

السياحة

و السفر

المستوى الثالث



الصف الثاني عشر

الفصل الأول

2017/2018
الفرع الفندقية والسياحية

إعداد المعلم

محمد الحجاوي

0787708286 / 0795122367



السياحة والسفر المستوى الثالث

(الوحدة الاولى الارشاد السياحي)

الصفحات المطلوبة بالكتاب (من ص ٢٧ ل ٣٧) فقط

س ١ : ما المقصود بالارشاد السياحي؟

عرف الارشاد السياحي على انه نشاط تعليمي يهدف الى اكتشاف المعاني والصلات بين الاشياء عن طريق الخبرة المباشرة ووسائل الاعلام المتاحة .

س ٢ : وضح اهم القواعد التي يركز عليها الارشاد السياحي؟

- ١- التوافق بين المقومات السياحية وما يقدم من معلومات وحقائق تتعلق بالموضوع ذاته
- ٢- وارتكاز عملية الارشاد السياحي على طريقة تقديم المعلومات للمجموعات السياحية
- ٣- ارتكاز مفهوم الارشاد السياحي على العديد من العلوم سواء كانت علمية او تاريخية، جغرافية او معمارية .
- ٤- ان الهدف الرئيس للارشاد ليس التعليم والتلقين ولكنه يكمن في المغامرة والمتعة والاثارة .

س ٣ : بين اهمية الارشاد السياحي؟ وضح / ثمن اهمية ؟

- ١) تسهم مهنة الارشاد السياحي في تهيئة معلومات وبيانات دقيقة وصحيحة وموثقة وحديثة عن اتجاهات الطلب السياحي ورغبات السياح وحاجاتهم وسلوكياتهم .
- ٢) يسهم الارشاد السياحي في تطبيق آليات التسويق المباشر (Direct Marketing) من خلال قدرة المرشد السياحي على التواصل الايجابي مع افراد المجموعة السياحية .
- ٣) يسهم الارشاد السياحي في تحقيق التفاعل المنشود بين حضارات الشعوب من خلال ايجاد العلاقات التفاعلية الصحيحة بين المرشد السياحي والضيف الزائر (Encounters)
- ٤) تتطلب الحاجات والدوافع المختلفة للسائح اشباعا وان هذه الحاجات والدوافع يتم تحقيقها من خلال تطوير مهنة الارشاد السياحي
- ٥) تتضمن مهنة الارشاد السياحي عددا من النشاطات الاجتماعية والاقتصادية الفرعية وهذه النشاطات تؤدي الى زيادة الدخل القومي مما ينعكس ايجابا على تطوير صناعة السياحة من جهة ويلبي حاجات السائح ودوافع المعرفة والاستكشافية من اخرى

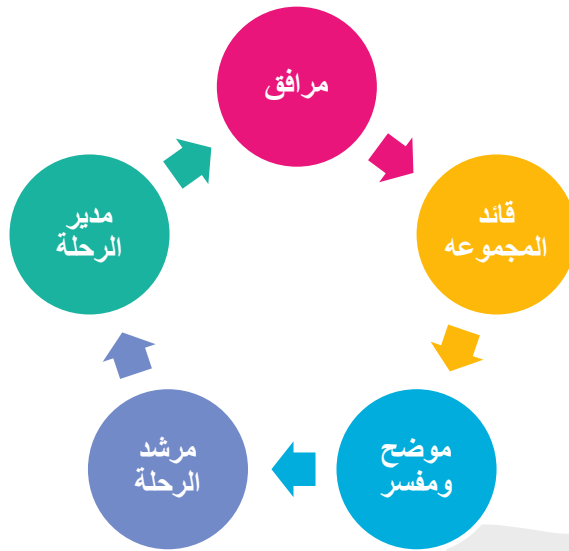
س ٤ : وضح / بين علاقة الارشاد السياحي بصناعة السياحة ؟

- ١- الدول المتطورة تتميز بوجود أنظمة متطورة في تنظيم مهنة الارشاد السياحي
- ٢ (تطور صناعة السياحة ٣) - زيادة الدخل السياحي
- ٤) تعد عملية الارشاد السياحي الحلقة الاقوى في عناصر تنظيم السياحة ٥) تأثيرها برضى السائح
- ٦) كلما كانت عملية الارشاد السياحي ذات نوعية وجودة متميزتين انعكس ذلك على العملية السياحية للدولة .
- ٧) قدرته على تسويق دولته بين ابناء بلده.

س ٥ : من هو المرشد السياحي؟

الدليل الذي يقود السائح او المجموعة السياحية ويرشده في السفر والرحلة السياحية مهما اختلف نوعها .

- عدد اهم المسميات والمفاهيم التي تطلق (الادوار) على المرشد السياحي ؟
- موضح ومفسر - مرافق - قائد المجموعة - مدير الرحلة - مرشد الرحلة



س٦ : ما هي الشروط الواجب توافرها في المرشد السياحي؟

س: اذكر خمسا من الشروط الواجب توافرها في الشخص الذي يسعى للحصول على ترخيص ممارسة مهنة الارشاد السياحي وفقا للنظام الاردني ؟ ٥ علامات

١. اردني الجنسية واتم العشرين من عمره
٢. غير محكوم عليه بجناية او جرم مخل بالشرف والاخلاق العامة
٣. حاصل على الدرجة الجامعية الاولى او ما يعادلها او الدبلوم في خدمات مرشدي السياح من كلية معتمدة كحد ادنى
٤. قد اجتاز امتحاني اللغة الانجليزية والمعلومات السياحية
٥. قد اجتاز امتحان الدورة التي تنظمها الوزارة
٦. متفرغا لممارسة مهنة المرشد السياحي ولا يجوز له مزاولة اية وظيفة او مهنة اخرى بما في ذلك التجارة والسمسرة .

س٧ : ما هي الوثائق المطلوبة عند تقديم طلب الالتحاق بمهنة الارشاد السياحي؟

- ١) الاوراق الجامعية
- ٢) مصدقية عدم محكومية
- ٣) صورة عن الهوية الشخصية او جواز السفر
- وضح الطريقة والالية المتبعة لحصول الشخص ترخيص العمل في مهنة الارشاد السياحي ؟
 - ١) ترسل الوزارة الاسماء لمعد اللغة للتأكد من لغته التي سيختص بها
 - ٢) يخضع لدورة مدتها ٦ شهور
 - ٣) يخضع لامتحانين النظري والعملي ، وبعد نجاحه يمنح شهادة المزاولة لمهنة الارشاد .

س٨: ما هي الامور الواجب الالتزام بها من قبل المرشد السياحي عند ممارسة مهنته؟

- أ- التحلي باخلاق المواطنه الصادقة
- ب- ارتداء الزي المقرر
- ت- وضع الرخصة (الباجه) على صدره اثناء العمل واطهارها ليطلع عليها السائح وموظفو الوزارة
- ث- تسليم رخصته الى الوزارة عند الغائها او وقف العمل بها
- ج- القيام بواجباته على اكمل وجه اثناء مرافقته للافواج السياحية من اعطاء المعلومات الوافية والدقيقة وشرحها والالتزام بالمواعيد المحددة للبرنامج السياحي .

س٩: ما الفرق بين ؟ او ما المقصود ؟

- المرشد العام :
هو المرشد الذي يتولى تنفيذ البرنامج السياحي على مختلف مناطق الدولة ولا يقتصر عمله على موقع جغرافي محدد .
- المرشد الخاص؟
هو المرشد السياحي الذي يتولى تنفيذ البرنامج السياحي في منطقة جغرافية محددة، ولا يحق له مرافقة المجموعات السياحية في مناطق اخرى .
- منظم الرحلات؟
يختص منظم الرحلات السياحية بترتيب تنفيذ البرامج السياحية وتنظيمها ومراقبتها .
- المرشد المستكشف؟
يتصف هذا النوع من المرشدين السياحيين بالكفاءة العالية والقدرة على التأثير في السائح من خلال ابراز جمال الطبيعة وصحة البيئة وسلامتها .
- مرشد الشركات التجارية والصناعية الكبرى ؟
يتصف هذا النوع من المرشدين السياحيين بخصائص مميزة ابرزها:
١ - التخصصية في المجال الذي يعملون به
٢ - تتمحور وظيفتهم في مرافقة المجموعات السياحية في المواقع التابعة للشركة او المؤسسة التي يعملون به
- مرشد المؤسسات الرسمية للدولة
هو المرشد السياحي الذي يرافق المجموعات السياحية ذات الصبغة السمية والضيوف الرسميين بناء على تكليف من المؤسسات الرسمية مثل رئاسة الوزراء او وزارة الخارجية .

الشرطان الواجب توافرها في الشخص الذي يمارس مهنة الارشاد السياحي التي اكدها نظام الخدمة المدنية في المملكة الاردنية الهاشمية ؟ (ان يكون صالحا من الناحية الاخلاقية) (حسن السمعة)

ان المحافظة على مبدأ التطوير الذي يسير جنبا الى جنب مع عمل المرشد السياحي يفرض عليه اكتساب

مهارات جديدة وتطوير ذاته باستمرار من خلال عدة امور اذكرها ؟

- ١- الاعتماد على النفس ٢- العمل الجماعي ٣ - الابتكار ٤- الابداع

س١٠ : اذكر اهم الخصائص المعرفية للمرشد السياحي؟ (استنتج) ؟

- ١) وجود ارتباط ايجابي بين مستوى التحصيل الاكاديمي للمرشد السياحي واللغة التي يتقنها
- ٢) تمكن المرشد السياحي معرفيا يغدو اكثر فاعلية من المرشد السياحي الاقل تفوقا واعدادا
- ٣) معرفة المرشد السياحي بالمسائل التي تقع خارج ميدان تخصصه والميادين الاخرى ذات العلاقة بهذا التخصص
- ٤) كمية المعلومات المتوافرة لدى المرشد السياحي الفعال

س١١ : عدد اهم مهارات الارشاد السياحي؟ مع ذكر مثالين لكل منها ؟

- ١- المهارات الفنية : ملما بالمعارف والمعلومات - يمتلك الروح البحثية - يسعى للتجديد
- ٢- المهارات الذاتية : تشمل السمات الشخصية - القدرات العقلية - المباداه والابتكار - الشعور بالمسؤولية - قوة الارادة - الثقة - الاعتداد بالنفس - المرونة - الامانة الشخصية
- ٣- المهارات الادراكية : قدرته على رؤية البرنامج بشكل متكامل - تفهمه لشبكة العلاقات العامة معرفة واضحة باوضاع المجتمع التشريعية والاقتصادية والاجتماعية ، وعلاقته بالجمع المحلي .
- ٤- المهارات الاجتماعية : فنه بالتعامل مع البشر بمستوياتهم المختلفة- ان يكون متطلع بعمق على الطابع البشري

س ١٢ : اذكر اربعا من واجبات المرشد السياحي قبل البدء في تطبيق البرنامج السياحي؟

- ١- معرفة الأجر الشخصي له اولا
- ٢- مناقشة ما جاء بالبرنامج السياحي بتفاصيله جميعها قبل اعطاء الموافقة او الرفض على ذلك
- ٣- الانتباه الى الامور القانونية جميعها لكيلا يرتكب المرشد السياحي اي مخالفة في اثناء قيامه بالعمل
- ٤- معرفة متطلبات السائح المشمولة في البرنامج السياحي

س ١٣ : اهم واجبات المرشد السياحي قبل وصول المجموعة السياحية ؟

- ١- دراسة البرنامج المتفق عليه جيدا والتأكد من دقة المواعيد وقابليتها للتنفيذ
- ٢- تجهيز قائمة باسماء افراد المجموعة السياحية القادمة وباكتر من نسخة
- ٣- تهيئة المطبوعات المقرر توزيعها على افراد المجموعة السياحية
- ٤- استلام سلفة مالية لتغطية المصروفات التي تتطلب الدفع النقدي المباشر
- ٥- التأكد من سلامة وسيلة النقل السياحي ونظافتها
- ٦- التأكد من التجهيزات الفنية

س ١٤ : واجبات المرشد السياحي عند استقبال المجموعة السياحية ؟

- ١- ضرورة الوصول الى موقع التقاء افراد المجموعة
- ٢- رفع لافتة باسم شركته والشركة المنظمة في مكان مناسب
- ٣- التعرف الى المجموعة وقائدها ومساعدتهم في انجاز المعاملات الرسمية
- ٤- عد الحقائب ولصق ملصق الشركة الخاص بذلك عليها
- ٥- التأكد من عدد الافراد في المجموعة عند الصعود الى الحافلة
- ٦- العودة الى مكان الإقامة
- ٧- تسليم الغرف للمجموعة
- ٨- الاجتماع مع قائد المجموعة

س ١٥ : ما هي الاجراءات التي يقوم بها المرشد اثناء العودة الى مكان الإقامة؟

- ١- الترحيب بافراد المجموعة السياحية
- ٢- تقديم موجز عن برنامج الرحلة السياحية ومواقع اقاماتهم
- ٣- توضيح العملة الوطنية وفئاتها وكيفية التحويل
- ٤- تقديم شرح مبسط عن العادات والليد

س ١٦ : ما هي الامور التي يناقشها المرشد السياحي مع قائد المجموعة؟

س : برر اهمية اجتماع المرشد السياحي مع قائد المجموعة السياحية بعد الانتهاء من استقبال المجموعة السياحية وتسكينهم بالفندق ؟

- ١- تدقيق اسماء الافراد في المجموعات كافة
- ٢- الاتفاق على اسلوب تنفيذ البرنامج ووقت الحركة صباحا
- ٣- القضايا الخاصة بالمجموعة مثل مرض احد افراد المجموعة

س ١٧ : واجبات المرشد السياحي اثناء تنفيذ برنامج الرحلة السياحية؟

- ١- الالتزام الدقيق ببرنامج الرحلة السياحية وعدم اجراء اي تغييرات
- ٢- الالتزام التام بالمواعيد
- ٢- تفتيش الحافلة السياحية
- ٤- التأكد من حجوزات المطاعم والإقامة بالتواصل مع الشركة السياحية المنظمة
- ٥- التأكد من عدد افراد المجموعة السياحية
- ٦- التأكد من عدد الحقائب
- ٧- الالتزام بدقة عرض المعلومات المعطاة عن المواقع السياحية

س١٨ : ما هي الخطوات التي يتبعها المرشد السياحي عند انتهاء البرنامج وتوديع المجموعة السياحية؟

- ١- تسليم قائد المجموعة الوثائق والوصولات المتعلقة بأفراد المجموعة
 - ٢- التأكد من جوازات السفر
 - ٣- التأكد من تذاكر السفر وصلاحياتها
 - ٤- تدقيق الحسابات الشخصية لأفراد المجموعة كافة
 - ٥- التأكد من عدد الحقائب
 - ٦- التأكد من عدد المسافرين قبل مغادرة المجموعة المطار
 - ٧- الانتظار حتى رحيل المجموعة
 - ٨- كتابة تقرير مفصل عن الرحلة لتقييمها وحصر المصروفات وتطوير البرنامج
- س : من واجبات المرشد السياحي عند انتهاء الرحلة (كتابة تقرير عن المجموعة السياحية) وهذا يتضمن امران اذكرهما :
- (١) تقييم الرحلة وتفصيلها وفعاليتها والمعوقات التي واجهته . (٢) مجموع المصروفات النقدية التي دفعت واقتراحات تطوير البرنامج .

س١٩ : اذكر اهم اسس التعامل مع الحالات الحرجة والخطرة التي تواجه المرشد السياحي؟

- ١- ان يكون على قدر كبير من التحكم باعصابه
- ٢- التغلب على بعض التشنجات التي من الطبيعي ظهورها على السائح
- ٣- عدم اظهار اي نوع من ردة الفعل مهما كانت الحالة
- ٤- اظهار اكبر قدر ممكن من الثقة بالنفس للسائح
- ٥- التركيز على الاشخاص الذين حالاتهم النفسية اضعف من حيث طمأننتهم
- ٦- كبح جماح اي شخص يحاول التصرف على طريقته الخاصة
- ٧- يجب ان يتوفر في جيب المرشد السياحي دفتر صغير يحتوي ارقام الهواتف المهمة

س : عدد اهداف العلاقات العامة في الارشاد السياحي ؟

س٢٠ : اذكر اهم اهداف العلاقات العامة في الارشاد السياحي؟

- ١- وضع برامج اعلانية متكاملة لتحقيق الاهداف
- ٢- بناء سمعة جيدة للبلد والمنشأة السياحية
- ٣- اعطاء صورة عن عادات وتقاليد المجتمع
- ٤- نشر الوعي السياحي بين سكان المواقع السياحية

س٢١ : عدد اهم مهارات العلاقات العامة لدى المرشد السياحي؟ مع توضيح كل منها؟

- ☒ علاقته بالسياح: لديه المام بطرق المحادثة ومهارات الاتصال والمام بطبيعة عمل الضيوف وكيفية التعامل معهم .
- ☒ علاقته مع العاملين بالفنادق: معرفة امور حجز الفنادق والالغاء وتنمية العلاقات الجيدة مع العاملين في الفندق
- ☒ علاقته بشركات النقل والسياحة: ضرورة تنمية علاقاته معهم ومعرفة اصول عملهم وتقوية الصلة المستمرة .
- ☒ علاقته باصحاب الخدمات السياحية: ايجاد علاقة مع العاملين في المطاعم والتعرف الى طرق الاتصال وظروف استثمارها .
- ☒ علاقته بالهيئات المختصة: ان يكون لها صلة بمجال السياحة مثل وزارة السياحة

س٢٢ : من هي الاطراف الرئيسية المشتركة في عملية الاتصال السياحي الارشادي؟

- ١- المرسل: (المرشد السياحي): يتمثل هنا بالمرشد السياحي
- ٢- الرسالة: (المعلومات السياحية): مجموعة الكلمات والرموز والمعاني المراد ارسالها الى المجموعة السياحية .
- ٣- القناة : (وسيلة الاتصال): وسيلة الاتصال التي تنتقل من خلالها الرسالة المطلوب توصيلها الى السائح .
- ٤- المستقبل: (السائح): اذ انه المرسل اليه
- ٥- ارجاع الأثر: (الاستجابة): الاستجابة التي يبديها المرسل اليه بعد استقباله الرسالة وتفسيرها .

س: ينبغي على المرشد السياحي مراعاة امور عدة عند اجراء عملية الاتصال السياحي مع المجموعة السياحية اذكر خمسا

منها ؟ ٥ علامات وزاري

س٢٣: وضح اهم الاجراءات المتبعة من قبل المرشد السياحي في عملية الاتصال السياحي؟

- ١- التأكد من غرض الاتصال
- ٢- معرفة المجموعة السياحية
- ٣- يبني رسالته واضعا المستقبل في ذهنه
- ٤- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة
- ٥- اختيار وقت الاتصال المناسب

درس الاتيكيت والبروتوكول محذوف كاملا

س٣١: ما المقصود بالاخلاق في مهنة الارشاد السياحي؟

مجموعة من معايير السلوك الرسمية وغير الرسمية التي تعد المرجع في توجيه سلوك المرشدين السياحيين .

سؤال وزاري ٢٠١٢ دورة صيفية (٨ علامات)

س: فسر اهمية الالتزام بأخلاقيات العمل في مهنة الارشاد السياحي ؟

س٣٢: يؤدي الالتزام باخلاق العمل في مهنة الارشاد السياحي الى عدة امور اذكرها؟

- ١- اعطاء صورة جميلة عن البلد المضيف تساعد على صناعة السياحة فيه
- ٢- زيادة الدخل السياحي مما ينعكس ايجابا على الدخل القومي
- ٣- دعم ثقة المرشد السياحي بنفسه
- ٤- تقليل تعرض المؤسسات السياحية للخطر

عدد بعض الامثلة على القيم العليا في ميثاق اخلاقيات الارشاد السياحي ؟

- ١- الصدق في القول
- ٢- العدل في الحكم
- ٣- الاخلاص في العمل

س٣٣: ما المقصود بميثاق اخلاقيات مهنة الارشاد السياحي؟

مجموعة من القيم العليا التي يسعى المرشدون السياحيون الى الالتزام بها اثناء ممارسة العمل

س٣٤: عدد اهم اهداف ميثاق العمل في القطاع السياحي؟

- ١- تعزيز انتماء العامل لمهنته ورسالته
- ٢- تطوير المجتمع الذي يعيش فيه وتقدمه
- ٣- الارتقاء بالسياحة
- ٤- توعية العمل في مهنة الارشاد السياحي باهميته ودوره في بناء مستقبل وطنه

س٣٥: ما المقصود باخلاقيات الارشاد السياحي؟

مجموعة القواعد والاسس التي يجب على المرشد السياحي التمسك بها والعمل بمقتضاها ليكون ناجحا في تعامله مع المجموعات السياحية

س٣٦: اذكر اهم مصادر الاخلاقيات في عمل المرشد السياحي ؟ (سؤال وزاري) ٢٠١٢

- ١- البيئة الاجتماعية والعادات والتقاليد
- ٢- التشريعات السياحية
- ٣- المصدر الديني

• مصادر اخلاقيات العمل في الارشاد السياحي (المصدر الديني) حيث امرت الاديان السماوية الانسان بعدة امور اذكرها ؟

- ١- التقوى
- ٢- طاعة الله
- ٣- حسن المعاملة
- ٤- الاستقامة في المعاملة
- ٥- معاملة الجميع معاملة حسنة
- ٦- الاتصاف لأوامر الله
- ٧- الامر بالمعروف والنهي عن المنكر

ان المحافظة على مبدأ التطوير الذي يسير جنباً الى جنب مع عمل المرشد السياحي يفرض عليه اكتساب

مهارات جديدة وتطوير ذاته باستمرار من خلال عدة امور اذكرها ؟

- ١- الاعتماد على النفس ٢- العمل الجماعي ٣- الابتكار ٤- الابداع

* عدد اهم المصادر التي تنص عليها اللوائح والانظمة التي تصدرها الحكومات كما في وزارة السياحة والاثار في الاردن والتي تشكل مصدرا مهما من مصادر الاخلاق في العمل بمجال الارشاد السياحي ؟ (عدد القوانين) ؟؟؟

- ١- الضوابط الاخلاقية ٢- القوانين التي تحدد عمله وسلوكه ٣- القوانين التي تحثه على التمسك بالاخلاق الفاضلة
٣- ٤- الارتقاء بالعمل السياحي ٥- تقديم خدمة جليلة للمجموعات القادمة للاردن

س٣٧: اذكر اهم وسائل النهوض باخلاقيات مهنة الارشاد السياحي؟

- ١- وضع قانون او قواعد اخلاقية لسلوكيات المرشد السياحي
٢- وضع ما يسمى بـ (الاستشارة الاخلاقية) لدى الجهات المشرفة على عمل المرشد السياحي
٣- عقد دورات تدريبية للمرشد السياحي
٤- وضع حوافز مادية ومعنوية للمرشدين السياحيين

س٣٦: على ماذا ينص قرار المدونة العالمية لآداب السياحة، ومتى أقر؟ ما اهداف الجمعية العامة للأمم المتحدة فيما يتعلق بتنشيط السياحة وتنميتها ؟

- ١- الاسهام في التنمية الاقتصادية ٢- التفاهم الدولي والسلام والرفاهية
٤- الاحترام العالمي لحقوق الانسان ٤- الحريات الاساسية وتوفيرها للجميع دون تميز .

اقر في الفترة ٢٧ ايلول/سبتمبر و ١ تشرين الاول/اكتوبر سنة ١٩٩٩م في دورتها الثالثة عشر التي عقدت في سانتياغو تشيلي من اهداف الجمعية العامة للأمم المتحدة فيما يتعلق بتنشيط السياحة وتنميتها ان توفر الحريات للجميع دون تمييز من حيث اربعة اسس (امور) اذكرها

(العرق - الدين - الجنس - اللغة)

درس التطور المهني للمرشد السياحي محذوف كاملا .

انتهت الوحدة الاولى (الارشاد السياحي)

المستوى الثالث (الوحدة الثانية) المنظمات السياحية

المطلوب من هذه الوحدة الدرس الاول مفهوم المنظمات السياحية من (ص ٤٩ الى ص ٥٥)

الدرس الثاني المنظمات الدولية الصفحات المطلوبة ص (٥٦ / ٥٧ / ٥٨) فقط

الدرس الثالث المنظمات السياحية العربية الصفحات المطلوبة من (ص ٦٢ الى ص ٦٧)

الدرس الرابع الاتفاقيات السياحية الصفحات المطلوبة من (ص ٦٨ الى ص ٧٢)

س ١ : ما المقصود بالمنظمة السياحية الدولية؟ موجود تعريفها في النهاية

س ٢ : كيف نشأت المنظمة السياحية الدولية؟
نشأت بموجب اتفاقيات دولية متعددة الأطراف.

س ٣ : اذكر أهم أنواع المنظمات الدولية؟

١. مفتوحة وغير مفتوحة
٢. حكومية وغير حكومية
٣. شاملة ومتخصصة
٤. قضائية وإدارية أو تشريعية
٥. عالمية وإقليمية
٦. تنتهج مبدأ العمل التطوعي

س ٤ : وضح أهم خصائص المنظمات السياحية الدولية.

- تتصف المنظمات السياحية الدولية بعدة خصائص، اذكرها:
- ١. تتألف من مجموعة من الدول ذات السيادة.
- ٢. تتمتع بصفة الديمومة (الاستمرارية).
- ٣. أساسها القانوني عبارة عن معاهدة دولية.
- ٤. تمتلك الشخصية القانونية.
- ٥. تتضمن أجهزة وهيئات مختلفة.
- ٦. تفترض وجود هدف مشترك تتفق الدول الاعضاء على تحقيقه .

س ٥ : ميز بين المنظمة السياحية الدولية والمنظمات (الوكالات) الدولية المتخصصة من حيث (المفهوم):

المنظمة السياحية الدولية: هيئة دائمة تتمتع بالإدارة الذاتية وبالشخصية القانونية باتفاق مجموعة من الدول على إنشائها كوسيلة تعاون اختياري في أمور معينة في مجال السياحة، ويحددها الاتفاق المنشئ لها.

المنظمة (الوكالة) الدولية المتخصصة: هي منظمات دولية تنشأ بموجب اتفاق بين الحكومات التي

- تضطلع بموجب أنظمتها السياسية بمجالات واسعة في السياحة والاقتصاد والاجتماع... وبما يتصل بها من شؤون

س ١ : ما هي أهم البرامج التي تقدمها منظمة السياحة العالمية؟

أو اذكر النشاطات التي تتمثل بها منظمة السياحة العالمية.

١. التعاون من أجل التنمية
٢. التنمية المستدامة
٣. تنمية الموارد البشرية
٤. الجودة النوعية للتنمية السياحية
٥. إحصائيات التحليل الاقتصادي : سؤال وزاري ٢٠١٧ سؤال فرعي ؟؟؟؟

عدد خمسا من الاعمال التي تقوم بها منظمة السياحة العالمية في مجال إحصائيات التحليل الاقتصادي وابحث السوق ؟



أ- جمع البيانات السياحية المأخوذة من أكثر من ١٨٠ بلد ومقاطعه ، وتحليلها ونشرها

ب- اصدار سلسلة من المنشورات للاعضاء

ج- مراقبة التوجيهات السياحية نحو العالم

د- وضع معايير عالمية لقياس السياحة

هـ- تطوير نظام حسابات السياحة الفرعي لقياس اهمية السياحة واثرها الاقتصادي الوطني

و- مراقبة الاتجاهات حول العالم وتحليلها

ز- اعداد تقارير حول تدفق الرحلات السياحية وحجم الانفاق على السياحة

س ١٢ : اذكر أهم المنظمات السياحية العاملة في القطاع السياحي؟

١. منظمة السياحة العالمية
٢. المنظمة الدولية للطيران المدني
٣. المنظمة البحرية الدولية
٤. الاتحاد الدولي لوكلاء السياحة والسفر
٥. الجمعية الدولية لوكالات السفر
٦. منظمة التربية والعلوم الثقافية
٧. منظمة تطوير السياحة الإفريقية
٨. الأكاديمية الدولية للسياحة

س ١٣ : اذكر أهم المنظمات السياحية العربية؟

١. منظمة السياحة العربية
٢. مجلس الطيران المدني للدول العربية
٣. الاتحاد العربي للفنادق
٤. اتحاد منظمات مكاتب السياحة والسفر العربية
٥. المنظمات الاردنية

س ١٤ : اذكر أهم المنظمات السياحية الأردنية.

١. وزارة السياحة والآثار
٢. هيئة تنشيط السياحة
٣. جمعية الفنادق الأردنية
٤. جمعية مكاتب وشركات السياحة والسفر
٥. الجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية
٦. الجمعية الملكية لحماية البيئة
٧. جمعية أصحاب المطاعم السياحية الأردنية

مقارنة بين المنظمات السياحية العالمية (فقط المطلوب من اهداف المنظمات لغاية ص ٥٨)

اسم المنظمة	تاريخ إنشائها ومقرها	عدد الأعضاء	أهداف المنظمة
منظمة السياحة العالمية	١٩٢٥ / مدريد	١٤٥ بلداً ٧ أقاليم ٣٥٠ عضواً منتدباً من القطاع الخاص	• نقل الخبرات والتجارب والمعرفة الفنية للسياحة • الإسهام في بناء قدرات العاملين في السياحة • تعزيز الشراكة في التنمية السياحية • ترويج السياحة كآلية للسلام وأداة تعاون مشترك • تبادل الخبرات والتجارب المتوافرة لدى الدول

مقارنة بين المنظمات السياحية العربية والأردنية (المطلوب من ص ٦٢ لغاية ٦٧ فقط)

اسم المنظمة	تاريخ إنشائها ومقرها	الأهداف والمهام
منظمة السياحة العربية	السعودية	• تعظيم العوائد الاقتصادية للسياحة، وتفعيل مشاركة لقطاع الخاص والمجتمعات المحلية. • اعتماد قطاع السياحة كأداة فاعلة لتحسين الدخل والحد من الفقر والبطالة، وتعزيز مبدأ الشراكة في الإدارة الوطنية للسياحة. • وضع سياسات التسويق السياحي والترويج لها وتعظيم العوائد الاقتصادية للسياحة • خلق بيئة استثمارية حاضنة للمشاريع السياحية • تشجيع صناعة الحرف اليدوية وزيادة اسهام المجتمعات فيها • توزيع المنافع السياحية جغرافيا بين مختلف الاقاليم
مجلس الطيران المدني للدول العربية	القاهرة	• التنسيق بين المنظمات العربية والعالمية في مجال النقل السياحي • توحيد القوانين والنظم والتشريعات الخاصة بالطيران المدني • تشجيع التعاون العربي في مجالات السياحة والنقل السياحي
الاتحاد العربي للفنادق	القاهرة	• التنسيق والتعاون بين المنشآت الفندقية • رعاية المصالح الفندقية في الدول العربية
اتحاد منظمات مكاتب السياحة والسفر العربية	بيروت	• دعم مصالح الأعضاء ورعايتها • تنشيط السياحة العربية البيئية وتطويرها
وزارة السياحة والآثار	مديرية الآثار/ ١٩٢٣ دائرة السياحة/ ١٩٥٣ وزارة السياحة ١٩٧٢	• تنمية السياحة وتطويرها • المحافظة على المواقع السياحية وتسويقها
هيئة تنشيط السياحة	١٩٩٨	• تنشيط الحركة السياحية وترويجها • نشر الوعي السياحي • التسويق السياحي
جمعية الفنادق الأردنية	عمان	• رفع مستوى ممارسه مهنة السياحه
جميعه مكاتب وشركات السياحه والسفر	عمان	• بيع تذاكر السفر * اجراء الحجز في الفنادق • تأمين خدمة السيارات السياحيه * تأمين التأشيرات للسياح • تأمين السياح وأمتعتهم لدى شركات التأمين وفقا للقوانين

• الحفاظ على المصادر البحرية الطبيعية • وتحقيق رؤيتها من خلال : أ) حماية البيئة السياحية • ب) التوعية البيئية الوطنية ج) التأثير على متخذي القرار • د) التنمية السياحية المستدامة	١٩٩٥	الجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية
• الارتقاء بالسياحة البيئية / انشاء شبكه من المحميات الطبيعية • الحفاظ على التنوع الحيوي في الأردن / ادارته برامج توطين الأحياء البريه المهدده بالانقراض / نشر الوعي البيئي / توفير برامج التدريب وبناء القدرات للعاملين / حماية البيئة الطبيعية	١٩٩٦	الجمعية الملكية لحماية الطبيعة
• مهماته : ١) تنشيط حركة السياحة ٢) تقديم المشوره للجمعيات السياحية ٣) تمثيل الجمعيات داخل وخارج المملكة ٤) عقد المؤتمرات والمشاركه فيها		نظام اتحاد الجمعيات السياحية الاردنيه
• المحافظة على حقوق الأعضاء • المشاركة في تصنيف وترخيص المطاعم وفق الأسس والقواعد • المشاركة في تدريب الكوادر الفنية العاملة وتأهيلهم • المشاركة في عقد المؤتمرات والاجتماعات والندوات والمعارض السياحية داخل وخارج المملكة وخارجها • السهام مع الوزارة والمؤسسات التعليمية المختلفة في تدريب الكوادر الفنية العاملة في قطاع المطاعم ودعمهم . • التعاون والتنسيق مع الوزارة والدوائر والمؤسسات والجمعيات والنقابات السياحية المتخصصة بالعمل السياحي . • المشاركة مع الجهات ذات العلاقة بتحديد المصطلحات والاعراف السياحية والقواعد المتعلقة بممارسة المهنة .		جمعية أصحاب المطاعم السياحية الأردنية
• الاسهام في تنشيط سياحه ذوي الاحتياجات الخاصه • اعداد المرشدين في قياده ذوي الاعاقات المختلفه • عقد المؤتمرات في تطوير السياحه الانسانيه • تدريب ذوي الاحتياجات الخاصه على الحرف اليدويه	تأسست عام ٢٠١٠ في عمان	الجمعية الاردنيه للسياحه الانسانيه

الاتفاقيات السياحية (مطلوب كاملا الدرس من ص ٦٨ لغاية ٧٢)

- س١ : ما المقصود بالاتفاقية السياحية؟ نهاية الملخص ...
- س٢ : اذكر أهم الأهداف العامة للاتفاقيات الدولية لتطوير القطاع السياحي.
- أهداف الاتفاقيات الدولية في تطوير القطاع السياحي:
١. التعاون بين الدول الموقعة على الاتفاقية في الترويج السياحي
 ٢. تحفيز وتدفع الاستثمارات السياحية بين الدول
 ٣. تخفيف القيود الأمنية
 ٤. بناء أنظمة إلكترونية للحصول على التأشيرات السياحية
- س٣ : وضح أو اذكر أهم جهود جلالة الملك عبد الله الثاني في الاتفاقيات الدولية في تطوير القطاع السياحي.

وضح أو اذكر أهم جهود جلالة الملك عبد الله الثاني في الاتفاقيات الدولية في تطوير القطاع السياحي.

١. رفع المستوى المعيشي للمواطن الأردني
٢. تطوير المواقع الأثرية والسياحية
٣. تحقيق تقدم ملموس في تنفيذ المشروعات السياحية
٤. نمو في الاستثمار السياحي وزيادة الدخل القومي
٥. انضمام الأردن إلى منظمة التجارة العالمية
٦. توقيع اتفاقية شراكة مع الاتحاد الأوروبي
٧. توقيع اتفاقية الأيفتا
٨. توقيع اتفاقية التجارة الحرة العربية
٩. توقيع اتفاقية التجارة الحرة مع الولايات المتحدة الأمريكية
١٠. حيازة الأردن على المرتبة (١٤) عام ٢٠١٠ في الحفاظ على امن واستقرار المواطنين وتوفير الامن السيا. والاهتمام به .

ملاحظة : (تكتب اجابة السؤالين كجهود واتفاقيات معا في حال طلب السؤال اذكر الجهود ، ولكن اذا طلبت الاتفاقيات تكتب لوحدها فقط)

س٤ : ما هي أهم الاتفاقيات التي وقعها جلالة الملك عبد الله الثاني في تطوير القطاع السياحي للأردن؟

١. انضمام الأردن إلى منظمة التجارة العالمية
٢. توقيع اتفاقية شراكة مع الاتحاد الأوروبي
٣. توقيع اتفاقية الأيفتا
٤. توقيع اتفاقية التجارة الحرة العربية
٥. توقيع اتفاقية التجارة الحرة مع الولايات المتحدة الأمريكية

* ملاحظة: حاز الأردن على المرتبة (١٤) عام ٢٠١٠ بين دول العالم في الحفاظ على سلامة المواطنين وأمنهم واستقرارهم.

س ٥ : متى وقع الأردن كل من الاتفاقيات مع الدول التالية لتطوير السياحة مع الدول التالية؟

الأردن	—	المغرب	١٩٩٩
الأردن	—	الكويت	٢٠٠٤
الأردن	—	الإمارات	٢٠٠٤
الأردن	—	روسيا الاتحادية	٢٠٠٤
الأردن	—	كوريا	٢٠٠٥
الأردن	—	أذربيجان	٢٠٠٦

سؤال: عرف المفاهيم والمصطلحات الآتية:

١. الإرشاد: نشاط تعليمي يهدف إلى اكتشاف المعاني والصلات بين الأشياء بالخبرة المباشرة ووسائل الإعلام.
٢. المرشد السياحي: الشخص الذي يتولى إدارة المجموعات السياحية في المواقع، ويتولى التوضيح والشرح على مناطق الجذب السياحي وعليه المحافظة على الأفراد، فهو السفير والناقل للحضارة.
٣. المرشد العام: هو المرشد السياحي الذي يتولى تنفيذ البرنامج السياحي على مختلف مناطق الدولة، ولا يقتصر على موقع واحد.
٤. المرشد الخاص: المرشد السياحي الذي يتولى تنفيذ البرنامج في منطقة معينة، ولا يحق له مرافقة المجموعة في مناطق أخرى.
٥. المرشد الذي يعمل مع مؤسسات رسمية: المرشد الذي يرافق المجموعات ذات الصبغة الرسمية والضيوف الرسميين بتكليف من مؤسسات رسمية.
٦. المرشد السياحي الفعال: هو المرشد الذي يستخدم مهاراته وخبراته في تطبيق الأساليب العلمية الحديثة في قيادة المجموعات.
٧. المهارات الإدراكية التصويرية: هي مقدرة المرشد على رؤية البرنامج السياحي بشكل متكامل وتفهمه لشبكة العلاقات المتكاملة في نجاح الرحلة.
٨. العلاقات العامة السياحية: الجهود المبذولة التي تقوم بها المؤسسة السياحية لتحسين صورتها في أذهان السياح وكسب رضاهم ودعم التفاهم والصلات بينهم.
٩. الإنسيكيت السياحي: مجموعة القواعد التي يتبعها المرشد في تواصله مع أفراد المجموعة السياحية والنظر إليها باعتبارها مؤشرات تدل على السلوك القويم والذوق الرفيع (فن الخصال الحميدة).
١٠. البروتوكول السياحي: مجموعة إجراءات وتنظيمات وأساليب وقواعد الأولوية والأنظمة والعادات والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيدها بها.
١١. أخلاق المهنة لدى المرشد: مجموعة من المعايير والسلوك الرسمية وغير الرسمية التي تعد المرجع في توجيه سلوك المرشدين أثناء أدائهم لوظائفهم، وتستخدمها الإدارة للحكم على مدى التزام المرشدين.
١٢. ميثاق أخلاق المهنة: هي مجموعة القيم العليا التي يسعى المرشدون السياحيون للالتزام بها أثناء ممارسة العمل، وهو مستوى توقعات المجموعة السياحية.
١٣. القيم العليا: التنظيم الخاص لخبرة الإنسان بما يعمل على تكوين الضمير الاجتماعي وتوجيه السلوك وفق المعايير السائدة في المجتمع مثل: (العدل في الحكم).
١٤. أخلاقيات الإرشاد السياحي: مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المرشد السياحي التمسك بها والعمل بمقتضاها لينجح في تعامله مع السياح ويكتسب ثقة المتعاملين معه من المكاتب السياحية وشركات الطيران.

١٥. المنظمات السياحية الدولية: هيئة دائمة تتمتع بالإدارة الذاتية وبالشخصية القانونية باتفاق مجموعة من الدول على إنشائها كوسيلة تعاون اختيار في أمور معينة في مجال السياحة، ويحددها الاتفاق المنشئ لها.

١٦. المنظمات (الوكالات) الدولية المتخصصة: هي منظمات دولية تنشأ بموجب اتفاق بين الحكومات التي تضطلع بموجب أنظمتها السياسية بمجالات واسعة في السياحة والاقتصاد والاجتماع... وبما يتصل بها من شؤون ويوصل بينها وبين الأمم المتحدة.

١٧. المنظمات العامة: هي المنظمات التي تشمل أوجه التعاون الدولي مثل: الأمم المتحدة.

١٨. المنظمات الخاصة: هي المنظمات التي يقتصر نشاطها على هدف أو مبدأ أو مجال واحد من مجالات التعاون الدولي.

١٩. المنظمات الاقتصادية: هي المنظمات التي تسعى إلى تحقيق هدف في مجال التعاون الاقتصادي مثل: صندوق النقد

الدولي

٢٠. المنظمات العلمية: هي المنظمات التي تسعى إلى التعاون العلمي والثقافي مثل: الوكالة الدولية للطاقة الذرية.

٢١. المنظمات الاجتماعية والإنسانية: هي المنظمات التي تسعى إلى تحقيق التعاون الاجتماعي مثل: منظمة العمل الدولي.

٢٢. المنظمات العالمية: هي المنظمات التي تشمل الدول جميعها في عضويتها مثل: الأمم المتحدة.

٢٣. المنظمات الإقليمية: هي المنظمات التي تحصر العضوية فيها بعدد محدود من الدول التي تقع في مجال جغرافي أو حضاري معين مثل: جامعة الدول العربية.

٢٤. المنظمات العقائدية: هي المنظمات التي تضم في عضويتها عدد من الدول تتصف بأيديولوجية معينة كالإسلام مثل: منظمة المؤتمر الإسلامي.

٢٥. المنظمات القضائية: هي منظمات قانونية تختص بالفصل في المنازعات الدولية أو القضائية بين الدول مثل: محكمة العدل الدولية.

٢٦. المنظمات الإدارية: هي المنظمات التي تهتم بإدارة مرفق دولي عام مثل: اتحاد البريد العام.

٢٧. المنظمات التشريعية: هي المنظمات التي تسعى إلى تحديد القواعد أو العلاقات القانونية في مجال معين مثل: منظمة العمل الدولية.

٢٨. المنظمات السياحية غير الحكومية: هي منظمات تمثل كياناً غير هادف للربح، وأعضاؤه جماعات من المواطنين ينتمون إلى دولة واحدة أو أكثر، وتحدد أنشطتهم بفعل الإرادة الجماعية لأعضائها.

٢٩. الاتفاقية السياحية: هي وثيقة تتضمن مجموعة إجراءات تنظيمية وأهدافاً عامة معتمدة عن طريق الاتفاق بين دولتين أو أكثر بهدف تنظيم شؤون السياحة.

أسئلة الوحدة الثانية:

السؤال الأول: عرف المفاهيم والمصطلحات الآتية:

١. المنظمات السياحية غير الحكومية: هي كيان غير هادف للربح، وأعضاؤه جماعات من المواطنين ينتمون إلى دولة واحدة أو أكثر، وتحدد أنشطتهم بفعل الإرادة الجماعية لأعضائها.
٢. الإقليم السياحي: رقعة جغرافية يتواجد فيها منتج سياحي مميز أو خليط معقد من المنتجات السياحية لإشباع رغبات وحاجات السياح.
٣. المنظمة الدولية للطيران المدني: هي إحدى منظمات الأمم المتحدة، تأسست عام ١٩٤٧، ومهمتها تطوير أسس الملاحة الجوية وصناعة النقل الجوي.
٤. منظمة السياحة العالمية: منظمة بدأ كمؤتمر دولي لاتحادات النقل السياحي الرسمية، وأصبحت فيما بعد وكالة تنفيذية لبرنامج الأمم المتحدة للتنمية، ومقرها في مدريد.
٥. الاتفاقيات السياحية: وثيقة تتضمن مجموعة إجراءات تنظيمية وأهداف عامة معتمدة عن طريق اتفاق بين دولتين لتنظيم الشؤون السياحية.

السؤال الثاني: فسر ما يأتي:

- أ - تعتبر منظمة التجارة العالمية الإطار العام للعولمة، ومن أهداف تنفيذ الاتفاقيات التجارية وإلغاء الرسوم الجمركية تنتقل بحرية بين الدول ويشجع العالم سوقاً واحدة للاستهلاك ولإنتاج.
- ب - لتحقيق التعاون في إحدى المجالات الاقتصادية أو السياسية أو الاجتماعية، ولرفع مستوى السياحة في العالم.
- ج - لأنها تقوم بجمع البيانات السياحية للدول الأعضاء وتحليلها ونشرها مما يتيح للأعضاء الاستفادة من هذه المعلومات
- د - حتى تحقق رؤيتها المتمثلة بتحقيق الازدهار الاقتصادي، ومكافحة الفقر من خلال التنمية السياحية المستدامة
- تفعيلاً لدور السياحة في تعظيم الميزة النسبية والتنافسية في الدول العربية كمناطق جذب سكاني.
- السؤال الثالث: قارن بين منظمة السياحة العالمية ومنظمة السياحة العربية من حيث: النطاق الجغرافي، والأهداف:

اسم المنظمة	النطاق الجغرافي	أهداف المنظمة
منظمة السياحة العربية	تضم الدول العربية ضمن الإقليم الجغرافي العربي (في السعودية)	• تعظيم العوائد الاقتصادية للسياحة، وتفعيل مشاركة لقطاع الخاص والمجتمعات المحلية. • اعتماد قطاع السياحة كأداة فاعلة لتحسين الدخل والحد من الفقر والبطالة، وتعزيز مبدأ الشراكة في الإدارة الوطنية للسياحة. • وضع سياسات التسويق السياحي والترويج لها وتعظيم العوائد الاقتصادية للسياحة • خلق بيئة استثمارية حاضنة للمشاريع السياحية • تشجيع صناعة الحرف اليدوية وزيادة اسهام المجتمعات فيها • توزيع المنافع السياحية جغرافيا بين مختلف الاقاليم
منظمة السياحة العالمية	١٤٥ بلداً ٧ أقاليم ٣٥٠ عضواً منتدباً من القطاع الخاص	• نقل الخبرات والتجارب والمعرفة الفنية للسياحة. • الإسهام في بناء قدرات العاملين في السياحة. • تعزيز الشراكة في التنمية السياحية. • ترويج السياحة كآلية للسلام وأداة تعاون مشترك. • تبادل الخبرات والتجار المتوافرة لدى الدول.

السؤال الرابع:

ناقش العبارة الآتية:

المنظمة السياحية يصبح لها وجود عندما يتفق عدد من الدول على إنشائها بالاعتماد على اتفاقيات لتحقيق أهداف معينة.

السؤال الخامس:

- أ - التنظيم السياحي فكرة تاريخية، التطور في مجال السياحة بشكل ينعكس على المجتمعات المحلية.
- ب - قد تكون عامة أو إقليمية حسب العضوية فيها، وقد تكون عامة أو ذات هدف محدد حسب الخدمات السياحية المقدمة.

انتهت المادة (تيلي التوفيق والتجاح لكم)

المرجع الرئيسي للمادة هو الكتاب

أعداد أ. محمد عادل الحجاوي

٠٧٩٥١٢٢٣٦٧