

واقع الدليل السياحي لدى المكاتب السياحية في محافظة طرطوس

د. مهند محمد حسين *

يارا ناصر مرجان **

(تاريخ الإيداع ٢٠٢٤ / ٢ / ٩ - تاريخ النشر ٢٠٢٤ / ٥ / ١٣)

□ ملخص □

يهدف هذا البحث إلى معرفة واقع الدليل السياحي لدى المكاتب السياحية في محافظة طرطوس، حيث تم استخدام المنهج الاستقرائي، وإجراء المقابلات الشخصية مع العاملين في المكاتب السياحية وذلك تحقيقاً لأهداف البحث وقد شملت المقابلة (٧) مكاتب سياحية ضمن محافظة طرطوس، وتوصلت النتائج إلى أن جميع المكاتب السياحية التي تم إجراء المقابلة معها تستعين بالدليل السياحي في حال وجود مجموعات سياحية أجنبية فقط وأن الغالبية منها لم تعد تنظم رحلات خارجية وتكتفي بتنظيم رحلات داخلية دون الاستعانة بدليل مختص لأن هذا النوع من الرحلات يأخذ طابع ترفيهي أكثر من ثقافي من وجهة نظر المكاتب السياحية وإنما يقوم مشرف من المكتب بتولي عملية الشرح مما يواجهه الدليل السياحي في المحافظة قلة فرص العمل، وخرجت الدراسة بتوصيات تتضمن تشجيع المكاتب السياحية في محافظة طرطوس على الاستعانة بالأدلاء السياحيين المحليين لكفاءتهم والالتزام بتسهيل عملهم وبالمقابل التزام الدليل بأخلاقيات مهنته المنصوص عليها في المرسوم التشريعي رقم ٥٤/ ٢٠٠٢، والعمل على نشر الوعي السياحي في المجتمع المحلي ونشر ثقافة التعامل مع السائح وتعزيز خدمات المواقع السياحية والأثرية في المحافظة.

الكلمات المفتاحية: الدليل لسياحي، دليل الدرجة الثانية، دليل الدرجة الأولى، دليل الدرجة الممتازة، مؤسسة تنظيم الرحلات السياحية، مكتب العمرة، مكتب السياحة الداخلية.

* مدرس في قسم الإدارة السياحية، كلية السياحة، جامعة طرطوس.

** طالبة دراسات عليا (ماجستير) في قسم الإدارة السياحية، كلية السياحة، جامعة طرطوس.

the reality of the tourist guide at the tourist offices in Tartous Governorate

Dr. Mohannad Mohammad Hussein*

Yara Naseer Morgan**

(Received 9/2/2024.Accepted 13/5/2024)

□ABSTRACT □

This research aims to know the reality of the tourist guide in the tourist offices in Tartous Governorate, where the inductive approach was used, and personal interviews were conducted with workers in the tourist offices in order to achieve the objectives of the research. The interview included (7) tourist offices within the Tartous Governorate, and the results reached that: All the tourist offices that were interviewed use a tour guide only when there are foreign tourist groups, and the majority of them no longer organize external trips and are content with organizing internal trips without the assistance of a specialized guide, because this type of trip takes on an entertainment rather than a cultural nature from the point of view of the tourist offices. Rather, a supervisor from the office undertakes the explanation process, which faces the tourist guide in the governorate with a lack of job opportunities. The study came out with recommendations that include encouraging tourist offices in Tartous Governorate to seek the help of local tour guides due to their competence and commitment to facilitating their work, and in return, the guide's commitment to the ethics of his profession stipulated in Legislative Decree No. 54. / 2002, and work to spread tourism awareness in the local community, spread the culture of dealing with tourists, and enhance the services of tourist and archaeological sites in the governorate.

Keywords: tourist guide, second class guide, first class guide, premium class guide, tourist trip organization institution, Umrah office, Domestic tourism office.

*Lecturer in the Department of Tourism Management, College of Tourism, University of Tartous.

**Graduate student (Master's) in the Department of Tourism Management, College of Tourism, University of Tartous.

المقدمة:

إن وجود الدليل السياحي ضمن الرحلة السياحية يعتبر من عوامل نجاحها نظراً للدور الذي يلعبه في ترتيب وتسهيل تنقل السائحين ومساعدتهم على ممارسة الأنماط والأنشطة السياحية المحددة في البرنامج السياحي ومنحهم طابعاً ثقافياً بين المشاهد الحية والمعلومات الموثقة والصحيحة وذلك بحسب معرفته وثقافته ومدى إلمامه بالمعلومات حيث أن مهمته لا تقتصر على إرشاد السائحين إلى الأماكن السياحية والمعالم الأثرية والمتاحف وإعطائهم معلومات عنها فقط بل دوره يتعدى ليصبح مروج للتراث الحضاري والثقافي الذي يملكه بلده بالاعتماد على مهاراته والمعلومات التي يزود بها السائحين وقدرته على إظهار أهمية وجمال وتنوع المنتجات السياحية في بلده وكسب ثقة السائحين (موسى، عامر، البكر، منى، الشرنوبى، رحاب، عبد الفتاح، كريم، ٢٠٢٢، ص ٦٨٧).

والمكاتب السياحية تعتبر الجهة المسؤولة عن استقطاب السائحين من الخارج عبر شراء البرامج السياحية التي تنظمها ولا بد لها من الاستعانة بدليل مختص بلغة المجموعة الوافدة وهذا ما أكدته دراسة (منير عبوي، زيد، ٢٠١٦، ص ١٢٩) حيث أشارت أن هناك تعاون بين المكاتب السياحية والأدلاء السياحيين من خلال تنفيذ الدليل السياحي للبرنامج الذي نظمه المكتب.

ومن هنا جاءت الدراسة كمحاولة لمعرفة واقع الدليل السياحي لدى المكاتب السياحية في محافظة طرطوس من خلال القيام بجولة على (٧) مكاتب سياحية ضمن المحافظة وقد جاء في الإطار النظري للدراسة المحاور الآتية: (تاريخ الدليل السياحي في سورية، مفهوم الدليل السياحي، شروط مزاوله المهنة في سورية، الأدوار التي يلعبها الدليل السياحي) بالإضافة لتقديم لمحة عن آلية عمل المكتب السياحي في سورية.

الدراسات السابقة:

١. دراسة (صالح القدومي، حسان، ٢٠٠٣)، بعنوان: واقع وآفاق الإرشاد السياحي في

فلسطين -دراسة جغرافية تحليلية -:

هدفت الدراسة إلى دراسة واقع وآفاق الإرشاد السياحي في فلسطين من حيث: الصفات الشخصية للمرشدين السياحيين من وجهة نظر مدراء المكاتب السياحية والمرشدين السياحيين، درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين، واقع إدارة الرحلات السياحية إضافة لأثر كل من (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري، إتقان اللغات الأجنبية، التخصص العلمي) على ذلك، توصلت الدراسة إلى أن المعدل العام للصفات عند المرشدين السياحيين كانت بدرجة كبيرة جداً وإن درجة واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب والمرشدين السياحيين كانت كبيرة جداً على المجالات (إجراءات وصول السياح، الإجراءات في الفندق، خطة العمل أثناء الرحلة) بينما كانت متوسطة على المجالين (التخطيط قبل الرحلة، استغلال الوقت داخل الحافلة) وإن زيادة عدد اللغات لدى المرشدين السياحيين تكون بدرجة أفضل لمجال إجراءات وصول السياح وإن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب والمرشدين السياحيين كانت كبيرة على مجالات (المعوقات الإدارية، المعوقات في مجال البرامج السياحية، المعوقات في مجال السياح، المعوقات على الإمكانات والأدوات، معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي، معوقات النمو المهني للمرشد السياحي) بينما كانت متوسطة في مجالي (المعوقات في مجال طبيعة العمل، المعوقات في مجال زملاء العمل).

٢. دراسة (Rady, Maged, 2008)، بعنوان: (The Influence of Woman in Ancient Egypt Tour Guiding Curricula and the Development of Tour

(Guiding Competences)، تأثير المرأة في العصور القديمة في مصر (المناهج الإرشادية

للجولات وتطوير كفاءات الإرشاد):

ركزت الدراسة على المرشدين السياحيين وكفاءاتهم ومناهج التعليم العالي لتطوير هذه الكفاءات وهدفت إلى تحسين مناهج الإرشاد السياحي في الجامعات المصرية لجعل المرشدين السياحيين المصريين أكثر احترافاً وقدرة على أداء الأدوار المختلفة المسند إليهم، وقد تقدم البحث على ثلاث مراحل:

• تضمنت المرحلة الأولى من البحث مقابلات عبر البريد الإلكتروني مع أساتذة مرشدين سياحيين في الجامعات المصرية حول التقنيات التي يستخدمونها لتعليم الطلاب حول تفسير القطع الأثرية مثل المشاهد التي تصور النساء في مصر القديمة خاصة فيما يتعلق بالوساطة الثقافية ومدى تأثيرها، وهذه التقنيات تساعد في إعداد الطلاب كمرشدين سياحيين محتملين فيما يتعلق بالدور الرئيسي للوسيط الثقافي، تم اختيار النساء في مصر القديمة ليكون محور هذا الجزء من الدراسة للتأكيد على التحديات التي يواجهها المرشدون السياحيون في تفسير السياقات الثقافية المختلفة للسياح، تم إجراء المقارنات بين النساء في مصر القديمة ومصر الحديثة وغيرها من السياقات الثقافية الحديثة، واعتبر هذا مثالاً على كيفية قيام المرشد السياحي بأدوار مختلفة أثناء الترجمة الفورية.

• تضمنت المرحلة الثانية من البحث دراسة المعايير الأوروبية لمهنة الإرشاد السياحي والمناهج المختلفة المعتمدة في الدول المكونة لبريطانيا العظمى (إنجلترا واسكتلندا وويلز) لتصميم وتقديم مناهج الإرشاد السياحي، وركز البحث بشكل خاص على سياقات الإرشاد السياحي الويلزية والاسكتلندية لأنه في كلا السياقين التدريبين للشارة الزرقاء العزيزة توجد مؤسسة للتعليم العالي، أي أن الوضع يشبه إلى حد كبير الوضع في مصر، وتضمنت هذه المرحلة إجراء استبيان للمرشدين السياحيين الويلزيين والاسكتلنديين وإجراء مقابلات مع الموظفين المسؤولين عن تصميم وتقديم مناهج الإرشاد السياحي، وتم إجراء المراقبة المباشرة للتطوير المهني المستمر الذي قدمته جمعية المرشدين السياحيين الرسميين في ويلز، مما سمح بالتفاعل مع المرشدين السياحيين الويلزيين.

• تضمنت المرحلة الثالثة من البحث دراسة تفصيلية لسياق الإرشاد السياحي المصري وتضمنت مقابلات مع أساتذة أقسام الإرشاد السياحي في الجامعات المصرية وأعضاء النقابة العامة للمرشدين السياحيين المصريين وأعضاء جمعية وكلاء السفر المصريين. ونتيجة لهذه المقترحات تم تقديم منهج مصري جديد للإرشاد السياحي وتم تنقيح هذه المقترحات في ضوء تعليقات أصحاب المصلحة المصريين. نتج المنهج المقترح بشكل خاص عن تحليل المعيار الأوروبي لمهنة الإرشاد السياحي والشارة الزرقاء الويلزية، وتوصلت الدراسة إلى أن الجامعات المصرية يمكن أن تحسن مهارات وكفاءات المرشدين السياحيين المصريين في أداء أدوارهم المتوقعة لاسيما دور الوسيط الثقافي ويعاني العديد من المرشدين السياحيين في مصر من ضعف الأداء في أدوارهم المتنوعة كنتيجة مباشرة للبرامج التدريبية والمناهج المصممة لهذه البرامج وهيمنة المرشدين السياحيين على سياق الإرشاد السياحي في اسكتلندا وأظهرت مراجعة الأدبيات أن هناك أدواراً مختلفة من المتوقع أن يؤديها المرشد السياحي وهي على النحو التالي: (المترجم الفوري، مقدم المعلومات، القائد، المحفز، الدور الاجتماعي، الوسيط الثقافي، مدير الرحلة، العلاقات العامة، الميسر).

٣. دراسة (Khornjamnong, Butsakornm, 2017)، بعنوان: (performance of Factors influencing the tour guides in Thailand)

٤. العوامل المؤثرة في أداء المرشدين السياحيين في تايلند:

هدفت الدراسة إلى تقييم أداء المرشدين السياحيين في تايلند وتأثيرهم على التجربة السياحية ومراجعة الأدبيات حول جودة الخدمة وأداء المرشد السياحي حيث تم إجراء دراسة استقصائية لتوقعات السياح ورضاهم عن المرشدين السياحيين في تايلند وفهم سمات المرشدين السياحيين التي تؤثر في رضا السياح الأجانب، وتوصلت الدراسة إلى تطوير TGSQEM (نموذج تقييم جودة خدمة المرشد السياحي) الذي يتألف من ثمانية أبعاد وهي: الموثوقية، السمات الشخصية، التعاطف، الضمان، الاحتراف، الموقف، توليد جو ودي، الحذر وتحديد العوامل المختلفة التي تؤثر على أداء المرشد السياحي التايلندي وتعزيز وفهم تصورات وتوقعات السياح لأداء المرشد السياحي وجودة الخدمة المرتبطة به وإنشاء إطار نظري يمكن استخدامه لتحسين جودة خدمة المرشدين السياحيين والمساهمة في المزيد من صناعة السياحة الناجحة في تايلند.

- دراسة (حداد، كوثر، درش، ليندة، فاطمة الزهرة بن مبارك، آية، ٢٠٢٣)، بعنوان: رقمنة الإرشاد

السياحي:

هدفت الدراسة إلى دراسة وتحليل كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين وتطوير قطاع الإرشاد السياحي، حيث تناولت أهمية التطور التكنولوجي في تعزيز تجربة السياحة وتسهيل الوصول إلى المعلومات السياحية، وتم استعراض الأدوات والتقنيات المستخدمة في رقمنة الإرشاد السياحي مثل التطبيقات الجوال والواقع المعزز والواقع الافتراضي ومناقشة التحديات والفرص المتعلقة بتلك التطبيقات الرقمية، وتسلط الضوء على الفوائد المحتملة لرقمنة الإرشاد السياحي وتوفير مساهمات لتحسين هذا القطاع، وقد استخدمت الدراسة نموذج عن تطبيق الإرشاد السياحي الرقمي يدعى "IZI TRAVEL"، وتوصلت الدراسة إلى أن رقمنة الإرشاد السياحي تسهم في زيادة وصولية المعلومات السياحية وتحسين توافرها بشكل سريع وسهل وتتيح تقيات الإرشاد الرقمي فرصاً لتخصيص الجولات السياحية وفقاً لاهتمامات السائحين وتفضيلاتهم الشخصية وأن الإرشاد السياحي الرقمي يحسن تجربة التفاعل مع الوجهات السياحية بفضل استخدام التطبيقات والأدوات الرقمية ويعزز وصول السائح إلى معلومات دقيقة ومحدثة وأن الرقمنة يمكن أن تحسن جودة الخدمات السياحية وتسهم في تنويع الوجهات السياحية المقدمة للسائحين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة (صالح القدومي، حسان، ٢٠٠٣) من حيث تناولهما لمحور الأدلاء السياحيين والمكاتب السياحية ودراسة واقعهما ولكن دراسة (صالح القدومي، حسان، ٢٠٠٣) قامت بدراسة الصفات الشخصية للمرشدين السياحيين من وجهة نظر مدراء المكاتب السياحية والمرشدين السياحيين ودرجة معوقات عمل المرشدين السياحيين وواقع إدارة الرحلات السياحية إضافة لأثر كل من (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري، إتقان اللغات الأجنبية، التخصص العلمي) على ذلك أما الدراسة الحالية تهدف إلى معرفة واقع الدليل السياحي لدى المكاتب السياحية في محافظة طرطوس.

ونجد أن الدراسات الثلاث (Rady, Maged, 2008)، (Khornjamnong, Butsakornm, 2017)، (حداد، كوثر، درش، ليندة، فاطمة الزهرة بن مبارك، آية، ٢٠٢٣)، يتشابهون مع الدراسة الحالية من حيث تناولهم لمحور الأدلاء السياحيين لكن على مجالات مختلفة فنجد دراسة (Rady, Maged, 2008) ركزت على الدور الثقافي للمرشد السياحي حيث اهتمت فقط بالمرشدين السياحيين العاملين في السياحة التراثية الثقافية من خلال دراسة تاريخ مصر والمقارنة بين النساء قديماً وحديثاً أما الدراسة الحالية تتناول جميع أدوار المرشد السياحي وليس فقط الدور

الثقافي بالإضافة لأن دراسة (Rady, Maged, 2008) ركزت على دراسة المعايير الأوربية لمهنة الإرشاد السياحي والمناهج المختلفة المعتمدة في الدول المكونة لبريطانيا العظمى وتطرق للمناهج الخاصة بالمهنة بالجامعات المصرية أي تناولت الإرشاد السياحي كاختصاص يُدرس في الجامعات والمعاهد وغيرها من المؤسسات التعليمية، أما الدراسة الحالية لم تتطرق للإرشاد السياحي كاختصاص يُدرس وإنما تناولت الإرشاد السياحي كمهنة في محاولة للتعرف على واقع ممتهنيها في محافظة طرطوس من قبل المكاتب السياحية، بينما دراسة (Khornjamnong, Butsakornm, 2017) تطرقت إلى مفهوم جودة الخدمة وخصائصها والأدبيات المتعلقة بها بالإضافة لأبعادها الثمانية واستخدام نموذج تقييم جودة خدمة المرشد السياحي TGSQEM ، بينما الدراسة الحالية لم تتطرق لمفهوم الجودة وأبعادها وتسعى لمعرفة واقع الدليل السياحي في محافظة طرطوس، أما دراسة (حداد، كوثر، درش، ليندة، فاطمة الزهرة بن مبارك، آية، ٢٠٢٣) تختلف عن الدراسة الحالية من حيث تناولها لموضوع التكنولوجيا الرقمية ودورها في تحسين وتطوير القطاع السياحي بالإضافة لاستعراض التقنيات المستخدمة في رقمنة الإرشاد السياحي واستخدام نموذج IZI TRAVEL بينما الدراسة الحالية لم تتطرق لموضوع التكنولوجيا وعلاقته بالإرشاد السياحي والدليل السياحي بل هدفت لمعرفة واقع الدليل السياحي لدى المكاتب السياحية في محافظة طرطوس.

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث الرئيسية في التساؤل الآتي:

ما هو واقع الدليل السياحي لدى المكاتب السياحية في محافظة طرطوس؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في تقديم الإطار النظري المتعلق بالدليل السياحي من خلال الإضاءة على تاريخ الدليل السياحي السوري وشروط مزولة المهنة في سورية بالإضافة لبيان مفهومه والأدوار التي يقوم بها. ومعرفة واقع الدليل السياحي لدى المكاتب السياحية في محافظة طرطوس والخروج بتوصيات ونتائج ستساهم في التوصل إلى صياغة الخطط والاستراتيجيات التي تتضمن بشكل كبير تحسين واقع الدليل في المحافظة.

أهداف البحث:

يسعى البحث إلى:

- مراجعة الأدبيات المتعلقة بالدليل السياحي.
- معرفة واقع الدليل السياحي لدى المكاتب السياحية في محافظة طرطوس.

منهج البحث:

نظراً على طبيعة البحث وتحقيقاً لأهدافه سيتم الاعتماد المنهج الاستقرائي حيث أستخدم هذا المنهج لدراسة واقع الدليل السياحي في محافظة طرطوس من وجهة نظر المكاتب السياحية بعد الاطلاع على المراجع الضرورية ومعاينة الواقع ومقابلة العاملين في المكاتب السياحية.

مصادر جمع البيانات:

سيتم الاعتماد على مصدرين هما:

- المصادر الأولية: المقابلات الشخصية.
- المصادر الثانوية: الكتب العلمية، الرسائل العلمية (ماجستير)، المجالات العلمية.

الإطار النظري للبحث

أولاً: تاريخ الدليل السياحي في سورية:

برز في سورية (مجلد المصرب) والذي يعد أشهر أمراء البادية السورية والذي ينحدر من قبيلة (السبعة) التي تنفرع إلى فرعين (العبد) و(البطينات) والمصرب كان من (البطينات) والمعروفين أيضاً ب (القمص)، وكانت هذه القبيلة في ذلك الوقت تسيطر على الطريق من حمص ودمشق إلى تدمر وكانت تقوم بحماية السياح الأجانب من قطاعين الطرق لقاء أجر، ويعد مجول الولد الثاني من أصل تسعة أولاد لشيخ القبيلة (عواد الأحمد، خالد، ٢٠١٠، ص ٢٠٦)، والذي كان معروف عن والده أنه يجيد القراءة والكتابة وهو أمر غير شائع بين القبائل والذي كان يعد استثناء ونتيجة حبه للعلم فقد أحضر لأولاده من يعلمهم الكتابة والقراءة ولكن مجول كان الوحيد بين إخوانه من أبدى اهتماماً بالتعلم (بلنت، أ، ٢٠٠٧، ص ٤٨)، حينها قام والده بإرساله للمدينة لتعلم اللغتين (الفرنسية والتركية) ولدراسة تاريخ سورية وبخاصة تاريخ الآثار والأوبد لتأهيله ليكون دليلاً سياحياً للسياح وعلماء الآثار الذين كانوا يرتادون الصحراء، وبالحديث عن صفاته نجده: جميل المنظر، ذكي، سريع البديهة، يلقي النكات، كريم، نبيل، شجاع، فصيح، محب للمغامرة ومولوع بالمغازي (عواد الأحمد، خالد، ٢٠١٠، ص ٢٠٦)، أما عن مظهره الخارجي فنجد: قصير، يده صغيرتان، قدماه صغيرتان، بشرته بلون الزيتون، لحيته سوداء تميل للرمادية، عيناه سوداوان، حاجباه أسودان (بلنت، أ، ٢٠٠٧، ص ٤٧)، وقد ورد ذكره في مذكرات (بروتون) زوجة القنصل الإنكليزي في سورية حيث كتبت: "كان مجول ذا شخصية قوية جذابة، كما كان يفرض احترامه على كل المجتمع مهما كان لونه وقد أعجب به كل الأجانب الذين تعرفوا إليه"، وكمثال عن عمل (مجلد المصرب) كدليل سياحي هو عندما رافق المستشرق (جين دغبي) ابنة الجنرال (هنري دغبي) سليل عائلة ارسطراطية كبيرة في بريطانيا، رافقها في رحلتها التي تبدأ ببيروت وتخترق بادية الشام بتدمر نحو بابل بحجة اقتناء الخيول العربية، وفي طريق البادية كانت (جين دغبي) و(مجلد المصرب) يتقدمان القافلة وكان يقص عليها قصصاً مسلية عن حياة البادية وعن وقائع العربان وطرائف الآثار وقام بحماية القافلة بكل بسالة وشجاعة عندما هاجمتها قبيلة (شمر) مما أثار إعجاب المستشرق ب (مجلد المصرب) والذي انتهى الأمر بزواجهما على طريقة البدو وأمام شيوخ العشيرة (عواد الأحمد، خالد، ٢٠١٠، ص ٢٠٧).

ومن المسميات الأخرى التي كانت تطلق على الدليل السياحي في سورية أيضاً هو "الترجمان" الذي كان يتعاقد مع إدارة الجولات والقوافل ويعمل على خلق الراحة للمسافر وتذليل الصعوبات المتعلقة بالتعامل والتواصل مع السكان المحليين كما وكان متقناً للغات عدة منها: إنكليزية وفرنسية وبعضهم اللغة الألمانية والإيطالية وعارفاً بتاريخ بلده وآثاره، وكانت تنييط إليه العديد من المهام منها:

- قيادة جموع المسافرين واتخاذ أقصر الطرق لهم.
- يتحمل كافة نفقات الرحلة من نقل وطعام وبخشيش ورسوم وما إلى ذلك.

- توفير كافة مستلزمات المسافرين من الخيول ذات الألجام الحيدة والسروج الأوروبية وسروج السيدات والبغال القوية وتوفير العلف لهم وغيرها من الحاجيات.
- سائق عربّة الجر يضمن سلامة المسافرين وأمتعتهم.

وقد أبدى السوريون استعدادهم دائماً لتعلم لغات أجنبية جديدة مما سهل ذلك على السائح العثور على شخص يفهم لغته ويشرح له عن البلد وتاريخه وعاداته وتقاليده ويجعله ينخرط في ثقافته ويعلمه بعضاً من الكلمات العربية اللازمة للرحلة (K. BAEDEKER, 1894, PP 14).

وقد ذكر كتاب "الحج إلى نجد" (ولفرد بلنت) وزوجته (آن بلنت) وهم أحد الرحالة الأوروبيين قيامهم بأحد الرحلات والتي بدأت من حلب في عام ١٨٧٧م حيث قام القنصل البريطاني بحلب والذي كان صديقاً لأحد معارف بلنت بمعاونتهما في اختيار الخدم والأدلاء الأكفاء وشراء الخيول العربية الأصيلة وما يلزم قافلتهما إبل ومؤن (بلنت، أ، ٢٠٠٧، ص ٩).

ثانياً: مفهوم الدليل السياحي:

يعرف الدليل في الجمهورية العربية السورية حسب المادة /٢/ من المرسوم التشريعي رقم /٥٤/ لعام ٢٠٠٢ مزاولة مهنة الأدلاء السياحيين بأنه الشخص الذي يقوم بمساعدة السياح ومرافقتهم وإرشادهم إلى مرافق البلاد وآثارها ومؤسساتها ومحلاتها الجديرة بالزيارة ويكون مسؤولاً عن تقديم جميع الشروحات المعتمدة في هذا المجال يجب أن يتمتع الدليل بالمعرفة والثقافة العامة الضرورية المرتبطة بمجالات اهتمام السياح الاجتماعية والثقافية والفنية والاقتصادية وغيرها (مجلس الشعب السوري، ٢٠٠٢).

وحسب المادة /٦/ من التعليمات التنفيذية للمرسوم التشريعي رقم /٥٤/ الخاص بتنظيم مهنة الأدلاء

السياحيين يمكن تعريف الدليل السياحي حسب الدرجة التي تم تصنيفه بها حسب الآتي:

- **دليل الدرجة الثانية:** يعد الدليل المرخص حديثاً متدرباً (تحت الاختبار) لمدة سنتين اعتباراً من تاريخ صدور قرار النجاح ويصنف دليلاً قطرياً من الدرجة الثانية.

- **دليل الدرجة الأولى:** هو الدليل الذي مارس العمل بمهنة الدلالة السياحية لأكثر من سنتين واجتاز امتحان سبر معلومات للتصنيف بالدرجة الأولى بعد إتباعه دورة تخصصية تقيمها وزارة السياحة وحقق عدد أيام مرافقة فعلية لمجموعات سياحية يحدد في حينه بموجب أذونات مرافقة رسمية صادرة عن وزارة السياحة أو مديرياتها المعنية خلال آخر سنتين لممارسة هذه المهنة، وبالإضافة لخلو سجله من إحدى عقوبات الإيقاف عن العمل لمدة تزيد عن ثلاثة أشهر خلال السنتين الأخيرتين من سنوات عمله.

- **دليل الدرجة الممتازة:** هو الدليل الذي مارس العمل في مهنة الدلالة السياحية بصفة دليل قطري درجة أولى لأكثر من أربع سنوات وحقق عدد أيام مرافقة فعلية لمجموعات سياحية يحدد في حينه خلال السنوات الخمس السابقة وبموجب أذونات مرافقة رسمية صادرة عن وزارة السياحة أو مديرياتها وبعد إتباعه دورة تخصصية للتصنيف بالدرجة الممتازة التي تقيمها وزارة السياحة شريطة خلوه سجله من إحدى عقوبات الإيقاف عن العمل لمدة تزيد عن ثلاثة أشهر خلال السنتين الأخيرتين من سنوات عمله (وزارة السياحة، ٢٠٠٢).

وقد تناول العديد من الباحثين تعريفات للدليل السياحي نذكر منها:

حسب دراسة (Hussein Abd El kady, Jermien, 2020, pp 114-115) يعتبر الدليل

السياحي الشخص الذي يفسر المواقع التاريخية والثقافية والطبيعية للزائرين أو السائحين الأفراد أو مجموعة

السياح بطريقة مسلية وبلغة الزائرين ويشرح جوانب الثقافة المحلية بصفته سفيراً ووسيط ثقافي واجتماعي ومؤثر في صورة الوجهة واحتمالية العودة إليها مرة أخرى

وحسب دراسة (مقابلة، د. خالد، ٢٠٠٦) فإن الدليل السياحي هو الشخص الذي يرافق المجموعات السياحية ويعمل على التفسير والتوضيح والشرح لهم حول منطقة الجذب السياحي إلى جانب ضمان أمنهم وسلامتهم بصفته المسؤول بالإضافة لإدارة وتنظيم الرحلات السياحية.

وأضافت دراسة (أبو الحسن، د. أسامة، ١٩٩٦) أن الدليل هو الشخص الذي يتقاضى أجر لقاء الشرح والإرشاد للسائح في أماكن الآثار أو المتاحف أو المعارض.

بينما وجدت دراسة (حيدر، حمود، القطب، حمود. كانون الأول، ٢٠٢٠، ص ٢٦١) أن الدليل هو الممثل الحقيقي لبلده أمام السائح وسفيراً عنه بصفته الشخص الذي يشرح ويوضح المقومات السياحية بغض النظر على اختلافها مبرزاً النواحي الإيجابية وعناصر الجذب التي تتمتع بها ويسعى لربط المقصد السياحي بالمجتمعات الأخرى مقابل أجر معين.

ووفقاً للاتحاد العالمي لجمعيات المرشدين السياحيين: هو الشخص المرخص له لمزاولة المهنة من قبل الجهة المعنية يعمل على إرشاد الزائرين ومفسراً لهم عن التراث الثقافي والطبيعي للمنطقة وبلغتهم. (Le Nguyen, Hoang.) (2015)

أما الاتحاد الأوروبي للسياح يصفه بأنه: مرشد للزوار والأفراد سواء كانوا من خارج الوطن أو داخله للمعالم والمواقع والمتاحف في مدينة ما مترجماً لهم بطريقة ملهمة وباللغة التي يختارونها. (Ap, j. and Wong, k, 2001, pp 120-129)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج تعريف شامل من وجهة نظر الباحثة وهو:

الدليل السياحي هو ذلك الشخص الذي يقوم بعملية الشرح والتفسير للسياح سواء كانوا محليين أو أجانب عن أجمل مقومات بلده ويكون حاصل على ترخيص من الأجهزة المعنية وذلك لقاء أجر ولمدة زمنية معينة.

ثالثاً: شروط مزاوله مهنة الدليل السياحي في سورية:

حسب المرسوم التشريعي رقم /٥٤/ لعام ٢٠٠٢ مزاوله مهنة الأدلاء السياحيين نجد أن:

- المادة /٣/: /أ/ يشترط لقبول طلب الترخيص بمزاولة مهنة دليل أن يكون المتقدم:
 - عربياً سورياً أو من هو في حكمه.
 - قد أتم الثانية والعشرين من عمره.
 - سالماً من الأمراض المعدية ومن الأمراض والعاهات التي تمنعه من أداء مهمته.
 - غير محكوم عليه بجرم يتنافى مع واجبات المهنة أو بجرم شائن.
 - حاصلاً على شهادة جامعية أو شهادة المعهد المتوسط الفندقي علوم سياحية أو مركز التدريب السياحي والفندقي اختصاص سياحة أو المعهد المتوسط للآثار أو المعاهد السياحية المعتمدة من وزارة السياحة.
١. جيداً لإحدى اللغات الأجنبية على الأقل ومتقناً لمصطلحاتها الخاصة بعمله بموجب

وثائق تثبت ذلك وتقبلها الوزارة.

/ب/ يمكن قبول طلبات من لم يحققوا أحد الشروط الواردة في الفقرة /٥/ في الحالات الآتية وبقرار من الوزير:

١/ إذا كانوا يتقنون إحدى اللغات نادرة الاستخدام في سورية المبينة في التعليمات التنفيذية لأحكام هذا المرسوم التشريعي.

٢/ إذا كانوا يجيدون إحدى اللغات الأجنبية وكانوا مرشحين للعمل أدلاء محليين لموقع محدد أثري أو سياحي.

٣/ إذا ثبت تميزهم في لغة أجنبية محددة ومعرفتهم الواسعة في مجالات الثقافة العامة الضرورية لعمل الدليل.

- المادة ٤/ : أ/ يخضع المتقدمون بطلباتهم على فحص مقابلة أولي يتضمن سبراً للمعلومات الثقافية العامة وإتقان اللغة الأجنبية والتأكد من ملائمة المظهر العام لعمل الدليل.

ب/ يخضع الناجحون في فحص المقابلة إلى دورة تأهيلية في مجالات الثقافة العامة الضرورية لضمان مستوى أداء الدليل يحدد الوزير بقرار منه مدتها وموادها ومكان إقامتها بالتنسيق مع شعبة الأدلاء في غرفة السياحة.

المادة ٥/ : أ/ ترخص الوزارة للمتقدم بالطلب لمزاولة مهنة دليل والناجح في الدورة التأهيلية وتزوده بالوثيقة المبينة لذلك مع درجة التصنيف.

ب/ يتقدم الحاصل على الترخيص للانتساب إلى غرفة السياحة /شعبة الأدلاء خلال ثلاثة أشهر من تاريخ نجاحه في الدورة التأهيلية.

- المادة ٦/ : أ/ تصدر الوزارة بطاقة الدليل السياحي المرخص بعد تقديمه إشعار انتسابه لغرفة السياحة ويسمح له حينها بممارسة العمل.

ب/ يعد الدليل المرخص له حديثاً تحت الاختبار لمدة سنتين ويؤصل بعدها بقرار من الوزير في حال عدم وجود أية مخالفة في سجله لدى الوزارة.

ج/ تجدد البطاقة كل سنتين عن طريق الوزارة كما يجدد الترخيص كل خمس سنوات من قبل الوزارة بعد اختبار للتأكد من تحديث معلومات الدليل.

د/ تحدد أوصاف بطاقة الرخصة وشروط تجديدها وشارة الدليل وأسلوب إبرازها الدائم أثناء العلم في التعليمات التنفيذية لأحكام هذا المرسوم التشريعي.

هـ/ يشترط مرافقة دليل سياحي مرخص له أصولاً للسياح المستقدمين عن طريق مكتب السياحة سواء كانوا أفراداً أو مجموعات سياحية وذلك أثناء تجوالهم في المواقع الأثرية والسياحية في سورية ويزود بإذن مرافقة في كل مرة من قبل الوزارة أو من مديرياتها أو دوائرها في المحافظات وذلك بناء على طلب من مكتب السياحة المعني.

و/ تحدد الوزارة في الترخيص الممنوح للدليل مجال عمله إن كان على المستوى القطري أم على المستوى المحلي لموقع محدد أثري أو سياحي وتصدر شروط العمل لكل منهما في التعليمات التنفيذية لأحكام هذا المرسوم التشريعي وتحدد الأجور الوسطية للدليل المحلي أو القطري بقرار من الوزير.

رابعاً: أدوار المرشد السياحي:

تاريخياً كان دور المرشد مقتصرًا على: القائد ومقدم المعلومات ومسؤول الصحة والسلامة والمنظم والوسيط، ولكن الدراسات الحديثة كشفت عن أدوار جديدة أكثر فعالية واحترافية ليلعبها حيث كشفت الأدبيات المنشورة منذ عام ١٩٨٥م وحتى عام ٢٠١٤م عن عشرة أدوار رئيسية يلعبها المرشد السياحي وهي:

- مقدم معلومات.
- القائد.
- المترجم.
- المحفز.
- الميسر.
- وسيط ثقافي.
- الدور الاجتماعي.
- القدرة على الترفيه.
- ممثل العلاقات العامة.
- مسوق مبيعات. (Weiler, B. and Ham, S.H. 2001, pp. 549-563)

أولاً: مقدم معلومات:

يعمل المرشد السياحي على تقديم مجموعة واسعة من المعارف (Rady, Maged, 2008, pp. 76)، حيث تركز مهمته على تزويد السياح بمعلومات حول الأماكن السياحية المختلفة (التاريخية والأثرية والطبيعية والثقافية) (Hussein Abd El kafy, Jermien. 2020, pp. 116)، فمثلاً عند إرشاد السياح لمنتزهات الحياة البرية فمن واجب المرشد السياحي أن يشرح لهم ويُغني معرفتهم ب: الاسم، الموقع، تاريخ المحمية، تحديد فصائل الحيوانات الموجودة، الحيوانات والطيور المتوقع مشاهدتها، توزيع الحيوانات في المحمية.

ثانياً: القائد:

شملت تعاريف المرشد السياحي جوانب عدة ومن ضمنها اعتبار المرشد السياحي الشخص القائد الذي يقود المجموعات السياحية ويعمل على المحافظة عليها منذ لحظة وصولهم وحتى مغادرتهم عن البلد المضيف، وبالإستعانة بالمثل المذكور أعلاه يمكن توضيح دور القائد من خلال:

- تقديمه للنصح بما يلزم من الأطعمة والمشروبات واختيار المطاعم المناسبة.
- اقتراح مسار معين لزيارة المناطق السياحية البعيدة.
- الاهتمام بتأكيد حجوزات الطيران، القطارات، الفنادق وغيرها. (فاخر محمد المحمداوي، محمد،

(٢٠٢٢، ص ١٤٩)

ثالثاً: المترجم:

يقوم المرشد السياحي بتزويد كل سائح بالمعلومات وباللغة التي يتكلمها ويفهمها هو، إذ تعتبر الترجمة أداة لسد فجوة اختلاف اللغات (بشرى، عاشور، زهيرة، دايب، ٢٠١٧، ص ٣٤)، كما تساعد الترجمة الفورية في تعزيز التفاهم والتعلم بالإضافة لتشجيع التفاعل وإضافة المتعة.

رابعاً: المحفز:

يبرز دور المحفز للمرشد من خلال اعتباره وسيلة للتأثير على السياح في اختيارهم لأماكن الزيارة.

خامساً: المنسق:

من خلال قيام المرشد بحل حالات الطوارئ والمشكلات، فإذا حدث خطأ ما فإن المرشد سيقوم بتغيير ترتيب مسار الرحلة من أجل المحافظة على جودة الجولة وإرضاء المشاركين بها، وقد تشمل هذه المشاكل: مشاكل متعلقة بترتيبات الأمتعة والغرف والوجبات واللغة عند الضرورة والسرقة والأمراض.

سادساً: وسيط ثقافي:

يعتبر المرشد السياحي وسيط ثقافي بين ثقافتين مختلفتين وهما: الثقافة المضيفة وثقافة الضيف، حيث لا يمكن تجاهل الشخص الذي يخبر السائح عن ثقافة البلد المضيف، ولذلك يحتاج المرشد لمعرفة واسعة ليس فقط بالثقافة التي تتم زيارتها ولكن أيضاً لثقافة الزوار، ويبرز دور الوسيط من خلال تفسير التعبيرات والنوايا والمفاهيم والتوقعات في كل مجموعة ثقافية إلى الأخرى أي من خلال التواصل معهم.

سابعاً: الدور الاجتماعي:

يجب أن يكون المرشد قادر على تطوير علاقات عمل إيجابية مع العملاء والمحافظة عليها. (Rady, Maged, 2008, pp 81)

ثامناً: القدرة على الترفيه:

يجب على الدليل السياحي أن يمتلك روح الدعابة ويكون قادراً على الترفيه عن الزائرين لأن ذلك يلعب دور مهم في نجاح الرحلة السياحية.. (Rady, Maged, 2008, pp 76)

تاسعاً: ممثل العلاقات العامة:

لا يخفى على أحد بأن مهنة الإرشاد السياحي تتطلب نوعاً من العلاقات العامة مع جهات وأشخاص عدة وذلك لضمان سهولة وتيسير العمل كأن يكون المرشد السياحي على صلة وعلاقة دوماً مع: الجهات المختلفة، أصحاب المحلات والهدايا، العاملين في الفنادق، شركات النقل والسياحة، وزارة السياحة والآثار ووزارة الثقافة وغيرها. (خليل بظاظو، إبراهيم، فرحان العميرة، أحمد، ٢٠١١، ص ٢٣)

عاشراً: مسوق مبيعات:

يتحول المرشد السياحي إلى مروج شفوي عندما يتجاوز توقعات الزوار فتصبح كلمته أكثر تأثيراً بهم بالإضافة لقدرته بالإقناع والترغيب بالمنتج السياحي والترويج للمنتجات المحلية (Rady, Maged, 2008, pp 77)

خامساً: لمحة عن آلية عمل المكتب السياحي في سورية:**أولاً: مفهوم المكتب السياحي:**

حسب القانون رقم ٢/ لعام ٢٠٠٩ المتعلق بمؤسسات تنظيم الرحلات السياحية أو وكالات أو الأنشطة والإعلام والترويج والتسويق السياحي أو مكاتب العمرة أو السياحة الداخلية أو الخدمات السياحية والأعمال التي تمارسها يمكن تعريف الآتي:

أ- مؤسسة تنظيم الرحلات السياحية: هي موقع العمل السياحي الذي يقوم بتنظيم وتنفيذ رحلات سياحية من وإلى سورية وداخلها لصالحه وللغير.

ب- مكتب العمرة: هو موقع العمل السياحي الذي يقوم بتنظيم رحلات الحج والعمرة إلى أراضي المملكة العربية السعودية.

ت- مكتب السياحة الداخلية: هو موقع العمل السياحي الذي يقوم بتنظيم وتنفيذ رحلات سياحية داخل سورية لصالحه أو لصالح مؤسسات تنظيم الرحلات السياحية السورية.

ثانياً: آلية عمل المكتب السياحي في سورية:

- من خلال الجولة التي قامت بها الباحثة على المكاتب السياحية في محافظة طرطوس تبين الآتي:
- يقوم المكتب السياحي بتصميم عدة نماذج للبرامج السياحية بحيث تتناسب أكبر شريحة ممكنة من السياح مع إمكانية التعديل على البرنامج من حيث إطلالته ل (١٢) يوم أو اختصاره ل (٨) فقط، ويقوم المكتب السياحي بتحديد الإكرامية التي تمنح للدليل في نهاية الرحلة ضمن البرنامج السياحي بحيث لا يجوز الدفع أقل من ذلك وإذا كان الدليل ذو خبرة ومهارة وحصل على احترام ومحبة المجموعة السياحية فإن إكراميته تكون أعلى من القيمة التي حددها المكتب.
- يحصل المكتب السياحي على الموافقات الأمنية المطلوبة وينظم إجراءات الحدود والإجراءات المتعلقة بدخول المجموعة السياحية إلى داخل البلد والحجز في مؤسسات الإطعام والإقامة.
- يتولى المكتب السياحي حل أي مشكلة فيما يخص المجموعة السياحية لأنه المسؤول الأساسي عنها، مثال على ذلك: في حال تعرضت الحافلة لعطل أثناء الطريق يقوم الدليل أو السائق بالاتصال بالمكتب ليتولى الموضوع ويرسل حافلة جديدة.
- يقدم المكتب السياحي التسهيلات اللازمة لعمل الدليل السياحي مثل:
- تأمين وسائل النقل والحافلات المجهزة بشاشات عرض صغيرة.
- تأمين إقامة الدليل.
- تأمين الأدوات التي يطلبها الدليل.
- تأمين الدخوليات للمواقع السياحية والأثرية.
- بعض المكاتب تقوم بالتأمين على الدليل في حال تعرضه لحادث أثناء تنفيذ البرنامج السياحي.
- تعتمد بعض المكاتب على أن يكون عشاء المجموعة السياحية في يوم الوصول هو الحساء (الشورية) لسهولة وقعها على المعدة.
- جميع المكاتب التي زارتها الباحثة تأخذ بعين الاعتبار اقتراحات الدليل في نهاية الرحلة.
- في حال موت أحد السياح يقوم المكتب بتبليغ السفارة المسؤولة فيحضرهم معهم الطبيب الشرعي للتأكد بأن الوفاة طبيعية وليس هناك جريمة قتل ومن ثم يُرحل لبلده فوراً.
- تساهم المكاتب السياحية بشكل عام في توفير فرص عمل للأدلاء من خلال استقدام المجموعات السياحية ولكن ليس بكثرة وإنما حسب حاجة سوق العمل.

الملاحظات حول واقع الدليل السياحي لدى المكاتب السياحية في محافظة طرطوس:
قامت الباحثة بجولة على المكاتب السياحية في محافظة طرطوس البالغ عددها (٧) تمثلت بالجدول الآتي:

اسم المكتب	تاريخ الزيارة
مؤسسة نور طرطوس للسياحة والسفر .	٢٠٢٣/٦/١٢
مؤسسة بملكة للسياحة والسفر .	٢٠٢٣/٦/١٢
مكتب الفارس للسياحة والسفر .	٢٠٢٣/٦/١٢
مؤسسة نغم الشام للسياحة والسفر .	٢٠٢٣/٦/١٣
مؤسسة أجنحة الساحل للسياحة والسفر .	٢٠٢٣/٦/١٣
مؤسسة هنادي للسياحة والسفر .	٢٠٢٣/٦/١٤
مكتب مويشة للسياحة والسفر .	٢٠٢٣/٦/١٤

ثم قامت الباحثة بطرح وتوجيه عدة أسئلة أثناء المقابلة التي وُجّهت إلى العاملين في المكاتب السياحية تمحورت هذه الأسئلة وفق الآتي:

- هل يتم الاستعانة بالدليل السياحي بشكل دائم في حال وجود مجموعات سياحية أجنبية؟
- هل يعتبر المكتب السياحي وجود الدليل السياحي مهم أثناء الرحلة السياحية؟
- هل يواجه المكتب السياحي صعوبات أثناء العمل؟ في حال كانت الإجابة نعم، ما هي؟
- هل يتم الاستعانة بالدليل السياحي بشكل دائم في جميع الرحلات التي ينظمها المكتب؟ في حال كانت الإجابة لا، لماذا؟

ومن خلال إجابات العاملين توصلت الباحثة إلى الملاحظات الآتية:

- جميع المكاتب السياحية التي تم ذكرها في الجدول أعلاه تستعين بالدليل السياحي في حال وجود مجموعات سياحية أجنبية فقط وذلك لأن القانون يفرض ذلك.
- جميع المكاتب السياحية التي تم ذكرها في الجدول أعلاه أكدت على أهمية وجوده أثناء الرحلة السياحية مهما كانت نوعيتها (ترفيهية - دينية - ثقافية... الخ) فبدون المرشد الرحلة فاشلة.
- في ظل قلة الوفود السياحية ومجموعة معوقات أخرى (معاونة في أسعار وسائل النقل، تكاليف تنظيم الرحلات عالية جداً، الوعي السياحي لدى المجتمع المحلي غالباً ما يكون ضعيف، معوقات الحياة المتعلقة بالكهرباء والوقود، خدمات المواقع السياحية والأثرية ضعيفة، غلاء الأسعار بشكل عام، قلة المردود المالي للمكتب) يفرض عليه الاستغناء عن بعض العاملين مما يسبب البطالة.
- غالبية المكاتب السياحية التي تم ذكرها في الجدول أعلاه لم تعد تنظم رحلات خارجية وتعتمد على تنظيم رحلات داخلية فقط وأنه لا يتم الاستعانة بدليل مختص وإنما يقوم مشرف من المكتب بتولي عملية الشرح مما يواجه الدليل السياحي في المحافظة قلة فرص العمل.

- أشارت غالبية المكاتب السياحية التي تم ذكرها في الجدول أعلاه أنها لا تستعين بدليل سياحي مختص أثناء الرحلات الداخلية التي تنظمها وذلك لأن هذا النوع من الرحلات يأخذ طابع ترفيهي أكثر من ثقافي.

وأن هذه الملاحظات المتعلقة بواقع الدليل السياحي لدى المكاتب السياحية في محافظة طرطوس يمكن اعتبارها كنتاج توصّل إليها البحث.

التوصيات:

١. تشجيع المكاتب السياحية في محافظة طرطوس على الاستعانة بالأدلاء السياحيين المحليين لكفاءتهم والالتزام بتسهيل عملهم وبالمقابل التزام الدليل بأخلاقيات مهنته المنصوص عليها في المرسوم التشريعي رقم ٥٤/٢٠٠٢.
٢. العمل على نشر الوعي السياحي في المجتمع المحلي ونشر ثقافة التعامل مع السائح.
٣. تعزيز خدمات المواقع السياحية والأثرية في محافظة طرطوس.

المصادر والمراجع:

باللغة العربية:

- أبو الحسن، د. أسامة. (١٩٩٦). *الوجيز في التشريعات السياحية والفندقية*. كلية الحقوق في جامعة حلوان: دار الكتب القانونية.
- بشري، عاشور، زهير، داخ. (٢٠١٧). دور توظيف التعابير الاصطلاحية لدى المرشد السياحي-تلمسان- رسالة ماجستير، قسم اللغة الإنجليزية، كلية الآداب واللغات، جامعة أبو بكر بلقايد -تلمسان-: الجزائر.
- بلنت، آ. (٢٠٠٧). *الحج إلى نجد (صبري محمد حسن، مترجم)*. القاهرة: المركز القومي للترجمة.
- حداد، كوثر، درش، ليندة، فاطمة الزهرة بن مبارك، آية. ٢٠٢٣. رقمنة الإرشاد السياحي. رسالة ماجستير منشورة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة: الجزائر.
- حيدر، حمود، القطب، حمود. (كانون الأول، ٢٠٢٠). *دور الإرشاد السياحي في تطوير الطلب السياحي: دراسة حالة على محافظتي كربلاء والنجف*. مجلة كلية السياحة والفنادق، عدد ٨، مستخلص من رسالة علمية.
- خليل بظاظو، إبراهيم، فرحان العميرة، أحمد. (٢٠١١). *كتاب السياحة والسفر للمرحلة الثانوية*. عمان، الأردن: وزارة التربية والتعليم.
- صالح القدومي، حسان. (٢٠٠٣). *واقع وآفاق الإرشاد السياحي في فلسطين -دراسة جغرافية تحليلية-*. رسالة ماجستير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية: فلسطين.
- عواد الأحمد، خالد. (٢٠١٠). *معالم وأعلام من حمص*. حمص: دار طه للطباعة والنشر والتوزيع.
- فاخر محمد المحمداوي، محمد. (٢٠٢٢). *كفاءة المرشد السياحي*. العراق، كربلاء المقدسة: مطبعة الزوراء.
- مجلس الشعب السوري. (٢٠٠٢). *المرسوم التشريعي رقم ٥٤/ لعام ٢٠٠٢ مزاولة مهنة الإرشاد السياحي*. دمشق.
- مقابلة، د. خالد. (٢٠٠٦). *فن الدلالة السياحية (ط١)*. الأردن، عمان: مكتبة وائل للنشر والتوزيع.
- منير عبوي، زيد. (٢٠١٦). *مبادئ السياحة الحديثة*. الأردن: دار المعتر للنشر والتوزيع.

- موسى، عامر، البكر، منى، الشرنوبى، رحاب، عبد الفتاح، كريم. (٢٠٢٢). دور المرشد السياحي بالمواقع الأثرية والمتاحف (بغداد أنموذجاً). مجلة كلية السياحة والفنادق، عدد ١١، الجزء السادس.
- وزارة السياحة. (٢٠٠٢). التعليمات التنفيذية للمرسوم التشريعي رقم ٥٤/ تاريخ الموافق ٢٠٠٢/٩/٨ الخاص بتنظيم مهنة الأدلاء السياحيين.

باللغة الأجنبية:

- Ap, j. and Wong, k. (2001). *Case Study on Tour Guiding; Professionalism, Issues and Problems*, *Tourism Management Journal*, 22(5).
- Hussein Abd El kady, Jermien. (2020). *Challenges Facing Tour Guide Profession and their Impacts on the Egyptian Guides performance*. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality (JAAUTH)*, Vol 19 (No 3).
- K. BAEDEKER. (1894). *PALESTINE AND SYRIA (Second Edition)*. Publisher; London.
- Khornjamnong, Butsakornm. (2017). *Factors influencing the performance of tour guides in Thailand*. PhD, University of Bedfordshire.
- Le Nguyen, Hoang. (2015). *The IMPACTS OF TOUR GUIDE PERFORMANCE ON FOREIGN TOURIST SATISFACTION AND DESTINATION LOYALTY IN VIETNAM*. Phd of Business Administration, University of Western Sydney, Vietnam.
- Rady, Maged. (2008). *The Influence of Woman in Ancient Egypt (Tour Guiding Curricula and the Development of Tour Guiding Competences)*. PhD, the University of Wales, UK.
- Weiler, B. and Ham, S.H. (2001), *Tour Guides and Interpretation*, In D. Weaver (Ed.), *Encyclopedia of Ecotourism*, pp. 549-563. Wallingford, Oxon, UK; CABI Publishing.