

دور مهارات الاتصال للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية

طالبة الدراسات العليا : رهف نزار القاضي كلية السياحة - جامعة البعث

إشراف أ. د. حسن مشرقي + د فايز يزبك

المخلص :

هدف البحث إلى التعرف على دور مهارات الاتصال السياحي للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية ، من خلال تقديم مقترحات تساهم في نجاح هذه الرحلة ، و التركيز على أهم مهارات الاتصال السياحي التي يجب أن يمتلكها الدليل لتحقيق الرضا الكافي للسائحين ، بما يعود بالفائدة على القطاع السياحي من خلال زيادة أعداد السياح ، و زيادة الدخل القومي ، و لتحقيق هذه الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام البرنامج الإحصائي / SPSS 25 / حيث اشتملت عينة البحث على عينة من الأدلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس و بلغ عددهم / 30 / دليلاً ، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة بعد التحقق من صدقها و ثباتها ،

و أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق جوهرية بين إجابات المستقصى آراؤهم حول دور مهارات الاتصال السياحي لدى الدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس ، العمر ، الخبرة الوظيفية ، المؤهل العلمي ، المستوى الوظيفي) للعينة المدروسة .

و من أهم نتائج البحث :

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمهارة الاستماع و الانصات و بين نجاح فعالية الرحلة السياحية.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمهارة التحدث و الحوار و الإقناع و بين نجاح فعالية الرحلة السياحية
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمهارة لغة الجسد و تعبيرات الوجه و بين نجاح فعالية الرحلة السياحية
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمهارة الاتصال السياحي و بين نجاح فعالية الرحلة السياحية .

الكلمات المفتاحية :

الدليل السياحي ، مهارات الاتصال ، الاتصال السياحي ، لغة الجسد ، مهارات غير لفظية ، الرحلة السياحية .

The role of the tour guide's communication skills in the success of the tourist trip's effectiveness

Abstract :

The research aimed to identify the role of the tourist communication skills of the tour guide in the success of the effectiveness of the tourist trip, by presenting proposals that contribute to the success of this trip, and focusing on the most important tourist communication skills that the guide must possess to achieve sufficient satisfaction for the tourists, which will benefit the tourism sector. By increasing the number of tourists and increasing national income, To achieve this study, the researcher used the descriptive analytical method using the statistical program (SPSS 25), where the research sample included a sample of tourist guides in the governorates of Homs and Tartous, and their number reached 30 guides. They were selected by a simple random method after verifying its validity and reliability. The results indicated that there were no fundamental differences between the answers of the respondents and their opinions about the role of the tourist communication skills of the tour guide in the success of the effectiveness of the tourist trip due to demographic variables (gender, age, job experience, academic qualification, job level) of

the sample studied, and one of the most important results of the research. :

- There is a statistically significant effect of the listening skill and the success of the effectiveness of the tourist trip.
- There is a statistically significant effect of the skills of speaking, dialogue, and persuasion on the success of the effectiveness of the tourist trip
- There is a statistically significant effect of the skill of body language and facial expressions on the success of the effectiveness of the tourist trip
- There is a statistically significant effect of the tourist communication skill and the success of the effectiveness of the tourist trip.

Keywords

Tour guide, communication skills, tourist communication, body language, non-verbal skills, tourist trip.

مقدمة :

إن الاتصال من الحاجات الاجتماعية والنفسية الهامة التي يصعب الاستغناء عنها ، لأن الاتصال يحقق للإنسان عدّة حاجات (كالحاجة إلى الانتماء ، والحاجة إلى التقدير ، والحاجة إلى تحقيق الذات...). وتمتد أهمية الاتصال إلى تحقيق التوازن في الشخصية ، وتخفيف الاضطرابات السلوكية⁽¹⁾ .

ومن هنا، تكتسب الدراسة الحالية أهميتها، لأنها تلقي الضوء على مهارات الاتصال السياحي كمهارة الاستماع والإنصات و الذي يعطي انطباعاً ايجابياً يشعر السائح بالاحترام و الاهتمام لما يقوله الدليل السياحي ، كذلك مهارة التحدث و الحوار و الاقناع كاستخدام الدليل السياحي للغة البسيطة والسليمة وضبط نبرة الصوت المناسبة بما يتناسب مع الفكرة المطروحة ، و مهارة لغة الجسد و تعبيرات الوجه كاستخدام التلميحات المناسبة أثناء الرحلة السياحية من إشارات العيون و الحواجب وغيرها ، حيث تعد هذه المهارات من مقومات النجاح و الأساس في نجاح الرحلة السياحية ، و لكي يستطيع الدليل السياحي مواكبة التطور الحاصل في مجال القطاع السياحي عليه تطوير هذه المهارات بشكل مستمر من خلال المشاركة في الدورات التدريبية و الندوات و المؤتمرات لمواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال بالإضافة إلى استعمال الوسائل التقنية و تطبيقات الدردشة المكتوبة و المسموعة والمرئية عن طريق الانترنت مع الآخرين ، و استخدام تحليلات التكنولوجيا و البيانات الاحصائية التي توفر رؤى قيمة حول سلوك الزائر و متطلباته .

حيث تناول الفصل الأول مفهوم و تعريف الدليل السياحي ، بالإضافة إلى أنواعه و المميزات و الصفات التي يجب أن يمتلكها الدليل السياحي ، كما ركزت الدراسة على

1 مشاركة، تيسير ، مبادئ في التواصل ، عمان : دار أسامة ، 2013 ، ص 44 .

مفهوم الاتصال السياحي وأهميته وأهدافه ، وكذلك المهارات الاتصالية التي يجب أن يمتلكها الدليل السياحي (مهارة الاستماع والإنصات، مهارة التحدث والحوار والإقناع ، ومهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه) ، أما الفصل الثاني فقد ركز على الرحلة السياحية و تعريفها وأنواعها وأساليب إدارتها .

مشكلة البحث:

تجمع التكنولوجيا و السفر بين عالمين مترابطين ، حيث توفر التقنيات الحديثة فرصاً مذهلة لتحسين تجربة الرحلة السياحية و يعد التطور التكنولوجي مجال الرحلة السياحية ثورة حقيقية حيث تسهم الأجهزة الذكية و تطبيقات الهواتف المحمولة و التقنيات الحديثة في تسهيل و تحسين جميع جوانب الرحلة السياحية ، فهي توفر وصولاً سريعاً و سهلاً إلى معلومات الرحلة و المواقع السياحية و تمكنهم من اختيار أفضل هذه الرحلات ، و لكن نجاح هذه الرحلات لن يكون مكتملاً إلا بوجود الدليل السياحي الناجح بما يمتلكه من مهارات اتصال و كفاءات تؤهله لقيادة رحلة سياحية ناجحة ، حيث توصلت دراسة (جبلاوي ، نور)⁽¹⁾ إلى أن مستوى إتقان العاملين لمهارات الاتصال الفعال في محافظة حمص كانت بنسبة لا تتجاوز /29.8% في تحفيز الطلب على الخدمات السياحية ، و مهارات الاتصال اللفظي للعاملين تؤثر بنسبة لا تتعدى /35% باتخاذ العملاء لقرار شراء الخدمة ، كما تسهم الاتصال غير اللفظي بنسبة لا تتخطى /32% في تحفيز الطلب السياحي .

1 جبلاوي ، نور ، أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية ، مجلة جامعة البعث ، سورية ، المجلد 45 ، العدد 10 ، 2023 م .

في حين توصلت دراسة (منية ، دحدوح)⁽¹⁾ إلى أن تمتع الدليل السياحي بصفات شخصية مميزة تحقق الرضا و الاستمتاع لدى السائح الوافد إلى المنطقة السياحية ، و أن الدليل السياحي يستطيع ان يحقق من خلال مهارات الاتصال السياحي التي يمتلكها دعاية مجانية وموضوعية و حيادية واسعة ينشرها السائح في بلده الأم عن المناطق التي قام بزيارتها ، كما يستطيع بشكل غير مباشر من خلال خبرته إقناع السائح بالعودة لزيارة المنطقة التي زارها أو مناطق أخرى .

و من هنا دعت الحاجة لتوضيح دور مهارات الاتصال للدليل السياحي (مهارة الاستماع والإنصات ، مهارة التحدث و الحوار و الإقناع ، مهارة لغة الجسد و تعبيرات الوجه) في نجاح فعالية الرحلة السياحية .

و بناءً على الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة و انطلاقاً مما سبق تتمحور إشكالية البحث بالتساؤلات التالية :

أسئلة البحث:

التساؤل الرئيسي:

ما هي درجة مساهمة مهارات الاتصال للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية ؟

يشتق عن هذا التساؤل التساؤلات التالية:

ما هي درجة مساهمة مهارة الاستماع والإنصات في نجاح فعالية الرحلة السياحية ؟
ما هي درجة مساهمة مهارة التحدث والحوار والإقناع في نجاح فعالية الرحلة السياحية ؟

ما هي درجة مساهمة مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه في نجاح فعالية الرحلة السياحية ؟

1 منية ، دحدوح ، دور المهارات الاتصالية للدليل السياحي، مجلة الدراسات الإعلامية ، المركز الديمقراطي العربي ، برلين ، المانيا العدد الثاني عشر ، 2020م.

أهمية البحث : تتحدّد أهمية البحث الحالي في النقاط الآتية :

تتبع أهمية البحث من جانبين:

الجانب الأول الأهمية العلمية : فهذا البحث يتناول موضوعاً مهماً، ويقدم دليلاً علمياً يسمح في إثراء المكتبة المحلية و العربية في مجال الإرشاد السياحي ، و ذلك من خلال تسليط الضوء على أهمية مهارات الاتصال للدليل السياحي ودوره في نجاح فعالية الرحلة السياحية ، كذلك التركيز على قياس درجة مساهمة مهارات الاتصال السياحي للدليل السياحي بنجاح فعالية الرحلة السياحية و ذلك من خلال دراسة دور (مهارة الاستماع و الإنصات ، مهارة التحدث و الإقناع ، و مهارة لغة الجسد و تعبيرات الوجه) في نجاح فعالية الرحلة السياحية بالاعتماد على الزيارات الميدانية و الاستطلاعية و توزيع أسئلة استبيان متعلقة بهذه المهارات .

الجانب الثاني الأهمية العملية : تساعد هذه الدراسة في تقديم مقترحات تساهم في نجاح فعالية الرحلة السياحية ، من خلال زيادة الوعي السياحي بمدى امتلاك الدليل السياحي لمهارات الاتصال ، و تفعيل دوره في العملية السياحة ، لتحقيق الرضاء الكافي للسائحين بما يحقق تنشيط سياحي فعّال يضاھي البلدان المتقدمة ، وهذا بدوره يساعد في زيادة الدخل القومي وتحقيق دعم إضافي لخزينة الدولة ، وبالتالي تحسين مستوى المعيشة ، و كل ذلك إذا ما تم الأخذ بمقترحات هذا البحث.

أهداف البحث : يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف الآتية :

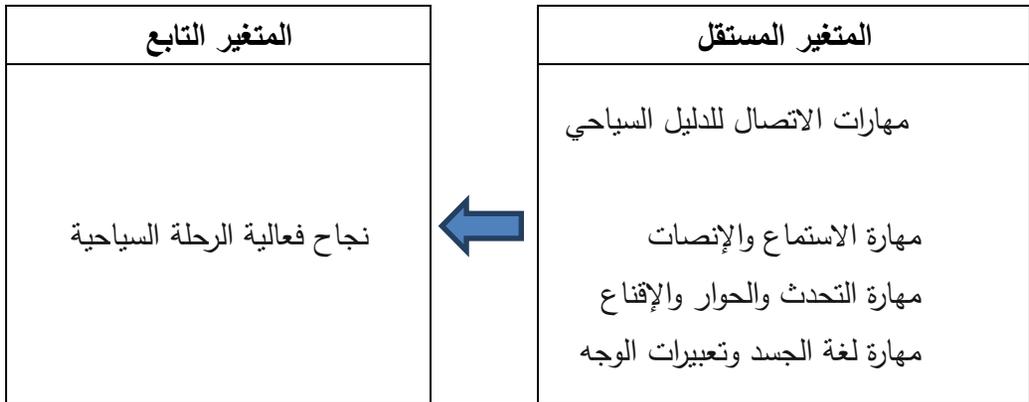
تهدف الباحثة من خلال بحثها إلى دراسة ومعرفة دور مهارات الاتصال للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية ويتحقق هذا الهدف من خلال :

1- توضيح الدور الكبير والمهم الذي يمكن أن يلعبه الدليل السياحي في العملية السياحية .

2- إلقاء الضوء على أهم صفات الدليل السياحي .

- 3- توضيح أهمية مهارات الاتصال السياحي (مهارة الاستماع و الإنصات ، مهارة التحدث و الحوار والإقناع ، و مهارة لغة الجسد و تعبيرات الوجه) بين الدليل السياحي و السائح .
- 4- تسليط الضوء على أهمية استخدام مهارة الاستماع و الإنصات لدى الدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية .
- 5- توضيح دور مهارة التحدث و الحوار و الإقناع للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية .
- 6- التأكيد على دور لغة الجسد و تعبيرات الوجه المستخدمة من قبل الدليل السياحي للتأثير على السائح و ضمان نجاح الرحلة السياحية .
- 7- توضيح مفهوم الرحلة السياحية و التركيز على النقاط المؤثرة في نجاحها .
- 8- وضع أهم المقترحات و التي يمكن من خلالها تطوير مهارات الاتصال لدى الدليل السياحي بما يساهم في زيادة أعداد السياح و يعود بالفائدة على زيادة الطلب السياحي .

متغيرات البحث : سوف يتناول البحث المتغيرات الآتية :



فرضيات البحث: سوف يحاول البحث الحالي اختبار الفرضيات الآتية:
في ضوء عنوان البحث وإشكاليته وأهميته توصلنا إلى صياغة الفرضيات الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى المتغيرات الديموغرافية :

لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصين آراؤهم حول دور مهارات الاتصال للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية (الجنس ، والعمر ، والمستوى الوظيفي ، والخبرة الوظيفية ، والمؤهل العلمي).

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الأولى مجموعة من الفروض الفرعية التالية:

- لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصين آراؤهم حول دور مهارات الاتصال للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية تعزى لمتغير الجنس.
- لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصين آراؤهم حول دور مهارات الاتصال للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية تعزى لمتغير العمر.
- لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصين آراؤهم حول دور مهارات الاتصال للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.
- لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصين آراؤهم حول دور مهارات الاتصال للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية.
- لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصين آراؤهم حول دور مهارات الاتصال للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين دور مهارات الاتصال للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية .

ويشتق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مهارة الاستماع والإنصات و نجاح فعالية الرحلة السياحية.

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة التحدث والحوار والإقناع و نجاح فعالية الرحلة السياحية.

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه و نجاح فعالية الرحلة السياحية.

حدود البحث :

الحدود المكانية: محافظتي حمص و طرطوس .

الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة خلال العام 2024 م.

منهج البحث:

اعتمد المنهج الوصفي التحليلي لإنجاز أهداف البحث، وذلك من خلال مراجعة الأدبيات المتاحة من كتب ودوريات ومجلات ودراسات سابقة سواء العربية منها أو الأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة، وتحليل العلاقة بين الظواهر المختلفة وعرض الجداول والبيانات الإحصائية والعمل على تحليلها وتحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق الملاحظة الشخصية والاستبيان، واعتمد التحليل الإحصائي بإتباع برنامج SPSS25 وذلك لتحليل العلاقة بين عدة متغيرات واختبار الفرضيات، من أجل الوصول إلى وصف علمي دقيق عن الموضوع الذي تتم دراسته.

مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث : جميع العاملين في مهنة الإرشاد السياحي في محافظتي حمص و طرطوس .

عينة البحث : عينة عشوائية بسيطة من الأدلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس .

مصطلحات البحث والتعريفات الإجرائية:

الدليل السياحي : هو الشخص الذي يمارس أعمال إرشاد السياح و مرافقتهم لمختلف الأماكن السياحية والأثرية والتاريخية والطبيعية والمتاحف في الأماكن ذات الأهمية السياحية، كما يقوم أيضاً بشرح واعطاء المعلومات التاريخية والأثرية وشرح ما يتعلق بهذه المواقع وبالبلاد التي توجد بها .

التعريف الاجرائي للدليل السياحي : هو الشخص الذي تكون لديه القدرة على تحقيق المتعة للمجاميع السياحية ، ونجاح فعالية الرحلة السياحية من خلال ما يقدمه لهم من ارشادات ومعلومات دقيقة وشيقة عن مختلف المعالم السياحية الأثرية والتاريخية والدينية والطبيعية والمتاحف والمعارض بلغتهم مقابل أجر معين ولفترة معينة، وأن تكون له القدرة على رسم صورة ذهنية ايجابية لدى السائح عن المقصد السياحي من أجل تكرار أو معاودة الرحلة السياحية.

الاتصال السياحي : الاتصال السياحي هو استخدام وسائل الاتصال والإعلام في الصناعة السياحية من أجل التعريف والترويج للمنتجات السياحية ، وضمان بيعها من خلال تقنيات البيع والتجارة وبنظرة اتصالية فإن المرسل هو مصدر الاتصال، و المستقبل هو الذي يستقبل الرسالة السياحية التي تكمن غالباً في المنتجات السياحية التي تقدمها الدول المرسله والمستقبله في آن واحد .

الرحلة السياحية : تعرف الرحلة السياحية بأنها حزمة من الخدمات تطرح للسياح بسعر محدد بحيث تشمل (النقل والإقامة و الطعام و الجولات السياحية) ، بحسب البرنامج المطروح و ربما بعض الخدمات الأخرى خلال فترة زمنية محددة و خدمات الإرشاد السياحي .

التعريف الإجرائي للرحلة السياحية : هي خدمة سياحية مقدمة من مؤسسة سياحية ما للسائح ، تتضمن مجموعة من الخدمات (كالنقل ، و الإقامة ، و الطعام ..) ، و خدمات أخرى (كخدمات الإرشاد وخدمات الحجز و الترفيه ..) .

الدراسات السابقة :

1- دراسة جبلاوي ، نور بعنوان (أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في

المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية) :

(مجلة جامعة البعث ، سورية ، المجلد 45 ، العدد 10 ، 2023 م)

نتائج الدراسة :

يساهم مستوى إتقان العاملين لمهارات الاتصال الفعال بسبة لا تتجاوز /29.8% في تحفيز الطلب على الخدمات السياحية و يعود هذا القصور إلى أن نسبة مساهمة مهارات الاتصال اللفظي للعاملين لا تتعدى /35% في اتخاذ العملاء لقرار شراء الخدمة السياحية ، و نسبة تأثير مهارات الاتصال غير اللفظي للعاملين لا تتخطى /32% في تحفيز الطلب السياحي .

2- دراسة (شلهوب ، مهاني) بعنوان (درجة استخدام مهارات التواصل بلغة الجسد

لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي في محافظة السويداء)

(مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية و النفسية ، سورية ، المجلد 38 ، العدد الأول ،

2022 م) .

نتائج الدراسة :

وجود درجة متوسطة في استخدام مهارة التواصل بلغة الجسد لدى مرحلة التعليم الأساسي ، و وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أداء الاستبانة تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث ، و تبعاً لمتغير سنوات الخبر التدريسية لصالح المعلمين من ذوي الخبرة من ست سنوات فأكثر و تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح المعلمين ذوي دبلوم التأهيل التربوي .

3- دراسة أبو العنين ، عماد الدين & خميس ، علي بعنوان (الإرث التاريخي و الدليل السياحي ... تحديات و تكامل) :

(المجلة الدولية للتراث و السياحة و الضيافة ، كلية السياحة و الفنادق ، جامعة الفيوم ، المجلد الخامس عشر ، العدد الثاني ، 2021 م) .

نتائج الدراسة :

يعد تراث الأمة من أهم مقومات التقدم السياحي ومورداً اقتصادياً هاماً للدول السياحية ، ترتبط مهنة الإرشاد السياحي بالمواقع التراثية والتاريخية التي تشجع على الإقبال على هذه المهنة وخاصة بين المواطنين الإماراتيين ، الدليل السياحي الإماراتي سفير وواجهة متميزة لبلده و هذا يأتي من خلال تشجيع مهنة الإرشاد السياحي من قبل الهيئات السياحية الهامة .

4- دراسة منية ، دحود بعنوان (دور المهارات الاتصالية للدليل السياحي) :

(مجلة الدراسات الإعلامية ، المركز الديمقراطي العربي ، برلين ، المانيا العدد الثاني عشر ، 2020م).

نتائج الدراسة :

إن تمتع الدليل السياحي بصفات شخصية متميزة ، تحقق الرضا و الاستمتاع لدى السائح الوافد إلى المنطقة و أن الدليل السياحي يستطيع أن يحقق من خلال مهارات الاتصال التي يمتلكها ، دعاية مجانية وموضوعية و حيادية واسعة و ينشرها السائح في بلده الأم عن المناطق التي قام بزيارتها كما يستطيع بشكل غير مباشر من خلال خبرته إقناع السائح بالعودة لزيارة المنطقة التي زارها أو مناطق أخرى .

5- دراسة حواس ، مولود & حبوشي ، عبد الناصر بعنوان (الدليل السياحي في

الجزائر : بين الأهمية و تنظيم النشاط) :

(موقع مجلة اقتصاديات المال و الأعمال ، المجلد الأول ، العدد الثالث ، 2017 م).

نتائج الدراسة :

إن جعل المشرّع الجزائري لاعتماد الدليل السياحي شخصياً و غير قابل للتنازل ، يجعل هذا النشاط في أيدي أهله و غير قابل للتلاعب و المتاجرة بين وسطاء السوق و يعتبر الدليل السياحي هو جوهر نجاح العملية السياحية من بدايتها إلى نهايتها ، كما أنه المحدد لنتائج التجربة السياحية في البلد ، نظراً لارتباطه بجميع مراحل العملية السياحية و يعتبر الدليل السياحي جزءاً من المنتج الخدمي السياحي فهو العامل الحساس في إدارة المكان أو الموقع السياحي ، و هو سفيراً لبلاده على أرضه كما أنه الأداة المثلى للتعريف بحقيقة بلده و شعبه .

• الدراسات الأجنبية :

1- دراسة (Marceilla , Suryana) بعنوان (Asystematic Review of

(Tour Guide Performance

(مراجعة منهجية لأداء الدليل السياحي)

(Journal of Tourism Sustainability, , 2022, Volume 2, No. 2,p.71-

78)

نتائج الدراسة :

إن كفاءة الدليل السياحي أصبحت في مهارات الاتصال ، و تنظيم خط سير الرحلة و الاهتمام بالبيئة الطبيعية و الاجتماعية ، جزءاً أساسياً من نجاح أداء الدليل السياحي و هنا برزت الحاجة إلى الترجمة الفورية الدقيقة في الواجهات السياحية كونها إحدى محددات نجاح الصناعة السياحية القائمة على الخبرة و يلعب الدليل السياحي فيها دوراً هاماً في نقل القيمة غير الملموسة للموقع الطبيعي و الثقافي و التاريخي من خلال

المهارات التي يمتلكها ، فالأدلاء السياحيين ، بصفتهم رواد السياحة ، و كون لديهم ارتباط زمني أطول مع السياح مقارنة بمقدمي الخدمات السياحية الآخرين تجعل منهم جزءاً لا يتجزأ من التجربة السياحية للسياح .

2- دراسة (Kliment Naumov) بعنوان (Tourists Perceptions and Satisfaction Regarding Tour Guiding in the Republic of North Macedonia

(تصورات السياح ورضاهم فيما يتعلق بالأدلاء السياحيين في جمهورية مقدونيا الشمالية) European Journal of Multidisciplinary Studies, 2020, Volume 5, Issue 3.

نتائج الدراسة :

من أهم نتائج هذه الدراسة أن الأدلاء السياحيين هم من أهم العمال السياحيين في الوجهة السياحية ، من خلال أدائهم المهني مع المعرفة القوية بالثقافة والطبيعة ، وهم يحتاجون إلى اتباع إجراءات معينة حتى يتمكنوا من تقديم خدمة سياحية مناسبة ، كما يحتاجون إلى التكيف مع الظروف الطبيعية للمناطق السياحية في مقدونية و خاصة التضاريس الخاصة لها ، و هنا يجب على الدليل السياحي التحلي بالصدق و النزاهة و التي تعتبر أهم الامتيازات للدليل السياحي المثالي.

3- دراسة (Kabii Francis, John K.M. Wandaka ,Ann Wamathai) بعنوان (The Role of Tour Guides in Promotion of Sustainable Tourism Practices in Kenya

(دور الأدلاء السياحيين في تعزيز ممارسات السياحة المستدامة في كينيا) (Journal of Tourism and Hospitality Management, December 2019, Vol. 7, No. 2, p. 40-47) .

نتائج الدراسة :

توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن الإدارة المستدامة ضرورية لضمان الحفاظ على الموارد السياحية في كينيا ، حيث يلعب الأدلاء السياحيون دوراً رئيساً في إرضاء السائحين من خلال خدمات الإرشاد والترجمة ، و أن الأدلاء السياحيين يمكن أن يؤثروا بشكل إيجابي على سلوك الزوار في وجهاتهم الخاصة ، و يلعبون دوراً حيوياً في تعزيز ممارسات السياحة المستدامة ، لذلك كان من الضروري حماية المقصد السياحي و الموارد الطبيعية والاجتماعية والثقافية ، من خلال ضمان الالتزام بمبادئ السياحة المستدامة ، فمعظم الأدلاء السياحيين يحتاجون إلى مزيد من التدريب لمعرفة مدى تأثير أنشطتهم على البيئة والعلاقة المتبادلة بين البيئة الطبيعية ورضا السائحين.

أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة :

أ- أوجه التشابه :

- تسليط الضوء على دور مهارات الاتصال للعاملين في مختلف القطاعات (السياحية ، التربوية ، و غيرها) .
- تناول كفاءة الدليل السياحي و مهاراته بشكل عام في تحفيز الطلب السياحي بما يتلاءم مع متطلبات العمل السياحي .

ب- أوجه الاختلاف :

- ركزت الدراسة الحالية على أنواع معينة من مهارات الاتصال السياحي و التي تمثلت بمهارة الاستماع والإنصات ، مهارة التحدث والحوار والإقناع ، ومهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه ودورها في نجاح فعالية الرحلة السياحية ، بينما تناولت

الدراسات السابقة أنواعاً أخرى أو إحداهما و أثرها على القطاع السياحي بشكل عام بينما تفردت الدراسة الحالية بدراسة دورها على نجاح الرحلة السياحية بشكل خاص .

- ركزت الدراسات السابقة على درجة استخدام مهارات الاتصال ، بينما ركزت الدراسة الحالية على دور مهارات الاتصال التي يجب أن يمتلكها الدليل السياحي لنجاح فعالية الرحلة السياحية.
- تختلف الدراسة الحالية في الإطار المكاني و البنية البحثية عن الدراسات السابقة حيث أنها استخدمت المنهج الوصفي لدراسة دور مهارات الاتصال للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية في محافظتي حمص و طرطوس ، حيث تم تطبيقها على عينة من الأدلاء السياحيين في المحافظتين المذكورتين .

الفصل الأول : الدليل السياحي و أبعاده

1-1- مفهوم الدليل السياحي :

يعتبر دور الدليل السياحي أساسياً في توفير المجاميع السياحية بالمعلومات الدقيقة عن المعالم السياحية، وله أهمية كبيرة لا يمكن الاستغناء عنها أو تجاهلها ، من خلال الأدوار الاجتماعية التي يحققها ، والمتمثلة بدرجة التفاعل بينه و بين المجاميع السياحية مقارنة بغيره من العاملين في القطاع السياحي (1) .

1-2- تعريف الدليل السياحي :

هو الشخص الذي يرشد الزائرين باللغة التي يختارونها ويفسرونها ، و يقوم بعرض التراث الثقافي والطبيعي للمنطقة ، و يمتلك عادة مؤهل خاص يتم إصداره بهذه المنطقة و معترفاً به من قبل السلطات المختصة(2) .

كما عُرّف الدليل السياحي بأنه "شخص يعمل في مهنة الإرشاد السياحي و يرافق المجموعات السياحية من بداية الطريق إلى الأماكن السياحية ، و لديه القدرة على إظهار هذه الأماكن بشكل مثير للاهتمام"(3) .

كذلك يمكن تعريف الدليل السياحي أنه شخص فنان مرهف الحس ، يتمتع بموهبة وثقافة عالية وجمال اللقاء ، يقدم المعلومات الخاصة بالموقع السياحي بشكل فني ، و ذو صبغة جمالية للمتلقّي (4) .

¹ الزويني ، هشام ، و مطلق ، علاء ، صفات المرشد السياحي وتأثيرها في التفاعل الاجتماعي للمجاميع السياحية ، المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 2022م ، المجلد 1 ، العدد 3 ، ص 269-268 .

² Hsu , Cathy H. C. , & Chan , Andrew , Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: a Study of the Package Tours in Shanghai , The Hong Kong Polytechnic University , 2010 , Journal of Hospitality & Tourism Research, Vol. 34, No. 1, p. 6 .

³ Francis Kabii , & others , Effects of Tour Guides Training on Their Performance in Kenya , Journal of Tourism and Hospitality Management, December 2017, Vol. 5, No. 6,p 235.

⁴ مصطفى ، زينب صادق ، و خياط ، حسن عبد ، سياحة ذوي الاعاقة ، مؤسسة دار الصادق الثقافية للطباعة والنشر، الطبعة الاولى ، العراق ، بابل ، 2020م ، ص 271 .

وعليه يمكننا بيان التعريف الاجرائي للدليل السياحي بأنه : ذلك الشخص الذي تكون لديه القدرة على تحقيق المتعة للمجاميع السياحية ونجاح فعالية الرحلة السياحية من خلال ما يقدمه لهم من ارشادات ومعلومات دقيقة وشيقة عن مختلف المعالم السياحية الأثرية والتاريخية والدينية والطبيعية والمتاحف والمعارض ، بلغتهم مقابل أجر معين ولفترة معينة، وأن تكون له القدرة على رسم صورة ذهنية ايجابية لدى السائح عن المقصد السياحي من أجل تكرار أو معاودة الرحلة السياحية.

1-3- أنواع الدليل السياحي :

حسب طبيعة الرحلة السياحية و المقصد السياحي نذكر منها⁽¹⁾ :

الدليل السياحي العام الذي يقوم بمرافقة المجموعات السياحية و يقوم بعملية الإرشاد ، و الدليل السياحي المحلي و يقتصر عمله في مرافقة المجموعات السياحية في منطقة محددة أو موقع سياحي أثري واحد ، منظمو الرحلات و يختصون بترتيب و تنظيم و مراقبة تنفيذ البرامج السياحية لرحلة أفراد المجموعة تبعاً لدور الدليل السياحي⁽²⁾ ، أما الدليل السائق فهو الذي يقوم بالإرشاد السياحي أثناء قيادته للمركبة السياحية للسائح المتواجدين معه بحكم الممارسة و الخبرة ، و الدليل الحكومي و هو من تستعين به الحكومات لشرح عناصر التنشيط (السياسية - التاريخية - الثقافية) لزوار و ضيوف الدولة الرسميين⁽³⁾ ، بالإضافة للمترجم في صناعة السياحة و السفر .

1-4- مميزات وصفات الدليل السياحي:

إن امتلاك الدليل السياحي للخصائص و المميزات ، تتحدد من خلال المهارات التي يجب اكتسابها كذلك الصفات الخاصة به التي يجب أن يمتاز بها ، ناهيك عن مهارات

¹ عبد الجبار ، سهيلة ، ضرورة تبني أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي للتنمية السياحية في ضوء متغيرات العصر ، جامعة بشار ، مجلة البشائر الاقتصادية ، 2019م ، المجلد 5 العدد ، 2 ، ص 7- 8 .

² السيسى ، عبد الخالق ، مبادئ السياحة ، المجلد الثاني ، القاهرة ، مصر ، مجموعة النيل العربية ، 2015 ، ص 111 .

³ السيسى ، ماهر ، مبادئ السياحة ، مرجع سابق ، ص 111

الاتصال السياحي التي يجب أن يتمتع بها للتواصل الفعال مع العملاء ، ومستوى التفاعل الذي يستلزمه (1).

▪ الصفات الشخصية (2) :

- أ- حب الوطن، والإيمان التام بعظمة ماضيه وحاضرة، ومستقبله المشرق.
- ب- أناقة المظهر العام والشكل المقبول وبساطته ، وذو شخصية قوية قادرة على مواجهة وحل المشاكل.
- ث- السرعة في التصرف وحضور البديهة و حسن التصرف واللباقة والكياسة .
- ح- يمتلك علاقات شخصية متينة مع الأفراد العاملين في نقاط الحدود ومناطق القصد السياحي .
- خ- خريج دراسة أكاديمية ، أو على الأقل لديه دورة متخصصة تؤهله للعمل كدليل سياحي .
- د- يمتلك روح قيادية وقدرة عالية على توجيه وتحفيز الآخرين نحو الالتزام ، و عاقل نبيه وواعي باستمرار ، وعيون ثاقبة ومدركة .

▪ الصفات العامة (3) :

- أ- إجادة اللغات الاجنبية (واحدة على الأقل) .
- ب- معرفة عادات وتقاليد الشعوب وخاصة بلدان السياح الوافدين بشكل مستمر و أصول التعامل معها.

¹ Branislav , Rabotic , TOURIST GUIDES IN CONTEMPORARY TOURISM, Academy for Applied Studies / College of Tourism, Belgrade, Serbia, INTERNATIONAL CONFERENCE ON TOURISM AND ENVIRONMENT , 2019, p.362 .

² درادكه ، حمزه ، وابو رحمة ، مروان ، والعلوان ، حمزه ، وكافي ، مصطفى ، مبادئ الارشاد السياحي ،

مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، 2014م ، الاردن ، عمان ص 126 – 127 .

³ الزويني ، هشام ، و مطلق ، علاء ، صفات المرشد السياحي وتأثيرها في التفاعل الاجتماعي للمجاميع السياحية ، مرجع سابق، ص 272 .

ت- معرفة وفهم السلوك الإنساني وكيفية التفاعل مع الآخرين من خلال الثقافة الواسعة التي تساعده على التعامل معهم .

ث- معرفته بالعديد من علوم المعرفة ذات العلاقة مثل (الآثار، التاريخ، الجغرافية) وغيرها من العلوم الأخرى .

ج- المعرفة الواسعة بالأمور المالية والصيرفة والنقد وتبادل العملة .

ح- معلومات دقيقة ومتكاملة عن البلد المضيف وخاصة مناطق الجذب السياحي المتميزة ، ومعلومات عن أنواع المنتجات السياحية المتوفرة فيها .

خ- معرفة الأماكن التي يُسمح بزيارتها والأماكن غير المسموح بزيارتها .

د- معرفة أمور أخرى كالصحف المتوفرة في البلد المضيف و معرفة القوانين الخاصة بالمرور وخدمات البريد والهاتف و طرق ووسائل النقل المختلفة في منطقة القصد السياحي والبلد المضيف.

▪ الصفات المهاراتية :

يجب أن يتمتع الدليل السياحي بالإضافة للصفات الشخصية و الصفات العامة بالكثير من الصفات والمهارات التي تؤهله في التعامل الإيجابي مع أفراد المجموعة السياحية ، وللدليل السياحي أدوار اجتماعية مهمة يقوم بها تجاه المجموعة السياحية من خلال تأثيره على درجة التفاعل الاجتماعي الإيجابي والانسجام والتعاون والتكيف فيما بين أفراد المجموعة السياحية (1) .

و لكي يقوم الدليل السياحي بواجبه على أكمل وجه يجب أن يتمتع الدليل المثالي ببعض الصفات الخاصة المهمة والمرغوبة جداً بالنسبة للسائح وهي كالآتي(2):

¹ الزويني ، هشام ، و مطلق ، و علاء ، صفات المرشد السياحي وتأثيرها في التفاعل الاجتماعي للمجاميع السياحية ، مرجع سابق، ص 267 .

² الرواضية ، زياد ، الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية مرجع سابق ، ص 75 .

- الحماسة و روح الفكاهة و التي تجعل تجربة السائح ممتعة ، بما يدخل الفرح و السرور لدى السائحين وتبعث الاطمئنان لهم.
- الثقة بالنفس : و هي تجعله أكثر اطمئناناً لخلق أجواء مريحة لهم .
- الاحترام واللباقة واليقظة وسرعة الملاحظة وكذلك الحساسية لفهم و تقبل وجهات نظر الآخرين.
- المرونة و الصبر بحيث يتضمنان القدرة على إقناع الآخرين.
- الأمانة و ذلك لكسب ثقة الآخرين في كافة المجالات كالأمور المالية و غيرها .
- المظهر المهني الجذاب و هي من السمات التي يجذب لها السياح و تشعرهم بالراحة والاطمئنان و خاصة خلال الدقائق الأولى للقاء و التي ستترك انطباع ايجابي لدى السائحين.
- المعرفة : تبقى المعرفة العامة الجيدة عن مجموعة واسعة من المواضيع أمراً أساسياً حيث تختلف مجالات عمل الأدلاء السياحيين في منطقة سياحية ما، ولكن يبقى من الحكمة للأدلاء السياحيين التحقق من برامج التعليم المحلية لهذه المنطقة.
- مهارات الاتصال الجيدة: لا ينجح أكثر الناس اطلاعاً وحساسية لأن يكونوا أدلاء سياحيين من دون امتلاك القدرة والمهارات الاتصالية. وتتضمن مهارات الاتصال الجيدة طريقة اللفظ والتقاء العيون مع عيون الآخرين والإشارات الطبيعية ونبرة ونغمة الصوت وتعبير الوجه .
- التنظيم: عادة ما يُستخف بمهارات إدارة الوقت والتنظيم والمهارات الأساسية رغم أن الالتزام ببرنامج محدد المواعيد هو من أهم الأعمال المتوازنة التي يجب أن يقوم بها الدليل يومياً .

و هنا نرى أن الدليل السياحي تقع عليه مسؤوليات كبيرة من حيث ما يجب أن يمتلكه من ميزات و صفات و درجة تعليم و ثقافة يجب أن يتمتع بها ، و قدرة على التعامل مع السائحين بمختلف جنسياتهم و طباعهم و درجة ثقافتهم ، و ما يتحتم عليه من امتلاك للصبر و الفكاهاة و المرونة و غير ذلك لكسب ثقة السائح ، بالإضافة للمهام الملقاة على عاتقه من تنظيم وقيادة المجموعة السياحية ، و تأمين مستلزمات الرحلة السياحية من لحظة وصول السائح وحتى مغادرته للبلد المضيف ، و لا يتوقف ذلك هنا بل ينبغي عليه الاستمرارية والمتابعة في تحديث معلوماته و زيادة معرفته ومتابعة الأحداث و التطورات و خاصة التكنولوجيا منها و المعلومات الإحصائية و الرقمية ليكون دليلاً متمكناً و محترفاً في عمله .

1-5-5 الاتصال السياحي :

1-5-1 مفهوم الاتصال السياحي :

يعني الاتصال السياحي استخدام وسائل الاتصال والإعلام في الصناعة السياحية من أجل التعريف والترويج للمنتجات السياحية وضمان بيعها من خلال تقنيات البيع والتجارة وبنظرة اتصالية فإن المرسل هو مصدر الاتصال، و المستقبل هو الذي يستقبل الرسالة السياحية التي تكمن غالباً في المنتجات السياحية التي تقدمها الدول المرسله والمستقبله في آن واحد⁽¹⁾ .

كذلك الاتصال السياحي هو عملية نقل و تبادل الأفكار و الآراء و الحقائق السياحية بين طرفي العملية الاتصالية ، باستخدام الوسائل و الرموز المحددة خلال إطار موقفي يجمع بينها ، بغرض تحقيق التفاعل و التفاهم المتبادل من أجل زيادة عدد السائحين و

¹ طهاري ، حياة ، و طهاري حليلة ، دور الاتصال السياحي في تنشيط الخدمة السياحية ، رسالة ماجستير ، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم - ، الجزائر ، 2016م ، ص 12 .

الاستغلاليات الفندقية و بالمجمل فإن نجاح الاتصال السياحي يقاس بمدى قدرته على تحقيق التفاهم و التقارب بين الشعوب⁽¹⁾ .

و بالتالي يمكننا تعريف الاتصال السياحي بأنه نقل وتبادل الأفكار والآراء والحقائق لسياحية بين طرفي عملية الاتصال السياحي (مرسل و مستقبل) من أجل الترويج للمنتجات السياحية وضمان بيعها باستخدام وسائل الاتصال والاعلام في الصناعة السياحية.

1-5-2 أهمية الاتصال السياحي⁽²⁾:

أ- تحقيق التوعية السياحية:

إن من أبرز ما يعيق السياحة هو انخفاض الوعي السياحي ، حيث أن الاتصال السياحي هو أحد الأدوات التي تساهم في نشر هذا الوعي في المجتمع ، و ذلك من خلال تنمية الوعي بأهمية الدور الذي تلعبه السياحة كبضاعة تصديرية ملموسة في دخل الأفراد و الدخل القومي عامة.

فتتمية الحركة السياحية الداخلية و الخارجية تتوقف إلى حد كبير على مدى الاهتمام بالوعي السياحي لدى الجماهير داخل البلد الواحد .

ب- تحفيز الطلب على المضمون السياحي:

المضمون السياحي بدولة ما أو منطقة ما هو إجمالي عناصر الجذب السياحي التي تجذب السائح إلى منطقة أو دولة و تدفعهم إلى زيارتها و الاستمتاع بالسياحة . فلإعلام السياحي أهمية كبيرة لتحفيز الطلب السياحي و الارتفاع بمعدلات للتقرب من الأهداف المحدودة و تتمثل المساهمات الأساسية بالجوانب التالية:

¹ طهاري ، حياة ، و طهاري حليلة ، دور الاتصال السياحي في تنشيط الخدمة السياحية ، مرجع سابق، 2016م ، ص 42 .

² طهاري ، حياة ، و طهاري حليلة ، دور الاتصال السياحي في تنشيط الخدمة السياحية ، مرجع سابق، ص 48-49 .

- عرض خطط التنمية السياحية و المشروعات الاستثمارية في المناطق السياحية الجديدة.

- إبراز عناصر الجذب المتعددة و المتوفرة بالمناطق السياحية الجديدة.

- استخدام أجندة المناسبات الأثرية و الثقافية الموسمية في الجذب السياحي.

- الوصول إلى السائح الأجنبي باستخدام وسائل الإعلام الدولية للتأثير عليه .

ت- الترويج للخدمات السياحية:

يعد الترويج للخدمات السياحية أحد أهم عناصر المزيج التسويقي السياحي حيث أن نجاح أي برنامج سياحي هو قدرة الشركة السياحية على الترويج لهذا البرنامج وإحداث التفاعل الإيجابي بينه وبين السائح.

و من هنا نلاحظ أنه تظهر أهمية الجهود الترويجية لإنجاح البرامج السياحية و من ثم تنبع أهمية الاتصال السياحي باعتباره المحور الفعال داخل مكونات المزيج الترويجي .

ث- نشر المعرفة السياحية :

يعتبر الإعلام أحد الوسائل الأساسية لنشر المعرفة من خلال المعلومات التي تنتشر عن طريق الآثار والمعالم السياحية و الخدمات و البرامج المختلفة و عن أوجه الجذب و الاستثمار .

و نرى هنا أن أهمية الاتصال السياحي تحتاج إلى متطلبات متمثلة بزيادة الوعي السياحي و زيادة تفعيل وسائل الإعلام كوسيلة اتصال هامة للترويج للاماكن الأثرية و المشاريع السياحية و البرامج السياحية في البلد المضيف .

1-5-3- أهداف الاتصال السياحي :

تتمثل أهداف الاتصال السياحي على مستوى الهدف إلى:

1- الاتصال الإقناعي : و هو عملية لتكوين الآراء و الاتجاهات و المواقف .

2- الاتصال التسويقي: هو عملية التوصيل الفعالة لمعلومات المنتج و أفكاره إلى الجماهير المستهدفة⁽¹⁾.

1-5-4- مهارات الاتصال السياحي :

مفهوم المهارة : تعرف المهارة بأنها قدرة المتعلم على تنفيذ امر ما بدرجة اتقان مقبولة أي ان تؤدي تلك المهارة على رفع المستوى التعليمي للمتعلم ، و هي القدرة على أداء عمل معين بفهم و سرعة و دقة و جودة و كفاءة⁽²⁾ .

مهارات الاتصال السياحي إلى جانب أنها موهبة تعتبر مهارة مكتسبة ، تلعب العوامل الثقافية والاجتماعية دوراً مهماً في درجة اكتساب الفرد لها ، و كلما نجح المتصل في اتقان هذه المهارة رفع درجة تأثير الرسالة و بالتالي لا يمكن للاتصال السياحي أن يكون ناجحاً إلا عندما يمتلك هذه المهارات الضرورية من خلال استخدام أساليب جديّة تعتمد على التدريب والتقييم المتنوع والفعال .

و هناك العديد من المهارات الاتصالية التي يجب أن يمتلكها الدليل السياحي لكي يستطيع جذب السياح حيث يجب أن يكون محباً للمعرفة ، وأن يسعى دائماً للتعلم، وأن يكون حسن الخلق والسيرة، وأن يتمتع بالثقة بالنفس والتحلي بروح الدعابة والبشاشة وأن يستمع إلى خبرات الآخرين والتعلم منها ، ويلتزم بالتعاليم والقوانين ويجب أن يكون منضبطاً ولديه مهارات إدارة الوقت وحل المشكلات . ويجب أن نعلم أن الدليل السياحي يلعب دوراً هاماً وفعالاً حيث يقوم بالوساطة بين أهل البلد والسائحين وينصح السائحين

¹ طهاري ، حياة ، و طهاري حليلة ، دور الاتصال السياحي في تنشيط الخدمة السياحية ، مرجع سابق ، ص 48

² جبلاوي ، نور ، أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية ، مرجع سابق ، ص 69 .

بعدم الخروج عن ما هو مألوف لدى أهل بلده أو البلد التي يعمل بها وعليه يجب أن يتمتع بالمهارات الاتصالية التالية⁽¹⁾:

1- مهارة الاستماع و الإنصات: هي الأداة الرئيسية التي يستخدمها الدليل لفهم المسترشد و هي الأساس الذي تبنى عليه جميع المهارات، ويهدف الإنصات إلى فهم كل ما يفكر فيه المسترشد وما يشعر به نحو نفسه و نحو الآخرين.

2- مهارة التحدث والحوار والإقناع : و تتضمن

أ- مهارات الشرح : هي عبارة عن مجموعة من السلوكيات اللفظية والحركية التي يقوم بها الدليل السياحي بدقة وبسرعة وبقدرة على التكيف مع معطيات الموقف بغية إيضاح محتوى معين (حقيقة، مفهوم، مبدأ، قاعدة ، قانون، نظرية، مهارة ... الخ (للسياح بقصد إفهامهم هذا المحتوى مع الاستعانة بأدوات الشرح المساندة.

ب- مهارة التلخيص: وتُستخدم هذه المهارة عند اكتشاف مشكلة معينة و لاسيما عند الانتقال من موضوع إلى آخر، و يهدف التلخيص إلى طمأنة المسترشد إلى أن الدليل كان مصغياً له أثناء حديثه والى جميع الأفكار والمشاعر التي عبّر عنها المسترشد بطريقة تساعد على رؤية الصورة الكلية بوضوح ، وتستخدم كذلك بهدف إنهاء النقاش في موضوع محدد .

ت- مهارة إعادة صياغة العبارات : يتيح استخدام هذه المهارة من طرف الدليل للمسترشد من خلال سماع ما قاله ، وهذا يشجعه إما على الاستمرار في الكلام أو مراجعة نفسه .

¹ الرحبي ، سمير ، "الادارة السياحية الحديثة"، مرجع سابق ، ص 88 .

ث- مهارة طرح الأسئلة : وهي مهارة ضرورية للحصول على المعلومات اللازمة من المسترشد وتشجيعه على التعبير عن نفسه، حيث تعتبر هذه المهارة محور المقابلة الإرشادية.

3- **مهارات تخطيط وتنظيم العمل و الوقت :** من خلال رسم الأهداف التي يراد التوصل إليها وحشد الإمكانيات اللازمة لتحقيق تلك الأهداف وفق أساليب تختصر الكلفة و الزمن من خلال إدارة الأنشطة والأعمال التي تُؤدَّى في وقتها المحدد ، و بالتالي الاستخدام الأمثل للوقت ولإمكانيات المُتوفِّرة بطريقة توصل إلى تحقيق أهداف الموضوعه ، وتوصل إلى النتائج المطلوبة .

4- **القدرة على حل المشاكل والنزاعات:** التي قد تواجه الدليل بكل لطف و كياسة و تهذيب.

5- **المهارات في القيادة :** وهي القدرة على التأثير في السياح والقدرة على التحفيز للوصول إلى الأهداف.

6- **مهارات غير لفظية :**

❖ **لغة الجسد :** هي لغة تواصل يمكن للدليل السياحي استخدامها بالاعتماد على تعابير الجسد ومصطلحاته ، كونها علم له قواعده ومفاهيمه و كما أنها لغة التخاطب اللاشعوري حيث تصدر الإشارات بردود فعل الجسد عند التواصل مع الآخرين عن طريق ملاحظة الحركات الصغيرة والبسيطة للوجه والجسد⁽¹⁾ .

¹ الشاعر ، عبد الرحمن ، مهارات الاتصال ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الثانية ، 2015م ، ص

أهمية لغة الجسد في عملية التواصل :

- إن الاتصال عن طريق لغة الجسد يعبر عن معلومات وجدانية في مقابل تعبير لغة الجسد عن معلومات تتصل بالمضمون ، يمكن بفضلها إيصال الحب و البغض و الكره و الاهتمام و الثقة و الموافقة .
- إن الاتصال عن طريق لغة الجسد ينطوي على معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية ، فهو يمدنا بأدوات لتفسير الكلمات التي نسمعها ، و ينطبق ذلك على نبرة الصوت مثلاً ، كما انه يوفر المعلومات التي تفيد في فهم طبيعة العلاقة بين الأطراف المشتركة في عملية الاتصال⁽¹⁾.

و هنا يمكننا القول أن رسائل لغة الجسد يجب أن تمتاز بالصدق حيث يحتاج الإنسان عادةً إلى نماذج كثيرة للسلوك غير اللفظي التي يصدرها حتى ينال ثقة الآخرين .

وهناك بعض التلميحات للتأكد من نجاح استقبال الآخرين للغة الجسد.. أهمها ما يلي:

- يعطي الجلوس و المشي دون مرونة العديد من المدلولات السلبية⁽²⁾ .
- إشارات العين: حيث أن اتجاه النظرات يساعد على فهم الحديث بوضوح أكثر كما أن حجم حدقة العين يمكن أن يعطي انطباعات مختلفة فاتساع حدقة العين يدل على المتابعة و الإثارة أو قد يدل على السعادة بينما عندما يكون الشخص غاضباً تكون مغلقة .

¹ شلهوب ، مهاني ، درجة استخدام مهارات التواصل بلغة الجسد لدى معلمي مرحلة التعليم الاساسي . مرجع سابق ، ص 279 .

² سلميان ، سناء ، سيكولوجية الاتصال الإنساني و مهاراته ، مرجع سابق، ص 252-254 .

■ كذلك للحواجب رموز و دلالات تختلف عن إشارات العين فتقطيب الحاجبين مع ابتسامة خفيفة يدل على التعجب و الاستغراب ..

❖ لغة الصوت : يمكن للغة الصوت أن تتقل المشاعر و الانفعالات مع الحفاظ على المعنى الحقيقي للكلام و تبديد مشاعر الملل و إرضاء كافة الأذواق من خلال (1) :

تنويع الأداء الصوتي ، و خفض النبرات و التحكم في ارتفاع الصوت ، كذلك الوضوح و تنظيم التوقف بين الكلمات ، و نرى بالتالي أن لغة الصوت جانب آخر من الجوانب المعبرة عن الاهتمام والاتصال، فنغمة الصوت الدافئة السارة التي تعكس روح الدعابة تدل بوضوح على الاهتمام والرغبة في الاستماع، وكذلك طبقة الصوت وحجمه ومعدل الحديث .

❖ لغة المسافات: إن المسافة بين الشخص والطرف الآخر الذي يتحدث معه عنصر حاسم وغاية في الأهمية لأنه يساهم في نجاح عملية المحادثة ، وفي حالة تراجع الشخص الذي يتحدث معه لا يجب الاقتراب منه بل يجب منحه حرية تحديد المساحة التي تناسبه ويرتاح إليها(2).

و نرى أنه بما أن الدليل السياحي هو الرابط بين السائح و الوجهة السياحية يتوجب عليه اتقان مهارات الاتصال سواء كانت لفظية أو غير لفظية ، لما لها من تأثير فعال على السائح ، ووجود العائق الثقافي بين الشعوب المختلفة الذي يجعل مهمة الدليل السياحي صعبة ، حيث أن لكل ثقافة لغتها الخاصة و حتى طريقة التحدث و الحوار و لغة الجسد قد تختلف من ثقافة إلى أخرى، لذلك يتوجب عليه إدراك هذه الفوارق الثقافية حتى لا تصل رسالة متناقضة للسائح .

¹ الشيخ الخفاجي ، أنس ، مهارات التواصل غير الكلامي (لغة الجسد) ، وزارة السياحة ، مركز الضيافة الدولية ، سورية ، ص 11-13

² سلميان ، سناء ، سيكولوجية الاتصال الإنساني و مهاراته ، مرجع سابق، ص 252-254.

كما يجب على الدليل السياحي الواعي والحريص على القيام بدوره بدرجة عالية من الإقناع ، إتباع هذه المهارات والتدرب على تطبيقها وممارستها، وأيضاً بالإمكان لكل دليل سياحي أن يجتهد بالطريقة التي يراها مناسبة ، فلكل دليل سياحي تجاربه الخاصة ، وعليه فإنه يستطيع أن يدلي بدلوه في هذا المجال للوصول للهدف المنشود.

و بين الجدول التالي أعداد الادلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس خلال فترة إجراء هذه الدراسة من شهر شباط إلى نيسان لعام 2024 م حيث أن أعداد الأدلاء السياحيين متغيرة باستمرار تبعاً لإعادة تجديد الترخيص بشكل دوري ، و منح تراخيص جديدة لمزاولة مهنة الدليل السياحي بعد اتباع العديد من الدورات المطلوبة و الاختبارات الكتابية و الزيارات الميدانية لمواقع سياحية محددة ، التي يتم الإعلان عنها من قبل مديرية التأهيل و التدريب السياحي و الفنادق :

أعداد الأدلاء السياحيين في محافظة طرطوس	أعداد الأدلاء السياحيين في محافظة حمص
130	150

من إعداد الباحثة

المصدر : مديرية السياحة في محافظة حمص

الفصل الثاني : نجاح فعالية الرحلة السياحية

2-1- مفهوم الرحلة السياحية :

الرحلة هي الانتقال من مكان الى مكان آخر لتحقيق غرض ما ، و الرحلة السياحية هي السفر للترفيه والترويح عن النفس⁽¹⁾ ، و المحرك الرئيس للرحلة السياحية هي الشركة السياحية التي وجدت للتعريف بالمنتج السياحي و عرضه و تقديمه للسائح ، و يقتصر دور هذه الشركات على مجرد الوساطة بين السائح و مقدمي الخدمات السياحية ، (حجز الأماكن للسائح ، تزويده بتذاكر السفر ..) و قد يتجاوز دورها حد الوساطة فتكون مقدم فعلي للخدمات السياحية عند قيامها بتنظيم و تنفيذ الرحلات السياحية الشاملة بكل ما تتضمنه من (نقل ، إقامة ، طعام ، ..)⁽²⁾ .

2-2- تعريف الرحلة السياحية :

تعرف الرحلة السياحية بأنها حزمة من الخدمات تطرح للسائح بسعر محدد بحيث تشمل (النقل والإقامة و الطعام و الجولات السياحية) بحسب البرنامج المطروح و ربما بعض الخدمات الأخرى خلال فترة زمنية محددة و خدمات الإرشاد السياحي⁽³⁾ .

و يمكننا استنتاج تعريفاً إجرائياً للرحلة السياحية : فهي خدمة سياحية مقدمة من مؤسسة سياحية ما للسائح ، تتضمن مجموعة من الخدمات (كالنقل ، و الإقامة ، و الطعام ..) ، و خدمات أخرى (كخدمات الإرشاد و خدمات الحجز و الترفيه ..) .

¹ شبر ، الهام خضير ، و آخرون ، الإرشاد السياحي للصف الثالث تجاري الادارة السياحية ، المديرية العامة للتعليم المهني ، العراق ، ط4 ، 2021 م ، ص 48 .
² علي ، أحمد كاظم ، المسؤولية العقدية للشركات السياحية في عقد الرحلة (دراسة مقارنة) ، رسالة ماجستير ، كلية القانون ، جامعة كربلاء 2016 م ، ص 1.
³ النقاش ، محمد حسن ، صناعة الرحلات السياحية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، ط1 ، 2014 م ، ص 109 .

2-3- أنواع الرحلات السياحية :

هناك العديد من الرحلات السياحية ، يمكننا تصنيفها وفقاً لما يلي :

1- حسب الغرض منها :

أ- الرحلات الترفيهية : و هي الرحلات التي توفر الترفيه للسائح و يكون الهدف

الأساسي منها تحقيق الاستمتاع و الراحة له⁽¹⁾ .

ب-الرحلات الثقافية : تعمل هذه الرحلات على معرفة ثقافات الشعوب و حضارات

الأمم ، كما تعمل على زيادة معرفة الشعوب ببعضها البعض و توطيد العلاقات

بينه⁽²⁾ .

ت-الرحلات الرياضية : تهدف إلى ممارسة الرياضة بمختلف أنواعها مثل (

الرياضة الصيفية كالسباحة ، و قيادة الزوارق ، و التزلج على الماء و غيرها)

، أو (الرياضة الشتوية كالتزلج على الجليد)⁽³⁾ .

ث-الرحلات الدينية : الهدف منها زيارة أماكن ذات تاريخ ديني و أهمية دينية مثل

(السفر لغرض الحج أو إقامة الشعائر و الطقوس الدينية في الكنائس و

المعابد)⁽⁴⁾ .

ج-الرحلات العلاجية : تهدف هذه الرحلات إلى الاهتمام بالناحية الصحية و

العلاجية للسياح⁽⁵⁾ .

¹ الحوري ، مثنى طه ، و الدباغ ، اسماعيل محمد علي ، مبادئ السفر و السياحة ، مؤسسة الوراق ، عمان ،

2001 م ، ص 89

² غبان ، فواد ، الجغرافية السياحية ، دار البيازوري العلمية ، عمان ، 2014 م ، ص 55 .

³ كافي ، مصطفى يوسف ، صناعة السياحة و الأمن السياحي ، دار مؤسسة رسلان ، سورية ، ط 1 ، 2009 م ،

ص 61 .

⁴ مصطفى ، زينب صادق ، إدارة المكونات الاستراتيجية للسياحة و تأثيرها في سياحة المجاميع ، كلية الإدارة و

الاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، 2007 م ، ص 28 .

⁵ النصور ، إياد عبد الفتاح ، أسس تسويق الخدمات السياحية العلاجية (مدخل مفاهيمي) ، دار صفاء ، عمان ،

ط 1 ، 2008 م ، ص 33 .

بالإضافة لما سبق هناك أنواع أخرى من الرحلات السياحية حسب الغرض منها مثل :
رحلات المؤتمرات و الرحلات الاجتماعية و رحلات المغامرات.

2- حسب المنطقة الجغرافية :

أ- الرحلات الداخلية (المحلية) : تتم داخل الحدود السياسية للبلد ، أي انتقال السائح ابن البلد داخل بلده و تتيح له الاستمتاع بالخيرات التي فيها⁽¹⁾ .

ب- الرحلات الخارجية (الدولية) : تتم خارج الحدود السياسية للبلد و يجد السائح اختلافاً عن بلده في (اللغة ، العادات و التقاليد ، و النظم الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية)⁽²⁾.

ت- الرحلات الإقليمية : و هي السفر بين دول متجاورة مثل الدول العربية و تتميز هذه الرحلات بقلّة التكلفة الإجمالية للرحلة لقصر المسافة التي يقطعها السائح ، بالإضافة لتنوع وسائل النقل المتاحة و تعددها⁽³⁾ .

كما يوجد أنواع أخرى من التصنيفات للرحلات السياحية فمثلاً طبقاً لسمّة الحركة السياحية كالرحلات الموسمية (الصيفية ، و الشتوية) ، و رحلات المناسبات (المهرجانات و المعارض الفنية و السينمائية) ، أو طبقاً للجنسية كرحلات الأجانب التي تنظمها الشركات السياحية لجذب السياح الاجانب بما يتلاءم مع رغباتهم ، ورحلات المقيمين خارج البلد (الدراسة و المغتربين ، التجارة) ، أو طبقاً للعدد كالرحلات الجماعية و الرحلات الفردية

¹ الأنصاري ، رؤوف محمد علي ، السياحة في العراق و دورها في التنمية و الإعمار ، مطبعة هادي برس ، لبنان ، ط1 ، 2008 م ، ص 23 .

² السيسي ، ماهر عبد الخالق ، مبادئ السياحة ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ط1 ، 2001 م ، ص 49 .

³ الصيرفي ، محمد ، مهارات التخطيط السياحي ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2009 م . ص 50 .

2-4- أسلوب إدارة الرحلة السياحية :

وتتضمن إدارة الرحلة السياحية مجموعة واسعة من الخدمات مثل النقل والإقامة و وسائل الراحة والتسلية وخدمات أخرى مكّمة للسياح ، كما يقوم منظمو الرحلات بالتنسيق مع الفنادق والمطاعم وشركات النقل عن طريق طرح برامج سياحية متكاملة و توفير ادلاء سياحيين مع بيان الأسعار والمدة الزمنية المحددة للرحلة بهدف إشباع حاجات السياح ، أما الإطار العام لإدارة الرحلة السياحية فهو⁽¹⁾ :

1- إعداد و تنظيم البرامج السياحية والتعريف المسبق بالمواقع السياحية التي سيتم زيارتها .وتحدد أنواع البرامج السياحية من خلال الغرض من الرحلة (الدافع) الفئة الموجهة إليها الرحلة(رجال أعمال، أو عائلات ...) السوق السياحية (الدول المصدرة للسياح ، أو البلد المحلي) .

2- تنظيم عمليات النقل وتتضمن خدمات النقل من موقع الإقامة الدائمة للسياح إلى الموقع السياحي و بالعكس.

3- تنظيم الحجز في الفنادق والمطاعم . من تقديم لخدمات الإيواء في الفنادق والمنتجعات ، أو المخيمات، أو المولات . فضلا عن تقديم خدمات الطعام والشراب .

4- تنظيم الجولات السياحية داخل الموقع وإدارة الوقت بما يحقق الفائدة المرجوة من الزيارة ومن أجل تحقيق إدارة جيدة للرحلة السياحية .

¹ شبر ، الهام خضير ، و آخرون ، الارشاد السياحي للصف الثالث تجاري الادارة السياحية ، مرجع سابق ، 2021 م ، ص 48-50

2-5- دور الدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية :

يلعب الدليل السياحي الناجح دوراً هاماً في الدعاية الترويج المباشر للتراث الحضاري و الثقافي في بلده، و ذلك بتزويد السائحين بالمعلومات الوافية عن بلده ، و إعطاء الصور الإيجابية عنه ، و إبراز أهمية وجمال و تنوع المنتجات السياحية في فيه ، و المعلومات التي يحتاجونها عن المناطق و المعالم السياحية التي يشاهدونها و العادات و التقاليد و الحياة الاجتماعية التي يعيشها السكان المحليون ، فهو بمثابة سفير لبلده على أرضه ، فيكسب بذلك ثقة السائحين، و لهذا تقع عليه مسؤولية نجاح فعالية الرحلة السياحية الأمر ، مما دعا لضرورة امتلاك الدليل السياحي للمهارات اللازمة لإنجاح فعالية الرحلة والسياحية و التي تعتبر المهارات الاتصالية من المهارات الهامة لذلك⁽¹⁾ .

نستنتج مما سبق أن الاتصال للدليل السياحي يعتبر اللغة المكتملة للغة التي يتحدث بها، من خلال القدرة على التحدث و الحوار و الإقناع و الانصات بالإضافة لحركات الجسد و ايماءات الوجه ، لذلك يعتبر الدليل السياحي سفيراً داخل الوطن وله الدور المميز والبارز في تشكيل الانطباع العام لدى السائح عن الرحلة والبلد ، ويتوقف نجاح فعالية الرحلة السياحية تنشيط الحركة السياحية عليه بشكل كبير .

¹ شير ، الهام خضير ، و آخرون ، الارشاد السياحي للصف الثالث تجاري الادارة السياحية ، مرجع سابق ، 2021 م ، ص 55 .

الإطار العملي

منهج الدراسة:

لتحقيق الغاية المرجوة من هذه الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتم من خلاله تحليل ما تم وصفه وجمعه من بيانات، وتفسيرها وتوضيح العلاقات فيما بينها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة معتمدين في ذلك على المصادر الثانوية والأولية في جمع البيانات.

دور مهارات الاتصال للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية .

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة فقد اعتمدت الباحثة على أسلوب الاستبيان كأداة لجمع البيانات مصمم خصيصاً لهذا الغرض وتم تطوير هذا الاستبيان بالاعتماد على محددات العمل عن بعد، وتمت صياغة الفقرات بما يلائم تساؤلات الدراسة.

- أداة جمع بيانات الدراسة :

لتحقيق الفائدة المرجوة من هذه الدراسة فقد تم الاعتماد على استبيان / خاص بالأدلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس (لجمع البيانات المتعلقة بالمتغيرات المستقلة مهارات الاتصال السياحي (مهارة الاستماع والإنصات ، مهارة التحدث والحوار والإقناع ، مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه) ، والبيانات المتعلقة بالمتغير التابع الرحلة السياحية وتضمن هذا الاستبيان عدة أنماط من الاسئلة كانت منسجمة ومقياس Likert الخماسي ، تضمن الاستبيان :

بيانات تعريفية بالأدلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس يحتوي على مجموعة من البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية للمستقصى منه من حيث : الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة ، المستوى الوظيفي.

- مجتمع وعينة البحث:

شمل مجتمع البحث جميع العاملين في مهنة الإرشاد السياحي في محافظتي حمص و طرطوس ، وقد تم سحب عينة عشوائية من الأدلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس على كافة المستويات الإدارية ، فقد تم توزيع 40 استمارة استبيان، بلغ العائد منها 33 استمارة وتم استبعاد 3 استمارات لعدم صلاحيتها للتحليل ليكون العدد النهائي 30 استمارة استبيان.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث: قامت الباحثة بتفريغ الاستبانة وتحليلها من خلال SPSS25 البرنامج الاحصائي المتطور.

ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها اعتمدت على مجموعة من الأساليب الإحصائية بما يتلاءم مع طبيعة الدراسة وتوجهاتها، وتم الحصول على النتائج باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss)Ver 25 Statistical Package For Social Sciences، وتمثلت الأساليب الإحصائية المستخدمة على النحو الآتي:

- 1- النسب المئوية وتكراراتها والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري الوزن النسبي.
 - 2- اختبار (كرونباخ-ألفا) وذلك لقياس درجة الاتساق لفقرات الأداة ومتغيرات الدراسة ككل.
 - 3- اختبار الانحدار الخطي البسيط (للفرضية الثانية)
 - 4- One way anova لقياس الأثر.
 - 5- اختبار One-Sample T test للتحقق من صحة الفرضيات.
 - 6- اختبار الإشارة (Sign Test) لمعرفة متوسط درجة الاستجابة.
- وقد استخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي (موافق جداً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، الذي يُعدّ من أفضل أساليب قياس الاتجاهات وذلك بإعطاء كل عبارة الوزن المناسب لأهميتها، فقام الباحث بإعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات الاستبانة، وذلك على النحو التالي:
- جدول (1) درجات مقياس ليكرت الخماسي

الرتبة / الوزن	العبارة
5	موافق بشدة
4	موافق
3	محايد
2	غير موافق
1	غير موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثة

الصدق البنائي والوصف الإحصائي للمتغيرات الديموغرافية.

1- الصدق البنائي (صدق المقياس) Structure Validity:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق وثبات الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

قامت الباحثة باستخدام أسلوب معامل كرونباخ - ألفا، وذلك لتحديد درجة الاتساق الداخلي للفقرات، بهدف التعرف على ثبات الأداة المستخدمة، ودرجة الاعتماد على المحتويات الخاصة بها، ولتحقيق هذا الهدف، قمنا بإتباع الأسلوب الاستنتاجي ممثلاً بإنشاء استبانة وتوزيعها على عينة استطلاعية تتألف من 30 / دليل سياحي في محافظتي حمص و طرطوس.

والجدول التالي يعرض نتائج ثبات الأداة المستخدمة والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يُعدّ المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

وفيما يلي نتائج الاتساق الداخلي لمحاوير الدراسة:

جدول رقم (2) يوضح نتائج ثبات الأداة المستخدمة باستخدام معامل كرونباخ - ألفا

مجال الدراسة	عدد العناصر	معامل كرونباخ-ألفا	
مهارة الاستماع والإنصات	7	0.771	استبانة الأداء السياحيين في محافظتي حمص وطرطوس
مهارة التحدث والحوار والإقناع	7	0.689	
مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه	7	0.623	
نجاح فعالية الرحلة السياحية	8	0.614	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج spss 25

أوضحت النتائج في الجدول السابق أن قيمة معامل كرونباخ - ألفا لاستجابات أفراد عينة الدراسة على جميع بنود كل استبانة ولكل جزء من أجزائها أكبر من الحد الأدنى المقبول وهو (60%)، وهذا يشير إلى معامل ثبات مرتفع، ويؤكد جودة الأداة المستخدمة ودرجة الاعتماد عليها باعتبارها الأداة الأساسية في الدراسة.

الوصف الإحصائي للبيانات الديموغرافية

الخصائص الديموغرافية للأدلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس:

1- الجنس

الجدول رقم (3) التوزع النسبي للبيانات التعريفية حسب الجنس

الجنس		
%	العدد	
70.0	21	ذكر
30.0	9	أنثى
100.0	30	Total

المصدر: من إعداد الباحثة

يبين الجدول السابق أن نسبة الذكور الذين تم استقصائهم 70.0 % أما نسبة الإناث فقد بلغت 30.0 % اناث.

2- العمر :

الجدول رقم (4) التوزع النسبي للبيانات التعريفية حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية		
%	العدد	
40.0	12	20-29
33.3	10	30-39
20.0	6	40-49
6.7	2	50+
100.0	30	Total

المصدر: من إعداد الباحثة

يبين الجدول التوزع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية حيث نجد أن 29- 20 سنة بنسبة 40 % و الفئة من 30-39 سنة بنسبة 33.3 % و الفئة 40-49 سنة بنسبة 20.0 % و الفئة العمرية 50+ سنة بنسبة 6.7 %.

3- الخبرة الوظيفية :

الجدول رقم (5) التوزيع النسبي للبيانات التعريفية حسب سنوات الخبرة الوظيفية

الخبرة الوظيفية		
%	العدد	
43.3	13	1-5
26.7	8	6-10
20.0	6	11-15
3.3	1	16-20
6.7	2	20+
100.0	30	Total

المصدر: من إعداد الباحثة

من الجدول السابق نجد أن 43.3 % للفئة من 1-5 سنة و 26.7 % للفئة من 6-10 سنة و 20.0 % للفئة من 11-15 سنوات و 3.3 % للفئة من 16-20 و 6.7 % للفئة أكثر من 20 سنة.

4- المؤهل العلمي :

الجدول رقم (6) التوزيع النسبي للبيانات التعريفية حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي		
%	العدد	
13.3	4	أقل من ثانوية
23.3	7	ثانوية او معهد
53.3	16	اجازة جامعية
10.0	3	دراسات عليا
100.0	30	Total

المصدر: من إعداد الباحثة

من الجدول السابق نجد أن المؤهل العلمي للمستقصين كان 53.3 % لحملة الاجازة
جامعية و 13.3 % لحملة ما دون الثانوية و 23.3 % لحملة الثانوية والمعاهد و 10.0 %
لحملة الدراسات العليا.

5- المستوى الوظيفي :

الجدول رقم (7) التوزع النسبي للبيانات التعريفية حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي		
%	العدد	
10.0	3	مدير
20.0	6	رئيس قسم
16.7	5	مسؤول وحدة
53.3	16	موظف
100.0	30	Total

المصدر: من إعداد الباحثة

يبين الجدول السابق أن المستوى الوظيفي لأفراد العينة كان 10 % مدير و 20 %
رئيس قسم و 16.7 % مسؤول وحدة و 53.3 % موظف

تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كان المتوسط الحسابي لدرجة الاستجابة لكل فقرة من فقرات محاور الاستبانة يساوي القيمة الوسطى وهي 3 ، أم يختلف عنها اختلافاً جوهرياً، و نوضحها كما يلي إذا كانت $sig > 0,05$ ، أي إن (قيمة Sig أكبر من مستوى الدلالة 0,05) فإنه لا يمكن رفض فرضية العدم ويكون في هذه الحالة أراء مجتمع الدراسة تقترب من القيمة المتوسطة وهي 3، أما إذا كانت $Sig < 0,05$ أي إن (قيمة sig اصغر من مستوى الدلالة 0,05) فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بأن متوسط درجة الإجابة تختلف عن القيمة المتوسطة، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة تزيد أو تنقص بصورة جوهريّة عن القيمة المتوسطة، وذلك من خلال قيمة إشارة متوسط الاختبار فإذا كانت موجبة فإن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن القيمة المتوسطة والعكس صحيح.

تقييم اجابات بالأدلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس:

أولاً: تحليل البيانات المتعلقة بفقرات المتغير المستقل (مهارات الاتصال السياحي المتمثلة في مهارة الاستماع والإنصات ، مهارة التحدث والحوار والإقناع ، مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه) من وجهة نظر بالأدلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس:

1- المحور الاول (مهارة الاستماع والإنصات) :

جدول (8) الدالات الإحصائية لتقييم عبارات مهارة الاستماع والإنصات حسب رأي

الأدلاء السياحيين :

الدالة الإحصائية	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	N	العبارة
0.009	73	2.79	1.25	3.63	30	1- يستخدم الدليل السياحي كلمات محفزة تجعل السائح يسترسل في حديثه .
0.000	81	5.01	1.13	4.03	30	2- يتيح الدليل السياحي الفرصة الكاملة للسائح لكي يتحدث ويبيدي وجهة نظره .
0.000	86	8.96	0.79	4.30	30	3- يقبل الدليل السياحي النقد برحابة صدر ويتفادى الاخطاء في الرحلات اللاحقة.
0.000	78	6.14	0.80	3.90	30	4- يقاطع الدليل السياحي حديث السائح لكي يبيدي وجهة نظره
0.019	48	-2.47	1.33	2.40	30	5- يتفهم الدليل السياحي مشاعر السائحين وأحاسيسهم ويتعاطف معهم .
0.000	79	4.82	1.10	3.97	30	6- يصغي الدليل السياحي لوجهات نظر جميع السائحين .
0.000	91	13.36	0.63	4.53	30	7- يلعب إصغاء الدليل السياحي دوراً هاماً في نجاح فعالية الرحلة السياحية
0.000	76	7.94	0.35	3.82	30	مهارة الاستماع والإنصات

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

spss 25

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بدور مهارة الاستماع و الانصات في نجاح فعالية الرحلة السياحية قد بلغ (3.82) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا الاعتماد (76%) والذي يقابل مستوى مهارة الاستماع والإنصات لدى الدليل السياحي بدرجة عالية، وهي أعلى من نسبة الوزن النسبي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.35) مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي ، وأن هذا التقييم بدرجة (عالية) دال إحصائياً.

احتلت المراتب الأولى في تقييم اعتماد العبارات المتعلقة مهارة الاستماع و الانصات لدى الدليل السياحي العبارة (يلعب إصغاء الدليل السياحي دوراً هاماً في نجاح فعالية الرحلة السياحية) حيث بلغ متوسط الاجابات عليها (4.53) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (91 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم أهمية اعتمادها في مهارة الاستماع والانصات لدى الدليل السياحي (عالٍ جداً) دال إحصائياً يليها العبارة (يقبل الدليل السياحي النقد برحابة صدر ويتفادى الاخطاء في الرحلات اللاحقة) ذات تقييم عالي لأهمية اعتمادها حيث درجة التقييم 86 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد (يتيح الدليل السياحي الفرصة الكاملة للسائح لكي يتحدث ويبيدي وجهة نظره) بوزن نسبي 81 %.

وأخيراً عبارة (يتفهم الدليل السياحي مشاعر السائحين وأحاسيسهم ويتعاطف معهم) بمتوسط تقييم 2.40 ووزن نسبي 48 % اعتماد منخفض دال إحصائياً.

2- المحور الثاني (مهارة التحدث والحوار والإقناع) :

جدول (9) الدالات الإحصائية لتقييم عبارات مهارة التحدث والحوار والإقناع لدى الدليل

السياحي حسب رأي الادلاء السياحيين

الدالة الإحصائية	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	N	العبرة
0.385	56	-0.88	1.24	2.80	30	1- يخاطب الدليل السياحي السائحين بأسمائهم لزيادة التفاعل الاجتماعي بينهم.
0.000	89	14.06	0.57	4.47	30	2- يستخدم الدليل السياحي ألفاظاً وكلمات بسيطة ومفهومة للسائح تساعده على التفاعل معهم .
0.000	91	14.70	0.57	4.53	30	3- يمتلك الدليل السياحي القدرة الدليل السياحي على تقريب وجهات النظر بين السائحين لإعطاء الرحلة جواً ايجابياً للرحلة .
0.000	91	11.79	0.73	4.57	30	4- يعرض الدليل السياحي أفكاره بشكل يجعل السائح يقبلها ويدعمها مما يضمن سير الرحلة بشكل جيد .
0.000	89	14.06	0.57	4.47	30	5- يعتبر الدليل السياحي التحدث بالمواضيع التي تهم السائحين تساعد على نجاح فعالية الرحلة.

0.000	87	9.63	0.76	4.33	30	6- يختتم الدليل السياحي لقاءه مع والسائحين بجمل لطيفة بما يشجع السائحين لتكرار الزيارة .
0.000	93	16.09	0.56	4.63	30	7- تلعب مهارات الشرح لدى الدليل السياحي دوراً هاماً في تحقيق رضا السائح
0.000	85	26.52	0.26	4.25	30	مهارة التحدث والحوار والإقناع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

spss 25

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بدور مهارة التحدث والحوار والإقناع في نجاح فعالية الرحلة السياحية قد بلغ (4.25) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا الاعتماد (85%) والذي يقابل مستوى دور مهارة التحدث والحوار والإقناع لدى الدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية بدرجة عالية ، وهي أعلى من نسبة الوزن النسبي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.26) مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي ، وأن هذا التقييم بدرجة (عالية) دال إحصائياً.

احتلت المراتب الأولى في تقييم اعتماد وأهمية العبارات المتعلقة دور مهارة التحدث والحوار والإقناع لدى الدليل السياحي العبارة (تلعب مهارات الشرح لدى الدليل السياحي دوراً هاماً في تحقيق رضا السائح) حيث بلغ متوسط الاجابات عليها (4.63) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (93 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم أهمية اعتمادها في مهارة التحدث و الحوار و الإقناع (عالٍ جداً) دالّ إحصائياً ، يليها العبارة (يملكك الدليل السياحي القدرة الدليل السياحي على تقريب وجهات النظر بين السائحين لإعطاء الرحلة جواً ايجابياً للرحلة) ذات تقييم عالٍ لأهمية اعتمادها حيث بلغت درجة التقييم 91 % دال احصائياً كذلك العبارة (يعرض الدليل السياحي أفكاره بشكل يجعل السائح يقبلها ويدعمها مما يضمن سير الرحلة بشكل جيد) فهي أيضاً ذات تقييم عالٍ لأهمية اعتمادها حيث بلغت درجة التقييم 91 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد العبارتين (يستخدم الدليل السياحي ألفاظاً وكلمات بسيطة ومفهومة للسائح تساعده على التفاعل معهم ، يعتبر الدليل السياحي التحدث بالمواضيع التي تهتم السائحين تساعد على نجاح فعالية الرحلة) جاءت بوزن نسبي 89 %.

فيما تم تقييم اعتماد بدرجة عالية العبارة (يختتم الدليل السياحي لقاءه مع والسائحين بجمل لطيفة بما يشجع السائحين لتكرار الزيارة) حيث جاءت بوزن نسبي 89 % دال إحصائياً ، و اخيراً فالعبارة (يخاطب الدليل السياحي السائحين بأسمائهم لزيادة التفاعل الاجتماعي بينهم) بوزن نسبي 56 % اعتماداً ضعيفاً.

3- المحور الثالث (دور مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه) :

جدول(10) الدالات الإحصائية لتقييم عبارات دور مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه

حسب رأي الأدلاء السياحيين

الدالة الإحصائية	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	N	العبرة
0.000	85	8.38	0.83	4.27	30	1- يحافظ الدليل السياحي على الابتسامة عند مقابلة السائحين فتشعرون بالطمأنينة
0.000	85	9.38	0.74	4.27	30	2- يستخدم الدليل السياحي نبرة الصوت الملائمة لموضوع الحديث مما يعطي انطباعاً جيداً عنه
0.000	78	7.45	0.66	3.90	30	3- يحافظ الدليل السياحي على التواصل البصري مع السائحين أثناء التحدث معهم مما يساعد على التفاعل بينهم
0.000	87	12.04	0.61	4.33	30	4- يستجيب الدليل السياحي للسائح المتحدث عندما يدرك أن رسالته وصلت له مثل : (مفهوم ، علم ، وهو كذلك ، ابتسامة ، إيماءة بالرأس) فيحقق رضا السائح
0.000	83	7.66	0.83	4.17	30	5- يعزز حديث الدليل السياحي بالحركات الجسمانية المناسبة زيادة التواصل بين جميع الأطراف

0.000	81	10.02	0.58	4.07	30	6- تستطيع لغة الجسد وايماءات الوجه ايصال المعلومات المطلوبة للسائح.
0.000	93	19.04	0.48	4.67	30	7- تستطيع لغة الجسد لدى الدليل السياحي (نبرة الصوت المناسبة واستخدام الحركات والإشارات) خلق الطمأنينة و الراحة لدى السائح
0.000	84	19.11	0.26	4.24	30	مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

spss 25

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة كافة عن العبارات الخاصة بمهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه لدى الدليل السياحي قد بلغ (4.24) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا الاعتماد (84%) والذي يقابل مستوى مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه لدى الدليل السياحي بدرجة عالية ، وهي أعلى من نسبة الوزن النسبي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.26) مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي ، وأن هذا التقييم بدرجة (عالية) دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في تقييم اعتماد وأهمية العبارات المتعلقة بمهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه لدى الدليل السياحي عبارة (تستطيع لغة الجسد لدى الدليل السياحي - نبرة الصوت المناسبة واستخدام الحركات والإشارات - خلق الطمأنينة و الراحة لدى

السائح .) متوسط الاجابات عليها (4.67) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (93 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فرق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم أهمية اعتمادها في مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه لدى الدليل السياحي (عالي جداً) دال احصائياً ثم (يستحيب الدليل السياحي للسائح المتحدث عندما يدرك أن رسالته وصلت له مثل : (مفهوم ، علم ، وهو كذلك ، ابتسامة ، إيماءة بالرأس) فيحقق رضا السائح ذات تقييم عالٍ لأهمية اعتمادها حيث درجة التقييم 87 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد أن العبارتين (يحافظ الدليل السياحي على الابتسامة عند مقابلة السائحين فتشعرون بالطمأنينة ، يستخدم الدليل السياحي نبرة الصوت الملائمة لموضوع الحديث مما يعطي انطباعاً جيداً عنه) بوزن نسبي 85 % .

وأيضاً تم تقييم اعتماد العبارة بدرجة عالية وبيان أهميتها (يعزز حديث الدليل السياحي بالحركات الجسمانية المناسبة زيادة التواصل بين جميع الأطراف) حيث بلغ الوزن نسبي 83 % دال إحصائياً أما العبارة (يحافظ الدليل السياحي على التواصل البصري مع السائحين أثناء التحدث معهم مما يساعد على التفاعل بينهم) بوزن نسبي 78 % اعتماداً بدرجة عالية.

ثانياً: تحليل البيانات المتعلقة بالمتغير التابع (الرحلة السياحية) من وجهة نظر

الادلاء السياحيين .

لمعرفة مستوى اعتماد إمكانية تحقيق نجاح فعالية الرحلة السياحية من خلال استخدام مهارات الاتصال السياحي لدى الدليل السياحي ، تم قياس هذا المفهوم من خلال عبارات تبرز هذا التقييم والاعتماد وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية ومستوى الأهمية، كما يلي:

جدول (11) الدالات الإحصائية لتقييم العبارات المتعلقة بالمتغير التابع (نجاح فعالية

الرحلة السياحية) من وجهة نظر الادلاء السياحيين

الدالة الاحصائية	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	N	العبارة
0.000	74	5.11	0.75	3.70	30	1- يلعب الاتصال السياحي الفعال دوراً هاماً في تحفيز الادلاء السياحيين على العمل بإخلاص .
0.000	87	8.65	0.84	4.33	30	2- يمكن للاتصال السياحي أن يكون وسيلة لنقل الخبرات و المعارف وثقافات الشعوب
0.000	87	12.17	0.61	4.37	30	3- يستخدم الدليل السياحي لغة الجسد و ايماءات الوجه التي تساعده على التقرب من السائحين بما يجعل الرحلة السياحية ناجحة
0.000	76	4.74	0.92	3.80	30	4- يستخدم الدليل السياحي تغيير نبرة الصوت المناسبة للموضوع مما تترك الانطباع الجيد للسائح و بهذا يساهم في نجاح فعالية الرحلة

دور مهارات الاتصال للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية

0.017	71	2.54	1.22	3.57	30	5- يخلق الاستماع و الانصات الجيد من قبل الدليل السياحي الطمأنينة والراحة للسائح مما يعطي جواً ايجابياً في الرحلة
0.000	80	9.33	0.59	4.00	30	6- يساهم تبادل المعلومات و أطراف الحديث و إدارة الحوار بشكل جيد مع السائح على معاودته للزيارة
0.000	87	12.17	0.61	4.37	30	7- تؤدي معرفة الدليل السياحي للتعامل الصحيح مع الفئات المختلفة من السائحين في انجاح فعالية الرحلة
0.000	91	16.55	0.51	4.53	30	8- يلعب الاتصال السياحي بين الدليل السياحي و السائح دوراً هاماً في نجاح فعالية الرحلة السياحية
0.000	81	13.73	0.31	4.08	30	الرحلة السياحية

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

spss 25

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة كافة عن العبارات الخاصة بنجاح فعالية الرحلة السياحية باستخدام مهارات الاتصال للدليل السياحي قد بلغ (4.08) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا الاعتماد (81%) والذي يقابل مستوى إمكانية نجاح فعالية الرحلة السياحية بدرجة عالية ، وهي أعلى من نسبة الوزن النسبي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.31) مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي ، وأن هذا التقييم بدرجة (عالية) دال احصائياً.

احتلت المراتب الأولى في تقييم أهمية العبارات المتعلقة بنجاح فعالية الرحلة السياحية العبارة (يلعب الاتصال السياحي بين الدليل السياحي و السائح دوراً هاماً في نجاح فعالية الرحلة السياحية) متوسط الاجابات عليها (4.53) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (91 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم أهمية اعتمادها في نجاح فعالية الرحلة السياحية بدرجة (عالٍ جداً) دال احصائياً يليها العبارات (يمكن للاتصال السياحي أن يكون وسيلة لنقل الخبرات و المعارف وثقافات الشعوب ، يستخدم الدليل السياحي لغة الجسد و ايماءات الوجه التي تساعد على التقرب من السائحين بما يجعل الرحلة السياحية ناجحة ، تؤدي معرفة الدليل السياحي للتعامل الصحيح مع الفئات المختلفة من السائحين في انجاح فعالية الرحلة) .

كانت ذات تقييم عالٍ ، حيث بلغت درجة التقييم 87 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد (يساهم تبادل المعلومات و أطراف الحديث و إدارة الحوار بشكل جيد مع السائح على معاودته للزيارة) بوزن نسبي 81%، فيما تم تقييم أهمية عبارة (يستخدم الدليل

السياحي تغيير نبرة الصوت المناسبة للموضوع مما تترك الانطباع الجيد للسائح و بهذا يساهم في نجاح فعالية الرحلة) فكان بوزن نسبي 76% ومتوسط حسابي 3,80 أما تقييم عبارة (يخلق الاستماع و الانصات الجيد من قبل الدليل السياحي الطمأنينة والراحة للسائح مما يعطي جواً ايجابياً في الرحلة) فكان بوزن نسبي 71% ومتوسط حسابي 3,57.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

أولاً: لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصى آراؤهم حول دور مهارات الاتصال للدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية تعزى للبيانات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة الوظيفية ، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي). للأدلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس .

1- لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصى آراؤهم تعزى لمتغير الجنس.

تم اجراء اختبار Independent T TEST لمقارنة الفروق في تقييم نجاح فعالية الرحلة السياحية تبعاً للجنس (للأدلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس)

جدول (12) الدالات الاحصائية لاختبار فروق الاجابات تبعاً لجنس الادلاء السياحيين

المبحوثين

Sig. (2-tailed)	df	T	Std. Deviation	Mean	N	الجنس	
0.960	28	-0.051	0.33	3.77	21	ذكر	الرحلة
			0.26	3.78	9	أنثى	السياحية

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

spss 25

يبين الجدول أن دالة اختبار الفروق $t = -0.051$ عند درجة حرية 28 والدلالة الاحصائية $Sig = 0.960$ أكبر من 0.05 ونقبل الفرض العدم (لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصى آراؤهم تعزى لمتغير الجنس لدى الادلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس).

2- لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصى آراؤهم تعزى لمتغير العمر.

تم اجراء اختبار One way anova لمقارنة الفروق في تقييم نجاح فعالية الرحلة السياحية تبعا للفئة العمرية (الادلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس)

جدول (13) الدالات الاحصائية لاختبار فروق الاجابات تبعا لعمر الادلاء

السياحيين المبحوثين

ANOVA					
					الرحلة السياحية
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
0.580	0.667	0.066	3	0.197	Between Groups
		0.099	26	2.562	Within Groups
			29	2.759	Total

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss 25
يبين الجدول أن دالة اختبار الفروق $F = 0.667$ عند درجة حرية 4 والدلالة الاحصائية $Sig = 0.580$ أكبر من 0.05 ونقبل الفرض العدم (لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصى آراؤهم تعزى لمتغير العمر لدى الادلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس)

3- لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصى آراؤهم تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية للأدلاء السياحيين.

تم اجراء اختبار One way anova لمقارنة الفروق في تقييم نجاح فعالية الرحلة السياحية تبعا للخبرة الوظيفية (الادلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس)

جدول (14) الدالات الاحصائية لاختبار فروق الاجابات تبعا للخبرة الوظيفية للأدلاء السياحيين

المبحوثين

ANOVA					
					الرحلة السياحية
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	الخبرة الوظيفية
0.925	0.220	0.023	4	0.094	Between Groups
		0.107	25	2.665	Within Groups
			29	2.759	Total

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss 25

يبين الجدول أن دالة اختبار الفروق $F=0.220$ عند درجة حرية 4 والدلالة الاحصائية $Sig=0.925$ أكبر من 0.05 ونقبل الفرض العدم (لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصى آراؤهم تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية لدى الادلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس)

4- لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصى آراؤهم تعزى لمتغير المؤهل العلمي : تم إجراء اختبار One way anova لمقارنة الفروق في تقييم نجاح فعالية الرحلة السياحية تبعا للمؤهل العلمي (الأدلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس)

جدول (15) الدالات الاحصائية لاختبار فروق الاجابات تبعا للمؤهل العلمي للأدلاء السياحيين

المبحوثين

ANOVA					
					الرحلة السياحية
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
0.954	0.108	0.011	3	0.034	Between Groups
		0.105	26	2.725	Within Groups
			29	2.759	Total

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss 25

يبين الجدول أن دالة اختبار الفروق $F=0.108$ عند درجة حرية 3 والدلالة الاحصائية $Sig=0.954$ أكبر من 0.05 ونقبل الفرض العدم (لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصى آراؤهم تعزى لمتغير المؤهل العلمي للأدلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس).

5- لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصى آراؤهم تعزى لمتغير المستوى الوظيفي:

تم اجراء اختبار One way anova لمقارنة الفروق في تقييم نجاح فعالية الرحلة السياحية تبعاً للمستوى الوظيفي (الأدلاء السياحيين)

جدول (16) الدالات الاحصائية لاختبار فروق الاجابات تبعا للمستوى الوظيفي للأدلاء السياحيين المبحوثين

ANOVA					
					الرحلة السياحية
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
0.507	0.797	0.077	3	0.232	Between Groups
		0.097	26	2.526	Within Groups
			29	2.759	Total

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss 25

يبين الجدول أن دالة اختبار الفروق $F=0.797$ عند درجة حرية 3 والدلالة الاحصائية $Sig=0.507$ أكبر من 0.05 ونقبل الفرض العدم (لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصى آراؤهم تعزى لمتغير المستوى الوظيفي للأدلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس).

الفرضية الرئيسية الثانية : لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين دور مهارات الاتصال للدليل السياحي وبين امكانية نجاح فعالية الرحلة السياحية .

ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد أثر (علاقة) ذا دلالة احصائية بين مهارة الاستماع والإنصات وبين نجاح فعالية الرحلة السياحية .

تم إجراء الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين مهارة الاستماع والإنصات كمتغير مستقل الرحلة السياحية كمتغير تابع كما يلي:

جدول (19) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (مهارة الاستماع والإنصات) والتابع (الرحلة السياحية)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	129.175	0.445	0.448	0.670 ^a	1
a. Predictors: (Constant), مهارة الاستماع والإنصات					

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss 25

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 67.0 % ولدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريباً 44.8 % أن المتغير المستقل مهارة الاستماع والإنصات في هذا النموذج له تأثير 44.8% في المتغير التابع/ الرحلة السياحية مما يعني أن المتغير المستقل (مهارة الاستماع والإنصات) استطاع أن يفسر 44.8% من التغيرات الحاصلة في التابع (الرحلة السياحية) (Y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية F=129 ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي أصغر من الدلالة المعنوية القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية.

جدول (20) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (مهارة الاستماع والإنصات) والتابع (الرحلة السياحية)

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Std. Error	B		
		Beta				
0.000	6.363		0.226	1.440	(Constant)	1
0.000	11.366	0.670	0.056	0.637	مهارة الاستماع والإنصات	

a. Dependent Variable: الرحلة السياحية

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss 25

وتكون معادلة الانحدار المقدره هي:

$$\text{الرحلة السياحية} = 1.44 + (0.63) \text{ (مهارة الاستماع والإنصات)}$$

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (مهارة الاستماع والإنصات) بمقدار وحدة واحدة يقابله تزايد بمقدار 0.63 وهو أثر ايجابي على درجة الرحلة السياحية. ونقبل الفرض البديل (يوجد أثر ذا دلالة احصائية بين مهارة الاستماع والإنصات وبين نجاح فعالية الرحلة السياحية) .

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر (علاقة) ذو دلالة إحصائية بين مهارة التحدث والحوار والإقناع وبين نجاح فعالية الرحلة السياحية .

تم اجراء الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين مهارة التحدث والحوار والإقناع كمتغير مستقل والرحلة السياحية كمتغير تابع كما يلي:

جدول (21) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل مهارة التحدث والحوار والإقناع) والتابع (الرحلة السياحية)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	111.247	0.408	0.412	.642 ^a	1
a. Predictors: (Constant) مهارة التحدث والحوار والإقناع					

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss 25

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 64.2% ولدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريباً 41.2% أن المتغير المستقل مهارة التحدث والحوار والإقناع في هذا النموذج له تأثير 41.2% على المتغير التابع/ الرحلة السياحية مما يعني أن المتغير المستقل (مهارة التحدث والحوار والإقناع) استطاع أن يفسر 41.2% من التغيرات الحاصلة في التابع (الرحلة السياحية) (Y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية F=111 ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي أصغر

من الدلالة المعنوية القياسية $\text{sig}=0.05$. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية.

جدول (22) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (مهارة التحدث والحوار والإقناع) والتابع (الرحلة السياحية)

Coefficients ^a						
Sig.	T	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Std.	B		
		Beta	Error			
0.000	7.172		0.226	1.624	(Constant)	1
0.000	10.547	0.642	0.057	0.604	مهارة التحدث والحوار والإقناع	

a. Dependent Variable: الرحلة السياحية

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss

25

وتكون معادلة الانحدار المقدره هي:

$$\text{مهارة التحدث والحوار والإقناع} = 1.62 + (0.60) \text{ الرحلة السياحية}$$

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (مهارة التحدث والحوار والإقناع) بمقدار وحدة واحدة يقابله تزايد بمقدار 0.60 وهو أثر ايجابي على درجة الرحلة السياحية. ونقبل الفرض البديل (يوجد أثر ذا دلالة احصائية بين مهارة التحدث والحوار والإقناع وبين نجاح فعالية الرحلة السياحية) .

الفرضية الفرعية الثالثة :

لا يوجد أثر (علاقة) ذا دلالة احصائية بين دور مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه وبين نجاح فعالية الرحلة السياحية.

تم إجراء الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه كمتغير مستقل والرحلة السياحية كمتغير تابع كما يلي:

جدول (23) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (مهارة لغة الجسد

وتعبيرات الوجه) والتابع (الرحلة السياحية)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	136.499	0.459	0.462	.680 ^a	1
a. Predictors: (Constant), مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه					

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss 25

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 68.0% ولدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريباً 46.2% ، إن المتغير المستقل (مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه) في هذا النموذج له تأثير 46.2% على المتغير التابع (الرحلة السياحية) مما يعني أن المتغير المستقل (مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه) استطاع أن يفسر 46.2% من التغيرات الحاصلة في التابع (الرحلة السياحية) (Y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية F=136 و معنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي

أصغر من المعنوية الدلالة القياسية $\text{sig}=0.05$. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية.

جدول (24) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه) والتابع (الرحلة السياحية)

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Std. Error	B		
		Beta				
0.000	8.400		0.200	1.681	(Constant)	1
0.000	11.683	0.680	0.053	0.616	مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه	

a. Dependent Variable: الرحلة السياحية

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss

25

وتكون معادلة الانحدار المقدره هي:

$$\text{مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه} = 1.68 + (0.61) \text{ الرحلة السياحية}$$

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه) بمقدار وحدة واحدة يقابله تزايد بمقدار 0.61 وهو أثر إيجابي في درجة (الرحلة السياحية). ونقبل الفرض البديل (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مهارة لغة الجسد وتعبيرات الوجه وبين نجاح فعالية الرحلة السياحية).

النتائج والمقترحات:

بعد إجراء الدراسة العملية وتحليل بياناتها واختبار الفرضيات، إضافة إلى الزيارات الميدانية التي قامت بها الباحثة وربطها مع الدراسة النظرية تم الخروج بمجموعة من النتائج و المقترحات:

أولاً- نتائج البحث:

- 1- إن امتلاك الدليل السياحي لمهارات الاتصال الفعّال ، يساهم في تحقيق رضا السائح و إشباع رغباته و نجاح فعالية الرحلة السياحية .
- 2- تأهيل و تدريب الدليل السياحي على مهارات الاتصال بشكل مستمر يعمل على رفع قدرات القطاع السياحي في زيادة أعداد السياح و بالتالي تنشيط الحركة السياحية .
- 3- نتيجةً للظروف و المخاطر التي تعرض لها القطاع السياحي أدى إلى انخفاض أعداد الأدلاء السياحيين بشكل كبير ، و مع عودة الأمن و الاستقرار دعت الحاجة لإعادة تأهيل الأدلاء السياحيين و ترميم النقص الحاصل من خلال إقامة الدورات و المؤتمرات و الندوات المستمرة .
- 4- إن تطوير مهارات الدليل السياحي بشكل عام ، و مهارات الاتصال بشكل خاص بما يتناسب مع متطلبات صناعة السياحة ، يعتبر وسيلة فعّالة للتعامل مع السائحين باختلاف أذواقهم و جنسياتهم و الذي بدوره يساهم في نجاح فعالية الرحلة السياحية .
- 5- لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات المستقصى آراؤهم حول دور مهارات الاتصال السياحي لدى الدليل السياحي في نجاح فعالية الرحلة السياحية تعزى لمتغير

الجنس العمر ، الخبرة الوظيفية ، المؤهل العلمي ، المستوى الوظيفي لدى الأدلاء السياحيين في محافظتي حمص و طرطوس.

6- يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لمهارة الاستماع و الإنصات وبين نجاح فعالية الرحلة السياحية.

7- يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لمهارة التحدث و الحوار و الإقناع وبين نجاح فعالية الرحلة السياحية .

8- يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لمهارة لغة الجسد و تعبيرات الوجه وبين نجاح فعالية الرحلة السياحية.

9- يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لمهارات الاتصال للدليل السياحي وبين نجاح فعالية الرحلة السياحية.

ثانياً- مقترحات البحث :

1- تطوير التعليم السياحي بربط المواد النظرية الخاصة بتنمية مهارات الاتصال للدليل السياحي في المؤسسات التعليمية السياحية ، بهدف تقديم خريجين من الأدلاء السياحيين مؤهلين لسوق العمل المحلي و الدولي ، قادرين على التواصل الناجح مع كافة شرائح العملاء .

2- تحسين مستوى التدريب و التأهيل السياحي ، من خلال وضع برامج تدريبية حديثة مواكبة للتطور في علوم مهارات الاتصال السياحي و بشكل دوري و مستمر ، بهدف تحسين جودة الخدمة السياحية .

- 3- إدراج مقرر مهارات الاتصال السياحي في كافة الكليات و المعاهد و المدارس السياحية أسوةً بكلية السياحة في جامعة دمشق ، لما له من دور هام في تطوير العمل السياحي .
- 4- تنظيم ندوات و دورات تعليمية عن طريق الاستعانة بذوي الاختصاص من أصحاب الخبرات في العمل السياحي ممن يمتلكون القدرة و الكفاءة باستخدام مهارات الاتصال السياحي .
- 5- زيادة وعي القائمين على المؤسسات السياحية و المجتمع المحلي بضرورة امتلاك الدليل السياحي لمهارات الاتصال السياحي ، و التي تساهم في نجاح عمل هذه المؤسسات .
- 6- العمل على الأخذ بالبرامج الإرشادية والتدريبية المصممة من قبل الباحثين ، والتي تعمل على زيادة مهارات الاتصال السياحي الفعال للعاملين في القطاع السياحي ، مما يساهم في نجاح فعالية الرحلة السياحية.

المصادر و المراجع :

المراجع العربية :

- 1- أبو العنين ، عماد الدين & خميس ، علي ، الإرث التاريخي و الدليل السياحي ... تحديات و تكامل ، المجلة الدولية للتراث و السياحة و الضيافة ، كلية السياحة و الفنادق ، جامعة الفيوم ، المجلد الخامس عشر ، العدد الثاني ، 2021 م .
- 2- الزويني ، هشام ، و مطلق ، علاء ، صفات المرشد السياحي وتأثيرها في التفاعل الاجتماعي للمجاميع السياحية ، المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 2022م ، المجلد 1 ، العدد 3.
- 3- السيسي ، عبد الخالق ، مبادئ السياحة ، المجلد الثاني ، القاهرة ، مصر ، مجموعة النيل العربية ، 2015.
- 4- السيسي ، ماهر عبد الخالق ، مبادئ السياحة ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ط1 ، 2001م.
- 5- الشاعر ، عبد الرحمن ، مهارات الاتصال ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الثانية ، 2015م .
- 6- الشيخ الخفاجي ، أنس ، مهارات التواصل غير الكلامي (لغة الجسد) ، وزارة السياحة ، مركز الضيافة الدولية ، سورية .
- 7- الحوري ، مثنى طه ، و الدباغ ، اسماعيل محمد علي ، مبادئ السفر و السياحة ، مؤسسة الوراق ، عمان ، 2001 م .
- 8- النصور ، إياد عبد الفتاح ، أسس تسويق الخدمات السياحية العلاجية (مدخل مفاهيمي) ، دار صفاء ، عمان ، ط1 ، 2008 م .

- 9- الأنصاري ، رؤوف محمد علي ، السياحة في العراق و دورها في التنمية و الإعمار ، مطبعة هادي برس ، لبنان ، ط1 ، 2008 م.
- 10- الصيرفي ، محمد ، مهارات التخطيط السياحي ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2009 م .
- 11- النقاش ، محمد حسن ، صناعة الرحلات السياحية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، ط1 ، 2014 م.
- 12- جيلوي ، نور ، أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية ، مجلة جامعة البعث ، سورية ، المجلد 45 ، العدد 10 ، 2023 م .
- 13- حواس ، مولود & حبوشي ، عبد الناصر ، الدليل السياحي في الجزائر : بين الأهمية و تنظيم النشاط ، موقع مجلة اقتصاديات المال و الأعمال ، المجلد الأول ، العدد الثالث ، 2017 م.
- 14- درادكه ، حمزه ، وابو رحمة ، مروان ، والعلوان ، حمزه ، وكافي ، مصطفى ، مبادئ الارشاد السياحي ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، 2014م ، الاردن ، عمان.
- 15- شبر ، الهام خضير ، و آخرون ، الارشاد السياحي للصف الثالث تجاري الادارة السياحية ، المديرية العامة للتعليم المهني ، العراق ، ط4 ، 2021 م.
- 16- شلهوب ، مهاني ، درجة استخدام مهارات التواصل بلغة الجسد لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي في محافظة السويداء ، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية و النفسية ، سورية ، المجلد 38 ، العدد الأول ، 2022 م .

- 17- طهاري ، حياة ، و طهاري حليلة ، دور الاتصال السياحي في تنشيط الخدمة السياحية ، رسالة ماجستير ، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم - ، الجزائر ، 2016م.
- 18- عبد الجبار ، سهيلة ، ضرورة تبني أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي للتنمية السياحية في ضوء متغيرات العصر ، جامعة بشار ، ، مجلة البشائر الاقتصادية ، 2019م ، المجلد 5 العدد 2.
- 19- علي ، أحمد كاظم ، المسؤولية العقدية للشركات السياحية في عقد الرحلة (دراسة مقارنة) ، رسالة ماجستير ، كلية القانون ، جامعة كربلاء 2016 م.
- 20- غبان ، فؤاد ، الجغرافية السياحية ، دار اليازوري العلمية ، عمان ، 2014 م .
- 21- كافي ، مصطفى يوسف ، صناعة السياحة و الأمن السياحي ، دار مؤسسة رسلان ، سورية ، ط1 ، 2009 م.
- 22- مشاركة ، تيسير ، مبادئ في التواصل ، عمان : دار أسامة ، 2013.
- 23- مصطفى ، زينب صادق ، و خياط ، حسن عبد ، سياحة ذوي الاعاقة ، مؤسسة دار الصادق الثقافية للطباعة والنشر، الطبعة الاولى ، العراق ، بابل ، 2020م.
- 24- مصطفى ، زينب صادق ، إدارة المكونات الاستراتيجية للسياحة و تأثيرها في سياحة المجاميع ، كلية الإدارة و الاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، 2007 م.
- 25- منية ، دحدوح ، دور المهارات الاتصالية للدليل السياحي، مجلة الدراسات الإعلامية ، المركز الديمقراطي العربي ، برلين ، المانيا العدد الثاني عشر ، 2020م.

المراجع الأجنبية :

- 1- Branislav , Rabotic , TOURIST GUIDES IN CONTEMPORARY TOURISM, Academy for Applied Studies / College of Tourism, Belgrade, Serbia, INTERNATIONAL CONFERENCE ON TOURISM AND ENVIRONMENT , 2019.
- 2- Francis Kabii , & others , Effects of Tour Guides Training on Their Performance in Kenya , Journal of Tourism and Hospitality Management, December 2017, Vol. 5, No. 6.
- 3- Hsu , Cathy H. C. , & Chan , Andrew , Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: a Study of the Package Tours in Shanghai , The Hong Kong Polytechnic University , 2010 , Journal of Hospitality & Tourism Research, Vol. 34, No. 1.
- 4- Kabii Francis, John K.M. Wandaka ,Ann Wamathai Naghea Jilo, The Role of Tour Guides in Promotion of Sustainable Tourism Practices in Kenya , Journal of Tourism and Hospitality Management, December 2019, Vol. 7, No. 2.

- 5- Kliment Naumov, Tourists Perceptions and Satisfaction Regarding Tour Guiding in the Republic of North Macedonia , European Journal of Multidisciplinary Studies, 2020, Volume 5, Issue 3.
- 6- Marceilla , Suryana, Asystematic Review of Tour Guide Performance, Journal of Tourism Sustainability, 2022, Volume 2, No. 2.