

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/276131300>

الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية

Book · January 2015

DOI: 10.13140/RG.2.1.4780.1764

CITATIONS

0

READS

27,231

1 author:



Ziad Alrawadieh

University of Jordan

18 PUBLICATIONS 66 CITATIONS

SEE PROFILE

الإشهاد السليمي

وآليات إدارة المجموعات السليمية

الدكتور
زكي الدين الرضاوي
الجامعة الأردنية



للحصول على كامل المحتوى يمكن طلب الكتاب من مكتبة زمزم على العنوان
التالي

دار زمزم ناشرون

البوابة الشمالية للجامعة الأردنية/المبنى الإستثماري (مقابل مطاعم الضيعة)

هاتف: 0096265346482

فاكس: 0096265346483

عمان - الأردن

email: zamzamjo@gmail.com

أول من خلال موقع جملون للكتب الإلكترونية

www.jamalon.com

أول التواصل مع المؤلف على الإيميل التالي

alrawadieh@yahoo.com

الإرشاد السياحي
وأدوات إدارة المجموعات السياحية

الدكتور زياد عيد الرواضية
قسم الإدارة السياحية

الجامعة الأردنية

2015

المملكة الأردنية الهاشمية
رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(2014/8/3927)

338.4791

الرواضية، زياد عيد
الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية / زياد عيد الرواضية
عمان: المعد، 2014
(324) ص.
ر.أ. : 2014/8/3927.

الواصفات: /السياحة//الإرشاد// المناطق السياحية //الصناعة السياحية/
يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا
المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى

جميع الحقوق محفوظة بموجب قانون الملكية الفكرية ويمنع تصوير أو نسخ أو
إعادة طبع دون إذن خطي من المؤلف

2015

أهدي هذا العمل
إلى روح والدي في الجنة وقد استأنس رحمة ربه
وإلى والدي وزوجتي الغاليتين
إلى أخوتي الأعزاء

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
تمهيد	9
الفصل الأول	
الإرشاد السياحي: المفهوم والأهمية	13
المفهوم	13
أهمية المرشد السياحي	19
الأهمية الثقافية	20
الأهمية الاجتماعية	21
الأهمية الاقتصادية	23
التطور التاريخي للإرشاد السياحي	25
الحضارات القديمة	25
العصور الوسطى (ما قبل النهضة)	28
عنصر النهضة	32
العصر الحديث	37

الفصل الثاني

41	أشكال المرشد السياحي
42	أشكال المرشد السياحي حسب الدور الذي يقوم به
42	مدير الرحلة
44	قائد الرحلة
47	الدليل
49	الدليل السائق
51	الدليل الشارح أو المفسّر
54	الدليل الخاص بالشخصيات المهمة
55	الدليل المعلم
57	أشكال المرشد السياحي حسب النطاق الجغرافي الذي يعمل فيه
57	المرشد السياحي الخاص بموقع سياحي معين
58	المرشد السياحي المحلي
59	المرشد السياحي الوطني
60	المرشد السياحي الدولي
63	أشكال المرشدين السياحيين بحسب نوع الرحلة
63	أدلاء السياحة الطبيعية

65	أدلاء السياحة الثقافية والتراثية والأثرية والتاريخية
69	أدلاء سياحة المغامرات
73	أدلاء السياحة الدينية
74	دليل السياحة المدرسية والشبابية
75	أشكال المرشدين بحسب الانتظام في العمل
75	المرشد الحر
76	المرشد الدائم
77	أشكال المرشدين بحسب اللغة التي يتحدثون بها
	الفصل الثالث
81	فن ممارسة الإرشاد السياحي
81	آليات عمل المرشد السياحي
81	مهام المرشد السياحي في المرحلة التي تسبق وصول المجموعة السياحية
83	عند استقبال السياح
84	على متن الحافلة
85	عند الوصول للفندق
87	خلال الرحلة

89	في ختام الرحلة
91	عمل المرشد في المرافق السياحية
91	في الفنادق
92	في المطاعم
93	في حافلات نقل السياح
94	تعامل المرشد مع المواقع الأثرية والتراثية
96	فن الدلالة في الأماكن المغلقة
96	الحصون والقلاع والقصور التاريخية
98	المتاحف
103	المواقع الدينية (المساجد والكنائس والمعابد)
105	مهارات الدلالة السياحية
106	مهارات الكلام
108	مهارات القيادة

الفصل الرابع

111	العلاقات العامة والإرشاد السياحي
112	مفاتيح نجاح العلاقات العامة بين المرشد والسائح
118	أدوات العلاقات العامة

- 119 الدوافع والاهداف التي يتطلع إليها المرشد السياحي من بناء
العلاقات العامة مع السياح

الفصل الخامس

- 123 الاتصال الفعال ودوره في الإرشاد السياحي
- 123 مفهوم الاتصال
- 126 أنواع الاتصال
- 127 مقومات الاتصال الناجح بين المرشد والسائح
- 129 المعوقات التي قد تمنع الاتصال الفعال بين المرشد والسائح
- 132 مهارات الإصغاء
- 133 مهارات الحديث في الإرشاد السياحي
- 139 الوسائل التي يمكن للمرشد السياحي استخدامها لمعالجة الخوف
والارتباك

الفصل السادس

- 141 المشاكل المتوقعة أثناء الجولة السياحية
- 141 التأخر عن الالتحاق بالحافلة
- 143 تعطل الحافلة التي تقلّ السياح
- 144 وقوع الحوادث

144	وجود أفراد مزيجين ضمن المجموعة
145	التعامل مع الحوادث الأمنية
145	التعامل مع الحالات المرضية
146	التعامل مع الأشخاص المغمورين
146	الصراع على الإكرامية مع السائق
147	مرافقة أشخاص غرباء للمرشد أثناء الرحلة
147	التعامل مع مشاكل السائح الخاصة
148	مشاكل مرتبطة بالاغتراب الثقافي
150	مشاكل مرتبطة بنقص المهارات اللازمة للرحلة
151	التعامل مع حالات الوفاة
152	التعامل مع عمليات استغلال السياح من قبل السكان المحليين
	الفصل السابع
155	القيادة وإدارة المخاطر في الإرشاد السياحي
155	عنصر القيادة في الإرشاد السياحي
157	أشكال القيادة
160	القيادة المتفاعلة في الإرشاد السياحي
162	المهارات والأدوات التي يحتاج إليها القائد للحد من المخاطر

164	أشكال المخاطر في الإرشاد السياحي
168	ضبط العملية الإرشادية من أجل تقليل المخاطر
169	استراتيجية المرشد السياحي في التعامل مع المخاطر
170	وسائل تقييم المخاطر في الإرشاد السياحي
173	إدارة المخاطر في الإرشاد السياحي
	الفصل الثامن
177	الإسعافات الأولية في الإرشاد السياحي
178	تعريف وأهداف الإسعاف الأولي
179	أولويات الإسعاف
189	دوار السفر
189	الغثيان والتقيؤ
190	ضربة الشمس
191	إنخفاض درجة حرارة الجسم بسبب البرد الشديد
193	التسمم الغذائي
195	لدغ الأفاعي
197	لدغة العقرب
198	إسعاف الغريق

200	التعامل مع النزيف
201	التعامل مع حالات الكسور
	الفصل التاسع
213	التقنيات والأدوات في الإرشاد السياحي
214	كتب الدلالة السياحية
218	الخرائط التوضيحية
223	البوصلة
224	المرشد الصوتي الإلكتروني
226	الشاشات الإرشادية
227	وسائل حشد المجموعة السياحية خلف المرشد
227	شبكة التواصل اللاسلكي خلال الجولة السياحية
	الفصل العاشر
231	المعايير الأخلاقية في الإرشاد السياحي
232	مفهوم الأخلاق
232	القواعد الأخلاقية في الإرشاد السياحي
237	مدونات السلوك
250	الرقابة في مهنة الإرشاد السياحي

الفصل الحادي عشر

253	محنة الإرشاد: التعلم والتدريب والترخيص
254	المعارف النظرية في محنة الإرشاد السياحي
261	التدريب على مهارات الإرشاد السياحي
263	مدة برامج تأهيل المرشدين السياحيين
268	أجور المهنة
272	مشاكل وتحديات محنة الإرشاد السياحي في العالم
275	تطوير برامج تدريب المرشدين السياحيين
280	الترخيص للمرشدين السياحيين
283	واجبات المرشد السياحي الأردني بموجب رخصة مزاولة المهنة
283	المحظورات على المرشد السياحي الأردني بموجب رخصة مزاولة المهنة
285	قائمة المراجع

فهرس الأشكال

الرقم	الموضوع	الصفحة
(1)	شبكة العلاقات العامة التى يبينها المرشد السياحى	122
(2)	أشكال الاتصال	124
(3)	عملية الاتصال بين المرشد والسائح	125
(4)	مقومات الاتصال الفعال بين المرشد والسائح	128
(5)	درجة التفاعل بين المرشد السياحى والسياح	161
(6)	مصفوفة المخاطر وتقييمها فى الإرشاد السياحى	171
(7)	مُنحنى المخاطر	172
(8)	مصفوفة الجاهزية للمخاطر	175
(9)	مصفوفة جسامة الضرر وتكرار حدوثه	176
(10)	عملية الإنعاش التنفسى القلبي	182
(11)	عملية تفحص نبضات القلب	184
(12)	عملية الإنعاش القلبي	186
(13)	وضعية الإفاقة	188
(14)	نموذج للأفاعى السامة	195
(15)	عملية النقل السليم فى حالة الكسور	206
(16)	التعامل مع كسور الذراع	208
(17)	كسور الساق	210
(18)	أجهزة التواصل اللاسلكي فى الإرشاد السياحى	229

فهرس الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
78	المرشدون السياحيّون المرخصون في الأردن لعام 2014 حسب اللغة والجنس	(1)
266	برامج التأهيل والتدريب للمرشدين السياحيين في العالم	(2)
270	لوائح أجور المرشدين السياحيين	(3)

مُهَيِّدٌ

تُعَدُّ الصناعة السياحية واحدة من أسرع الصناعات نمواً خلال القرن المنصرم؛ إذ شهدت أعداد السياح ازدياداً مضطرباً ومتواصلاً لم تثبطه سوى بعض الأزمات الاقتصادية والسياسية التي كانت تعيشها بعض الوجهات السياحية العالمية. وقد زاد من تعزيز الصورة الإيجابية للصناعة السياحية مساهمتها الفعالة في تقوية البنية الاقتصادية للدول خصوصاً النامية منها، من خلال جلب العملة الصعبة، وتوفير فرص العمل، وتطوير البنية التحتية والخدمات الموجهة للسياح والمجتمع المحلي على السواء، إلى جانب المساعدة في تطوير القطاعات الاقتصادية الأخرى التي تدخل منتجاتها ضمنياً في الصناعة السياحية.

والصناعة السياحية لا تقوم في أساسها على قطاع معين بمعزل عن القطاعات الأخرى المكملّة، ذلك أنّ أبرز مميزات هذه الصناعة هو وضوح التداخل والترابط بين مفرداتها، فقطاعات النقل (الجوي، والبري، والبحري) والخدمات الفندقية (فنادق، وشقق فندقية، وبيوت شباب، ومخيمات، وغيرها)، والوسطاء (وكالات السياحة والسفر ومعدّو البرامج السياحية)، والخدمات المساندة الأخرى من مطاعم ومحلات بيع التحف الشرقية والمشغولات اليدوية؛ جميعهم تربطهم صلات وثيقة نابعة من طبيعة هذه الصناعة التي تفرض على كل منهم التعاون والتنسيق مع باقي الأطراف في المنتج من أجل تقديمه للمستهلكين (السياح) في أسواق السياحة العالمية على النحو الذي يجب أن يكون عليه.

وضمن هذا الإطار الشامل لهذه الصناعة يبرز لنا الدور الذي يضطلع به قطاع الإرشاد السياحي كمكمل للأدوار الأخرى، خصوصاً وأن المرشدين السياحيين من أكثر العناصر المقدّمة للخدمة حضوراً وتواصلاً مع السائح، وهو أمر يجعل من دور هؤلاء المرشدين حسّاساً وذا أهمية بالغة لا يقوى أحد على تجاهلها أو تجاوزها.

وتنبع هذه الأهمية أساساً من حقيقة راسخة تتمثل في طول واتساع درجة التفاعل بين المرشد السياحي والسائح مقارنة بغيره من الكوادر العاملة في السياحة؛ فالمرشد السياحي قد يلازم السائح في رحلته كاملة من لحظة الوصول إلى المطار مروراً بالفندق، إلى زيارة المواقع السياحية والتجوال في مرافق المدينة والتسوق، إلى العودة بالسائح إلى المطار مجدداً للمغادرة إلى موطنه الذي قدم منه. ومثل هذا الأمر لا يحصل للعاملين في الفنادق الذين يتواصلون مع زبائنهم في الصباح عند الإفطار والخروج من الفندق وفي المساء عند العودة إليه، ولا للعاملين في المطاعم السياحية ومحلات التحف الشرقية الذين يقتصر تواصلهم مع السائح على الفترة القصيرة التي يمضونها في متاجرهم ومطاعمهم.

لا بل إنّ التواصل بين السياح وأصحاب الفنادق والمطاعم ومتاجر التحف الشرقية يمر في كثير من الأحيان عبر المرشد السياحي الذي قد يمسك بزمام المبادرة فيقود زبائنه نحو مطاعم وفنادق ومتاجر معينة مستغلاً ثقة السياح به واطمئنائهم إليه وإلى خياراته، وهي ثقة تتولّد عادة نتيجة للعلاقة الشخصية التي يقوم الدليل ببنائها مع زبائنه خلال مرافقته لهم في جولاتهم المختلفة.

ومن أجل ذلك، جاءت فكرة هذا الكتاب المتواضع ليسلّط الضوء على مهنة الإرشاد السياحي وأدواتها، وتطورها وطبيعة المهام الأساسية التي يضطلع

بها المرشد السياحي مع الإشارة إلى أبرز المعارف والمهارات التي يجب أن يتمتع بها
المنخرط بالعمل في هذه المهنة المهمة.

إنني وأنا آمل أن يشكل هذا الكتاب إضافة قيّمة إلى مكتبتنا العربية في
علوم السياحة وإدارتها لأشكر جميع من أبدى النصّح خلال مراحل تأليف
الكتاب من عائلتي وأخوتي وأصدقائي وخصوصاً الأخ الحبيب الدكتور المهدي
لما أبداه من ملاحظات ومساعدة في هذا الشأن. وأشكر بكل الإمتنان الدكتورة
هيا الحوراني لقراءتها مخطوط الكتاب وتدقيق ما ورد في بُنيته اللغوية، كما أشكر
الأخ العزيز الأستاذ فؤاد خصاونة لقيامه بتصميم غلاف متميّز لهذا الكتاب.

الدكتور زياد عيد الرواضية
alrawadieh@yahoo.com

الفصل الأول

الإرشاد السياحي: المفهوم والأهمية

1.1. المفهوم:

يُعدّ الإرشاد السياحي من المفاهيم التي أخذت تتعمق في الصناعة السياحية⁽¹⁾، وذلك بسبب ازدياد الاهتمام من قبل الوجهات السياحية بهذه المهنة واعتبارها أساسية لتنوير السائح وتعميق معرفته بالمكان الذي يقصده، علاوة على إدراك مدى علاقته أحياناً بتكوين الصورة الذهنية لدى السائح عن الوجهة السياحية والسكان المحليين المتواجدين في هذه الوجهة.

وقد تناولت الكثير من الدراسات مفهوم المرشد السياحي، مال معظمها إلى تغليب الوصف المهني أو الوظيفي للمرشد السياحي على مكونات المفهوم، هذا بالرغم من وجود بعض الباحثين الذين آثروا الذهاب بعيداً في توصيف الدليل السياحي من خلال تقسيمه في فئات متعددة.

ويتضمن التعريف العام للمرشد السياحي تحديد فئة المرشدين السياحيين بأنهم "أولئك الأشخاص الذين يقومون بإدارة الرحلة السياحية (سواء أكانت متضمنة لمجموعة من السياح أو لشخص واحد فقط) ويملكون قدرًا كافيًا من

(1) Ap, John and Kevin K.F Wong (2001) Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems, Tourism Management, Volume 22, Issue 5, Pages 551-563.

المعرفة والمعلومات عن مكان معين، والتي تكون بدورها ضرورية لإعطاء السياح الصورة الكافية عن الوجهة التي يقودهم الدليل السياحي إليها"⁽¹⁾.

وقد حرصت الأنظمة والتعليمات على إضفاء الوصف الوظيفي على نحو أوضح⁽²⁾ من خلال تعريف المرشد السياحي بأنه الشخص الذي يتم إعطاؤه رخصة من قبل السلطات المحلية للقيام بقيادة وإدارة الرحلة السياحية سواء لسياح محليين أو أجانب وذلك مقابل أجر أو عمولة⁽³⁾.

أما الاتحاد العالمي لمجموعات الأدلاء السياحيين فقد أضافت عنصراً آخر مهمّاً لتعريف المرشد السياحي ألا وهو الكفاءة اللغوية، حيث عُرّف المرشد السياحي بأنه الشخص الذي يقود مجموعة من السياح مستخدماً اللغة التي ينطقون بها أو يفهمونها ليُعرفهم بالتراث الثقافي والمقومات الطبيعية للوجهة السياحية، على أن يمارس المهنة وفقاً لترخيص يحصل عليه من السلطات المعنية بهذا الشأن⁽⁴⁾.

ويتضح لنا من التعريفات السابقة في مجملها أنّ المرشد السياحي هو الشخص القائم على مرافقة الوفود السياحية القادمة إلى وجهة سياحية معينة، واصطحابها إلى المواقع الأثرية والثقافية والتراثية فيها أو الطبيعية والبيئية أو التجوال معهم في مواقع الجذب الحضريّة من مبانٍ حديثة وأسواق ومتاحف ومراكز علمية وثقافية وغيرها.

(1) Cruz, Zenaida L.(2008), Principles and Ethics of Tour Guide, Published by Rex Book Store, Manilla (Philippines), pp. 2.

(2) South African Tourism Act. No 72 of 1993.

(3) Tour Guide Code of 1987

(4) World Federation of Tourist Guide Associations, Dunblane (Scotland) convention, 2003.

ويقع على عاتق المرشد السياحي تزويد هؤلاء السياح بالمعلومات الخاصة بهذه الوجهات، وهو ما يتطلب من المرشد معرفة وثيقة بالجوانب التاريخية، والأثرية، والحضارية للوجهة السياحية إلى جانب التحليّ بقدر من الثقافة العامة في الحياة السياسية والاقتصادية، وطبيعة التكوينات الاجتماعية، وهي أمور في مجملها تعد ضرورة لمواجهة تعطّش السياح القادمين للمعرفة والاطلاع على خصائص الوجهة السياحية التي يزورونها⁽¹⁾.

والثقافة الواسعة لدى المرشد السياحي تتطلب توافر عنصر الدقة والوضوح في إعطاء المعلومة للسائح، إذ على المرشد أن يتجنّب الإضافات والاجتهادات غير المحمودة التي قد تشوّه الوقائع أو تصيب السائح بالشك في مصداقية المرشد السياحي ذاته، خصوصاً إذا ما أدركنا أنّ هناك فئات من السياح القادمين للأردن هي في حقيقة الأمر واسعة الاطلاع والثقافة فيما يتعلق بجوانب تاريخية وأثرية عدة، علاوة على أنّ كثيراً منهم يُقدم على شراء كتب تتناول الحديث عن الوجهة السياحية، الأمر الذي يوسّع مداركهم ويعزّز ثقافتهم عن المقصد السياحي. فقد روى الكاتب الأردني المعروف عيسى دبابنة (المعروف بعيسى الناعوري) عن دليّة سياحية إيطالية كانت تقوم بمرافقته في مدينة جنوة الإيطالية وأقدمت على رواية قصة غير دقيقة يقول: "حدث مرة أن كنت في مدينة جنوة مع اثنين من السياح، سيدة أمريكية وشاب أرجنتيني، في رفقة دليّة سياحية نزور كنيسة جنوة الكبرى. وأمام أحد الهياكل قالت الدليّة إن ذلك الهيكل مكرّس لتكريم القديس يوحنا المعمدان، لأن تحت الهيكل نفسه يوجد رماد جثة القديس يوحنا نفسه... فقلت لها أنا من بلد يوحنا هذا، وأنا

(1) Hughes, Karen (1991) Tourist satisfaction: A guided "cultural" tour in north queensland, Australian Psychologist Volume 26, Issue 3, pp. 166-171.

مسيحي مثلك، وأعرف أن القديس يوحنا لم يحرق، وإنما قطع هيردوس رأسه وقدمه على طبق إلى الراقصة سالومي، ولكن لم يذكر الإنجيل ولا ذكر أحد في التاريخ أن جسد يوحنا قد حرق ووصل رماده إلى جنوة ليدفن تحت هذا الهيكل، فنظرت إلي الدليّة متحيرة، ولم يعجبها جوابي⁽¹⁾.

من جانب آخر، نجد أنّ المحافظة على سلامة السائح وممتلكاته هي جزء أصيل من واجبات المرشد السياحي، فالسائح الأجنبي عادةً ما يكون أقلّ إلماماً بالجوانب الأمنية في الوجهة السياحية، كما أنّه قد يكون قاصراً عن فهم السلوكيات الخاطئة التي تتعارض مع عادات وتقاليد المجتمعات المحلية، الأمر الذي قد يعرضه لمخاطر ناتجة عن إساءة الفهم بين السائح وأفراد المجتمع المحلي في الوجهة السياحية.

فالسائح الغربي قد يقع في حرج كبير أو قد يدخل في مواجهة مع المجتمعات المحلية في كثير من الوجهات السياحية المحافظة في العالم الإسلامي، خصوصاً إذا ما أقدم على سلوكيات يُنظر إليها في بلاد المقصد السياحي على أنها خارجة عن الآداب العامة والعادات والتقاليد المرعية، فيما هي في موطن السائح الأصلي قد تكون طبيعة ولا يترتب عليها أي نتائج سلبية إطلاقاً عند ممارستها في الأماكن العامة.

وقد يشمل ذلك اختيار اللباس، والحرص على تجنب شرب الكحوليات في الشوارع العامة وغيرها. وقائمة الممنوعات تختلف عادة باختلاف المجتمعات وثقافتهم، ففي إحدى مواقع التراث العالمي (وادي ميزاب) في ولاية الغرادية بالجزائر التي مازال يقطنها الكثير من السكان المحليين ينصح السياح عادة بعدم التقاط الصور وتجنب النظر إلى النوافذ والبيوت نظراً لطبيعة المجتمع المحلي

(1) الناعوري، عيسى (2004)، رحلة إلى إيطاليا 1960-1962، حرّرها تيسير النجار، مشروع ارتياد الآفاق، دار السويدي، أبو ظبي، ص 34.

المحافظ هناك. ولا شك في هذا الصدد بأن المرشد السياحي هو الوحيد القادر على توضيح هذه الأمور للسياح بغية إخراجهم من المواقف التي قد يترتب عليها تهديد لسلامتهم.

ويربط البعض بين انتشار الطلب على المرشدين السياحيين وبين تطور الحركة السياحية وتوزيع الطلب السياحي العالمي، فالنمو في الطلب السياحي يعكس نمواً في الطلب على المرشدين السياحيين، لكن بالمقابل نجد أن هناك طلباً حاداً على المرشدين في الوجهات التي تكثر فيها العوائق والتحديات كالصين ولبعض الدول التي تعاني من مشاكل سياسية أو اجتماعية أو أمنية، علاوة على أن الوجهات الغريبة وغير المألوفة عادة ما تتطلب تواجداً للمرشد برفقة السياح. من جهة أخرى يحرص السياح الذين يسافرون لفترات قصيرة جداً - كرجال الأعمال مثلاً- على اصطحاب الأدلاء من أجل ضمان الاستمتاع بالقدر الأكبر والتغلب على عامل ضيق الوقت، والأمر ذاته بالنسبة للسياح الذين يطرقون الوجهة السياحية للمرة الأولى، في حين نجد الحاجة للمرشدين السياحيين تقل بين السياح الذين تتكرر زياراتهم للوجهة السياحية ذاتها⁽¹⁾.
مما سبق، نجد أن التعريفات السابقة تلخص لنا حقيقة أن المرشد السياحي هو الشخص القادر على إنجاح الرحلة السياحية للزوار على نحو يمكن السياح من العودة إلى موطنهم الأصلي وقد اكتسبوا مكونات المرحلة من متعة ومعرفة وإطلاع، وبذلك نجد أن هذه التعريفات والمفاهيم الموضحة للمرشد السياحي قد ركزت على جوانب أساسية هي:

(1) Weiler, Betty and Sam Ham (2001) Perspectives and Thoughts on Tour Guiding. In "Tourism and Hospitality in the 21st Century" edited by A. Lockwood and S. Medlik, Butterworth-Heinemann, Oxford, pp. 255.

أولاً: إدارة الرحلة:

حيث أنيطت إدارة الرحلة ومتابعة حاجات السياح بالمرشد السياحي باعتباره المؤتمن عليهم وفقاً لمقتضيات العقد المعنوي الذي يربطه بهؤلاء السياح. وهذا ينطوي على شروط أساسية في شخص المرشد السياحي أبرزها قدرته على قيادة الفريق ومتابعة شؤونه، وضبط إيقاع تحركات أفرادهِ خصوصاً عندما تكون المجموعة التي يقودها المرشد السياحي كبيرة. إلى جانب ذلك يتضمن حُسن الإدارة والقدرة على حفظ الانسجام، والتناغم بين الأفراد جميعهم، وهو ما يتطلب شخصية فذة، صارمة، ولطيفة في الوقت ذاته، الأمر الذي يكسبه الاحترام من الآخرين فيقبلوا ما يصدر عنه برحابة صدر.

ثانياً: المعرفة العلمية والثقافة العامة:

إذ لا يصلح أن يكون المرشد مفتقراً للمعلومات الخاصة بالوجهة السياحية سواء أكانت أثرية، أم ثقافية، أو تاريخية أو طبيعية، وإلا انتفت الحاجة إلى وجوده أصلاً، ومن هنا جاءت بعض التعريفات لتتحدث عن اجتياز المرشد لاختبارات علمية تثبت كفاءته وقدرته على إيصال المعلومة عن الوجهة السياحية لرؤادها من السياح الأجانب.

ثالثاً: الكفاءة اللغوية:

وهو العنصر الذي أشار إليه اتحاد جمعيات الأدلاء السياحيين العالمية، إذ اعتبر إتقان الشخص للغة التي يجيدها أو يتحدث بها السياح القادمون ضرورة لمهنة المرشد السياحي. وتزداد أهمية لغة معينة على حساب أخرى بمقدار أهمية السياح الناطقين بتلك اللغة للمنتج السياحي للوجهة. ففي حين يشكل توفر المرشدين السياحيين الناطقين بلغات كالفرنسية والإسبانية والإيطالية والإنجليزية ضرورياً في دول جنوب المتوسط (دول المغرب العربي ومصر)، نجد أنّ فئة المرشدين السياحيين الناطقين بالروسية هي الأهم في دول أوروبا الشرقية، فيما

أصبحت لغات نادرة كالـيابانية والصينية تلقى رواجاً مع ازدياد أعداد السياح القادمين من الدول الناطقة بهذه اللغات.

رابعاً: الأجر أو العمولة:

وهذا العنصر يضيف على الإرشاد السياحي الطابع المهني باعتباره مصدراً للرزق لمن يمتننه. وقد يكون الأجر مضبوطاً بلائحة أسعار تقرّها المؤسسات المعنية بالإشراف على المواقع السياحية، وقد تخضع لقواعد السوق ومنطق العرض والطلب، وغالباً ما يكون الأجر مصدراً مباشراً للدخل بالنسبة للمرشد السياحي يتقاضاه فور الانتهاء من جولته السياحية، فيما تكون العمولة على شكل نسب يحصل عليها المرشد السياحي من مزودي الخدمات السياحية (المطاعم السياحية، ووسائل النقل، ومحلات التحف والمشغولات اليدوية، والمراكز الترفيهية، وغيرها) وذلك مكافأة له على جلبه السياح إلى متاجرهم وتشجيعاً له على الاستمرار في استقطابهم إليها⁽¹⁾.

خامساً: الترخيص:

وهذا جانب هام في تعريفنا للمرشد السياحي، إذا لا يسمح لأي شخص بممارسة هذه المهنة دون الحصول على رخصة تعطيه الحق في العمل في هذا الحقل ومرافقة السياح على المواقع السياحية، وهذه الرخصة لا تعطى عادةً إلا بعد استيفاء جملة من الشروط أبرزها الكفاءة المعرفية واللغوية، واللياقة الصحية.

1. 2. أهمية المرشد السياحي:

تعد مهنة الإرشاد السياحي من أهم وأخطر المهن السياحية على الإطلاق، لما لها من انعكاسات فعلية على مسار رحلة السائح، ولما يترتب عليها

(1) Wang, Kuo-Ching et al. (2000) Critical Service Features in Group Package Tour: An Exploratory Research, Tourism Management 21, pp. 177-189.

من نتائج قد تكون إيجابية أو سلبية مرتبطة بشكل أساسي بكيفية أداء المرشد السياحي وما يصدر عنه من أفعال أو ما يدلي به من معلومات. وترتكز أهمية هذه المهنة ابتداءً على حقيقة واقعة تتمثل في طول فترة الاتصال بين السائح والمرشد، وهو ما يجعل من المرشد مدخلاً مهمّاً للسائح للولوج إلى الحياة الاجتماعية والثقافية في الوجهة السياحية.

وقد أدركت أغلب الوجهات السياحية هذه الأهمية فعملت على تأطير هذه المهنة وضبطها من خلال إعداد البرامج الأكاديمية والتدريبية التي تهدف في مضمونها إلى الارتقاء بمستوى المرشدين السياحيين على نحو يُسهم في عكس الصورة المناسبة عن بلدانهم⁽¹⁾.

*الأهمية الثقافية:

للمرشد السياحي دور كبير في تعزيز الحوار بين الثقافات من خلال تصحيحه للصور النمطية لموطنه والأفكار السلبية التي يخزنها السياح في أذهانهم عن هذا المكان أو ذاك. ويُعدّ التواصل اليومي للمرشد السياحي مع السياح والزخم الكبير من المعلومات والتعليقات والآراء التي يعبر عنها فرصة كبيرة لردم الفجوة (أو المساهمة في تقليلها) بين الثقافات، حيث أنّه غالباً ما يُفتح المجال لطرق موضوعات عدّة قد يكون بعضها ذا جذور تاريخية أو دينية، أو سياسية؛ وهو ما يساعد الطرفين على تبادل الأفكار وتصحيحها حيثما كان الأمر مطلوباً.

وليس بالضرورة أن يقوم المرشد السياحي بإجراء الحوار على نحو مباشر وصريح، إذ يمكن أن يكون الحوار الثقافي وتصحيح الأفكار ضمناً، كأن يُقدم المرشد على اصطحاب السياح إلى مراكز ثقافية أو مؤسسات دينية، أو يزودهم

(1) Black, Rosemary and Ham, Sam (2005) Improving the Quality of Tour Guiding: Towards a Model for Tour Guide Certification, Journal of Ecotourism, Volume 4, Issue 3, pp. 178-195.

بنشرات وكتيّبات توضيحية، أو ربما يتطرق في نقاشاته إلى قضايا يمرّ عليها مروراً هامشياً للتعريف بها على نحو سريع ومبسّط.

ويمكن تلخيص الأهمية الثقافية للمرشد السياحي في الجوانب التالية:

- 1- تعريف السائح بالتراث الثقافي للدولة.
- 2- إبراز الأهمية التاريخية وربط الأحداث ببعضها وصولاً لتعزيز أوجه اللقاء بين الحضارات.

- 3- تصحيح الصور النمطية السلبية عن المجتمع المضيف في ذهنية السائح.
- 4- إزالة اللبس حول بعض المفاهيم المغلوطة عن الدين في الدولة المضييفة كما في حالة نظرة الغرب للإسلام، أو وجود الأفكار الخاطئة بين الأرثوذكس والكاثوليك كل باتجاه الآخر، أو بين السنة والشيعة.

- 5- تعزيز فرص تقبّل الاختلافات الثقافية لدى الشعوب الأخرى باعتبارها ركيزة أساسية للتنوع الإنساني.

- 6- تعميق حضور بعض الرموز الثقافية للبلد المضيف لدى السائح، سواء أكان ذلك متمثلاً ببعض المفردات اللغوية، أم الإيماءات والإرشادات ذات الدلالة الثقافية، أو ارتداء بعض الأزياء التقليدية وترغيب السائح في اقتنائها⁽¹⁾.

*الأهمية الاجتماعية:

هذا الجانب ناتج بالأساس عن تفهم وإدراك المرشد السياحي لتفاصيل مجتمعه الدقيقة باعتباره عضواً فاعلاً فيه يؤثر ويتأثر وفقاً للمتغيرات الاجتماعية المتنوعة التي تفرض نفسها على واقع الأشخاص المنضوين تحت مظلة ذلك المجتمع،

(1) Mckercher, Bob and Du Cros, Hilary, (2002), Cultural Tourism; The partnership Between Tourism and Cultural Heritage Management; published by the Haworth Hospitality Press, Binghamton, NY.

وهذا بالحصلة يجعل من المرشد السياحي مؤهلاً إلى حد كبير في وضع السياح في صورة الأنماط الاجتماعية في الوجهة السياحية، الأمر الذي يقلل من احتمالات الصدمة أو الاستغراب لدى السياح خصوصاً عندما تتفتح أعينهم على سلوكيات اجتماعية قد تكون أحياناً متضاربة مع السلوكيات التي اعتاد عليها السياح في موطنهم الأصلي.

فالمرشد السياحي وسيط بين السائح والمجتمع المحلي⁽¹⁾، ودوره حاسم في تخفيف مظاهر الاحتكاك والتأزم بين الطرفين، وهو أمر قد يبدو أكثر وضوحاً في الوجهات السياحية المحافظة التي قد لا تتقبل بسهولة بعض الظواهر المتغيرة في مجتمعاتها نتيجة لتدفق السياح.

ويمكننا أن ندرك الحاجة للمرشد السياحي في وجهة سياحية كالين التي تتميز بتقاليدها الاجتماعية الخاصة، حيث تبرز مظاهر القبليّة واضحة في بُنية المجتمع بمختلف مفرداته، فيبدو الأمر مربباً ومخيفاً للسياح للوهلة الأولى، وهنا يكون المرشد السياحي حاضراً بقوة لتوضيح طبيعة المجتمع مبرزاً جوانبه الإيجابية كتقاليد الضيافة والكرم لدى المجتمع اليمني، واحترامه للغريب والزائر، وهذه الوسيلة يقترب السائح بدرجة أكبر من المجتمع.

من جهة أخرى، يقوم المرشد بتوضيح المحاذير التي يجب على السياح تجنبها عند زيارتهم للوجهة السياحية، التي قد تُحدث - إن أقدم السائح على فعلها - صداماً مع أفراد المجتمع المحلي، كأن يبين لهم أنّ القيام بأي تصرفات حميمة قد

(1) Salazar, Noel B. (2012) Community-Based Cultural Tourism: Issues, Threats and Opportunities, Journal of Sustainable Tourism 20(1):9-22.

تثير حفيظة السكان، أو الحرص على تجنب السياح احتساء المشروبات الروحية في أماكن عامة، ونصح السيدات منهن بعدم ارتداء أنواع معينة من اللباس غير المحتشم الذي قد يوقعهن في مواقف محرجة. ويمكن تلخيص جوانب الأهمية الاجتماعية للمرشد السياحي في الأمور التالية:

1- تنوير السياح بطبيعة التقاليد الاجتماعية للسكان المحليين في الوجهة السياحية.

2- القيام بالاحتياطات اللازمة لمنع الاصطدام الاجتماعي بسلوكيات السياح أثناء زيارتهم للوجهة السياحية.

3- محاولة إشراك السياح في بعض المظاهر الاجتماعية على نحو يعزز من تفاعلهم مع البيئة المحلية كإطلاعهم على التقاليد المتبعة في الأعراس.

4- إبراز المشغولات اليدوية والأعمال الحرفية المختلفة التي يدأب المجتمع على القيام بها كجزء من تقاليده، فمثلاً يمكن أن يقوم المرشد السياحي باصطحاب السياح إلى مشاغل بني حميدة بوصفه شكلاً من أشكال انخراط المجتمع المحلي - والنساء تحديداً- في إنتاج المشغولات التقليدية على أنواعها.

5- توضيح القيم الاجتماعية للسكان المحليين أمام السياح الأجانب لإزالة الآراء المسبقة التي يحتزنها السياح عادة في أذهانهم، وهذا قد يشمل أوضاع النساء في البلدان الشرقية عموماً والإسلامية خصوصاً التي ينظر إليها الكثير من الغربيين على أنها غير صحيحة.

*الأهمية الاقتصادية:

تسير الأهمية الاقتصادية للمرشد السياحي في اتجاهين؛ الأول يكون في مصلحة السياح، حيث يطمئن السائح إلى أنه لن يتعرض للاستغلال من قبل التجار المحليين الذين قد يجدون في كونه غريباً وغير ملم بأسعار السلع والخدمات

فرصة سانحة لزيادة هذه الأسعار بشكل مجحف بحقوق السائح. أما الاتجاه الثاني فيكون في مصلحة مقدمي الخدمات السياحية وأصحاب المحلات التجارية الذين قد يلجأون إلى وسائل متعددة لا حصر لها يجعل المرشد السياحي يجلب السياح الذين يرافقهم نحو محلاتهم، وهو ما نشاهده في كثير من الوجهات السياحية على شكل عمولات تدفع للمرشدين السياحيين عند قدومهم بصحبة زبائنهم.

ومثل هذا الأمر يضع الكثير من القضايا الأخلاقية على المحك، أبرزها مدى النزاهة والحيادية لدى المرشد السياحي عند اختيار هذه المحلات للسياح الذين يرافقهم، فهو من ناحية يحرص على تلبية رغباتهم لضمان خروجهم راضين وسعداء عن مستوى الخدمة والأسعار، ومن ناحية أخرى حريص على توجيه زبائنه نحو مقدمي الخدمات الذين يدفعون له عمولة أكبر مقارنة مع غيرهم⁽¹⁾.

- ويمكن حصر بعض جوانب الأهمية الاقتصادية للمرشد السياحي فيما يلي:
- 1- حماية السائح من الاستغلال الذي قد يقوم به أصحاب المحلات والمتاجر في الوجهة السياحية.
 - 2- زيادة الإقبال على المتاجر التي يتعاقد معها المرشد السياحي ضمناً وفقاً لمنطق العمولة.
 - 3- تعزيز الحركة التجارية في المواقع السياحية من خلال اصطحاب السياح إلى المراكز التجارية والأسواق في المدينة.
 - 4- تحفيز تجارة الحرف التقليدية من خلال تشجيع السياح على اقتنائها.

(1) Wang et al. (2000) pp. 177-189.

1. 3. التطور التاريخي للإرشاد السياحي:

تعد مهنة الإرشاد من أقدم المهن التي عرفت البشرية وإن اختلفت مسمياتها عبر التاريخ، إذ كثيراً ما كانت المصادر التاريخية على اختلافها تشير ضمناً إلى وجودهم. إلا أن ذلك لا يمنع من القول بأن بزوغ الإرشاد السياحي على نحو مؤطر كان في فترات تاريخية متأخرة اقترنت بازدهار الأمم وتحسن الأوضاع الاقتصادية للشعوب وازدياد العطل وأوقات الفراغ، الأمر الذي جعلهم نزاعين إلى التجوال حول العالم برفقة أشخاص أنيطت بهم إدارة الرحلة والإشراف عليها.

المرحلة الأولى: الحضارات القديمة:

وهي المرحلة التي بدأت فيها تشكل الإمبراطوريات العظمى في بلاد ما بين النهرين وفارس ومصر وأجزاء من أوروبا، وهي تمتد حتى القرن السادس الميلادي، وتشمل إمبراطوريات عدة أبرزها البابليون والآشوريون، والحضارة الفارسية، والحضارة الفرعونية في مصر، والذين أقدموا على القيام بالرحلات البرية والبحرية.

ولا بد من الإشارة هنا إلى أن الدلالة ارتبطت بالإرشاد في المسالك البرية والبحرية، إلى جانب المساهمة في تحقيق الأمن والسلامة، خصوصاً أولئك الذين كانوا يرغبون في الخروج إلى البراري والصحاري لغايات الصيد.

وكانت الجيوش في غالبيتها تقوم على الاستعانة بهؤلاء المرشدين الذين كان يطلق عليهم أحياناً بالكشافين المنتبئين، وذلك لإرشاد الجنود إلى الطرق التي ينبغي سلوكها.

من ناحية أخرى كان الملوك والأباطرة يحرصون على اصطحاب الدلائل معهم في رحلاتهم جنباً إلى جنب مع الحُرَّاس والطَّبَّاحين والمغَنِّين، وهو ما يبرز مقدار الحاجة إليهم في تيسير الأسفار وتذليل صعابها⁽¹⁾.

وعند البحث التفصيلي في تطوُّر الإرشاد لدى بعض الحضارات القديمة، نجد أنَّه في الحضارة المصرية القديمة كان عِلْية القوم من النبلاء الفراعنة يخرجون لغايات الصيد والتنزّه، وكانوا يصطحبون معهم المرشدين والحُرَّاس، وقد قام رعمسيس الثالث بتشكيل فرقٍ من حملة الحراب (الشرطة) وأخرى من الصيادين المحترفين لمرافقتهم في رحلات الصيد ولمرافقة جامعي العسل البري⁽²⁾.

أما الإمبراطورية الإغريقية فقد عرفت فيها مظاهر السياحة والنزعة إلى الاستمتاع من خلال إقامة المسارح التي كانت تستقطب العروض المسرحية والمهرجانات، علاوة على الألعاب الأولمبية التي بدأت هناك في عام 776 قبل الميلاد، الأمر الذي اقتضى بالضرورة توفر المرشدين الذين كانوا يقومون على خدمة المرتحلين ومساعدتهم. وقد كان يطلق على هؤلاء المرشدين لقب القائد (باليونانية Periegetai) أو الشارح والموضح (Exegetai).

ويمكن وصف هيرودوتس (*Herodotus*) (484 ق.م – 425 ق.م)، بأنه أحد أبرز الذين كتبوا في التاريخ والرحلات في العصور القديمة، حيث عرض

(1) الحوري، د. مثنى طه، (2002)، الإرشاد السياحي؛ دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ص 87.

(2) الخطيب، محمد (2001)، مصر أيام الفراعنة، منشورات دار علاء الدين، دمشق، ص 159.

لأبرز الأحداث خلال تلك الحقبة سواء في بلاد الإغريق ومصر وبلاد فارس⁽¹⁾.

وقد استعان البطلمة بخبراء من العرب الذين عرفوا فنون البحر قبلهم، وذلك بعد استيلائهم على مصر، وذلك من أجل تعزيز السيطرة على الخط البحري الجنوبي إلى الهند الذي كان بأيدي العرب⁽²⁾.

كما استعان البطلمة بالمصريين أيضاً، وأنشئت في عهد بطليموس الرابع فرقة من المصريين تقوم على مرافقة السفن لضمان سلامتها وأمنها، وفي عهد بطليموس الثامن أبحر يودوكسوس (*Eudoxos*) كان بوسايدونيوس (*Poseidonios*) أول إغريقي يصل إلى الهند مستخدماً الطرق البحرية عوضاً عن البرية مستعيناً ببحار هندي رافقه الرحلة⁽³⁾.

وأما في الحضارة الرومانية، فقد ازدهرت سياحة المواقع التي شهدت الأحداث التاريخية كالحروب مع الإغريق، كما كان للمدن والقرى ذات العلاقة بالملامح الأدبية كالأوديسة والإلياذة اللتين كتبهما هوميروس قيمتها في جذب الزوار ومن هذه الأماكن موقع معركة طروادة الأسطورية، والشواطئ التي أوقفت عندها السفن الإغريقية وغيرها. وقد كان الرومان يمارسون مهنة الإرشاد للزوار القادمين لرؤية هذه المواقع ومساعدتهم على ربطها بالأحداث التاريخية أو الدرامية لديهم⁽⁴⁾.

(1) Cruz, Zenaida L., (1999) , principles and ethics of tour guiding, Rex Book Store, p.p. 16.

(2) قنديل، فؤاد، (2002)، أدب الرحلة في التراث العربي، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، ص 27.

(3) نصحي، إبراهيم (1966)، تاريخ مصر في عصر البطلمة، مكتبة الأنجلو المصرية، ج3، ط4، القاهرة، ص 57.

(4) Cruz (1999) pp. 16.

المرحلة الثانية: العصور الوسطى (ما قبل النهضة):

وقد ميّز هذه الفترة انتشار الديانتين الإسلامية والمسيحية في كثير من الأصقاع، وتدفق الزائرين إلى الأماكن المقدسة، الذين كانت قوافلهم تضم المرشدين من أجل قيادتهم إلى مسارات الطرق الصحيحة، ومن أجل حمايتهم من الاعتداء، وعليه كانت مهمة المرشدين مزدوجة تضم الدلالة والحماية في آن واحد. وقد كانت الدولة الإسلامية تنيط هذه المهمة بما يسمى بأمير القافلة الذي يتولى إدارة الرحلة والقيام على راحة المرافقين له حتى الوصول إلى المدن المقدسة في الحجاز.

والأمر ذاته للحجاج المسيحيين للأرض المقدسة في فلسطين ومركز البابوية في روما، حيث كان هؤلاء الحجاج مصحوبين برجال دين يتولون الشرح والتفسير والدلالة في المواقع التي يُقدم الحجاج على زيارتها، فقد ذكرت المصادر أنه في العصر المملوكي تطورت قوافل الحجيج لتضم الأطباء والأئمة، والمؤذنين والأدلاء ومغسلي الموتى⁽¹⁾.

من جانب آخر كانت الجيوش الإسلامية تقبل على استقطاب أناس عارفين بالأمصار ليصبحوا هذه الجيوش خلال الفتوحات التي تقوم بها في أفريقيا وآسيا وأجزاء من أوروبا، وقد كان دور هؤلاء المرشدين أساسياً في تجنيد الجيوش المسالك الخطرة أو الوعرة، وقد أخذت الحاجة تزداد شيئاً فشيئاً إلى مرشدين يتحدثون لغات البلاد الأصلية خصوصاً مع توسّع الدولة الأموية ومن بعدها العباسية بشكل مُتسارع في الشرق والغرب.

وإلى جانب الحروب وتحركات الحجاج، نجد أنّ ازدهار التجارة على نحو واضح في تلك الفترة قد ساهم بفعالية في جعل مناطق بلاد الشام والجزيرة العربية

(1) درادكة، صالح موسى (2007)، طرق الحج الشّامي في العصور الإسلامية: الطرق في شرق الأردن خاصة، منشورات اللجنة العليا لكتابة تاريخ الأردن، عمان، ص 266.

ومصر وبلاد ما بين النهرين تغص بالتجار الذين ينقلون بضائعهم براً وبحراً، وهو ما دفعهم في أغلب الأحيان إلى الاستعانة بالأدلاء والعارفين بأفضل الطرق وأيسرها، علاوة على ظهور الحاجة إلى خبراء في طرق البحر ومسارات السفن التي تحمل البضائع إلى موانئها.

وقد كان كثير من هؤلاء المرشدين يستعينون بالأدوات التي اخترعها العلماء المسلمون كأمثال الملاح العربي ابن ماجد الذين طوروا واستخدموا البوصلة والمزولة (ساعة شمسية)، والإسطرلاب. كما استخدم العرب الخرائط الجغرافية للإرشاد البحري التي أبدعوا في تصميمها، وقد أشار إلى ذلك الأميرال البرتغالي الفونسو البوكيرك في تقرير رفعه إلى ملك البرتغال عام 1512، عرض فيه خريطة بحرية أعدها ملاح من جاوه⁽¹⁾.

ولا يمكن تخطي هذه المرحلة دون المرور على أمثلة من الإشارات التي وردت في كتب التراث والتاريخ العربي التي تثبت وجود هذه المهنة، وإن كانت مسمياتها تختلف باختلاف المكان والعصر، فتراها تتباين بين المرشد والمتبّع، والكشاف، والعارفة، والمستطلع، والدليل، والمستكشف، ومصطلحات أخرى كثيرة.

ومن هذه الإشارات ما ذكره ياقوت الحموي في معجم البلدان حين روى عن عبادة بن الصامت قوله: "بعثني أبو بكر الصديق (رضي الله عنه) سنة أُسْتُخلف إلى ملك الروم أدعوه إلى الإسلام أو آذنه بحرب، قال فسرت حتى دخلت بلد الروم، فلما دنوت إلى قسطنطينية لاح لنا جبل أحمر قيل إنّ فيه أصحاب الكهف والرقيم ودفننا فيه إلى دير وسألنا أهل الدير عنهم فأوقفونا على سرداب في الجبل فقلنا لهم أنا نريد أن ننظر إليهم، فقالوا أعطونا شيئاً فوهبنا لهم

(1) قنديل، 2002، ص 59.

ديناراً فدخلوا ودخلنا معهم في ذلك السرداب وكان عليه باب حديد ففتحوه ...
فسألنا أولئك الذين أدخلونا إليهم عن حالهم فأخبرونا...". ويظهر النص وجود
مرشدين عند بوابة كهف "أهل الكهف" يُجبرون الزائرين على الدفع إليهم
بالأجور لفتح السرداب إليهم ومرافقتهم، ومن ثم التحدث إليهم عن الكهف
وأهله⁽¹⁾.

وقد كثرت خلال هذه الحقبة سير الرحالة وهواة الاستكشاف سواء من
العرب أو الأوروبيين وظهرت الكثير من كتب الرحلات، فقد أوردت الكتب
قصة أحد الحجاج اليهود الذين قدموا إلى بلاد الشام في أوائل القرن الثالث
عشر الميلادي، وكان قد وصل درجة دينية رفيعة في قومه، وذكرت بأنه ارتحل
إلى فلسطين مصطحباً رجلاً عارفاً (دليل) يدعى جوناتان هاكوهين تميز بإتقانه
اللغة العربية وقدرته على الترجمة منها إلى العبرية، ومثل هذا الرحالة استقطب
الشرق رحالة آخرين أمثال سايلوف (1102-1103م)، فتيلوس (1118-
1130م)، بنيامين التطيلي (1163-1170م) ويوحنا فوكاس (1185م)⁽²⁾.

وأما الرحالة العرب فقد تميزوا في رحلاتهم واستعانوا في كثير من الأحيان
بالمُرشدين ليُعينوهم على معرفة الأمصار، فقد تطرّق ابن فضلان في كتابه الذي
وصف فيه رحلاته إلى بلاد الترك والروس والصقالبة، إلى شخص من الترك
يدعى بيرتنكي (يعني باللغة العربية "الله الواحد")، وقد رافقه هذا الشخص في

(1) الحموي، ياقوت، (1965)، معجم البلدان، منشورات مكتبة الأسد، المجلد الثاني، ص 809.

(2) عوض، د. محمد مؤنس (2004) الرحالة الأوروبيون في العصور الوسطى: نماذج مختارة،
عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، ط1، ص 75.

بلاد الترك فيمرون بالقبائل التركية فيشرح إليه تقاليدهم ويترجم كلامهم وحديثهم إليه⁽¹⁾.

وقد أشار أشهر الرحالة العرب "ابن بطوطة" إلى مصطلح الأدلاء في مواضع كثيرة في كتابه حيث يقول: "والسير في الصحراء لا بد له من دليل، وكانت قبيلة مسوِّفة هي التي يخرج منها وحدها الأدلاء الذين يعرفون طُرق السير فيها ولا تخدعهم الشياطين (يقصد قُطّاع الطرق واللصوص) التي تملؤها"، بل يبيّن أنّه استأجر في رحلته تلك دليلاً بمائة مثقال من الذهب وقد وصف دليله بأنه "أعور العين الواحدة مريض الثانية، وهو أعرف الناس بالطريق". ولم يقتصر الأمر على استئجار الأدلاء للسير في الصحراء، بل يبيّن أنه قدّم مدينة فقام باستئجار دليل يسمونه "التكشّيف"، وهو الدليل الذي يستأجره أهل القافلة من المسوِّفة⁽²⁾.

وفي موضع آخر تطرق ابن بطوطة إلى الأدلاء عندما روى قصة اثنين من أصحابه هما الفقيه أبو محمد الأفريقي التوزري والآخر أبو العباس الأندلسي اللذان قصدا الغار بجبل ثور سنة 728، قائلاً: "وذهبا منفردين لم يستصحا دليلاً عارفاً بطريقه، فتاها وضلاً طريق الغار..."⁽³⁾.

إن جميع هذه النصوص تثبت بما لا يدع مجالاً للشك أن مهنة الإرشاد كانت معروفة في القدم لدى الحضارة العربية الإسلامية، يتقاضى صاحبها (أي

(1) ابن فضلان، أحمد، (2003) رحلة ابن فضلان إلى بلاد الترك والروس والصقالبة (عام 921 ميلادي)، قام بتحريرها شاكّر لعبي، دار السويدي للنشر والتوزيع، أبو ظبي، ط1، ص 62.

(2) الشرقاوي، محمود (1968) رحلة ابن بطوطة من طنجة إلى الصين والأندلس وأفريقيا، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ص 393.

(3) كنعان، علي (2005) غرائب الأسفار: حكايات ابن بطوطة مستخلصة من رحلته، دار السويدي للنشر والتوزيع، أبو ظبي، ص 43.

صاحب المهنة) مبلغاً مقطوعاً نظير ما يقدمه من خدمات، وهو ذات النمط الذي يتبعه الأدلاء السياحيون اليوم من أخذ العمولة والأجر عن مرافقتهم للأفواج السياحية.

ويمكن تلخيص ملامح الإرشاد في العصور الوسطى (500 ميلادي - 1508م) في الجوانب التالية:

- 1- ارتباط المهنة بشكل وثيق بالجوانب الدينية والتجارية والعسكرية، حيث كان الدليل يرافق قوافل الحج والتجارة، إضافة إلى مرافقة الجيوش في حملاتها العسكرية.
- 2- تداخل مهنة الإرشاد مع الحماية وحفظ الأمن من خلال إرشاد المسافرين والقوافل إلى الطرق الآمنة.
- 3- ازدياد استخدام الأدوات التي تساعد في تحديد الأماكن والاتجاهات وفي مقدمتها البوصلة والخرائط.
- 4- برز في هذه المرحلة الكثير من الرحالة العرب والغربيين، وأفرد العرب أبواباً خاصة لوصف رحلاتهم في الكتب التي أقدموا على تأليفها ضمن ما أضحى على تسميته بأدب الرحلات.

المرحلة الثالثة: عنصر النهضة:

وفي هذه المرحلة بدأت أوروبا في الخروج من الانغلاق الفكري، إلى جانب ظهور بوادر التطور الصناعي والاقتصادي، الأمر الذي ترتّب عليه ارتفاع في الدخل وتحسّن في مستويات المعيشة لدى تلك الشعوب. وقد رافق هذا التطور نزعة لدى النبلاء للترحال والاستكشاف لغايات التعلم والاستجمام، وظهر ما يسمى بالرحلات الكبرى (*Grand Tour*) التي

كان ينظمها الشباب الأغنياء والمثقفون⁽¹⁾، حيث كانوا يرحلون من إنجلترا شمالاً إلى إيطاليا جنوباً مروراً ببلدان عدة كفرنسا، وألمانيا، والنمسا، وسويسرا (انظر الخريطة التالية).

كان هؤلاء الرحالة الشباب يعودون إلى أوطانهم وقد اكتسبوا صنوفاً مختلفة من المعرفة، كالأدب والفنون، والفلسفة، وتعلم اللغات الأجنبية، علاوة على تطوير أفكارهم حول الثقافات الأخرى⁽²⁾.

ومع ظهور هذا النوع من الرحلات أخذ مفهوم الإرشاد السياحي يتطور بشكل أكبر، حيث كان هؤلاء النبلاء يلجأون للمرشد ليقوم بتعريفهم بالأماكن التي يمرّون فيها، وكان المرشد في صورة مدوّن مرافق أيضاً (*Libraii/Antiquarii*) والذي يتولى التدوين ونسخ الكتب، أو في صورة مرافق كانوا يسمونه (*Cicerone*) يتولى مرافقة النبلاء والزوار ورواد المدن إلى المتاحف ودور العرض والمسارح، شارحاً إليهم الجوانب الأثرية والتاريخية والفنية وفقاً لاهتماماتهم.

(1) Towner, John (1985) The Grand Tour: A Key Phase in The History of Tourism, Annals of Tourism Research, Vol. 12, Issue 3, pp. 297-333.

(2) Chaney, Edward, (1998), The Evolution of Grand Tour; Frank Cass Publishers, London.

(خارطة تبين خط سير الرحلات الكبرى في أوروبا⁽¹⁾)



وكان بعض المرشدون متخصصين في اصطحاب هؤلاء النبلاء إلى الأماكن التي تعرض فيها المقتنيات النادرة من كتب، ونقود، وتحف وتمائيل أو لوحات فنية وغيرها، وكان يطلق على هذا الدليل الأثري المتخصص بالأشياء النادرة القديمة⁽²⁾ (*Antiquary /Antiquarian*)⁽³⁾.

(1) Grand Tour Map: taken from Wikipedia
http://en.wikipedia.org/wiki/File:Grand_Tour_William_Thomas_Beckford.jpg

(2) Collin English Dictionary, (1991, 2000, 2003), Harper Collin Publishers.

(3) Antiquarian. كلمة تعني حرفياً المتجر أو المكتبة التي تحوي كتباً نادرة.

وفي حالات أخرى كان هذا المرشد يُوصف بالرفيق المعتمد للشباب الارستقراطي (*Bear-Leader*) إذ كان يقوم بإحاطة سيده بمختلف صنوف العلم والمعرفة، إلى جانب تأمين الحماية والمساعدة للنيل في كل شأن من شؤونه وهو يشبه أحياناً في دوره الوصيفة للملكة.

وكان الشكل الأهم للمرشد السياحي في هذه المرحلة هو ما يسمى بالمعلم الخاص (*Tutor*) الذي ينبغي أن يكون واسع الاطلاع والمعرفة في شتى العلوم والمعارف سواء في التاريخ والآثار، أو اللغات والفنون وغيرها، خصوصاً وأن أبرز أهداف هذا النوع من الرحلات طلب العلم والثقافة وتعلم اللغات الأجنبية. وعليه فقد كانت المنافسات تشتعل بين الأدلاء لإشغال هذه الوظائف لدى عائلات النبلاء التي تحرص على اختيار أكثر الأشخاص ثقافة وعلماً ودراية لمرافقة أبنائهم في رحلاتهم، إضافة إلى ضرورة أن يكون هؤلاء الأشخاص على درجة عالية من الرزانة بحيث يكون مثلاً أخلاقياً لأبنائهم⁽¹⁾.

لقد كانت العائلات الارستقراطية ترى في المعلم الخاص صفة المربي الذي يقوم بتوجيه أبنائهم في كيفية إدارة شؤون حياتهم، والعمل على ترسيخ قيم الاعتماد على النفس لدى هؤلاء النبلاء الشباب، وكان المعلم الخاص حريصاً جداً على سلامة النبلاء الذين يرافقهم، حيث يتولى ضمان سلوك الطرق الآمنة حتى لا يتعرض النبلاء للسرقة من اللصوص وقطاع الطرق، كما يقومون أحياناً باستئجار بعض قائدي العربات المحترفين والعارفين بالمسالك والممرات.

أما الجانب الآخر من هذه المرحلة فهو ظهور الرحلات المنظمة، التي بدأها الإنجليزي توماس كوك (*Thomas Cook*) بمرافقة (570 شخصاً) من

(1) Cruz, Previous Mentioned Source, p 18.

القادمين من محطة (Leicester) إلى مدينة (Loughborough)، وهذا الأمر يُظهر السيد كوك في صورة الدليل السياحي.

ثم عمل كوك على تطوير عمله من خلال التعاقد مع وسائل النقل (القطارات خصوصاً) لتنظيم رحلات جماعية للسياح من بريطانيا باتجاه فرنسا، وإيطاليا، وسويسرا، ومصر، والولايات المتحدة⁽¹⁾.

كان كوك يُدرج أهم الخدمات السياحية التي يحتاجها زبائنه في برنامجه السياحي، كالنقل والإقامة، وخدمات الطعام والشراب، وكان الدليل الذي يقوم على إدارة الرحلة واصطحاب المجموعات إلى الوجهات السياحية عنصراً أساسياً في مكونات البرامج السياحية التي يعدها السيد كوك.

وليس هناك من شك في أن للسيد كوك الفضل في تأطير الكثير من المهن السياحية ومن بينها الدلالة السياحية، علاوة على دوره الرئيسي في تحقيق شيء من الربط بين مكونات الصناعة السياحية المختلفة (النقل، والإيواء، وخدمات الطعام والشراب)، ففي عهده أخذت السياحة تتحول من مجرد حصيلة لرغبات فردية للاستكشاف والترحال إلى صناعة متكاملة لها أسسها ومبادئها.

أهم خصائص هذه المرحلة:

1- ظهور فئة من المرشدين يشترط فيها العلم والمعرفة والثقافة الواسعة لمرافقة النبلاء والأرستقراطيين خصوصاً في البلاد الغربية. وفي الشرق تزايدت أعداد المستشرقين والرحالة القادمين للبلاد العربية، الذين يستخدمون المرشدين السياحيين في أعمالهم، وأشار بعضهم صراحة إلى ذلك أمثال

(1) Williamson, Andrew, (1998); The Golden Age of Travel: The Romantic Years of Tourism in Images from The Thomas Cook Archives; Thomas Cook Publishing.

الدكتور تريسترام الذي قال في كتابه الذي يتحدث عن رحلته في شرق الأردن: "وعلى إثر التحذيرات التي لم يخل عليها دلالونا في أنه يتعذر علينا الإتيان على هذه الرحلة في يوم واحد لوعورة الطريق...."⁽¹⁾

2- إدراج الإرشاد والدلالة ضمن البرامج السياحية المنظمة.

3- ازدياد المطبوعات الإرشادية عن المواقع السياحية التي تنظم إليها الرحلات.

المرحلة الرابعة: العصر الحديث:

تنسم هذه المرحلة بالنمو المتواتر للصناعة السياحية مدفوعاً بالنمو الاقتصادي وارتفاع الدخل الفردية، وازدياد العطل وأوقات الفراغ التي فرضتها قوانين العمل والأنظمة المرعية في الكثير من الدول، كما تنسم بالتطور الكبير الذي شهدته صناعة النقل الجوي والبري والبحري، الأمر الذي شجع على التجوال والتنقل بين بلدان العالم.

لقد ساهم التقدم في صناعة الطيران في جسر الهوة بين القارات المتباعدة واختصار الزمن اللازم للانتقال بين الوجهات، كما انخفضت التكاليف نسبياً، وهذا في مجمله جعل من السياحة صناعة رائجة بكل المقاييس.

وقد أدى الازدياد الكبير في أعداد السياح، والإقبال اللامحدود على استخدام البرامج السياحية المعدة من وكالات السياحة والسفر ومعدّي البرامج السياحية، إلى ارتفاع في الطلب على المرشدين السياحيين بمختلف اللغات الحية، وهو ما لفت الانتباه إلى مهنة الإرشاد على نحو واسع، فبدأت الأكاديميات والجامعات تُقبل على تخصيص مساقات تدريسية في طرق الإرشاد السياحي وأصوله، كما أخذت الدول في وضع التشريعات التي تضبط العمل في هذا المجال.

(1) تريسترام، هـ. ب (1987)، رحلات في شرق الأردن، ترجمها الدكتور أحمد عويدي العبادي، الدار العربية للتوزيع والنشر، عمان، ص 251.

وكان أبرز ما ميّز صناعة الإرشاد السياحي في هذه المرحلة أن الحاجة أخذت تتزايد لأدلاء متخصصين في أنواع معينة من السياحة، خصوصاً مع ظهور أشكال متعددة وأكثر تعقيداً للسياحة كسياحة المغامرات، والسياحة البيئية، والتسلّق، وسياحة الغوص واستكشاف الكنوز المائية، وسياحة الأرياف، والسياحة الحضرية، والسياحة الشبابية، وغيرها من الأنماط المستحدثة التي تتطلب مرشدين سياحيين ذوي مهارات عالية في جوانب معينة مرتبطة بالبرنامج السياحي المعدّ وبالأفواج السياحية التي يرافقها.

ومرة أخرى نجد أن التطور التكنولوجي والصناعي قد أثر في نوعية الأدوات التي تُستخدم في الإرشاد السياحي، إذ كان حجم المعلومات هو الغالب على العاملين في هذه المهنة في المراحل السابقة، لكنه هنا أصبح محكوماً بتأدية أغراض السياح من الرحلة على نحو لا يوقعهم في براثن الملل والضجر، لذا كانت الوسائل المستخدمة ونوعيتها مهمّة في شدّ انتباه السائح لما يقوله المرشد السياحي، ولعل من أبرز ما أفرزته التطورات التكنولوجية والصناعية التي غيرت في أداء المرشد:

- 1- ازدياد استخدام البروشورات والمطبوعات الورقية في كثير من المواقع السياحية، واستثمارها لتعريف السياح بالمكان من خلال ما تحتويه من صور منتقاة بعناية وتصاميم غاية في الدقة.
- 2- تطور الخرائط بشكل كبير، واحتوائها على معلومات مهمّة للسياح وهو ما قد يسهل على المرشد السياحي كثيراً في عمله.

3- ظهور وسائل الإرشاد السياحي الإلكترونية التي أصبحت تستخدم بكثرة خصوصاً في المتاحف ودور العرض⁽¹⁾، حيث تقوم هذه الأماكن بتأجير أجهزة تسجيل وأشرطة تسمح للسائح بالاستماع إلى شرح كامل عن الموقع الذي يزوره بمختلف تفاصيله بلغات متعددة.

4- دخول وسائل الاتصال الحديثة إلى سوق الإرشاد السياحي، خصوصاً الانترنت الذي مكّن السائح من اختيار دليله السياحي عن بعد، بل الاستفادة أحياناً من آراء وتعليقات وتقييم السياح الذين أرشدتهم هذا الدليل أو ذاك.

وأخيراً يمكن القول إن هذه المرحلة وضعت الدليل السياحي في مكانه كصاحب مهنة منفصلة عن غيرها من المهن الأخرى، وتم فك التداخل الذي كان قائماً بين الإرشاد وحفظ الأمن للمجموعات السياحية، ونتج عن تأطيرها ظهور الجمعيات والمؤسسات التي تنطق باسم هذه الفئات من العاملين وتمثلهم في مختلف دول العالم.

(1) Bay, Herbert et al (2005) Interactive Museum Guide. Online on august 16th, 2014 in

http://eprints.pascal-network.org/archive/00001831/01/eth_biwi_00373.pdf.

الفصل الثاني

أشكال المرشد السياحي

للمرشد السياحي أشكال مختلفة وتقسيمات تأخذ بالاعتبار الدور المناط بهذا الدليل أو ذاك⁽¹⁾، أو الحيز الجغرافي الذي يعمل في نطاقه المرشد السياحي. وتختلف دول العالم عموماً في تصنيف الأدلاء السياحيين إلى فئات محددة، وهي في الغالب تأتي لمقتضيات تنظيمية بحتة تهدف في الأساس إلى ترتيب وتأطير المهنة، كما أنّ الحاجات الخاصة بكل دولة هي التي تفرض اعتماد تقسيم معين، فدولة ذات مساحة كبيرة كالصين أو الهند أو الولايات المتحدة الأمريكية قد توجد تصنيفات كثيرة للمرشدين السياحيين (دليل دولي، ووطني، وإقليمي، ومحلي، ودليل موقع). بينما دولة صغيرة الحجم كإيطاليا، التي قد لا تتعدى مساحتها حدود أمانة عمان، قد لا تحتاج لأكثر من صيغة واحدة للمرشد السياحي هو الدليل الوطني. ويقوم البعض بتصنيف المرشدين السياحيين تبعاً لطول الرحلة (مرشدون لساعات محدودة، وطيلة اليوم، ولعدة أيام)، أو تبعاً للموسمية (مرشد موسمي أو مرشد طيلة العام)، أو بحسب النقل المستخدم (مرشد بحري، وبري، ومرشد جوّال، أو المرشد المعني بأنواع معينة من السياح (عام، وطبقات

(1) Cole, Stroma (2007) Tourism, Culture and Development: Hopes, Dreams and Realities in East Indonesia, Channel View Publications, pp. 30.

للحصول على كامل المحتوى يمكن طلب الكتاب من مكتبة زمزم على العنوان
التالي

دار زمزم ناشرون

البوابة الشمالية للجامعة الأردنية/المبنى الإستثماري (مقابل مطاعم الضيعة)

هاتف: 0096265346482

فاكس: 0096265346483

عمان - الأردن

email: zamzamjo@gmail.com

أول من خلال موقع جملون للكتب الإلكترونية

www.jamalon.com

أول التواصل مع المؤلف على الإيميل التالي

alrawadiehh@yahoo.com

المصادر والمراجع

References:

- Abowd, Gregory (1996) Cyberguide: A Mobile Context-Aware Tour Guide, Graphics, Visualization and Usability Centre College of Computing Georgia Institute of Technology, Atlanta.
- Alacovska, Ana (2009) "Itinerant Experts or Tourists With Typewriters: Creative Labour in the Making of Travel Guidebooks" Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Marriott, Chicago, IL, May 20, 2009 Online <PDF>. 2014-07-13 <http://citation.allacademic.com/meta/p299589_index.html>
- Alderson, W. and Low, S.(1985) Interpretation of historic sites , Nashville, TN: American Association for state and local history, (written in D. Knudson, T. Cable and L. Beck(1995) interpretation of cultural and natural resources, State College, Pennsylvania: Venture.
- Andsager, Julie L. and Drzewiecka, Jolanta A.

(2002) Desirability of Differences in Destinations, *Annals of Tourism Research*, Vol. 29, No. 2.

- Ap, John and Kevin K.F Wong (2001) Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems, *Tourism Management*, Volume 22, Issue 5.
- Arslanturk, Yalcin and Altunoz, Ozlem (2012) Antecedents of Satisfaction in Guided Tours: An Introduction, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 62.
- Arslanturk, Yalcin and Altunoz, Ozlem (2012) Practice-Trips: Efficiency and Quality Perceptions of Prospective Tour Guides, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 62.
- Axtell, Roger E. (2007) *Essential Do's and Taboos: The Complete Guide to International Business and Leisure Travel*, John Wiley & Sons Publications, New Jersey.
- Bay, Herbert et al (2005) Interactive Museum Guide. Online on august 16th, 2014 in http://eprints.pascal-network.org/archive/00001831/01/eth_biwi_

00373.pdf.

- Bhatia, A.K (2012) The Bussiness of Travel Agency and Tour Operations Management, Sterling Publishers, New Delhi.
- Black, Rosemary and Betty Weiler (2013) Current Themes and Issues in Ecotour Guiding. In “International Handbook on Ecotourism” edited by Roy Ballantyne, Jan Packer, Edward Elgar Publishing, Cheltenham (UK).
- Black, Rosemary and Ham, Sam (2005) Improving the Quality of Tour Guiding: Towards a Model for Tour Guide Certification, Journal of Ecotourism, Volume 4, Issue 3.
- Black, Rosemary; Ham, Sam; and Weiler, Betty (2001), Ecotour Guide training in less developed countries: some preliminary research findings; Journal of Sustainable Tourism; Vol.9, NO.2.
- Bolima, Lelith A. (n.d) Seminar on Practical Tour Guiding.
- Bowie, David and Chang, Jui Chi (2005)

Tourist Satisfaction: A View from A Mixed International Guided Package Tour, Journal of Vacation Marketing, Vol. 11 no. 4.

- Buckley, Ralf (2010) Adventure Tourism Management, Butterworth – Heinemann Publications, Oxford.
- Buckley, Ralf (2010) Communications in Adventure Tour Products: Health and Safety in Rafting and Kayaking, Annals of Tourism Research, Vol. 37, No. 2.
- Buckley, Ralf; (2006) Adventure Tourism, Published by CAB International, U.K.
- Butterfield, Jeff (2009) Verbal Communication: Soft Skills for a Digital Workplace, Cengage Learning, Boston.
- Carline, Jan D. et al. (2004) Mountaineering First Aid: A Guide to Accident Response and First Aid Care, The Mountaineers Books, Seattle.
- Cavlek, Nevenka (2002) Tour Operators and Destination Safety, Annals of Tourism Research, Vol. 29, No. 2.

- Centro Mezzelani: Formazione professionale , (1997); seminario su " sapere fare la guida turistica, Roma.
- Chaney, Edward, (1998), The Evolution of Grand Tour; Frank Cass Publishers, London.
- Cheng, Winnie (2009) Professional Communicative Competences: Four Key Industries in Hong Kong. In “Professional Communication: Collaboration between Academics and Practitioners” edited by Winnie Cheng and Kenneth Kong, Hong Kong University Press.
- Cheverst, Keith et al. (2000) Developing a Context-aware Electronic Tourist Guide: Some Issues and Experiences, published in “CHI '00 Proceedings of the SIGCHI conference on Human Factors in Computing Systems”, New York.
- Chou, Li-Der et al. (2004) A Tour Guide System for Mobile Learning in Museums, Proceedings of the 2nd IEEE International Workshop on Wireless and Mobile Technologies in Education (WMTE'04).

- Chowdhary, Nimit and Monika Prakash (2008) Challenges of Tourist Guiding-An Assessment of Situation in India, Proceedings of the Conference on Tourism in India – Challenges Ahead, Indian Institute of Management Kozhikode (IIMK).
- Christie, Michael and Peter A. Mason (2003) Transformative Tour Guiding: Training Tour Guides to be Critically Reflective Practitioners, Journal of Ecotouris, Volume 2, Issue 1.
- Clement, I. (2013) Textbook on First Aid and Emergency Nursing, Jaypee Brothers Publishers, New Delhi.
- Cohen, Erik (1985) The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of A Role, Annals of Tourism Research, Vol. 12, Issue 1.
- Cohen, Erik H.; Ifergan, Maurice; and Cohen, Eynath; (2002); A New Paradigm in Guiding: The Madrich as a Role Model: Annals of Tourism Research, Vol. 29. No.4.
- Cole, Stroma (2007) Tourism, Culture and Development: Hopes, Dreams and Realities in East Indonesia, Channel View Publications.

- Collin English Dictionary, (1991, 2000, 2003), Harper Collin Publishers.
- Cruz, Zenaida L.(2008), Principles and Ethics of Tour Guide, Published by Rex Book Store, Manilla (Philippines).
- Dahles, Heidi (2013) Tourism, Heritage and National Culture in Java: Dilemmas of a Local Community, Routledge Publications.
- Dahles, Heidi, (2002); The politics of Tour Guiding; Image Management in Indonesia; Annals of Tourism Research, Vol. 29, No.3.
- Davies, Nigel; Keith Mitchell, Keith Cheverst, and Gordon Blair (1998), Developing a Context Sensitive Tourist Guide, Distributed Multimedia Research Group, Department of Computing, Lancaster University, U.K.
- Del Casino, Vincent J. (2000) Representations and Identities in Tourism Map Spaces, Progress in Human Geography 24,1.
- Dimitrov, Preslav (2009) Measuring Occupational Health and Safety Risks in Tourism Companies, Ege Academic Review, 9

(3).

- Fennel, D.A. (2002) Ecotourism Programme Planning, CABI Publishing, Oxon (UK), pp 158-163.
- Fennell, David and David Cruise Malloy (2007) Codes of Ethics in Tourism: Practice, Theory, Synthesis, Channel View Publications.
- Ferguson Publications (2010) What Can I Do Now? Travel and Tourism, New York.
- Geva, Aviva and Goldman, Ariele (1991) Satisfaction measurement in guided tours, Annals of Tourism Research, Vol. 18, Issue 2.
- Grand Tour Map: taken from Wikipedia http://en.wikipedia.org/wiki/File:Grand_Tour__William_Thomas_Beckford.jpg
- Grieser, Karl (2006) Analysis and Prediction of User Behaviour in a Museum Environment (Thesis), The Department of Computer Science and Software Engineering, University of Melbourne. Online, 17/08/2014 on http://neuro.bstu.by/ai/Todom/My_research/Paper-0-again/For_courses/Bayes/Books/grieser.pdf.

- Gupta, Gupta and Abhishek (2002) Manual of First Aid: Management of General Injuries, Sports Injuries and Common Ailments, Jaypee Brothers Publishers, New Delhi.
- Hall, Derek and Frances Brown (2006) Tourism and Welfare: Ethics, Responsibility and Sustained Well-being, CABI, Oxford.
- Hall, Derek R. and Brown, Frances (2006) Tourism and Welfare: Ethics, Responsibility and Sustained Well-being, CABI.
- Heritage Tour Guide Training and Certification for UNESCO World Heritage Sites, Regional Consultation Meeting, (2005), Macao, China.
- Holloway, J. Christopher (1981) The Guided Tour A Sociological Approach, Annals of Tourism Research, Vol. 8, Issue 3.
- <http://albahethah.com/CPR.aspx>
- <http://ar.wikipedia.org/w/index.php?title=%D9%85%D9%84%D9%81:Indiancobra.jpg&filetimestamp=20081025125128>
- <http://www.cdd.gov.jo/index.php>

- <http://www.kenanaonline.net/page/8365>
- <http://www.syriancclinic.com/component/content/article/1518.html>
- http://www.uobabylon.edu.iq/uobcoleges/service_showrest.aspx?fid=15&pubid=3316
- Hughes, Karen (1991) Tourist Satisfaction: A Guided “Cultural” Tour in North Queensland, Australian Psychologist Volume 26, Issue 3.
- Huisman, Otto and Rolf A. De. By (2009) Principles of Geographic Information Systems: An Introductory Textbook, Published by the International Institute for Geo-Information Science and Earth Observation, Enschede, Netherlands.
- Institute of Australian Tour Guides – IATG (n.d.) Code of Guiding Practice. Online, 21/07/2014 on <http://www.iatg.com.au/ethics.php>.
- Isbister, Katherine (2000) A Warm Cyber-Welcome: Using An Agent-Led Group Tour to Introduce Visitors To Kyoto. In “Digital Cities: Technologies, Experiences, and Future

Perspectives” edited by Toru Ishida and Katherine Isbister, Springer.

- Jacobson, Susan Kay (2009) Communication Skills for Conservation Professionals, Island Press.
- Kliem, Ralph (2012) Ethics and Project Management, CRC Press, Taylor & Francis Group, Florida (USA).
- Kong, Haiyan, Catherine Cheung, & Tom Baum (2009) Are Tour Guides in China Ready for the Booming Tourism Industry?, Journal of China Tourism Research, 5 (1), 65-76. <http://dx.doi.org/10.1080/10941665.2012.724018>.
- Laakso, Katr et al. (2003) Tourist information and navigation support by using 3D maps displayed on mobile devices, Workshop "HCI in mobile Guides", Udine (Italy), 8 September 2003.
- Leclerc, Denis and Martin, Judith N. (2004) Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists' Perceptions, International Journal of

Intercultural Relations Volume 28, Issues 3–4.

- Levy, Barbara Abramoff (2002) Historic House Tours That Succeed: Choosing the Best Tour Approach. In "Interpreting Historic House Museums" edited by Jessica Foy Donnelly, Rowman and Littlefield Publishers, Oxford.
- Mak, Athena et al. (2010) Factors Affecting the Service Quality of the Tour Guiding Profession in Macau, International Journal of Tourism Research, Volume 12, Issue 3.
- Malaka, Rainer and Alexander Zipf (2000) Deep Map: Challenging IT Research in the Framework of A Tourist Information System, published in "Information and Communication Technologies in Tourism 2000" Proceedings of the International Conference in Barcelona, Spain, 2000, editors Fesenmaier, Daniel et al..
- McDonnell, Ian (2001) The Role of the Tour Guide in Transferring Cultural Understanding, The Working Paper Series, School of Leisure, Sport and Tourism, University of Technology, Sydney.

- Mckercher, Bob and Du Cros, Hilary, (2002), Cultural Tourism; The partnership Between Tourism and Cultural Heritage Management; published by the Haworth Hospitality Press, Binghamton, NY.
- Min, Jennifer C.H. (2011) Tour Guides and Emotional Intelligence, Annals of Tourism Research, Vol. 38, No. 1.
- Mitchell, G.E.,(2005) How to start a tour guiding business; by the GEM Institute of Travel Career Development , Charleston.
- Mitchell, Gerald (2005) Travel the World Free as an International Tour Director , the GEM Instittue of Tourism Career Development, 3rd edition, Charleston.
- Mohapatra, R. (2008) First Aid for You & Me, Academic Publishers, Kolkata.
- Mustafa, Mairna and Abu Tayeh, Sultan (2011) The Impacts of Tourism Development on the Archaeological Site of Petra and Local Communities in Surrounding Villages, Asian Social Science, Vol. 7, No. 8.

- Naz, Asma (2004) Three Dimensional Interactive Pictorial Maps (diss.), Texas A&M Universit.
- Nishimura, Sachiko et al. (2006) Guidebook Use by Japanese Tourists: A Qualitative Study of Australia Inbound Travellers, *International Journal of Tourism Research*, Tourism Res. 8.
- Nyahunzvi, Dzingai Kennedy and Njerekai, Cleopas (2013) Tour guiding in Zimbabwe: Key issues and challenges, *Tourism Management Perspectives*, Vol. 6.
- Olsen, Damiel H. and Timothy, Dallen J. (2006) Tourism and Religious Journeys, In “Tourism, Religious and Spirtual Journeys” edited by Damiel H. Olsen and Dallen J. Timothy, Routledge Publications, Oxon.
- Osti, Linda (2007) Travel Guidebooks and the Independent Traveller in the Asia Pacific Region (PhD Diss.), Victoria University, School of Applied Economics, Faculty of Business and Law.
- Park, Hyung Yu (2013) Heritage Tourism, Routledge Publications, Oxon.

- Pederson, Sally (n.d.) Standard First Aid, Lifeline Standard First Aid with CPR and AED.
- Pizam, braham (1995) Does Nationality Affect Tourist Behavior? Annals of Tourism Research, Vol. 22, No. 4.
- Poria, Yaniv et al. (2006) Heritage site management: Motivations and Expectations, Annals of Tourism Research, Vol. 33, Issue 1.
- Prakash, Monika, Nimit Chowdhary, and Sunayana (2011) Tour Guiding: Interpreting the Challenges, Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism, Volume 6, Number 2.
- Ramdoyal, Ravi (2003) Generic PDA Based Museum Guide With Sound Enhancement, Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix, Namur Institut d'Informatique Année Académique 2002-2003.
- Randall, Carleigh and Rollins , Rick B., (2009), Visitor perceptions of the role of tour guides in natural areas; Journal of sustainable Tourism; Vol. 17; No. 3.

- Rantala, Outi (2010) Tourist Practices in the Forest, *Annals of Tourism Research*, Vol. 37, No. 1.
- Rayn and Dewar (1995), Evaluating the communication process between interpreter and visitor; *Tourism Management*, 16 (4).
- Roberts, David L.; Cantino, Andrew S.; and Isbell, Charles L.;(2007), Player autonomy versus designer intent: a case study of interactive tour guides; association for the advancement of artificial intelligence
- Robertson et al (2006) *Tourism Risk Management: An Authoritative Guide to Managing Crises in Tourism*, a report prepared by the APEC International Centre for Sustainable Tourism –AICST, APEC, Singapore.
- Salazar, Noel B. (2012) Community-Based Cultural Tourism: Issues, Threats and Opportunities, *Journal of Sustainable Tourism* 20(1).
- Cruz, Zenaida L., (1999) , principles and

ethics of tour guiding, Rex Book Store.

- Saylag, Renan (2011) An in-Depth Analysis of Professional Tour Guides' Intercultural Communication in Tourism English. In "Strategy technology alignment: Deriving business value from ICT Projects" edited by Paul Griffiths, Academic Conference Proceedings, Bangkok.
- Sciarelli, Sergio (2004) Fondamenti di Economia e Gestione delle Imprese, CEDAM, Padova (Italy).
- Shinde, Kiran (2007), Religious Tourism at Sacred Sites in India , (an article written in "Religious Tourism and Pilgrimage festivals management: an international perspective" edited by Razag Raj and Nigel D. Morpeth), Published by CABI International , U.K.
- Shinde, Kiran, (2008); Exploring a new form of sacred Journey in North India, (an article written in the "Asian Tourism Growth and Change " edited by " Janet Cochrane"), Elsevier, UK.
- Simcock, Todd et al. (2003) Developing a

Location Based Tourist Guide Application,
ACSW Frontiers '03 Proceedings of the
Australasian information security workshop
conference on ACSW frontiers 2003 - Volume
21.

- Singh, L.K (2008) Trends in Travel and
Tourism and Law, ISHA Books, Delhi, pp.
149.
- South African Tourism Act. No 72 of 1993.
- Stausberg, Michael (2011) Religious and
Tourism: Crossroads, Destinations and
Encounters, Routledge Publications, Oxon.
- Subramaniam, Madabusi (2002); At the Feet of
the Master; Fusion Books; New Delhi.
- Tännsjö, Torbjörn (2008) Understanding
Ethics: An Introduction to Moral Theory,
Edinburgh University Press, Edinburgh.
- Tate, Karen (2006) Sacred Places of
Goddess: 108 Destinations, CCC Publishing.
- The European Federation of Tourist Guide
Associations (n.d.) The Code of Tourist
Guidance Practice. Online, 21/07/2014 on

<http://www.feg-touristguides.com/the-code-of-tg.html>.

- Thurlow, C. and Jaworski, A. (2007) "Scripting Global Discourse: The Commodification of Local Linguacultures in Tourist Guidebooks" Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association (2007-05-23), TBA, San Francisco. 2014-07-13 from http://citation.allacademic.com/meta/p170478_index.html
- Thygerson, Alton L. (2011) Standard First Aid, CPR, and AED, American College of Emergency Physician, Jones & Bartlett Publishers.
- Tour Guide Code of 1987.
- Tourism Industry Association of Canada and National Round Table on the Environment and the Economy (1991) Code of Ethics and Guidelines for Sustainable Tourism, Canada.
- Tourism Industry Association of Canada, Parks Canada, and Canadian Tourism Commission (2008) Green Your Business:

Toolkit for Tourism Operators.

- Towner, John (1985) The Grand Tour: A Key Phase in The History of Tourism, *Annals of Tourism Research*, Vol. 12, Issue 3.
- Travel Industry Council of Hong Kong (2010) Code of Conduct for Tourist Guides. Online, 21/07/2014 (PDF) on http://www.tichk.org/public/website/en/guides/code_of_conduct_e_2010_07.pdf.
- Wang et. al (2010) Group Package Tour Leader's Intrinsic Risks, *Annals of Tourism Research*, Vol. 37, No. 1.
- Wang, Kuo-Ching et al. (2000) Critical Service Features in Group Package Tour: An Exploratory Research, *Tourism Management* 21.
- Wang, Kuo-Ching et al. (2010) Group Package Tour Leader's Intrinsic Risks, *Annals of Tourism Research*, Vol. 37, No. 1.
- Wearing, Stephen and Neil, John (2009) *Ecotourism: Impacts, Potentials and Possibilities?* Butterworth-Heinemann Publications, Oxford.

- Weaver, David (2006) Sustainable Tourism: Theory and Practice, Butterworth-Heinemann.
- Weiler, Betty and Sam Ham (2001) Perspectives and Thoughts on Tour Guiding. In “Tourism and Hospitality in the 21st Century” edited by A. Lockwood and S. Medlik, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Williams, Diana (1997) Communication Skills in Practice: A Practical Guide for Health Professionals, Jessica Kingsley Publishers, London.
- Williamson, Andrew, (1998); The Golden Age of Travel: The Romantic Years of Tourism in Images from The Thomas Cook Archives; Thomas Cook Publishing.
- Wong, Cora Un In and McKercher, Bob (2012) Day Tour Itineraries: Searching for the Balance Between Commercial Needs and Experiential Desires, Tourism Management, Vol. 33, Issue 6.
- World Federation of Tourist Guide Associations website on internet. 23/07/2014

on <http://www.wftga.org/>.

- World Federation of Tourist Guide Associations, Dunblane (Scotland) convention, 2003.
- World Federation of Tourist Guides Associations (2011) An overview of the guiding profession with information on tourist guide associations, Online (23/07/2014) on <http://www.wftga.org/sites/default/files/imce/uploads/documents/Jane%20Orde%20Document%202011.pdf>.
- Wynn, Jonathan R. (2004) Tricks, Shticks and Metis: Walking Tour Guides and New York City, presented in the annual meeting of the American Sociological Association, San Francisco, CA, 14 August 2004.
- Yu, Xin and Weiler, Betty (2006) Service Ethics for Ecotourism Guides. In “Managing Tourism and Hospitality Services: Theory and International Applications” edited by B. Prideaux, Gianna Moscardo and Eric Laws, CABI Publications, Wallingford.
- Yu, Xin; Weiler, Betty; and Ham, Sam;(2004);

cultural mediation in guided tour experiences ;
a case study of Australian guides of Chinese
tour groups; Department of Management,
working paper series (Monash University).

- Zhang, Hanqin Q.; and Ivy Chow (2004);
Application of Importance – Performance
Model in Tour Guides' Performance: Evidence
from Mainland Chinese Outbound Visitors in
Hong Kong; Tourism Management.

المراجع العربية والمعرّبة:

- أبو رمان، أسعد وعادل الراوي (2009)، السياحة في الأردن: الأسس
العلمية، المقومات، الأسواق، الجدوى؛ دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان.
- الرواضية، زياد (2013) السياحة البيئية: المفاهيم والأسس والمقومات،
مطابع الدستور، عمان.
- بن فضلان، أحمد، (2003) رحلة ابن فضلان إلى بلاد الترك والروس
والصقالبة (عام 921 ميلادي)، قام بتحريرها شاكّر لعبي، دار
السويدي للنشر والتوزيع، أبو ظبي، ط1.
- تريسترام، هـ. ب (1987)، رحلات في شرق الأردن، ترجمها الدكتور
أحمد عويدي العبادي، الدار العربية للتوزيع والنشر، عمان.

- تعليمات ترخيص المرشدين السياحيين السعوديين، اللجنة الاستشارية للإرشاد السياحي في المملكة العربية السعودية، الموقع الإلكتروني للجنة <http://www.sauditg.com>.
- التكروري، محمد سعيد، وحسن ملكاوي، ووليد المعاني (2001) مبادئ الإسعاف الأولي، دار عمار للنشر والتوزيع، عمان.
- جفال، سامية، وسليمة بو زيد (2008) العلاقات العامة في المنظمة بين المفهوم والوظيفية، مجلة كلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر (بسكرة- الجزائر)، العددان الثاني والثالث.
- جمار، طارق علي (2008)، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، كلية الإدارة والاقتصاد، الدراسات العليا.
- الحصان، عبد القادر محمود (2006)، القلاع والخانات التركية العثمانية على طريق الحج الشامية في الديار الأردنية، الأردن.
- الحموي، ياقوت، (1965)، معجم البلدان، منشورات مكتبة الأسد، المجلد الثاني.
- الحوري، مثنى طه (2002)، الإرشاد السياحي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- الخطيب، محمد (2001)، مصر أيام الفراعنة، منشورات دار علاء الدين، دمشق.

- داود، جمعة محمد (2012) مدخل إلى الخرائط الرقمية، مكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية. النسخة الأولى.
- رامسي، أولف (1989) الإسعافات الأولية، الدار العربية للعلوم والأهلية للنشر والتوزيع، بيروت.
- درادكة، صالح موسى (2007)، طرق الحج الشامي في العصور الإسلامية: الطرق في شرق الأردن خاصة، منشورات اللجنة العليا لكتابة تاريخ الأردن، عمان.
- رشاد، أحمد محمد، و سعيد محمود يوسف، و عبد الله محمود غنيمي، (1984) الإسعافات الأولية الحديثة، مكتبة الخدمات الحديثة، مصر.
- رويحة، أمين (1971)، الإسعافات الأولية، دار الأندلس للطباعة والنشر، بيروت.
- الشرقاوي، محمود (1968) رحلة ابن بطوطة من طنجة إلى الصين والأندلس وأفريقيا، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- الشعبي، وليد (غ.م.) فن ومهارات الاتصال الفعال.
- عبد الحميد، رشيد ومحمود الحيارى (1985) أخلاقيات المهنة، الطبعة الثانية، عمان.
- عوض، د. محمد مؤنس (2004) الرحالة الأوروبيون في العصور الوسطى: نماذج مختارة، عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، ط1.

- عويس، غسان، (2010)، الدلالة والإرشاد السياحي، علم وفن؛ دار
زهران للنشر والتوزيع؛ عمان.
- الفاعوري أسامة صبحي، 2006، الإرشاد السياحي ما بين النظرية
والتطبيق، دار الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- فريجات، عبد الكريم، والحمود، محمد طه، وأبو الرب صلاح (1989)
أسس الإسعاف الأولي والفوري، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
- قانون المرشدين السياحيين ونقابتهم رقم (121) لعام 1983 بجمهورية
مصر العربية، صادر في الجريدة الرسمية رقم (3) بتاريخ 1983/08/25.
- قنديل، فؤاد، (2002)، أدب الرحلة في التراث العربي، مكتبة الدار
العربية للكتاب، القاهرة.
- كنعان، علي (2005) غرائب الأسفار: حكايات ابن بطوطة مستخلصة
من رحلته، دار السويدي للنشر والتوزيع، أبو ظبي.
- اللائحة المنظمة لمزاولة مهنة الإرشاد السياحي في الجمهورية اليمنية، قرار
وزير السياحة رقم (39) لسنة 2006 والصادر بموجب القانون رقم
(40) لسنة 1999 بشأن السياحة.
- المديرية العامة للدفاع المدني (2011) دليل السلامة والوقاية المنزلية،
من منشورات وزارة الثقافة فمن مشروع مكتبة الأسرة، عمان.

- موقع الهيئة العامة للسياحة والآثار في المملكة العربية السعودية، تم الدخول إلى الموقع في 2014/07/23 <http://www.Sauditg.com/news.php?action=show&id=67>
- موقع كلية الأردن الجامعية، تم زيارة الموقع في 2014/07/23، http://www.jau.edu.jo/arabic/?page_id=282
- الناعوري، عيسى (2004)، رحلة إلى إيطاليا 1960-1962، حرّرها تيسير النجار، مشروع ارتياد الآفاق، دار السويدي، أبو ظبي.
- نجيب، عز الدين محمد (1986)، مستشارك الطبي في البيت والرحلات، مكتبة القرآن للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة.
- نصحي، إبراهيم (1966)، تاريخ مصر في عصر البطلمة، مكتبة الأنجلو المصرية، ج3، ط4، القاهرة.
- نظام الأدلاء السياحيين رقم 34 لعام 1998، صادر بمقتضى المادة رقم (16) من قانون السياحة رقم (20) لسنة 1988، صادر في الجريدة الرسمية، العدد رقم 4290 بتاريخ 1998/07/01.
- الهيئة العامة للسياحة والآثار للمملكة العربية السعودية، دليل إصدار تراخيص المرشدين السياحيين، الإدارة العامة للترخيص والجودة.
- يونغسون، ر.م. (1998) الإسعافات الأولية، ترجمة سعاد بشارة، أكاديميا انترناشينونال، بيروت.