زانكۆی سەلاحەدین- هەولێر

Salahaddin University-Erbil

رۆلی نوسینگەی گەشتیاریەکان لە زیادبوونی خواستی گەشتیاری

تویژینەوەیەکە

پێشکەشی ئەنجوومەنی بەشی کارگێڕی ڕێکخراوە گەشتیارییەکان دەکرێت وەک بەشێک لە پێداویستیەکانی بەدەستهێنانی پلەی بەکالۆریۆس لە پسپۆڕی کارگێڕی ڕێکخراوە گەشتیارییەکان.

ئامادەکردنی

بایزجەمال بایز

بەسەرپەرشتی

م. ئەسرین رمزی حسن

هەولێر- کوردستان

2023

بەڵێننامە

بەڵێن دەدەم کە ئەم توێژینەوەیە **(رۆڵی نوسینگەی گەشتیاریەکان لە زیادبوونی خواستی گەشتیاری)**توێژینەوەیەکە پێشکەشی لێژنەی بەشی بەڕێوبردنی ڕێکخراوە گەشتیارییەکان کراوە لە زانکۆی سەلاحەددین ،بەتەواوی لەلایەن منەوە نووسراوە ،وئەنجامەکانیش لەکار هەوڵ و دڵسۆزی منەوەیە ،پێشتر بۆ هیچ لایەنێکی پەیوەندیداربڵاونەکراوەتەوە.

توێژەر

پشتگیری سەرپەرشتیار

پشتگیری توێژینەوەی (   )، لە لایەن
قوتابیان (   )، کراوە و بە
تەواوی پابەندی ڕێنماییەکان بوون، لەگەڵ ئەم تێبینیانەی خوارەوە:

1. هیچ تێبینیم نییە.
2.
3.
4.

ناو و واژووی سەرپەرشتیار

202 /   /

پێشکەشە بە:

هەموو ئەوانەی کە ریگای زانستیان لەبەردەممان رووناک کردەوە

توێژەر

سووپاس و پێزانین:

لێرەدا بە پێویستی دەزانین کە سوپاسی خودای گەورە بکەین کە بەهیچ جۆرێک ناتوانین چاکەی ئەو نعمەتانەی بدەینەوە کە بەدرێژایی تەمەنمان پێی بەخشیوین ، هەروەها سوپاسی پێغەمبەرمان)محمد(درودی خوای لەسەربێ دەکەین کە سەرچاوەی زانست و مەعریفەیە لەسەر زەوی. وە

سوپاسی هەموو ئەو کەسانەدەکەین کە بە یەک وشە یارمەتیدەرمان بوونە لە قۆناغەکانی خوێندن......

تۆیژەر

لیستی ناوەرۆک

بەلێننامە I

پێشکەشە بە: II

سووپاس و پێزانین: IIIII

پێشەکی: 1

بەشی یەکەم میتۆدی توێژینەوە 1

١ـ کێشەی توێژینەوە 2

2- گرنگی توێژینەوە 2

ئامانجی توێژینەوە 2

٤. مۆدێلی توێژینەوە: 3

٥ـ گریمانەی توێژینەوە 4

٦- سنوری توێژینەوە 4
٧- ئامرازەکانی کۆکردنەوەو داتا و زانیارییەکان: 4

پێشەکی:.

کەرتی گەشتیاری بریتیە لە دیاردەیەک لە دیاردەکانی سەردەمی هاوچەرخی ئێستا، کە ئامانجی گەشتیار لە کات بەسەربردن و چێژ وەرگرتن و گۆڕینی کەش و هەوا هاوکات لەگەڵ پێشکەوتنی تەکنەلۆجیا بەژداری دەکات لە دابینکردنی ئابووری وولات، لەگەڵ بەرەوپێشچوونی خواستی گەشتیاری نوسینگە گەشتیارییەکان سەریان هەڵداوە، نوسینگە گەشتیارییەکان ئەو شوێنانە دەگرێتەوە کە ئامادەکراون بۆ پێشوازیکردن لە گەشتیاران، نوسینگە گەشتیارییەکان کاڵا و خزمەتگوزاری دەخاتەڕوو وەک (شوێنی مانەوە، دابینکردنی خواردن و خواردنەوە، پرۆگرامی گەشتکردن، ئامرازەکانی گواستنەوە، دابینکردنی تیکت، هتد....). (صادق و ئەوانی تر، ٢٠١٨).

بۆجێبەجێکردنی ئامانجی توێژینەوەکەمان بۆ ناساندنی گرنگترین ڕۆڵی نوسینگە گەشتیارییەکان لەسەر زیادبونی خواستی گەشتیاران بۆ گەشتکردن، هەروەها دیاریکردنی سروشتی پەیوەندی و کاریگەری لە نێوانیاندا.

بەم جۆرە گرنگی توێژینەوەکەمان لەوەدایە کە دوو گۆڕاو هەڵبژێردراون بۆ جێبەجێکردنیان لەسەر شیکردنەوەی واقعی بوونی کۆمپانیای گەشتیاری و ئەو فاکتەرانەی کە پەیوەندی و کاریگەریان دەبێت لەسەر زیادبونی خواستی گەشتیاران بۆ گەشتکردن.

بەشی یەکەم

میتۆدی توێژینەوە

١- کێشەی توێژینەوە

کێشەی توێژینەوە دەتواندرێت لە ڕێگەی ئەو پرسیارانە ڕوون بکرێتەوە

١- ئاستی خواستی گەشتیاری لەسەر نوسینگەی گەشتیاری تا چ ڕادەیەکە؟

٢- ئایا پەیوەندی هەیە لە نێوان بونی کۆمپانیای گەشتیاری و زیادبونی خواستی گەشتیاران؟

٣- تا چەند بەڕێوەبەرو کارمەندانی نێو نوسینگەی گەشتیاری لە چەمک و مانای زیادکردنی خواستی گەشتیاران تێدەگەن؟

٤- تا چەند بەڕێوەبەرو کارمەندانی نوسینگە گەشتیارییەکان شارەزاییان هەیە بۆ دابینکردنی خزمەتگوزاریە گەشتیارییەکان؟

٥- ئایا نوسینگەی گەشتیاری ڕۆڵی هەیە لەسەر زیادبونی خواستی گەشتیاران بۆ گەشتکردن؟

٢- گرنگی توێژینەوە

١- توێژینەوە گرنگی خۆی لە هەڵبژاردنی بۆ گۆڕاوەکان دەردەخات کە ئەوانیش بریتیە لە ڕۆڵی نوسینگە گەشتیارییەکان کە وەکو گۆڕاوی سەربەخۆ دادەنرێت، لەگەڵ زیادکردنی خواستی گەشتیاران کە وەکو گۆڕاوی پاشکۆ دادەنرێت.

٢- پێشکەشکردنی چەمک و بیرۆکەی جۆراوجۆر تایبەت بە ڕۆڵی نوسینگەی گەشتیاری لەسەر زیادبونی خواستی گەشتیاران.

٣- گرنگی نوسینگە گەشتیارییەکان کە وەکو ناوەندێکی بازنەی بەیەك گەیشتنی گەشتیار و شوێنە گەشتیارییەکانە.

٤- پێویستی ستاف و کارمەندانی نێو کۆمپانیای گەشتیاری بۆ ئاشنابونیان لەسەر مانا و چەمکی بە هەردوو لایەنی تیۆری و پراکتیکی تایبەت بە گۆڕاوەکانی لێکۆڵینەوەکە.

٥- گەیشتن بە دەرئەنجامی گۆڕاوەکانی لێکۆڵینەوەکە بۆ دابینکردنی زانیاری تەواو بۆ بڕیاردەرانی نێو کۆمپانیای هەڵبژێردراو بۆ سوود وەرگرتن لە خاڵ و لاینە بەهێز و لاوازەکان لە دەرئەنجامی توێژینەوەکە و کارکردن لەسەری بۆ بەرەو پێشبردنی ئەرک و ئامانجەکانیان.

ئامانجی توێژینەوە

ئامانجەکانی توێژینەوە دەتواندرێت لە چەند خاڵێکدا ڕوون بکرێتەوە :

١- سەلماندنی ڕۆڵی نوسینگە گەشتیارییەکان لە زیادبونی خواستە گەشتیارییەکان.

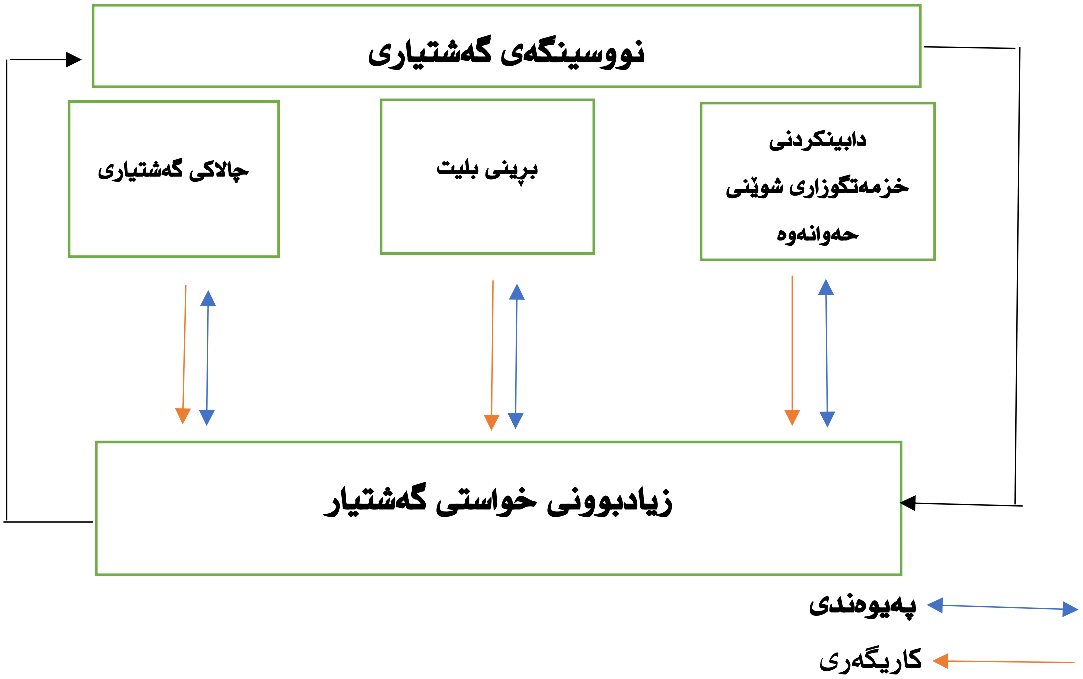
٢- بەشداری کردن لە پێشکەشکردنی چەمک و لایەنی پراکتیکی تایبەت بە ڕۆڵی نوسینگەی گەشتیاری لەسەر زیادکردنی خواستی گەشتیاران.

٣- پێشکەشکردنی زانیاری و چەمکی تەواوی تایبەت بە کارو چالاکییەکان و تایبەتمەندیەکانی کۆمپانیای سامپڵی توێژینەوەکەمان.

٤- ڕونکردنەوەیەکی چڕ بۆ ئەو لایەنانەی کە دەبنە هۆکار بۆ زیادبوونی خواستی گەشتیاران بۆ سەر کۆمپانیاکانی گەشتیاری.

٥- ئاشکراکردنی ئەو پەیوەندییە کە لە نێوان نوسینگەی گەشتیاری هەیە لەگەڵ زیادبونی خواستی گەشتیاران وە هەروەها کاریگەری نوسینگە گەشتیارییەکان نیشان بدرێت لەسەر زیادبونی خواستی گەشتیاران.

٤. مۆدێلی توێژینەوە:



سەرچاوە:ئامادەکراوە لەلایەن توێژەر

٥- گریمانەی توێژینەوە

بەپێی مۆدێلی توێژینەوەکەمان دەتوانین دوو گریمانەی سەرەکی دابڕێژین

H0:نوسینگەی گەشتیاری هیچ ڕۆڵێک نابینێت لەسەر زیادکردنی خواستی گەشتیاران بۆ گەشتکردن.

H1:نوسینگەی گەشتیاری ڕۆڵی هەیە لەسەر زیادکردنی خواستی گەشتیاران بۆ گەشتکردن.

٦- سنوری توێژینەوە

1- سنووری مرۆیی: سنوری مرۆیی توێژینەوەیەکە پێکدێت لە بەڕێوەبەرو کارمەندانی ئاستی سەروماماناوەند لە نێو نوسینگەی گەشتیاری.

٢- سنووری شوێنی:نوسینگەی گەشتیاری.

٣- سنوری کاتی:ئەنجامدانی توێژینەوە لە (٢٠٢٢/٩/١٥) دەست پێدەکات تاوەکو (٢٠٢٣/٤/١٥) کۆتای دێت.

٧- ئامرازەکانی کۆکردنەوەو داتا و زانیارییەکان:

١- سەرچاوەی زانستی و ئەکادیمی:ئەو سەرچاوانە دەگرێتەوە کە پشتی پێوە دەبەستین بە تایبەتی لە چوارچێوەی تیۆری توێژینەوەکە وەکو کتێب و لێکۆڵینەوەی زانستیەکان.

٢- سەرچاوەی پراکتیکی:کە ئەویش ئەنجامدەدرێت بە ئامادەکردنی فۆڕمی ڕاپرسی و دابەشکردنی بەسەر بەڕێوەبەر و سەرۆک بەشەکان و کارمەندانی ناو نوسینگەی گەشتیاری.

بەشی دووەم

تیۆری توێژینەوە

پێشەکی:.
یەکەمین دەزگای گەشتیاری لە جیهاندا لە ساڵی (١٨٦٣) لەسەردەستی (تۆماس کۆک) دامەزرا و یەکەم ئۆفیسی کردەوە و وەک پسپۆڕێک لە بواری گەشتکردن کاری کردو لەمەوە چەمکی بریکاری گەشتیاری پەرەی سەند.

لە ساڵی (١٨٧٢)ز ڕوداوێکی نوێ لە ڕێکخستنی گەشتێک لە جیهاندا ڕوویدا کە تێیدا (٩) کەس بەژدارییان کرد کە بەدەوری جیهاندا دەسوڕانەوە بە (٢٢٢) ڕۆژ.

نوسینگە گەشتیارییەکان بەشێوەییەکی خێرا جوڵەی گەشتیاری نێودەوڵەتی پەرەی سەند، ژمارەی گەشتیاران لەگەڵ زیادبونی شوێنە گەشتیارییەکان پەرەی سەند گشت ئەمانە بووە هۆی ئەوەی گرنگی زیاتر بە گەشتیاری و چالاکیە گەشتیارییەکان بدرێت. (صادق و ئەوانی تر، ٢٠١٨).

بۆجێبەجێکردنی ئامانجی توێژینەوەکەمان بۆ ناساندنی گرنگترین ڕۆڵی نوسینگە گەشتیارییەکان لەسەر زیادبونی خواستی گەشتیاران بۆ گەشتکردن، هەروەها دیاریکردنی سروشتی پەیوەندی و کاریگەری لە نێوانیاندا.

بەشی یەکەم(باسی یەکەم)

نوسینگە گەشتیاریەکان

١- چەمک و نوسینگە گەشتیاریەکان:

یەکەمین دەزگای گەشتیاری لە جیهاندا لە ساڵی (١٨٦٣)ز لەسەر دەستی (تۆماس کوک) دامەزرا یەکەم ئۆفیسی کردەوە وەک پسپۆڕێک لە بواری گەشتکردن کاری کردوە لەمەوە چەمکی بریکاری گەشتیاری پەرەی سەند. (الظاهر، ٢٠٠١ص١٤).

٢- پێناسەی نوسینگەکانی گەشتیاری:

بریتیە لە کۆمپانیا یان دامەزراو یان رێکخراو، کە بۆ دانیشتوانی ناوەخۆی ووڵات و دەرەوە و بەرهەم وگەشتەکانی بە کۆمەڵ وتاک، کاڵای گەشتیاری دەخاتەڕوو. لەگەڵ هەموو ئەو خزمەتگوزاریانەی پێوەی پابەندە. کەواتە بریتیە لە نێوەندێک لە نێوان گەشتیارو بەرهەمهێنانی گەشتیاری بەرامبەر بڕە پارەیەکی دیاریکراو. (صادق و ئەوانی تر، ٢٠١٨ص ١٠٩).

نوسینگە گەشتیاریەکان: بریتین لەو دامەزراوانەی کە کاری ڕێکخستنی گەشتە بۆ گەشتیاران ئەنجام دەدەن وە پێشکشکردنی خزمەتگوزاری بە شێوازێکی تایبەت لەسەر شێوەی (Package),(صادق و ئەوانی تر، ٢٠١٨ص ١٠٩).

جۆرەکانی نوسینگە گەشتیاریەکان

نوسینگە گەشتیاریەکان لە چەند جۆرێکی سەرەکی پێکدێن

١- نوسینگەی گەشتیاری و بریکاری گەشتی ڕێکخراو: بریتیە لەو نوسینگانەی هەڵدەسێت بەکاری بریکاری گەشتیاری هەموو ئەو زانیاریانەی پابەندن بە بەرهەمی گەشتیاری لەگەڵ زانیاری خزمەتگوزاری گەشتیاری کۆدەکەنەوەو هاوکات ڕێکخستنی کارەکان بە شێوەی گەشت وەک: کاتی گەشتەکە، ئەو شوێنەی کە گەشتیاران بۆی دەچن.

٢- نوسینگەی خزمەتگوزاری گەشتیاری: بریتین لەو نوسینگانەی بەرپرسن لە ڕاپەراندنی ئەو پرۆگرامە گەشتیاریانەی پێشتر لە لایەن ڕێکخەری گەشتەکان دانراون، ئەم جۆرە نوسینگانە لە شوێنی سەردانیکراو لە لایەن گەشتیارانەوە هەیە، ئەم جۆرە نوسینگانە کاری ڕێکخستنی گواستنەوە لە شوێنێک بۆ شوێنێکی تر ئەنجام نادەن.

٣- نوسینگەی گەشت و گەشتیاری بە شێوەی کەرت: ئەم جۆرە نوسینگانە لە وولاتانی ناردنی گەشتیاراندا هەیە، ئەوان نێوەندگیرن و هەڵدەستن بە فرۆشتنی هەموو ئەو بەرهەم هاتوانەی لە لایەن ڕێکخەری گەشت و کۆمپانیای گواستنەوە بەرهەم دەهێندرێت بە شێوەی تاک.

٤- نوسینگەی گەشتیاری لە هوتێل: ئەم جۆرە نوسینگە گەشتیاریە هەڵدەستێ بە دابینکردنی شوێنی مانەوەو نیشتەجێ کردنی گەشتیاران وە هەروەها دابینکردنی خواردن و خواردنەوە بۆ گەشتیاران ئامادە بکات و پێشکەشی گەشتیاران بکات. (صادق و ئەوانی تر، ٢٠١٨ص ١١٠).

گرنگی نوسینگە گەشتیاریەکان

١- فرۆشتنی بلیتی گەشت بۆ هەموو جۆرە هۆکارێکی گواستنەوە و پێویستە هەندێک جار ڕێکارەکانی پێدانی ڤیزەیان بۆ وەربگیرێت بۆ ئەو وولاتەی کە ئارەزوی دەکەن.

٢- گرتنی ژوری ئۆتێل و موتێل و چێشتخانەو کورسی شانۆی بۆ گەشتیاران.

٣- هەژمارکردنی تێچووی گەشتکردن بە شێوەی تاک.

٤- پێشکەشکردنی زانیاری و ئامۆژگاری بۆ ڕێکخستنی گەشتەکان کە ئەو شوێنانەی کە گەشتیاران دەیانەوێت بۆی گەشت بکەن.

٥- هاوکاریکردنی گەشتیار لە بەکرێگرتنی ئۆتۆمبێلی گەشتیاری.

٦- دابینکردنی ڕێبەری شارەزا بۆ گەشتیاران بۆ شوێنە مێژووی و کەلتوریەکان و شارەزاکردنی گەشتیاران بە کەلتوری ئەو وولاتە. (الرفاعی و ئەوانی تر،٢٠٠٢، ص٣٤).

وەزیفەکانی نوسینگە گەشتیاریەکان

کەسی یەکەم (بەڕێوەبەر) دەگرێتەوە لە پێنج بەشی سەرەکی پێکدێت:

١- بەشی گەشتکردن: گەشتیاران دەگرێتەوە.

٢- بەشی پلاندانان و بە دواداچون.

٣- بەشی حجز: کە لە دوو بەش پێکدێت، ١- گواستنەوە ، ٢- کارمەندەکان.

٤- بەشی ئابوری.

٥- بەشی فرۆشتن: کە پێکدێت لە،

١- حجزکردن.

٢- فرۆشتن.

٣- ڕاگەیاندن (ڕێکلام).

٤- دابەشکردن.

(الرفاعی و ئەوانی تر،٢٠٠٢، ص٣٤).

بەشی دووەم

چەمکی خواستی گەشتیاری: بنەمایەکی ئابووریە ئاماژە بە خواستی بەکاربەر دەکات بۆ بە دەستهێنانی گەشتکردن و خزمەتگوزارییەکان بە نرخێکی دیاریکراو، خواستی گەشتیاری لە دوو توخم پێکدێت ئارەزو و توانا بە جۆرێک ئەگەر ئارەزوی گەشتکردن هەبێت بەڵام توانات نەبێت یان بە پێچەوانەوە ئەوا بە خواست دانانرێت.

پێناسەی خواستی گەشتیاری: خواستی گەشتیاری ئاماژەیە بۆ ئامادەیی و توانای بەکارهێنەران بۆ گەشتکردن و کڕینی بڕی جیاوازی بەرهەمێکی گەشتیاری بە نرخێکی گونجاو لە هەر قۆناغێکدا.

یاخود دەتوانین بڵێین خواستی گەشتیاری لە خەڵکەوە سەرچاوە دەگرێت چونکە ئەگەر خەڵک نەیانویستبا گەشتیار بن یاخود بە دوای گەشتیاریدا بگەڕێن ئەوا گەشت و گەشتیاری بە گشتی ئەو دیاردە سەرەکییەی نابێت کە ئەمڕۆ هەیەتی بۆیە هەموو کات پێوەندییەکی پێچەوانە لە نێوان خواستی گەشتیاری و توانای گەشتکردن هەیە. (صادق و ئەوانی تر، ۲۰۱۸ص۹۸).

ڕێگاکانی زیادبونی خواستی گەشتیاری

ڕێگاکان و ئامرازەکانی زیادبونی خواستی گەشتیاری:

١- سەرهەڵدانی گەشتە گەشتیارییەکان کە لە لایەن کۆمپانیا نێودەوڵەتیەکانی گەشتیاریەوە ڕێکدەخرێن، لە زۆربەی وڵاتانی جیهان بە نرخێکی گونجاو.

٢- بەرزبونەوەی ئاستی ژیان و زیادبونی داهاتی دابەشکراو. لە زۆرێک لە وڵاتان گەشتیار هەنارده دەکەن.

٣- پێشکەوتنی تەکنەلۆژیای زانیاری، ئەو پێشکەوتنە گەورەییەی کە جیهان بەخۆیەوە دەبینێت، ئەو پێشکەوتنە گەورەییەی لە ئامرازە جۆراوجۆرەکانی گواستنەوەدا.

٤- بوونی سەقامگیری لە ڕووی ڕامیاری و سیاسییەوە و دابینکردنی ئەمن و ئاسایش.

٥- هەبوونی کاتی بەتاڵ و زیاد کە دەبێتە هۆی هاندانی تاکە کەس بۆ گەشتکردن.

(الیاس، ٢٠٠٢).

بەشی سێیەم

ڕۆڵ و ئەرکی نوسینگە گەشتیاریەکان لە زیادبونی خواستی گەشتیاری لە چەند خاڵێکدا باس دەکەین:

١- پێویستە نوسینگە گەشتیارییەکان لە ئاستێکی بەرزی توانا و ئەمانەت دابن.

٢- پێویستە ئامێری کۆمپیوتەر و هۆکارەکانی گواستنەوە و گەیاندنیان هەبێت کە هۆکارێکی سەرەکی سەرکەوتنن.

٣- نوسینگە گەشتیارییەکان پێویستە شوێنێکی چەسپاو و ڕێگەپێدراو و ناوێکیان هەبێت و وەهەروەها لە شوێنکی باش و بەرچاو دابێت.

٤- پێویستە کەسانی شارەزاو بە ئەزموون لە نوسینگە گەشتیارییەکان هەبێت وە ڕاهێنانیان پێکرابێت.

٥- پێویستە نوسینگە گەشتیارییەکان بە پێی ئەو پلان و نەخشەیە دا بڕۆن کە دایانڕشتوەو وە ڕاستگۆ بن لەگەڵ ئەو کەسانەی کە سەردانیان دەکەن.

لە کۆتای توێژینەوەکەدا گەیشتینە ئەو ئەنجامەی کە گۆڕاوی یەکەم (نوسینگە گەشتیارییەکان) کاریگەری ئەرێنیان هەیە لەسەر گۆڕاوی دووەم (زیادبونی خواستی گەشتیاری) کە لەم چەند خاڵەی خوارەوە باسیان دەکەین:

١ـ نوسینگە گەشتیارییەکان دەبێت خاوەنی بەرنامەی تایبەت بەخۆیان بن کە لە کاتی گەشتکردندا بتوانن زۆرترین ناوچەی گەشتیاری و مێژووی بخەنەڕوو کە وادەکات سەرنجی گەشتییاران ڕابکێشێت.

٢ـ نوسینگە گەشتیارییەکان دەبێتە هۆی پردی بە یەکبەستنی ئەو گەشتیارانەی کە بۆ یەکەمجارە گەشت دەکەن وە ناشارەزان لە زمان و کەلتوری ئەو شوێنەی کە گەشتی بۆ دەکەن بۆیە پەنا دەبەنە بەر نوسینگە گەشتیارییەکان کە هەموو ئەو کەموکورییەیان بۆ پڕ دەکەنەوە.

٣ـ یەکێکی تر لەو هۆکارانەی کە دەبێتە زیادبونی خواستی گەشتیاری لە لایەن نوسینگە گەشتیارییەکان دانانی نرخێکی گونجاو کە گەشتیار توانای گەشتکردنی هەبێت.

٤ـ نوسینگە گەشتیارییەکان هەڵدەستێ بە دابینکردنی تکت و ڤیزا و شوێنی مانەوە کە کار ئاسانی تەواو دەکات بۆ گەشتیار لە کاتی گەشتکردن.

ليستى سەرچاوەكان:

١ـ صادق، زانا مجيد و اومر، شێروان عمر و مغديد، ريكورد سرهنگ، (٢٠١٨). كارگێڕى ڕێكخراوە گەشتياريەكان، چاپى يەكەم، نوسينگەى تەفسير.

٢ـ عطير، حسين و الرفاعي، حسن و الديماسي، معمود و الياس، سراب. (٢٠٠٢). ادارة المنشآت السياحية، الطبعة الأولي، عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع.

٣ـ الظاهر و تيم، نعيم و عبدالجبار. (٢٠٠١). وسائل الاتصال السياحي. عمان ألأردن، الطبعة الأولي: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

٤ـ الظاهر، نعيم و الياس، سراب. (٢٠٠١)، مبادىء السياحة، عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع.