مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية

اسم المقال: أثر استخدام التكنولوجيا المتطورة على مهنة الإرشاد السياحي في دولة الإمارات العربية المتحدة
اسم الكاتب: شريفة جلال محمد، عماد الدين محمد أبو العينين
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/9149
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 19:04 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

جامعة الشارقة
UNIVERSITY OF SHARJAH

مجلة جامعة الشارقة

مجلة علمية محكمة

للعلوم الإنسانية والاجتماعية



عدد A

المجلد 18، العدد 2
جمادى الأول 1443هـ / ديسمبر 2021م

الترقيم الدولي المعياري للدوريات 1996-2339

ديسمبر 2021م **مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية** المجلد 18 العدد 2 (A)
https//: doi.org/10.36394/jhss/18/2A/16

أثـر استخدام التكنولوجيا المتطورة على مهنة الإرشاد السياحي في دولة الإمارات العربية المتحدة

شريفة جلال محمد[1]

عماد الدين حمد أبو العينين[2]

تاريخ الاستلام: 17-01-2021 **تاريخ القبول: 15-04-2021**

ملخص البحث:

تطـرق هـذا البحـث إلـى موضـوع أثـر اسـتخدام التكنولوجيـا المتطـورة والحديثـة علـى مهنـة الإرشـاد السـياحي وبالأخـص فـي دولـة الإمـارات العربيـة المتحـدة ، فمـن خـلال البحـث تناولـت تطـور مهنـة الإرشـاد السـياحي، تعريـف الإرشـاد والمرشـد السـياحي، مميـزات مهنـة المرشـد السـياحي، أنـواع المرشـدين السـياحيين، دور المرشـد السـياحي، متطلبـات المعرفـة للمرشـد السـياحي، شـروط مزاولـة مهنـة المرشـد السـياحي، المعـدات والأدوات والمـواد التـي يحتاجهـا المرشـد السـياحي، دور المرشـد السـياحي فـي خدمـة المجتمـع، كمـا تطمـح الدراسـة إلـى إبـراز التكنولوجيـا الحديثـة فـي مهنـة الإرشـاد السـياحي وأثرهـا علـى هـذه المهنـة، ومـن ثـم ذكـر نمـاذج لبعـض التقنيـات المتطـورة والحديثـة فـي مجـال الإرشـاد السـياحي مـن تقنيـة الرؤيـة المجسـمة، تقنيـة نظـارات الحاسـب ثلاثيـة الأبعـاد، أدوات الواقـع الافتراضـي، الوسـط الإلكترونـي أو الافتراضـي ،المتاحـف الافتراضيـة علـى الويـب وأخيـراً ذكـر متحـف اللوفـر فـي إمـارة أبوظبـي إنموذجـاً لاسـتخدام التقنيـات الحديثـة فـي المتاحـف وبيـان أثـره فـي دعـم السـياحة والإرشـاد السـياحي.

الكلمـات الدالـة: الإرشـاد السـياحي، الدليـل السـياحي، الواقـع الافتراضـي، الرؤيـة المجسـمة، المتحـف الافتراضي.

(1) كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة الشارقة (الشارقة - الإمارات العربية المتحدة)
eabuelenain@sharjah.ac.ae
(2) كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة الشارقة (الشارقة - الإمارات العربية المتحدة)

المقدمة:

إن من أهم المقومات التي تعتمد عليها الدول المستقبلة للسياحة هو نشاط الإرشاد السياحي، نظراً للدور البارز للمرشد السياحي في نجاح الجولات السياحية، وإعطائها طابعاً ثقافياً يرتكز على معرفة معلومات وحقائق تثري ذاكرة السائح وثقافته العامة لتشكل بذلك صورة متكاملة تجمع بين المشاهد الحية والمعلومات الموثقة والصحيحة، فإن مهنة المرشد لا تقتصر على مرافقة السياح، وإرشادهم إلى الأماكن السياحية المهمة والمعالم الأثرية والتاريخية، والمتاحف وإعطائهم معلومات عنها فحسب، بل إن مهنة المرشد السياحي تسهم بدرجة كبيرة في عكس صورة إيجابية أو سلبية عن بلاده.

مشكلة الدراسة:

تتمثل إشكالية الدراسة في معرفة مدى فائدة استخدام التكنولوجيا المتطورة في الإرشاد السياحي في دولة الإمارات العربية المتحدة، وعليه يمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤل الآتي: ما مدى فائدة استخدام التكنولوجيا المتطورة في الإرشاد السياحي في دولة الإمارات العربية المتحدة؟

أهمية الدراسة:

إن أهمية الدراسة تتمثل في النقاط التالية:

1. تعرف بمفهوم الإرشاد السياحي وتقنياته في دولة الإمارات العربية المتحدة.
2. يبين دور التقنيات المعاصرة في الإرشاد السياحي ومدى قدرتها على تحقيق الغرض المقصود من الإرشاد السياحي.

أهداف الدراسة:

1. تقديم تعريف للإرشاد السياحي ومتطلباته.
2. تحديد أنواع التقنيات المتطورة التي تستخدم في مهنة الإرشاد السياحي في دولة الإمارات العربية المتحدة.
3. تحديد فعالية التكنولوجيا المتطورة في تنمية وتطوير مهنة الإرشاد السياحي في

دولـة الإمـارات العربيـة المتحـدة.

منهجية الدراسة:

تعتمـد الدراسـة علـى المنهـج الوصفـي الاسـتقرائي مـن خـلال وصـف موضـوع الدراسـة بشـكل علمـي دقيـق لتوضيـح أهميـة التقنيـات المعاصـرة والمتطـورة فـي تعزيـز مهنـة الإرشـاد السـياحي.

خطة الدراسة:

أولاً- تطور مهنة الإرشاد السياحي وماهية المرشد السياحي وخصائصه.

1. تطور مهنة الإرشاد السياحي في دولة الإمارات العربية المتحدة.
2. تعريف المرشد السياحي.
3. خصائص المرشد السياحي.
4. دور المرشد السياحي في خدمة المجتمع.

ثانياً- التقنيات الحديثة المستخدمة في مهنة الإرشاد السياحي.

1. التكنولوجيا المتطورة وأثرها على مهنة الإرشاد السياحي.
2. نماذج لبعض التقنيات المتطورة والحديثة في مجال الإرشاد السياحي.
3. الخاتمة (النتائج والتوصيات).

أولاً- تطور مهنة الإرشاد السياحي، وماهية المرشـد السياحي وخصائصه

سنبين ماهية الإرشاد السياحي وأهميته على النحو الآتي:

أ. تطور مهنة الإرشاد السياحي:

يعـود التطـور فـي مهنـة الإرشـاد السـياحي إلـى تطـور قطـاع السـياحة بشـكل عـام، حيـث يرتبـط الإرشـاد السـياحي بشـكل مباشـر بالسـياحة ويتطـور بتطورهـا، فالـدول المتقدمـة سـياحياً تتميـز بوجـود أنظمـة متطـورة فـي تنظيـم الإرشـاد السـياحي ممـا ينعكـس إيجابـاً علـى تطـور

صناعة السياحة، وزيادة الدخل السياحي؛ لذا تعد عملية الإرشاد السياحي الحلقة الأقوى في عناصر تنظيم السياحة من خلال تأثيرها على درجة رضا السائح وهو بدوره يقوم بتسويق الدولة بين أبناء دولته، فكلما كانت عملية الإرشاد السياحي ذات نوعية وجودة متميزة كلما أنعكس ذلك إيجابياً على العملية السياحية للدولة.(بظاظو، المعايرة، 2011، ص 18)

إن ظاهرة الانتقال مارسها الإنسان منذ أن خُلق، وارتبطت السياحة بالبيئة ،أي البيئة الطبيعية فالمميزات الجغرافية وظروف المنطقة ونوعيتها شكلت عاملاً مهماً في حركة التنقل، بحثاً عن الطعام والمأوى، ثم تطورت عمليات الانتقال وأخذت الصفة التجارية مثل: الحركات التجارية التي تتنقل عبر الأقاليم والدول، والتي أدت إلى وجود مرشدين لهذه الرحلات والتي تتمحور مهمتهم في بيان مسارات الطرق التجارية وتأمين الأمن والاستقرار للقوافل التجارية في المناطق التي تمر بها.

ثم تطور مفهوم الإرشاد السياحي بعد الحرب العالمية الثانية، حين بدأت المجتمعات تشعر بالأمن والاستقرار وتحسن المستوى المعيشي لشعوبها، وأصبحت تشكل في هذا العصر علماً يدرس ونشاطاً له أسسه ومبادئه وقواعده وتأثيراته المباشرة وغير المباشرة على مختلف جوانب العملية السياحية، ويمكن القول: إن علم الإرشاد السياحي قد تتطور بصورة كبيرة بعد النصف الثاني من القرن الماضي، وذلك بإصدار فريمان تيلدين كتاب لتفسير التراث، وقد اقترح تيلدين عدد من القواعد المهمة في مهنة الإرشاد السياحي وهي:

1. التوافق بين المقومات السياحية وبين ما يقدم من معلومات وحقائق تتعلق بالموضوع ذاته، وارتكاز عملية الإرشاد السياحي على طريقة تقديم المعلومات السياحية.
2. يرتكز مفهوم الإرشاد السياحي على العديد من العلوم، سواء كانت علمية أو تاريخية جغرافية أو معمارية.
3. إن الهدف الرئيس للإرشاد ليس التعليم والتلقين، ولكنه يكمن في المغامرة والمتعة والإثارة ومراعاة طبيعة وخصائص المجموعة السياحية، فالإرشاد الموجة للسياح القادمين لزيارة المواقع المقدسة يختلف عن السياح القادمين للاستجمام، والإرشاد الموجه للأطفال يجب أن يكون على نحو أقل مما يقدم لكبار السن.

2. تعريف المرشد السياحي

المرشد السياحي هو قيادة للسائحين، الرحلات السياحية، وتنفيذ البرامج السياحية، للسائح أو للمجموعة السياحية، ومرافقتهم ورعايتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم، وتنظيم وترتيب وتسهيل تنقلهم وإقامتهم ومساعدتهم على ممارسة الأنماط والأنشطة السياحية المحددة في برامجهم، من خلال الدلالات والإرشادات التوضيحية اللازمة للسائحين. (الرحبي، 2014: ص 173)

وعليه فإن الإرشاد السياحي اشتق اسم المرشد السياحي الذي يتولى القيام بتنفيذ عمل الإرشاد السياحي، كما أنها ظاهرة تاريخية قديمة، ارتبط وجودها بالسفر والتنقل، وقد حرص الناس في رحلاتهم وتنقلاتهم، منذ آلاف السنين، على اصطحاب دليل السفر القادر على إيصالهم إلى بغيتهم بأمان وسلام.

ويؤدي المرشد السياحي الناجح دوراً مهمًّا في الدعاية والترويج المباشر للتراث الحضاري والثقافي في بلده، ويحقق ذلك من خلال المعلومات التي يزود السائحين بها عن بلده، وقدرته على إظهار أهمية وجمال وتنوع المنتجات السياحية في بلده، ومن خلال كسب ثقة السائحين والتعامل معهم بطريقة ترضيهم.

ويعتبر المرشد السياحي هو الدليل في الرحلة السياحية الترفيهية والثقافية، وعليه تقع مسؤولية إنجاح الرحلة السياحية وتقديم صورة إيجابية عن وطنه للسائحين، وهو كما ذكرنا المصدر الذي يزود السائحين بكل ما يحتاجونه من معلومات عن المناطق والمعالم السياحية التي يشاهدونها وينقل لهم صورة جيدة عن العادات والتقاليد والحياة الاجتماعية للسكان. (كافي، 2013: ص 61)

كما لا يحق للفرد أن يكون مرشداً سياحياً إلا إذا كان حاصلاً على رخصة مزاولة مهنة الإرشاد السياحي، وتمنح هذه الرخصة للجهة السياحية الرسمية المخولة بذلك في بلده أو في البلد الذي يعمل فيها.

أما عن مفهوم الدليل السياحي:» هو ذلك الشخص (ذكراً كان أو أنثى) المثقف المتعلم والواعي لتقديم رسالة وصورة واضحة وصادقة عن بلده دون زيادة أو نقصان، وهو بالتالي أول وآخر شخص يقابل ويودع المجموعة السياحية، وعلية تقع مسؤولية المحافظة على المجموعة السياحية التي يرافقها، وهي الصورة الحقيقية الممثلة لبلده أي أنه السفير

لبلده، وخلال مرافقته للمجموعة السياحية يجب على هذا السفير أن يكون على خلق رفيع، يتحلى بالصبر، وأن يكون معطاء في جميع الحالات التي تواجهه، وكذلك، يملك القدرة على احتواء جميع المشاكل والمصاعب التي قد تواجهه بكل لطف وكياسة وتهذيب؛ لأن هذه المهنة من أنبل المهن وأرفعها وبها يستطيع الإنسان الواعي لعمله التعرف والاختلاط بثقافات ولغات وأفكار وحضارات متعددة بحيث ترفد رصيده الفكري والحضاري والثقافي واللغوي».(الطائي، 2000: ص 82)

3. مميزات مهنة المرشد السياحي وأنواع المرشدين السياحيين

سنبين مميزات المرشد السياحي وأنواع المرشدين السياحيين على النحو الآتي:

أولاً- مميزات المرشد السياحي.

أن مهنة المرشد السياحي تمتاز بالعديد من المميزات منها: (الحوري، 2001: ص 76)

1. يعامل كمتحدث رسمي للمنطقة العامل بها.
2. القيام بدور السفير الثقافي للملكة أمام الزوار الخارجيين والسكان المحليين.
3. التواصل ومقابلة فئات من الناس من كافة أنحاء العالم.
4. يعتبر خبير متعدد المواهب في التاريخ والجغرافيا وثقافة المناطق.
5. اكتساب ثقافات، وعلاقات عديدة من أنحاء متفرقة في العالم.

أنواع المرشدين السياحيين:

يعد المرشد السياحي الشخص الحاصل على ترخيص من الهيئة العليا للسياحة لممارسة أعمال الإرشاد ومرافقة السياح والزوار في أماكن الجذب السياحي (طبيعية وترفيهية وأثرية وحضارية وغيرها) في البلد المطلوب، وتزويدهم بالمعلومات والشرح عنها، وينقسم المرشدون حسب الترخيص من الهيئة العليا للسياحة إلى الفئات التالية (سليم، د.ت: ص85).

1. مرشد عام: هو الشخص المرخص الذي يشمل نطاق عمله أنحاء البلد المطلوب كافة.

2. مرشـد محلـي: هـو الشـخص المرخـص الـذي يشـمل نطـاق عملـه منطقـة إداريـة أو محافظـة أو مدينـة واحـدة.

3. مرشد موقع: هو الشخص المرخص الذي ينحصر عمله في موقع سياحي واحد.

دور المرشد السياحي

يمكن أن نبرز دور المرشد السياحي فيما يأتي:

1. يخطط وينفذ برامج مجموعته السياحية على المدى القريب والبعيد.
2. يشبع حاجات السواح ويثريهم بالمعلومات وفق رغباتهم
3. ينظم ويدير مجموعة السواح.
4. ينمي العلاقات السواح والمجتمع والجهات ذات العلاقات.

متطلبات المعرفة للمرشد السياحي (البغدادي، د.ت: ص 1010).

1. الفهم والإدراك.
2. مقدرة المرشد السياحي على العمل مع الأفواج السياحية الكبيرة والصغيرة.
3. الطرق والوسائل المستخدمة في الرحلة.
4. دور ومسؤوليات المرشد السياحي.
5. علاقة المرشد السياحي بالمجتمع ومشغلي الرحلات.
6. القدرة على إقامة العلاقات.
7. أسس ومبادئ الإرشاد السياحي.
8. القدرة على الاتصال والتواصل مع السواح ومشغلي الرحلات.
9. القدرة على استخدام أساليب المناقشة والحوار مع السُّيَّاح.

شروط مزاولة مهنة المرشد السياحي

نظـراً لأهميـة وطبيعـة عمـل المرشـد السـياحي، ولأن مزاولـة مهنـة الإرشـاد السـياحي تتطلـب مهـارات ومؤهـلات محـددة، فـلا بـد أن تتوفـر فـي المتقدم لطلـب الحصـول علـى تصريـح مزاولـة مهنـة الإرشـاد السـياحي الشـروط الآتيـة: (سـالم، 1993: ص 94)

1. أن يكـون حاصـلاً علـى مؤهـل جامعـي تخصصـي فـي العلـوم السـياحية أو العلـوم ذات الصلـة، أو أن يكـون حاصـلاً علـى شـهادة الثانويـة العامـة، ودورات تدريبيـة فـي الإرشـاد السـياحي، وخبـرة عمليـة فـي المهنـة لا تقـل عـن ثـلاث سـنوات.
2. أن يكون متفرغاً تفرغاً كاملاً لمزاولة هذه المهنة.
3. أن يجيد، إجادة تامة كتابة ونطقاً، لغتين أجنبيتين، بالإضافة إلى اللغة العربية.
4. أن يكـون ملمـاً بالتشـريعات السـياحية، كالقوانيـن والأنظمـة واللوائـح والقـرارات التـي تحـدد، وتنظـم أعمـال المؤسسـات، والأجهـزة والمنشـآت، والمرافـق السـياحية.
5. أن يجتاز دورة تدريبية في مجال الإرشاد السياحي.
6. أن يجتـاز امتحـان القبـول فـي لغتيـن أجنبيتيـن وفـي الثقافـة العامـة، وفـي تاريـخ وجغرافيـة وآثـار وبيئـة وتـراث المناطـق السـياحية فـي الدولـة أو البلـد التـي سـيعمل فيهـا مرشـداً سـياحياً.
7. يجـب أن يكـون المرشـد السـياحي ملمـاً بالثقافـة السـياحية، وقـادراً علـى التفاعـل والتعامـل مـع المجتمـع الداخلـي، مـن سـكان وأجهـزة ومؤسسـات ومنشـآت ومرافـق خدميـة وأمنيـة سـياحية مـن جهـة، ويجيـد فـن التعامـل مـع السـائحين بمختلـف أعمارهـم وشـخصياتهم ومعتقداتهـم وثقافاتهـم وطبائعهـم، مـن جهـة أخـرى.
8. أن يكـون ملمـاً إلمامـاً كامـلاً بالمعلومـات والبيانـات التاريخيـة، والأثريـة والجغرافيـة عـن المـدن والمناطـق والمعالـم والمواقـع السـياحية التـي سـيتم زيارتهـا، ويجـب علـى المرشـد السـياحي أن يـزود السـائحين بهـذه المعلومـات مـن خـلال عرضهـا لهـم بطريقـة مبسـطة وواضحـة.
9. أن يكـون المرشـد السـياحي علـى درايـة ومعرفـة بشـؤون التسـوق؛ لأنـه سـيكون

الوسيط بين السائحين الأجانب والتجار والسكان المحليين، أي بين بلاده والسائحين الأجانب.

المعدات والأدوات والمواد التي يحتاجها المرشد السياحي (الرحبي، 2014: ص 213).

1. منظمي الرحلات.
2. خرائط المدن.
3. القواميس.
4. الميكروفون.
5. الهاتف النقال والجهاز اللاسلكي.
6. آلات التصوير وأجهزة الفيديو.
7. الأحذية الثقيلة.

4. دور المرشد السياحي في خدمة المجتمع

إنّ المرشد السياحي هو سفير في وطنه ومصدر معلومات السائح، ويعتبر دور المرشد السياحي له أهمية بارزة في نجاح أي جولة سياحية وإعطائها طابعاً ثقافياً يعتمد في الأساس على المعرفة والمعلومات والكثير من الحقائق، والتي تغني السائح وتزيد من ثقافته العامة، مما يساعده على تشكيل صورة رائعة وكاملة عن المواقع التي زارها خلال الجولة تجمع بين مشاهدات حية ومعلومات موثقة وصحيحة تساعد على ترسيخها في ذاكرته إلى الأبد، ومن أهم أدوار المرشد السياحي في خدمة المجتمع، ما يأتي: (الرحبي، 2014: ص 128).

1. المعلومات ومصادرها عن المواقع التي يعرف السائح عليها.
2. معرفته التامة بالمواقع الأثرية والتاريخية وطرق الوصول إليها.
3. كيفية وآلية نقل المعلومات إلى السائح بجميع الطرق، واستخدام وسائل مساعدة إذا دعت الحاجة لذلك.

4. أن لا يكـون لآرائـه أو أفـكاره الشـخصية أي علاقـة فـي الجولـة السـياحية، وعـدم التشـويش علـى السـائح.

5. أن يتمتـع بأسـلوب إلقائـي رائـع حينمـا يقـوم بالشـرح عـن المواقـع داخـل وخـارج الحافلـة.

6. يجب أن يكون على دراية وافية، وعلى اطلاع شامل بالمعلومات العامة عن بلده.

7. التقـرب مـن السـائح بطريقـة مميـزة بتبـادل الحـوار معـه عـن أحـوال الطقـس، وعـن مـدى اختلافـه عـن الطقـس فـي بلـد السـائح وهـذا يسـاعده علـى كسـر الجليـد بينهـم.

8. تعريفه بأنظمة الدولة وقوانينها الاجتماعية.

9. عدم السماح لأصحاب المحلات أو الخدمات بزيادة الأسعار على السائح.

10. أن يكـون هدفـه كسـب ثقـة السـائح، ومـن ثـمّ نجـاح مهمتـه ليصـل بالسـائح لإبـداء رغبتـه الحقيقـة واسـتعداده لتكـرار الزيـارة ولينقـل لبلـده مـا اختبره.

11. إن عمليـة التواصـل بيـن المرشـد السـياحي والسـائح والأسـئلة والاستفسـارات التـي يطرحهـا السـائح، ويتلقـى إجابـات مباشـرة عليهـا تسـاهم فـي ترسـيخ صـورة الجولـة السـياحية فـي ذاكـرة السـائح.

12. سـعة صـدر المرشـد السـياحي واسـتعداده الدائـم للتواصـل مـع السـائح، والإجابـة عـن أسـئلته بطريقـة موضوعيـة مـع عـدم إخفـاء الحقيقـة، وان كانـت سـلبية، بـل السـعي إلـى تلطيـف الصـورة قـدر الإمـكان.

كمـا يعمـل المرشـد السـياحي بالتعـاون مـع المكاتـب السـياحية ومنظمـي الرحـلات، حيـث يرافـق الأفـواج خـلال الرحـلات السـياحية إلـى المـدن ورحـلات بعيـدة ورحـلات مغامـرة، يرشـد الأفـواج السـياحية إلـى المعالـم التذكاريـة والأثريـة والمعـارض والمتاحـف والمواقـع الحضاريـة ويشـرحها لهـم ويقـوم المرشـد السـياحي بإعـداد البرنامـج واختيـار الطـرق ومسـار الرحـلات، والتـي قلمـا يتسـنى للسـائح الفـردي فـي العـادة زيارتهـا؛ لذلـك يجـب أن يتوفـر لـدى المرشـد السـياحي الخبـرات الخاصـة.

وتشجيعاً للسياحة في دولة الإمارات العربية المتحدة بشكل عام وفي إمارة الشارقة على وجه التحديد أصدرت حكومة إمارة الشارقة قراراً ينظم مهنة الإرشاد السياحي ويضع ضوابط قانونية لها بهدف تشجيع المواطنين على الإرشاد السياحي ولقد ساهم التنظيم القانوني لمهنة الإرشاد السياحي في إمارة الشارقة بشكل عام، في الإقبال على ممارسة مهنة الإرشاد السياحي في الإمارة ولا سيما في ظل صدور قانون محلي في إمارة الشارقة ينظم مهنة الإرشاد السياحي، حيث أصدر المجلس التنفيذي في إمارة الشارقة القرار رقم (19) لسنة 2011 بشأن تنظيم مهنة الإرشاد السياحي في الإمارة.

حيث عرف القرار في مادته الأولى المرشد السياحي بأنه:» الشخص الطبيعي المرخص له من قبل الهيئة الذي يقوم بإرشاد السياح ومرافقتهم بمختلف المواقع السياحية والأثرية في الإمارة وتزويدهم بالمعلومات عنها (الشارقة القرار رقم (19) لسنة 2011 بشأن تنظيم مهنة الإرشاد السياحي في الإمارة).

كما عرفت ذات المادة المنشأة السياحية بأنها:» الأشخاص الاعتباريون المرخص لهم بتنظيم الرحلات السياحية أو التي تعمل في مجال السياحة». (الشارقة القرار رقم (19) لسنة 2011 بشأن تنظيم مهنة الإرشاد السياحي في الإمارة)

ومن هذه النصوص يتضح أن مهنة الإرشاد السياحي في إمارة الشارقة هي من المهن المرخصة والمقننة وهو ما جعل الإقبال عليها كبيراً في عموم الإمارة.

كما تنص المادة الثانية من القرار على أنه:» يمتنع على المنشآت السياحية استخدام أي مرشد سياحي ما لم يكن حاصلاً على ترخيص ساري المفعول من الهيئة (الشارقة القرار رقم (19) لسنة 2011 بشأن تنظيم مهنة الإرشاد السياحي في الإمارة).

ومن نص هذه المادة يتضح أن مهنة الإرشاد السياحي تتطلب الحصول على الترخيص المسبق من الهيئة ولا يجوز مزاولتها بدون هذا الترخيص.

كما حدد القرار متطلبات الحصول على ترخيص مهنة الإرشاد السياحي حيث تنص المادة (3) من القرار على أنه:» على كل من يرغب في مزاولة مهنة الإرشاد السياحي في الإمارة الحصول على ترخيص من الهيئة بعد اجتيازه البرامج التدريبية الخاصة، ويكون الترخيص صالحاً لمدة سنتين وقابلاً للتجديد بعد اجتياز الدورة التنشيطية السنوية التي تعدها الهيئة يشترط في المرشد السياحي ما يلي: (الشارقة القرار رقم (19) لسنة 2011

بشـأن تنظيـم مهنـة الإرشـاد السـياحي فـي الإمـارة)

1. أن يكون حاصلاً على ترخيص لممارسة مهنة مرشد سياحي صادرة من الهيئة.
2. أن يكـون حسـن السـيرة وغيـر محكـوم عليـه بجنايـة أو جنحـة ماسـة بالشـرف والأمانـة والآداب العامـة مالـم يكـن قـد رد إليـه اعتبـاره.
3. أن يتم 18 سنة ميلادية.
4. أن يعمـل لصالـح منشـأة سـياحية وتكـون إقامتـه سـارية المفعـول عليهـا ويسـتثنى مواطنـو الدولـة مـن هـذا الشـرط..
5. أن يكون حاصلاً على الشهادة الثانوية أو ما يعادلها كحد أدنى.
6. أن يجيـد كحـد أدنـى اللغـة العربيـة والإنجليزيـة بالإضافـة إلـى إحـدى اللغـات الأجنبيـة الأخـرى وأن يتقـن المصطلحـات الخاصـة بطبيعـة عملـه.
7. أن يكون مؤهلاً صحياً للقيام بأعباء مهنته.
8. أن يكون مقيماً في الدولة بصورة مشروعة وأن يكون مصرحاً له بالعمل فيها.»

كمـا أن القـرار جـاء باسـتثناء يتعلـق بشـرط اللغـة حيـث تنـص المـادة (4) علـى « يجـوز للهيئـة أن تسـتثني الحـالات الخاصـة التـي تراهـا مـن شـرط إجـادة المرشـد السـياحي للغتيـن كحـد أدنـى».

كمـا ألـزم القـرار الهيئـة باعتمـاد برامـج خاصـة بتدريـب المرشـدين السـياحيين حيـث تنـص المـادة (5) علـى الهيئـة:

1. إعـداد وتنفيـذ برامـج تدريـب ودورات تنشـيط للمرشـدين السـياحيين العامليـن فـي الإمـارة وتأهيـل المواطنيـن الراغبيـن فـي العمـل بمجـالات الخدمـات السـياحية.
2. السـعي إلـى تطويـر برامـج المعلومـات السـياحية وتحديثهـا بصـورة مسـتمرة لمواكبـة أحـدث النظـم فـي هـذا المجـال.

كمـا حـدد القـرار الالتزامـات التـي تقـع علـى عاتـق المرشـد السـياحي حيـث تنـص المـادة (6) علـى:» يتعيـن علـى المرشـد السـياحي الالتـزام بمـا يلي:

1. إبـراز الوجـه الحضـاري للإمـارة مـن خـلال تأديـة واجبـات وظيفتـه بالشـكل الـذي يـؤدي إلـى ذلـك والتعامـل اللائـق مـع السـياح.
2. تقديم الشرح الوافي والدقيق للسياح عن المواقع السياحية والأثرية في الإمارة.
3. تثبيت بطاقة ترخيصه في مكان ظاهر أثناء ممارسة عمله.

وتشـجيعاً لمهنـة الإرشـاد السـياحي اعفـى القـرار المرشـد السـياحي مـن رسـوم دخـول المواقـع الأثريـة والسـياحية عنـد دخولـه إليهـا مـع السـياح المكلـف بمرافقتهـم.

قـد يرتكـب المرشـد السـياحي بعـض الأخطـاء أثنـاء قيامـه بمهامـه وهـو مـا يـؤدي إلـى اتجـاه السـائحين إلـى اسـتخدام التقنيـات الحديثـة فـي الإرشـاد السـياحي والاسـتعانة عـن المرشـد السـياحي التقليـدي بمرشـد سـياحي إلكترونـي، ومـن بيـن تلـك الأخطـاء الشـائعة مـا يأتـي:

1. التعامـل مـع السـياح بفتـور: ويكـون ذلـك مـن خـلال قيـام المرشـد السـياحي بعـدم إبـداء الحمـاس فـي عملـه ويتعامـل مـع السـياح بفتـور ويكـون ذلـك بسـبب بعـض الأمـور النفسـية التـي يتصـف بهـا بعـض المرشـدين السـياحيين، أو أنهـم غيـر مندفعيـن لعملهـم بحماسـة ونشـاط، إذ يتوجـب علـى المرشـد السـياحي أن يكـون نشـيطاً متحمسـاً للقيـام بعملـه.
2. التخلـص مـن الأسـئلة الخاصـة بالسـياح: فـي بعـض الأحيـان قـد يقـع المرشـد السـياحي بخطـأ جوهـري يتمثـل فـي التخلـص والتهـرب مـن أسـئلة السـياح عـن طريـق تجاهلهـا أو عـدم الاكتـراث بهـا أو التهـرب منهـا بطريقـة أو بأخـرى، حيـث تعتبـر نتيجـة ثانويـة لحالـة الفتـور التـي يعانـي منهـا المرشـد السـياحي، وهـذا بحـد ذاتـه يشـكل تحديـاً خاصـاً للعديـد مـن الإدلاء السـياحيين علـى نحـو يخالـف تعاليـم وأسـاليب مهنـة الإرشـاد السـياحي؛ حيـث إن جوهـر عمليـة الإرشـاد السـياحي لا تقـوم علـى الالتزامـات بـل هـي عمليـة ترتبـط بشـكل مباشـر بطبيعـة المرشـد السـياحي وقدرتـه علـى إدارة العمليـة الإرشـادية .
3. التعامـل غيـر الـودي مـع السـياح: فـي بعـض الأحيـان يقـوم المرشـد السـياحي بالتعامـل بشـكل غيـر ودي مـع السـياح، ويـدل ذلـك علـى عـدم قـدرة المرشـد السـياحي التجـاوب والتعامـل مـع السـلوك الفضولـي للسـياح؛ لذلـك لا بـد أن يكـون المرشـد السـياحي علـى

قدر كبير من اللباقة والعبقرية وأن يكون ودوداً لأبعد الحدود، وأن يكون قادراً على التفاعل مع الآخرين.

4. التعامل مع السياح باستعلاء: يعمد بعض المرشدين السياحيين إلى التعامل مع السياح باستعلاء، في الوقت الذي يتطلب من المرشد السياحي أن يكون متواضعاً وقادراً على إعطاء المعلومات عن الأماكن السياحية والتراثية بشكل مبسط وسهل ومفهوم.

5. عمل بعض المرشدين السياحيين كأنهم آلة وهو ما يجعل الفريق السياحي غير قادر على فهم المعلومات كأن يكون الدليل السياحي غير ملم بكافة المعلومات عن الأماكن والمعالم السياحية حيث أن هذا الأسلوب يعتبر من الأساليب المزعجة للسياح.

6. عدم تقيد المرشد السياحي بالقوانين والتشريعات؛ حيث إن اتباع القوانين والتشريعات والامتثال لها من قبل المرشد السياحي يؤدي بدوره إلى تقديم أفضل الخدمات السياحية ويخدم كلاً من المرشد السياحي والسائح على حد سواء.

كما أن تلك الأخطاء التي تم ذكرها وغيرها من الأخطاء الأخرى تجعل السائحين يعزفون عن مرافقة المرشد السياحي لهم، وهو ما يبرر اتجاههم نحو التقنيات الحديثة الخاصة بالإرشاد السياحي ولا سيما تلك التي تحتوي على تطبيقات الكترونية افتراضية وصور ومخططات ومعلومات وخرائط عن المعالم الأثرية والسياحية في الدولة.

مع تنامي النشاط السياحي في الدولة وزيادة اهتمام السياح والزوار بالتعرف على التراث والثقافة الإماراتية بشكل سليم، برزت الحاجة إلى مهنة متخصصة لا يمكن أن يقدمها بشكلها السليم إلا أبناء الدولة وبناتها، وهي مهنة المرشد السياحي الإماراتي ومع تزايد الاهتمام بالمواقع الأثرية الإماراتية والسياحة الثقافية عموماً والتي يهتم فيها السياح بالتعرف على المكونات الثقافية للدولة، يصبح توطين وظيفة المرشد السياحي أمراً مطلوباً، ومرغوباً، وملحاً وهو أمر تنبهت له الجهات الحكومية المحلية في أكثر من إمارة، حيث نجد في إمارة دبي مثلاً أنه تم إطلاق «برنامج الإرشاد السياحي»، بالتعاون بين دائرة السياحة والتسويق التجاري، وكل من هيئة الثقافة وبلدية دبي بهدف رفد مشروع إعادة تطوير منطقة دبي التاريخية بحاجته من المرشدين السياحيين الإماراتيين الأكفاء، الذين

سيتم تدريبهم على أعلى مستوى وتأهيلهم ضمن وتغذيتهم بالمعلومات التراثية والتاريخية ليكونوا قادرين على تحمل مسؤولية تقديمها إلى الزوّار لتعزيز معلوماتهم وخبراتهم، إضافة إلى تمكينهم من التواصل الحضاري مع مختلف شعوب العالم(1)(1).

ثانياً- التقنيات الحديثة المستخدمة في مهنة الإرشاد السياحي

1. التكنولوجيا الحديثة وأثرها على مهنة الإرشاد السياحي:

أ. الإرشاد السياحي في عصر ثورة تكنولوجيا المعلومات:

ظهور السفر المنتظم والرحلات السياحية الجماعية في منتصف القرن التاسع عشر في إنكلترا توماس كوك Thomas Cook الذي ابتكر هذا النمط في السفر عام 1846م، ومن ثمّ يعتبر كوك أول دليل سياحي معاصر ووزع مطبوعاً سياحياً لمجموعة التي قادها من إنكلترا إلى أوروبا، ثم حول العالم فيما بعد بالرحلات السياحية الكبرى وهكذا ظهر منتجي الرحلات ومنظميها لقد تمكن هؤلاء (المنتجون - المصنعون) من جميع مكونات منفردة ومتفرقة (نقل، إيواء، إطعام، تسليه، ونزه، وغيرها) ورزقها على شكل رحلة كاملة تباع للسائح بسعر مخفض، وهكذا ظهرت الرحلة السياحية المرزومة أو الإجمالية، فقد كان من أهم سماتها (وأخذ مكوناتها الرئيسية) وجود المرشد والكشاف والدليل القادر على قيادة هذه المجاميع وضبط تحركها وإيصالها إلى مقاصدها وتحقيق أهدافها بيسر، وهكذا ظهر الدليل السياحي المعاصر (الأنصاري، عواد، 2001: ص 124)

ب. الإرشاد السياحي في الثورة الإلكترونية:

لقد سهلت هذه الطفرة الجديدة (عصر الإلكترونيات والحاسوب وشبكة المعلومات الدولية والبريد الإلكتروني وغيرها من منجزاته ومستجداته للناس الحصول على المعلومات عن أي مكان يرغبون بد وسرعة فائقة ودقة من بيوتهم دون أي مشقة أو كلفة بالمال أو الوقت).

2. التقنيات الحديثة في مجال الإرشاد السياحي

سنستعرض بعض التقنيات الحديثة التي تستخدم في الإرشاد السياحي على النحو التالي:

أ. قنية الرؤية المجسمة:

(1) https://m.sharjahtourism.ae/ar–

البشر كسائر المخلوقات الأخرى التي تستخدم عينين، تعمل عيناه سوياً ولكن موقع العينين يستقبل رؤية مختلفة قليلاً لنفس المرئيات. ويتناول المخ المعلومات الواردة من كل عين ويجمعها سوياً لتظهر لنا صورة واحدة. كما يترجم الاختلافات الطفيفة من كل منظر إلى عمق ينتج عنه تجسيد الصورة إلى شكلها الثلاثي الأبعاد، هناك تجربة بسيطة يمكن أن يمارسها أيامنا، وهي تتخلص في مشاهدة جسم يبعد عنك قليلاً والتركيز باستخدام كل عين على حدة وبالتناوب. ضع إصبعك أمام وجهك وانظر إليه بعين واحدة ثم بالأخرى. سيبدو لك ما تراه وكأنه يتحرك بعض الشيء. لاحظ كيف يختلف المنظران عن بعضهما. فالصورة مزاحة قليلاً وبها اختلاف بسيط في كل عين عن العين الأخرى. وبدون هذا الاختلاف لا يمكننا إدراك العمق في المناظر وعلى الشاشة والرؤية المجسمة هامة جداً لاستيعاب الإنسان لما حوله، فنحن نستطيع من خلالها أن نحدد بدقة شديدة موضع الأشياء التي تحيط بنا وعلاقتها بأجسامنا، وأن نحدد كذلك ما إذا كانت الأجسام تقترب منا أو تبتعد عنا (الحجي، 2016، ص: 25)

نسبة كبيرة من مستخدمي الحاسب اليوم مولعون بألعاب ال 3D التي تعود إلى أوائل التسعينات، عندما شد انتباه الكثيرين بشدة لعبة 3D Wolfentein Castle، وكان بإمكانك التقدم للأمام والرجوع للخلف وأن تدير وجهة نظرك بزاوية تصل إلى 360 درجة. ولكن في هذه الأيام يتمتع اللاعبون برسومات أكثر تعقيداً، تعبر عن بيئات ثلاثية الأبعاد ناعمة تكتمل بإضاءة واقعية وألوان حية. لكن التقدم في هذا المجال أوضح أن شاشات الحاسب المسطحة لم تعد تصلح لإضفاء القدر المطلوب من الواقعي. لذا ظهرت الحاجة إلى نظارات الرؤية المجسمة (الحجي، 2014، ص: 573).

ومنذ سنوات قليلة ماضية، كانت كلمة النظر إلى عائم ثلاثي الأبعاء تعني النظر من خلال زوج من النظارات الحمراء والزرقاء، وكان ذلك – في تلك الأيام – يعد إنجازاً عظيماً، ولكن تقدم تقنية الحواسيب في مجال المحاكاة والنمذجة ثلاثية الأبعاد وكذلك ما تكشف للعلماء حول فسيولوجيا الرؤية المجسمة بالإضافة لما أصبح للحاسب من قوة وسرعة، فكل شخص منا اليوم يمتلك في حاسبه الشخصي مكونات متطورة يمكنها أن تعمل على إظهار الرسوم والصور المجسمة بصورة واقعية. (الكيالي، 2004، ص: 28)

ب. تقنية نظارات الحاسب ثلاثية الأبعاد

هنا يأتي دور نظارات الحاسب ثلاثية الأبعاد، فقد صممت لتقنع العقل أن ما تراه

هي أشياء ثلاثية الأبعاد حقيقية تحيط بك وأنها ليست معروضة أمامك على شاشة مفتاح التجسيم في أي منظر هو إدراك العمق، ولحسن الحظ أن المخ هو الذي يقوم بإضافة هذا العمق بشرط أن تقوم العين بنقل المعلومات الصحيحة على النظر وهذه بالضبط هي فكرة عمل زوج النظارات الحمراء والزرقاء وهذه هي نظارة ورقية مثبتة على الرأس أمام العينين، عن طريق فتحة صغيرة لكل عين تظهر صورة مزاحة ويتم على الورقة (أو على الشاشة) رسم صورة باللون الأحمر ثم نفس الصورة مرة أخرى – مزاحة قليلاً – باللون الأخضر، وعند وضع النظارة على عينيك، تستطيع عينك «الحمراء» أن ترى الصورة الخضراء فقط، أما عينك «الخضراء» فسوف ترى الصورة الحمراء فقط.(الحجي، 2014، ص: 573)

أما نظارات الواقع الافتراضي التفاعلية فهي أجهزة أكثر تعقيداً. والفكرة فيها هي أن يولد الحاسب صورتين تكون كل منهما في وقت منفصل (حتى الآن كنا نحصل على الصورتين في نفس الوقت) حيث تضيء الصور واحدة بعد الأخرى. وإذا نظرت إلى الشاشة في هذه الحالة، فكل ما يمكنك أن تراه هو صورة مزدوجة، كما هو الحال سابقاً. ولكن النظارة تم صنعها بحيث أن أن كل عدسة، مصنوعة من بلورات بشكل سائل LCD. (الحجي، 2014، ص: 128)

ج. أدوات الواقع الافتراضي:

تتكون معدات إنشاء والتعامل مع الواقع الافتراضي الكثير من الأجهزة والمعدات لكن أهمها: (الحجي، 2014، ص: 120)

أ. المعدات الخاصة بصناعة الواقع الافتراضي.

ب. المعدات الخاصة بالتعامل مع هذه البيئة ومكونات البيئة افتراضية الأخرى.

د. الوسط الإلكتروني أو الافتراضي:

حيث تطورت طريقة تقديم المتاحف الافتراضية بحسب الوسائط والتقنيات التالية:

1. الأقراص المدمجة CD-ROOM.
2. الحواسيب الشخصية PC من خلال الجولات الافتراضية على سطح المكتب.

3. الشبكات عبر شبكة الإنترنت واستخدام تكنولوجيات Web2 ثم web3 وكذلك شبكات الإنترنت.

4. أجهزة Personal Digital assistant (PAD).

5. وصولاً إلى توظيف تقنية الواقع الافتراضي حيث تراوحت طريقة التقديم والعرض بين الطريقة الاستاتيكية: كمجموعة من الصور والنصوص الثابتة، إلى طرق أكثر ديناميكية وتفاعلية عن طريق النموذج التقني والمدمج.

ه. المتاحف الافتراضية على الويب:

مرت المتاحف الافتراضية على الويب بثلاثة أجيال توضحها، تشير مؤسسة ICHIM عبر (الحجي، 2014، ص: 129)

1. الجيل الأول: واعتمد على إدراج معلومات متعلقة بالمعروضات والأحداث بشكل مقالات معروضة على مواقع ثابتة تعمل بدون الاتصال بالإنترنت Off- line.

2. الجيل الثاني: تقدم المعروضات والمعلومات المرتبطة بها بشكل رقمي بالاعتماد على الوسائط المتعددة (نصوص، صور، رسومات..) بحيث تقدم على مواقع تعمل بالاتصال المباشر بالإنترنت On- Line لكنها ما تزال غير تفاعلية بالنسبة للزوار الافتراضيين.

3. الجيل الثالث: تجاوز رقمنة المعروضات، إلى مستوى التفاعل بين الزوار الافتراضيين، من خلال القوائم البريدية، رسائل وسائط متعددة، البطاقات الإلكترونية، وتذاكر دخول إلى المتحف الافتراضي On- Line، واشتراكات للشراء.

أغراض المتاحف الافتراضية:

يحدد الأغراض الأساسية العامة والتي تمثل أدوار المتاحف الافتراضية كما يلي: (الحجي، 2014، ص: 132)

1. تحفيز الشخص للاهتمام بشكل أكبر بالمعروضات الأصلية في المتاحف الحقيقية.

2. تفعيل ظواهر حسية مثل تلك التي تعتمد على الصوت والملمس أو حتى الرائحة

التي تكون عادة غير متاحة في المتاحف العامة الحقيقية المادية.

3. توجيه الزوار في المتاحف الفنية للعثور على اللوحات بشكل أسرع.
4. زيادة الوعي بأعمال التخزين الأخرى.
5. عرض المقتنيات بشكل سياقي ضمن معلومات نصية مرتبطة بها
6. تصور التقنيات المستخدمة مثل المنظور والوضوح.
7. إعادة إحياء وإصلاح اللوحات والمواقع الأثرية.
8. جلب وجمع المقتنيات في حيز خيالي، والتي من غير الممكن جمعها في العالم الحقيقية كذلك التي لم يسبق جمعها في متحف حقيقي.
9. عرض المعروضات والمجموعات في مواقع عن بعد.
10. تعرض مواقع تكون غير مفتوحة للعامة في الحقيقة.
11. توضيح الخلفية التاريخية للمعروضات.
12. بيان تاريخ المتحف.

وهنا سوف أذكر نموذجًا لاستخدام التقنيات الحديثة في المتاحف من خلال عرض نموذج لاستخدام التقنيات الحديثة في متحف اللوفر في إمارة أبو ظبي وبيان أثره في دعم السياحة والإرشاد السياحي.

تعود فكرة إنشاء متحف اللوفر في إمارة أبوظبي ثمرة للاتفاق الثنائي بين حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة من جهة وبين الحكومة الفرنسية من جهة أخرى، وكان المتحف قيد الإنشاء تحت إشراف المهندس المعماري الفرنسي (جان نويل) إذ تم بناؤه وفق أحدث المعايير التقنية الحديثة في جزيرة السعديات في إمارة أبوظبي، في العام 2017، حيث جمع المتحف في تصميمه بين التراث المعماري الإسلامي التقليدي واستخدمت فيه التقنيات الحديثة وخاصة تقنية توزيع الأنوار وتبديلها من القبة الخاصة بالمتحف بشكل آلي، حيث أصبح متحف اللوفر في إمارة أبوظبي مقصداً للمواطنين والسياح من كافة أرجاء العالم، كما أن المتحف كان له دور كبير في تنشيط وتطوير مهنة الإرشاد السياحي في دولة

الإمـارات العربيـة المتحـدة، ويعتبـر المتحـف نموذجـاً فريـداً يجمـع فيهـا التقنيـات الحديثـة التـي تسـتخدم فـي مجـال السـياحة والإرشـاد السـياحي وايضـاً يعتبـر نموذجـا فريـداً للسـياحة التراثيـة والأثريـة فـي الدولـة. (اللوفـر، أبوظبـي، 2021).

إن اسـتخدام التقنيـات الحديثـة فـي متحـف اللوفـر فـي إمـارة أبوظبـي تقـوم علـى وجـود شاشـات عـرض حديثـة ومتطـورة تعـرض المقتنيـات فـي صالـة الـزوار، كمـا توجـد تقنيـات أخـرى تتمثـل فـي شاشـات عـرض إلكترونيـة مبرمجـة بكافـة اللغـات تتحـدث عـن كل نـوع مـن أنـواع مقتنيـات المتحـف، وهـو مـا يعتبـر نمـوذج فريـد لدمـج التكنولوجيـا فـي خدمـة التـراث، حيـث يتـم الاعتمـاد علـى المرشـدين السـياحيين أيضـاً فـي متحـف اللوفـر للإجابـة عـن التسـاؤلات حـول مكونـات المتحـف وأقسـامه، إضافـة إلـى البروشـورات الإلكترونيـة المرفوعـة علـى الشاشـات والتـي تعـرض مقتنيـات وأقسـام المتحـف دون أي تلامـس. (اللوفـر، أبوظبـي، 2021).

إن متحـف اللوفـر فـي إمـارة أبـو ظبـي يعتبـر منصـة متطـورة للأفـكار الجديـدة والعصريـة فـي السـياحة العصريـة فـي ظـل العولمـة كمـا أنـه يدعـم موهبـة الإرشـاد السـياحي لـدى المواطنين فـي دولـة الإمـارات العربيـة المتحـدة فـي كافـة الجوانـب التراثيـة والمعرفيـة، حيـث أنـه مـزود بالعديـد مـن التقنيـات الحديثـة التـي تدعـم مهنـة الإرشـاد السـياحي بـكل المقاييـس، حيـث توفـر التقنيـات الحديثـة وتقنيـات الـذكاء الاصطناعـي فـي متحـف اللوفـر فـي إمـارة أبـو ظبـي فـرص التعلـم والمحـاكاة والمشـاركة السـياحية الفريـدة ويعـزز مهنـة الإرشـاد السـياحي. (اللوفـر، أبوظبـي، 2021).

متحـف اللوفـر فـي إمـارة أبوظبـي يسـهم بشـكل فاعـل فـي العمـل علـى تحقيـق الاسـتفادة القصـوى مـن التقنيـات الحديثـة ودمجهـا فـي السـياحة ويعـزز فكـرة المرشـد السـياحي الإلكترونـي يسـتمر اللوفـر أبوظبـي فـي العمـل علـى تحقيـق رؤيتـه التـي تقـوم علـى تلاقـي الحضـارات وتعزيـز مبـادئ الانفتـاح والتسـامح والأمـل فـي العالـم العربـي. (اللوفـر، أبوظبـي، 2021).

تعتبـر الجـولات الافتراضيـة وسـيلة فعالـة تسـتخدم عبـر الإنترنـت لعـرض بعـض المواقـع الأثريـة والسـياحية وكذلـك المتحـف واسـتخدامها فـي التعليـم، والجـولات الافتراضيـة عبـر شـبكة الإنترنـت يمكـن تحقيـق الاسـتفادة القصـوى منهـا فـي القاعـات الدراسـة حيـث تسـاعد المتعلميـن فـي اسـتيعاب المناهـج الدراسـية. فـي هـذا الجـزء سـوف نبيـن موقـع المتاحـف الافتراضيـة مـن هـذا النمـط مـن بيئـات وتطبيقـات الواقـع الافتراضـي. (المشـوخي، 2015، ص30).

تعرف الجولات الافتراضية بأنها: «تمثيل رقمي لبيئات ومصادر واقعية بالاعتماد على بعض الوسائط المتعددة التفاعلية التي يتم إتاحتها عبر الويب بحيث يكون المتعلم قادراً على التفاعل معها وإدراك مكوناتها دون اعتبار لقيود زمانية أو مكانية».

كما تعرف بأنها: «بيئة تفاعلية تقدم مجموعة من البدائل من خلال الأدوات الرقمية المتنوعة التي تحاكي مكاناً ما وتتيح للمتعلم فرصاً متنوعة للتعرف على محتويات هذه الأماكن دون التقيد بالزمان أو المكان».

بينما تشير إلى دور الجولات الافتراضية في تحسين التعلم، فعرفتها على أنها: «تمثيل رقمي لموقع ما يمكن من خلاله تحسين تجربة التعلم، وهي عبارة عن جولات رقمية لموقع ما، تتكون من مجموعة من الصور بالإضافة إلى وسائل أخرى، وغالباً ما تشمل الجولة نصوص وصور وبانوراما وأصوات، وغالباً ما يكون لدى الزائر الإحساس بالحركة أو المشي أثناء الجولة الافتراضية». (المشوخي، 2015، ص32)

ويمكن تعريف الجولات الافتراضية بأنها بيئات تفاعلية تمثل أماكن حقيقية أو تخيلية رقمياً باستخدام وسائط متعددة عبر الويب تتيح للمتعلم التفاعل معها دون مغادرة الفصل الدراسة ودون التقيد بحدود الزمان أو المكان.

من التعريفات السابقة هناك تقاطع بين الجولات الافتراضية والمتاحف الافتراضية في نقاط عديدة وهي: (المشوخي، 2015، ص34)

1. التمثيل الرقمي للبيئات.
2. استخدام الوسائل المتعددة في هذا التمثيل.
3. أنها بيئات متاحة على الويب.
4. بيئات تفاعلية يمكن للمتعلم التفاعل معها بمستويات متفاوتة من التفاعل
5. تمثل أماكن مختلفة قد تكون لها وجود على أرض الواقع أو خيالية.
6. توفر الإحساس بالحركة أو المشي للزائر.

على هذا يمكن اعتبار المتاحف الافتراضية هي إحدى أشكال الجولات الافتراضية، فالجولات الافتراضية قد تكون ممثلة لأماكن مفتوحة أو مغلقة مثل حدائق ومتنزهات

ومواقع أثرية أو مواقع علمية أو متاحف افتراضية بشتى أنواعها (تاريخية أثرية، فنية، علمية، تكنولوجية، طبية..).

كما إن المرشد السياحي من الممكن أن يستفيد من العديد من التقنيات الحديثة التي تمكنه من ممارسة مهنته في المناطق الصحراوية في الجولات السياحية في المناطق الصحراوية، من بين تلك التقنيات تقنية الخرائط الإلكترونية (جي بي إس) التي تحتوي على العديد من البيانات الخاصة بتحديد المواقع والخرائط للمواقع الأثرية الموجودة في الصحراء ومناطق المنتجعات السياحية، كما يمكن للمرشد السياحي الاستفادة بشكل كبير ومباشر من تقنيات الأجهزة الإلكترونية الخاصة بقياس الارتفاعات والانخفاضات وأجهزة قياس عمق المياه وهو ما يسهل إمكانية الوصول إلى المناطق السياحة بكل يسر وسهولة.

كما أن المرشد السياحي والفريق السياحي أيضاً يمكنهم الاستعانة بالعديد من الأجهزة الإلكترونية الخاصة بطرد الحشرات والزواحف بكافة أنواعها وأشكالها يكون ذلك في حالة الجولات السياحية في الصحراء أو المناطق المكشوفة أو لغرض التخييم في تلك المناطق.

الخاتمة:

في نهاية البحث يتضح لنا أنَّ للتقنيات الحديثة دورًا مهمًّا ومحوريًّا في تطور عمل المرشد السياحي؛ إذ تعتبر تلك التقنيات ضرورة ملحة في مجال العمل في الإرشاد السياحي، وهي من الوسائل التي تسهل عملية الإرشاد السياحي وتعمل على دمج الواقع العملي بالواقع الافتراضي، وفي نهاية البحث توصلنا لبعض النتائج والتوصيات الآتية:

أولاً- النتائج:

1. إن لمهنة الإرشاد السياحي دورًا مهمًّا في التعريف بالمناطق السياحية وتقديم المعلومات الشاملة والكافية عن المواقع السياحية، كما أن للمرشد السياحي دورًا مهمًّا أيضًا في تعريف السياح بتاريخ المواقع السياحية.
2. إن مهنة الإرشاد السياحي تعتمد في نجاحها وتميزها على العديد من الميزات والصفات الشخصية التي يجب أن يتمتع بها المرشد السياحي، على سبيل المثال يجب أن يكون المرشد السياحي ملماً بشكل تام بتاريخ المعالم السياحية في الدولة، وأن يكون على قدر كبير من اللباقة والأناقة.

3. إن لاستخدام التقنيات الحديثة دورًا مهمًّا ومحوريًّا في تميز عمل المرشد السياحي، ولا سيما من خلال الاعتماد على تقنيات الواقع الافتراضي التي تسهم بشكل فاعل في محاكاة الواقع الطبيعي للمعالم السياحية.

4. إن للمتاحف الافتراضية دورًا مهمًّا ومحوريًّا في نشر ثقافة السياحة وتطور عملية الإرشاد السياحي من النمط التقليدي إلى النمط الحديث الذي يعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي، وبرز دور المتاحف الافتراضية وأهميتها في ظل جائحة كورونا وما رافقها من إجراءات الحجر والعزل حيث إن المتحف الافتراضي يمكن الأشخاص من متابعة المعالم السياحية ومقتنياتها بشكل افتراضي بكل يسر وسهولة، ولا يتطلب الأمر سوى بعض التقنيات الحديثة التي تخدم تقنيات المتحف الافتراضي.

5. إن دولة الإمارة العربية المتحدة من الدول المتقدمة والمتطورة في مجال التقنيات الحديثة على كافة الأنواع، ولا سيما في مجال السياحة الرقمية؛ إذ إنها تمتلك العديد من المتاحف الافتراضية التي تمكن السياح من القيام بجولات سياحية افتراضية في تلك الأماكن عن بعد، ولكن على الرغم من ذلك لابد من رفد المتاحف الوطنية في الدولة بالعديد من التقنيات الحديثة، ولا سيما القاعات الافتراضية التي تمكن السياح من القيام بجولات سياحية في المتاحف الافتراضية.

6. تستطيع الدولة من أن تطور مثل هذه المتاحف الافتراضية وتجعلها أكثر حداثة من خلال تطوير المواقع الإلكترونية وزيادتها لجذب الناس سواءً من خارج البلاد أو من داخلها.

7. يمكن جذب السياح واندماجهم إلى مثل هذه المتاحف الافتراضية من خلال تصوير المقتنيات المتحفية بخاصية ال 3D المتطورة.

8. المتحف الافتراضي يختصر على السياح الوقت والجهد.

9. من الممكن أن المتاحف الافتراضية تقلل من العجلة الاقتصادية للدولة لأن من خلالها لن يدفع الزوار رسوم دخول المتحف.

ثانيا- التوصيات:

1. يجب على المتحف الافتراضي خلق عروض افتراضية تقدم للزائرين الفرصة للتنقل بين العروض كما يرغب وبشكل محدد أكثر.

2. ويمكن أيضا التعاون بين المتاحف التي تسمح للزائر من الاستفادة في رؤية العروض المختلفة لموضوع ما حتى المتاحف الأخرى.

3. تخوف أمناء المتاحف حيث يرون أن الزائرين إذا استطاعوا رؤية المجموعات الاثرية على شبكة الانترنت لا يأتون إلى المتحف ويقل اعداد الزوار.

4. نجد أن هذا النوع من المتاحف الافتراضية سوف يساعد ذوي الاحتياجات الخاصة من زيارة المتحف دون اية صعوبة وعلى مدار الساعة.

5. ضرورة تدريب وتأهيل المرشدين السياحيين على استخدام التقنيات الحديثة وتقنيات الذكاء الاصطناعي ودمجها في مهنة الإرشاد السياحي لما لها من أهمية كبيرة في مواكبة التطورات الحديثة.

6. ضرورة تصميم مواقع إلكترونية وتطبيقات ذكية تعتمد على محاكاة الواقع الافتراضي بحيث يتم استخدامها بشكل فاعل وعملي في عمل المرشد السياحي.

7. المتاحف الافتراضية ليست فقط للسياح ولا التسلية ولكن تفيد أيضا في النواحي العلمية والسياحة العلمية والمتاحف التعليمية والدراسية والفنية كل هذه الأنواع من أنواع المتاحف وأنواع الزيارات والرحلات التي يمكن أن تستخدم فيها الواقع الافتراضي ويكون مفيداً حتى في غير أيام الازمات كأزمة كورونا لعدم ارتباط الازمة بذلك.

8. إمكانية استعانة المرشد السياحي بتقنيات GPS والتي تفيد بالجولات الصحراوية والجولات الجبلية وأجهزة قياس الارتفاعات والانخفاضات وأجهزة قياس عمق المياه والأجهزة التي تحتوي على خرائط وتساعد على الوصول للمناطق بسهولة Google Maps أيضا الاستعانة ببعض الأجهزة المتطورة في مجال التخييم والرحلات الافتراضية.

9. الاستعانة ببعض الأجهزة التي تساعد على التخلص من بعض الحشرات والزواحف والحيوانات التي قد تضر بالسائح آثناء رحلته السياحية.

10. ضرورة العمل على زيادة عدد المتاحف الافتراضية التي تحتوي على دليل إلكتروني افتراضي متكامل يحتوي جميع المعلومات الخاصة بالمعالم السياحية والمواقع الأثرية في دولة الإمارات العربية المتحدة والتي يمكن استخدامها بسهولة وأن تكون مترجمة لعدة لغات تتناسب مع لغة السائح.

11. ضرورة زيادة الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية الذكية وخاصة الأجهزة اللوحية منها مثل الآيباد والسماعات التي تعمل بالبلوتوث والتي تحتوي على العديد من البرامج الإلكترونية والتطبيقات التي تشرح للسائح كل قطعة وكل مقتنيات المتحف الافتراضي بشكل سهل وسلس يحتوي على الرسومات الصور الخاصة بكل مقتنيات المتحف الافتراضي بما يحاكي الواقع.

12. إن لاستخدام التقنيات الحديثة دورًا مهمًّا ومحوريًّا في تسهيل مهمة المرشد السياحي وزيادة المعلومات عن المعالم الأثرية والمناطق السياحية في الدولة بشكل يمكن السياح والمرشد السياحي على حد سواء في الاستفادة من تلك المعلومات وإمكانية الحصول عليها بكل يسر وسهولة.

13. تسهيل وتبسيط اجراءات الدخول على المواقع الإلكترونية الخاصة بالمتاحف الافتراضية نقاط العبور (الإلكترونية) مع تسهيل الإجراءات الجمركية للزوار بهدف تنمية وتشجيع وتسهيل حركة السياحة الخليجية.

14. الاهتمام بالسياحة المحلية (الداخلية) ووضع البرامج والحوافز والأدوات المعنية بها عن طريق توفير التطبيقات الإلكترونية التعريفية، وإبراز دور القطاعات الأخرى وتنميتها وزيادة الاستثمارات المرصودة لمشاريعها.

15. عمل المهرجانات والمعارض والمناسبات الفنية والتاريخية والسياحية في المواقع الأثرية والسياحية مع إمكانية عرضها لاحقاً عن طريق الوسائل الإلكترونية في أي وقت بغرض تشجيع زيارتها افتراضياً والتعرف عليها، وعلى معالمها وإنعاش هذه المناطق اقتصادياً.

16. تشجيع وضع الصور والملصقات والرسومات السياحية الفنية في المواقع الإلكترونية للمؤسسات والدوائر الحكومية والمؤسسات والمدارس والجامعات ووضعها في أماكن بارزة في تلك المواقع مع نبذة قصيرة للتعريف بها.

17. إعداد دراسات متخصصة لأنماط السياحات الحديثة في الواقع الافتراضي بالتعاون مع شركات الطيران ومجموعة الفنادق المحلية والعالمية بغية تحديد هذه السياحات ومتطلباتها وتجهيزاتها لحفز الطلب عليها.

18. العمل على زيادة متوسط ليالي الإقامة، بتوسيع قاعدة المزارات السياحية بمختلف أنواعها في المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية وتهيئة البنية الأساسية لها، والأماكن التي يرتادها السائح بالمرغبات من الحفلات وليالي السمر البيئية عن طريق عرضها إلكترونياً، واستثمار الأعياد والمواسم الشعبية، مثل مواسم جني المحاصيل والفواكه وصيد الأسماك في المناطق المختلفة لجذب السائح لتمضية المزيد من الأيام والليالي السياحية في مناطق وأقاليم التنمية.

19. العمل على زيادة نسبة الإشغال الإلكتروني للمواقع السياحية في أوقات انحسار السياحة للتغلب على مشكلة الموسمية عن طريق توفير متطلبات تنشيط السياحة على المستوى الإفتراضي، وذلك بتخفيض الأسعار الخاصة برسوم تصفح المواقع الافتراضية السياحية في هذه الفترات أو تشجيع سياحة الحوافز بالتخفيضات الخاصة بأسعار الإقامة، وإقامة عروض الكرنفالات الشعبية، والمهرجانات الفنية والمؤتمرات العلمية، أو إقامة أنشطة ثقافية وتعليمية وإقامة دورات خاصة.

20. التوسع في إنشاء الفنادق ذات النجوم المتوسطة، ومراعاة الطلب إلى كل مستوى حسب الإقليم السياحي.

قائمة المصادر والمراجع:

الأنصاري، أسيا محمد إمام، وعواد، إبراهيم خالد (2002). إدارة المنشآت السياحية. دار صفاء للنشر والتوزيع.

بظاظو، المعيرة، وإبراهيم خليل وأحمد فرحان (2011). السياحة والسفر. وزارة التربية والتعليم. إدارة المناهج والكتب المدرسية.

البغدادي، محمد عبد الرزاق (د.ت). محاضرة في الإرشاد السياحي. كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

الحجي، سعيد عبد الكريم (2016). المتحف الافتراضي والتقنيات الحديثة المستخدمة في عرض التراث الأثري. مجلة جامعة دمشق، 32(2).

الحجي، سعيد عبد الكريم (2014). متاحف الآثار وواقعها الرقمي. دار النهضة.

الحمدان، سهيل (2001). الإدارة الحديثة لمؤسسات السياحية والفندقية. دار الرضا.

الحوري ، مثنى طه والدباغ، إسماعيل محمد علي (2001). مبادئ السفر والسياحة. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

الرحبي، سمر رفقي (2014). الإدارة السياحية الحديثة. الأكاديميون للنشر والتوزيع.

سالم، عدنان محمود (1993). أهمية الدلالة والإرشاد السياحي للتنمية السياحية. محاضرات مطبوعة، دورات الأدلاء السياحيين، رابطة مكاتب الشفر والسياحة في العراق، المركز العام بعداد.

سليم، عبد الرحيم (د.ت). شركات السياحة ووكالات الشفر. مؤسسة الثقافة الجامعية.

الطائي، حميد عبد البني (2000). الأسس العلمية في إدارة المنشآت الفندقية. دار زهران، جامعة الزيتونة الأردنية.

كافي، مصطفى يوسف (2013). مبادئ الإرشاد السياحي. مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

الكيالي، حسام طالب (2004). إدارة المعرفة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل. جامعة الزيتونة.

المشوخي، لمياء محمد سالم (2015). فاعلية توظيف المتاحف الافتراضية في تنمية مهارات التفكير الابتكاري في مادة الحاسوب والاتجاه نحوها لدى طالبات الصف الخامس الأساسي. دار وائل.

الترجمة الصوتية لمصادر ومراجع اللغة العربية: Romanization Arabic References:

al'anṣāriyyu 'usīā muḥammadu 'imāmin wa'awwādun 'ibrāhym khālida 2002). 'idārata almunsha'āti al-sīāḥiyyati dāru ṣafā'in lil-nashri wa-al-tawzī'i

bẓāẓw almu'īrata w'ibrāhym khalīlun wa'aḥmadu farḥāna 2011). al-sīāḥata wa-al-safara wizāratu al-tarbiyati wa-al-ta'līmi 'idāratu almanāhiji wa-al-kutubi almadrasiyyati

albaghdādiyyu muḥammada 'abdi al-razzāqi d t muḥāḍaratan fī al'irshādi al-sīāḥiyyi kulliyyatu al'idārati wa-al-iqtiṣādi aljāmi'ata almustanṣiriyyata

ilḥajī sa'īda 'abdi alkarīmi 2016). almutḥifa aliftirāḍiyya wa-al-tiqniyyāti alḥadythati almustakhdamati fī 'arḍi al-turāthi al'thariyyi majallatu jāmi'ati dimashqi 32(2).

ilḥajī sa'īda 'abdi alkarīmi 2014). matāḥifa al'āthāri wawāqi'ihā al-raqmiyyi dāru al-nahḍati

alḥamdāni suhayla 2001). al'idārata alḥadythata limu'assasāti al-sīāḥiyyati wa-al-funduqiyyati dāru al-riḍā

alḥawariyyu muthannā ṭh wa-al-dabbāgha 'ismā'yl muḥammada 'allī 2001). mabādi'a al-safari wa-al-sīāḥati mu'assasatu alwirāqi lil-nashri wa-al-tawzī'i

al-raḥbiyyu samara rifqī 2014). al'idārata al-sīāḥiyyata alḥadythata al'kādīmiyyūna lil-nashri wa-al-tawzī'i

sālimun 'adnāni maḥmūda 1993). 'tammiyyata al-dalālati wa-al-'irshādi al-sīāḥiyyi lil-tanmiyati al-sīāḥiyyati muḥāḍarātu maṭbū'atin dawrāti al'adilā'ā'i al-sīāḥiyyayni rābiṭata makātibi al-shufri wa-al-sīāḥati fī al'irāqi almarkaza al'āmma bi'idādin

salīmun 'abda al-raḥīmi d t sharikāti al-sīāḥati wawikālāti al-shufri mu'assasatu al-thaqāfati aljāmi'iyyati

al-ṭā'iyyu ḥamīda 'abdi albunniyyi 2000). al'ususa al'ilmiyyata fī 'idārati almunsha'āti alfunduqiyyati dāra zahrāni jāmi'ata al-zaytwnati al'urduniyyati

kāffiyyun muṣṭafā yūsf 2013). mabādi'a al'irshādi al-sīāḥiyyi maktabatu almujtama'i al'arabiyyi lil-nashri wa-al-tawzī'i

alkayyāliyyu ḥusāma ṭāliba 2004). 'idārata alma'rifati bayna furaṣi al-nujjāḥi wamakhāṭiri alfashali jāmi'atu al-zaytwnati

al-mshwkhy lamyā'u muḥammada sālima 2015). fā'iliyyata tawẓīfi almatāḥifi aliftirāḍiyyati fī tanmiyati mahārāti al-tafkīri alibtikāriyyi fī māddati alḥāswbi wa-al-ittijāhi naḥwahā ladā ṭālibāti al-ṣaffi alkhāmsi al'asāsiyyi dārun wi'la

The Impact of Using Advanced Technology on the Career of Tour Guidance in the United Arab Emirates

Sharifa Jalal Mohamed(1)

Emad Eddin Ahmed Abu Elenain(2)

Abstract:

This paper aims at discussing the impact of modern technology on the career of tour guidance mainly in the United Arab Emirates. In this paper the definition of tour guidance has been addressed as well as the advantages of the career, types of tour guides, their role and characteristics, knowledge, conditions of practice, equipment, tools, needed materials, and how tour guides serve their community. Moreover, the study aspires to highlight the modern techniques used in the career and its impact by giving examples of some of the latest technologies in the field, such as: stereoscopic vision technology, 3D computer glasses technology, virtual reality tools, electronic or virtual media and finally virtual museums.

Keywords: Tour Guidance, Tour Guide, Virtual Reality, Stereoscopic Vision, Virtual Museum.

(1) College of Arts, Humanities, and Social Sciences - University of Sharjah (Sharjah - U.A.E.)
eabuelenain@sharjah.ac.ae
(2) College of Arts, Humanities, and Social Sciences - University of Sharjah (Sharjah - U.A.E.)