****

**قسم : إدارة المنظمة السياحية**

**كلية : الاقتصاد والإدارة**

**جامعة صلاح الدين**

**المادة: الإرشاد السياحي**

**كورس بوك (كراسة المادة) – (المرحلة 3)/ الكورس الأول**

**اسم المحاضر ، المدرس روزان صباح أحمد**

**العام الدراسي: 2022/2023**

**المنهج الدراسي**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. اسم الدورة** | **الإرشاد السياحي** |
| **2. المحاضر المسؤول** | **روزان صباح** |
| **3. القسم/ الكلية** | **إدارة المنظمة السياحية / كلية الإدارة والاقتصاد** |
| **4. الاتصال** | **البريد الإلكتروني:** **rozhan.ahmed@su.edu.krd** |
| **5. الوقت (بالساعات) في الأسبوع**  | **على سبيل المثال النظرية: 2 المجموع 3 ساعات / أسبوع x2****عملي: 1** |
| **6. ساعات العمل** | **16 (إجمالي الساعات / الأسبوع) - 6 ساعات / أسبوع في هذا الموضوع** |
| **7. رمز الدورة** | **AETO1302** |
| **8. الملف الأكاديمي للمعلم**  |  **(2003-2004) تخرج في جامعة صلاح الدين / كلية الآداب / قسم الجغرافيا)، (2009 – 2012) ماجستير تطبيقي. في جامعة صلاح الدين / الجغرافيا dpt./ الجغرافيا الطبيعية والمتخصصة في القضايا البيئية. (2013) أخذ كلمة محاضر مساعد.** |
| **9. الكلمات المفتاحية** | **سياحة، إرشاد، دليل، جولة، رحلة، سياح** |
| **10. نظرة عامة حول المنهج:** هذا المنهج لمادة الإرشاد السياحي هو تمهيد لمبادئ الإرشاد السياحي. وتكمن أهمية دراسة هذا الموضوع في التعريف بالمرشد السياحي واتجاهاته والتعريف أيضا بالمرشد السياحي وخصائص المرشدين السياحيين وواجباتهم ومسؤولياتهم. وكذلك التعرف على مقومات وأهمية وفعالية دور المرشد السياحي في تعاقب السياحة وتطويرها.المفهوم الأساسي لهذا المقرر هو تعريف عملية الإرشاد والمرشد السياحي وكذلك أخلاقيات هذا العمل والبرامج السياحية ودور المرشدين في هذا البرنامج ومهارات الاتصال في عملية الإرشاد السياحي. تحدد المجالات الرئيسية لهذا الموضوع الجوانب الرئيسية وأهمية الإرشاد السياحي في قطاع السياحة وأثره على تطوير السياحة الحديثة. فيما يتعلق بالمعرفة والفهم الكافيين لتأمين فرص العمل ، يمكننا القول أن هذه الدورة مهمة لأولئك الذين يرغبون في مهنة كمرشد سياحي أو مدير سياحي أو منسق جولات سياحية وتوظيفهم في الأماكن السياحية في كردستان مثل المناطق الأثرية والمتاحف والأماكن التي لديها ميزات التراث الطبيعي والفنادق والمحطات الطرفية وشركات السفر وشركات الجولات السياحية والطيران وأيضا في المكاتب الحكومية المحلية ، الدلائل والمعاهد براتب أو دفعة مناسبة. |
| **11. أهداف المادة:**الهدف من هذا المقرر كمدخل لعملية الإرشاد السياحي هو تعريف الطلاب بالمفاهيم الأساسية للإرشاد السياحي ، والتعرف على مبادئ عملية الإرشاد السياحي ، والاعتراف بالخصائص والواجب والمسؤوليات الرئيسية للمرشد السياحي ، وكذلك توضيح النقاط المهمة لعملية الإرشاد السياحي ودور المرشد السياحي في البرامج السياحية ودوره في تطوير وتحسين قطاع السياحة. نقطة أخرى من هدف دورة التوجيه السياحي هو إظهار للطلاب الحاجة الملحة لواجب الإرشاد السياحي في بلدنا والتي ستكون واحدة من الخطوات الأولى نحو تنمية وتطوير السياحة. |
| **١٢. التزامات الطالب: وبغرض التوصل إلى الفائدة المرجوة من المادة لابد من:-**1. **استمرار حضور الطلبة دون انقطاع إلى قاعة المحاضرات.**
2. **المشاركة الفعالة سواء من خلال طرح الأسئلة، أو من خلال إبداء الرأي والملاحظات حول موضوع أو مواضيع الساعة الدراسية.**
3. **تدوين الملاحظات والتوضيحات حول موضوع المحاضرة، بشكل مستمر في دفتر المحاضرات.**
 |
| **١٣. طرق التدريس****تستخدم مدرسة المادة وسائل مختلفة لتدريس المادة من أجل الإفادة والتوصيل الأمثل للمعلومات إلى الطلبة (الوصول إلى الغرض من المادة العلمية)، مستخدما في ذلك الوسائل الآتية:-** * **العرض الالكتروني من خلال استخدام برنامج (Power point presentation, Data show, Over Head)**
* **التسجيل الصوتي للمحاضرة عن طريق إستخدام ( Moodle , Google Drive )**
* **الصبورة (white Board)**

**حيث يشمل العرض الجوانب الآتية:-*** + - **العناوين الأساسية والفرعية للمواضيع المطلوبة.**
		- **التعاريف والملاحظات الأساسية.**
		- **الأسئلة .**
		- **الخرائط والصور.**
		- **المخططات التوضيحية.**
* **المداخلات والحوار من قبل الطلبة حول الموضوع ضمن كل ساعة دراسية.**
* **إعداد تقاريروسمينارات حول بعض المواضيع المطلوبة.**
* **إجراء الامتحانات المختصرة (Quiz).**
 |
| **١٤. نظام التقييم****نظام كورسات (سمستر) بولونا / على الطلبة تأدية امتحان واحد خلال كورس الأول على 40 درجة فقط .*** **مجموع السعي السنوي للمادة الدراسية (40) أربعون درجة.**
* **يؤدي الطالب الامتحان النهائي للدور الأول (الدور الثاني في حالة فشل الطالب في الدور الأول) من (60) ستون درجة.**
* **تجمع درجة السعي السنوي ودرجة الامتحان النهائي في الدور الأول (الدور الثاني) للوصول إلى الدرجة النهائية من أصل (100) فقط مائة درجة، ويعد الطالب ناجحا إذا ما حصل لمجموع (50) خمسون درجة فما فوق.**
 |
| **١٥. نتائج تعلم الطالب /****سوف يتم التعرف الطلبة على طبيعة علاقة بين البيئة والسياحة عن طريق إعطاء معلومات واضحة ودقيقة حول السياحة والبيئة وربط السياحة بالبيئة ، كذلك التعرف على الجوانب أو التأثيرات الإيجابية للسياحة والنشاط السياحي على البيئة وكذلك التأثيرات السلبية للسياحة على البيئة .**  **كذلك التأثيرات البيئية للسياحة . والتعرف على القيم البيئية الطبيعية كمقومات جذب السياحة .**  |
| **16. قائمة قراءة المقرر والمراجع :**- مثنى طه الحوري, الارشاد السياحي, الوراق للنشر, عمان,2002.- أسامة صبحي الفاعوري, الإرشاد السياحي ما بين النظرية و التطبيق, الوراق للنشر, عمان, 2006.▪Key references:1. Principles and Ethics of Tour Guidance, Zenaida L. Cruz, Ph.D., Rex Book Store, Manila, Philippines, 1999.
2. Mitchell, G. E., How to start a tour guiding business, GEM institute of travel career development, 2005.

▪Useful references:1. How to Start a Guided Tourism Business, Mitchell, GE, Jewel Institute for Career Development Travel, 2005.
2. Tour Guide (Course Guide), Commonwealth Learning (COL) and Virtual University of Small Commonwealth States (VUSSC), Vancouver, Canada.
3. Becoming a Tour Guide - Guidelines and Interpretation of the Site, V. Reily Collins, Thomson Learning, UK, 2005.
4. Tour guides in contemporary tourism, Branislav Rabotic, Ph.D., International Conference on Tourism and Environment, Sarajevo, March 4-5, 2010.
5. Tourism Services and Operations-2, TS-1 Foundation Course in Tourism, Indera Ghandi National O.Unv. Faculty of Tourism, Sector Management of Hotel Services, India, 2010.

▪Magazines and reviews (Internet): - [www2.unwto.org](http://www.unwto.org) (United Nations World Tourism Organization) - [www.tourguides.co.uk](http://www.tourguides.co.uk)- [www.wftga.org](http://www.wftga.org) (World Federation of Tour Guides Association) |
| **17. المواضيع:** | **اسم المحاضر** |
|

|  |
| --- |
| **المنهج الدراسي لمادة (الإرشاد السياحي) – المرحلة الثالثة** **(2022 – 2023)** **كلية الإدارة و الإقتصاد/ قسم إدارة المنظمات السياحية****عدد الساعات : 2 نظري – 2 عملي مدرس المادة: روژان صباح احمد**  |
| عدد الساعات | المـــواضــــــــــــــيـــــــع | اهداف المحاضرة و الملاحظات |
| 1 | * مقدمة: نظرة عامة حول السياحة
 | تقديم لمحة موجزة عن تاريخ السياحة كمقدمة |
| 2 | * التعاريف الرئيسية:
1. عملية الإرشاد
2. الإرشاد السياحي (عملية الإرشاد السياحي).
3. مرشد سياحي (الشخص المؤدي)
4. منظم رحلات

  | التعريف بالمفاهيم والتعاريف الرئيسية للموضوع |
| 3 | * مبادئ الإرشاد السياحي ( الإرشاد السياحي)
 | تحديد المبادئ الرئيسية التي تعتمد عليها عملية الإرشاد السياحي |
| 4 | * أهمية الإرشاد السياحي وآثاره ودوره على القطاع السياحي.
 | * تحديد النقاط المهمة لعملية الإرشاد السياحي
* الدور المهم للمرشد السياحي وعلاقته بالسياح.
 |
| 5 | * اهداف الارشاد السياحي
 |  |
| 6 | \* علاقة الإرشاد السياحي بالعلوم الأخرى | التعرف على طقس علاقة الإرشاد السياحي بالعلوم المختلفة مثل الاقتصاد والإدارة والبيئة ... الخ. |
| 7 | * المرشد السياحي:

 - خصائص المرشد السياحي الجيد  - المتطلبات الضرورية للمرشد السياحي  | تحديد الميزات والخصائص التي يجب أن يمتلكها كل مرشد سياحي ، |
| 8 | * - أنواع المرشدين السياحيين
 | تحديد الأنواع الرئيسية للمرشد السياحي وواجباته واختلافاته |
|  | * 2- الدليل الوطني
 |
|  | * 3- مرشد محلي
 |
|  | * 4- دليل في الموقع
 |
|  | * 5- دليل القيادة
 | تحديد المسؤوليات في واجب المرشد السياحي التي يجب أن يكون المرشد السياحي على دراية بها. |
| 9 | * - واجبات ومسؤوليات المرشد السياحي
* 1- المسؤولية السياحية
 |
|  | * 2- المسؤولية التجارية
 |
|  | * 3- المسؤولية الوطنية
 |
|  | * 4- المسؤولية الشخصية
 |
| 10 | * تقنيات وخطوات عملية الإرشاد السياحي
* 1- خطوات ما قبل الجولة
 | التعرف على خطوات تقنيات عمل المرشدين السياحيين لفترة وجيزة. |
|  | * 2- خطوات الجولة
 |
|  | * 3- خطوات ما بعد الجولة
 |
| 11 | * مكونات عمليات الإرشاد السياحي
 | التعرف على المكونات المهمة التي يجب أن تكون متاحة في كل عملية إرشاد سياحي |
|  | * استخدام الميكروفون في عملية الارشاد السياحي
 | كيفية استخدام جهاز الميكلروفون في اماكن مختلفة نظرا لاختلاف استخدامها حسب الاماكن  |
| 12 | * برنامج الرحلة: مقدمة وتعريف وأنواع
 | التعريف بالبرنامج السياحي وأنواعه ودور المرشد في البرنامج السياحي |
| 13 | * كيفية تنظيم رحلة للسياح؟
 | تحديد خطوات تنظيم الرحلة من قبل المرشد السياحي |
| 14 | * الرحلات والمبادئ الرئيسية للرحلة
 | يحتوي كل برنامج سياحي على عدة أنواع من الرحلات ، لذا تعرف على هذه الرحلات ومبادئها التي تعتمد عليها. |
| 15 | * دور وأهمية المرشد السياحي في الرحلة السياحية
 | مناقشة نشاط المرشد السياحي ودوره في الرحلات. |
| 16 | * الأماكن التي يجب أن يظهرها المرشد السياحي ويأخذ السياح إليها.
 | تحديد الأماكن السياحية التي يرغب السياح في رؤيتها.  |
| 17 | * مرشد سياحي أثناء السفر (داخل الحافلة أو السيارة أو الطائرة)
 | تحديد كيفية تصرف المرشد السياحي داخل السيارة. |
| 18 | * أنواع البيانات والمعلومات التي يحتاجها المرشد السياحي
 | تحديد البيانات والمعلومات التي يجب أن يعرفها كل مرشد سياحي. |
| 19 | * اجراءات جواز السفر و الفيزا
 |  |
| 20 | * الارشاد السياحي في المطار
* انواع المطار
 |  |
| 21 | * اجراءات المطار
 | التعرف على الخطوات التي ينبغي على المرشد معرفتها |
| 22 | * الارشاد السياحي في محطات القطار و محطات الباص (تيرمينال)
 |  |
| 23 | * الاجراءات في نقاط التفتيش و الكمارك
 |  |
| 24 | * الأخطاء السبعة (الخطايا) للمرشد السياحي
 | تحديد الأخطاء الكبيرة التي يجب على المرشد السياحي عدم ارتكابها |
| 25 | مهارات التواصل مع مرشد سياحي في برنامج سياحي | التعريف بمهارات التواصل مع المرشد السياحي أثناء الشرح أو العلاج مع السياح مثل اتصالات العين ولغة الجسد ومستوى الصوت. |
| 26 | * المجموعات السياحية: مقدمة وتعريف
 | تناقش الأنواع وكيف يجب أن يتعامل المرشد السياحي مع كل مجموعة من هذه المجموعات |
| 27 | * أنواع المجموعات السياحية:

 أ- المجموعات حسب اختلاف الأعمار:* 1- المجموعات السياحية للصغار والشباب
 | تناقش الأنواع وكيف يجب أن يتعامل المرشد السياحي مع كل مجموعة من هذه المجموعات |
| 28 | * 2- المجموعات السياحية للكبار
 | تناقش الأنواع وكيف يجب أن يتعامل المرشد السياحي مع كل مجموعة من هذه المجموعات |
|  | * 3- المجموعات السياحية المختلطة
 |
| 29 | ب- المجموعات حسب الجنسية (الجنسيات السياحية الأكثر شيوعا) |
| 30 | المشاكل و المعوقات التي تواجه عملية الارشاد السياحي |  |
|  | طرق معالجة المشاكل و الحلول المناسبة للارشاد السياحي |  |

 | م. روزان صباح( 4ساعات)/ أسبوع |
| **18. مواضيع عملية (إن وجدت)** |  |
| يجب على كل طالب إعداد موضوع أسبوعيا للتدرب على عملية الإرشاد السياحي ويجب أن يأخذ النقاط التالية في ذهنه أثناء الممارسة:- الحصول على معلومات كافية حول موضوع الممارسة - الاتصال بالعين ورد فعل الوجه- طريقة الشرح والمناقشة.- مهارات الاتصال | روزان صباح (3 ساعات)/أسبوع |
| **19. الامتحانات:*****1. التركيبية:*** في هذا النوع من الامتحانات تبدأ الأسئلة عادة بشرح كيف، ما هي أسباب ...؟، لماذا...؟، كيف....؟مع إجاباتهم النموذجيةوينبغي تقديم أمثلة1. ما هي أهمية الإرشاد الجويلي؟
2. كيف كانت الجولة الإرشادية خلال عصر النهضة؟
3. أي نوع من المرشدين السياحيين هو الأكثر شيوعا؟ تحديد وشرح ذلك.

***2. نوع الصح أو الخطأ من الامتحانات:***في هذا النوع من الامتحانات ، سيتم توفير جملة قصيرة حول موضوع معين ، ثم سيعلق الطلاب على صحة أو زيف هذه الجملة المحددة. وينبغي تقديم أمثلة**تحديد ما يلي سواء كانت صحيحة أو خاطئة وتصحيح الخطأ منها:**1. لا تقدم تقرير الجولة إلى الشركة مباشرة بعد الجولة.  **(خطأ)** إرسال تقرير الجولة إلى الشركة مباشرة بعد الجولة.
2. بالنسبة لبعض المرشدين ، فإن مجموعات الطلاب الصغار هي الأسهل في التوجيه. **(خطأ)** بالنسبة لبعض المرشدين ، فإن مجموعات الطلاب الصغار هي الأكثر صعوبة في التوجيه.
3. تعامل مع مجموعة الصغار بلطف وكن سعيدا معهم. **(صحيح)**

***3. خيارات متعددة:***في هذا النوع من الامتحانات سيكون هناك عدد من العبارات التالية أو أدناه عبارة ، وسوف يطابق الطلاب العبارة الصحيحة. وينبغي تقديم أمثلة على ذلك.1. -------------------- هو الدليل الذي يقود مجموعة سياحية تسافر إلى الخارج.

(أ- الدليل الدولي ب- الدليل الوطني ج- الدليل المحلي د- الدليل في الموقع)1. الثقة بالنفس هي واحدة من ---------------- مرشد سياحي.

(أ- تخلف ب- المراحل ج- الخصائص د- الأهمية)1. التحدث مع السياح **-------------------** هو أحد أخطاء خدمة التوجيه.

( أ - بأدب ب - سيئ ج - بصوت عال د - **غير مهذب)** |
|  |