

2020

الخطة الجديدة

السياحة والسفر

Tourism and Travel

مكتف نظاميين 2020



أ. محمد الحجاوي

• **الأدوار** والمسئوليات التي يشملها مفهوم المرشد السياحي ؟

- موضح ومفسر - مرافق - قائد المجموعة - مدير الرحلة - مرشد الرحلة

<p>بين / وضح أهمية الارشاد السياحي؟؟؟؟</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 تسهم مهنة الارشاد السياحي في تهيئة معلومات وبيانات دقيقة وصحيحة وموثقة 2 يسهم الارشاد السياحي في تطبيق آليات التسويق المباشر 3 يسهم الارشاد السياحي في تحقيق التفاعل المنشود بين حضارات الشعوب 4 تتطلب الحاجات والدوافع المختلفة للسائح اشباعا وان هذه الحاجات والدوافع يتم تحقيقها من خلال تطوير مهنة الارشاد السياحي 5 تتضمن مهنة الارشاد السياحي عددا من النشاطات الاجتماعية والاقتصادية الفرعية وهذه النشاطات تؤدي الى زيادة الدخل القومي مما ينعكس ايجابا على تطوير صناعة السياحة 	<p>وضح اهم القواعد التي يركز عليها الارشاد السياحي؟(التي اقترحها العالم فريمان تيلدين)؟</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- التوافق بين المقومات السياحية وما يقدم من معلومات وحقائق تتعلق بالموضوع ذاته 2- وارتكاز عملية الارشاد السياحي على طريقة تقديم المعلومات للمجموعات السياحية 3- ارتكاز مفهوم الارشاد السياحي على العديد من العلوم سواء كانت علمية او تاريخية، جغرافية او معمارية 4- ان الهدف الرئيس للارشاد ليس التعليم والتلقين ولكنه يكمن في المغامرة والمتعة والاثارة
<p>ما هي الوثائق المطلوبة عند تقديم طلب الالتحاق بمهنة الارشاد السياحي؟</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 الاوراق الجامعية 2 مصدقية عدم محكومية 3 صورة عن الهوية الشخصية او جواز السفر <p>• وضح الطريقة والالية المتبعة لحصول الشخص ترخيص العمل في مهنة الارشاد السياحي ؟</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ترسل الوزارة الاسماء لمعهد اللغة للتأكد من لغته التي سيختص بها 2 يخضع لدورة مدتها 6 شهور 3 يخضع لامتحانين النظري والعملي ، وبعد نجاحه يمنح شهادة المزولة لمهنة الارشاد . 	<p>س: اذكر خمساً من الشروط الواجب توافرها في الشخص الذي يسعى للحصول على ترخيص ممارسة مهنة الارشاد السياحي وفقاً للنظام الاردني؟</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. اردني الجنسية واتم العشرين من عمره 2. غير محكوم عليه بجناية او جرم مخل بالشرف والاخلاق العامه 3. حاصل على الدرجة الجامعية الاولى او ما يعادلها 4. قد اجتاز امتحاني اللغة الانجليزية والمعلومات السياحية 5. قد اجتاز امتحان الدورة التي تنظمها الوزارة 6. متفرغاً لممارسة مهنة المرشد السياحي ولا يجوز له مزاوله اية وظيفة او مهنة اخرى
<p>انواع المرشدين السياحيين ؟</p> <p>عام :في جميع مناطق المملكة خاص:في موقع جغرافي محدد منظم:ينظم وريتب وينسق وينفذ البرنامج السياحي مستكشف:يمتاز بالكفاءة ويبرز جمال الطبيعة وصحة البيئة المؤسسات الرسمية للدولة الشركات التجارية والصناعية</p> <p>انواع المرشدين في الاردن (مرشد عام / مرشد خاص) فقط</p>	<p>ما هي الامور الواجب الالتزام بها من قبل المرشد السياحي عند ممارسة مهنة؟مهم جدا؟؟؟؟</p> <ol style="list-style-type: none"> أ- التحلي باخلاق المواطنه الصادقة ب- ارتداء الزّي المقرر ت- وضع الرخصة (الباجه) على صدره اثناء العمل واظهارها ليطلع عليها السائح وموظفوا الوزارة ث- تسليم رخصته الى الوزارة عند الغائها او وقف العمل ج- القيام بواجباته على اكمل وجه اثناء مرافقته للافواج السياحية من اعطاء المعلومات الوافية والدقيقة وشرحها والالتزام بالمواعيد المحددة للبرنامج السياحي0

نظاميين

2020

أهم **مهارات الإرشاد السياحي**؟ الخصائص الشخصية للمرشد السياحي؟

- 1- **المهارات الفنية** : ملما بالمعارف والمعلومات - يمتلك الروح البحثية - يسعى للتجديد
 - 2- **المهارات الذاتية** : تشمل السمات الشخصية - القدرات العقلية - المبادأة والابتكار - الشعور بالمسؤولية - قوة الإرادة - الثقة - الاعتداد بالنفس - المرونة - الامانة الشخصية - الصدق
 - 3- **المهارات الإدراكية** : قدرته على رؤية البرنامج بشكل متكامل - تفهمه لشبكة العلاقات العامة معرفة واضحة باوضاع المجتمع التشريعية والاقتصادية والاجتماعية ، وعلاقته بالمجتمع المحلي .
 - 4- **المهارات الاجتماعية** : فنه بالتعامل مع البشر بمستوياتهم المختلفة- ان يكون مطلع بعمق على الطابع البشري
- المهارات الذاتية التي وزارها 8 امثلة**

اذكر اربعا من واجبات المرشد السياحي **قبل البدء في تطبيق البرنامج السياحي**؟

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

اهم واجبات المرشد السياحي **قبل وصول المجموعة السياحية**؟

- 1- دراسة البرنامج المتفق عليه جيدا والتأكد من دقة المواعيد وقابليتها للتنفيذ
- 2- تجهيز قائمة باسماء افراد المجموعة السياحية القادمة وباكتر من نسخة
- 3- تهيئة المطبوعات المقرر توزيعها على افراد المجموعة السياحية
- 4- استلام سلفة مالية لتغطية المصروفات التي تتطلب الدفع النقدي المباشر
- 5- التأكد من سلامة وسيلة النقل السياحي ونظافتها
- 6- التأكد من التجهيزات الفنية للحافلة

واجبات المرشد السياحي **عند استقبال المجموعة السياحية**

- 1- ضرورة الوصول الى موقع التقاء افراد المجموعة
- 2- رفع لافتته باسم شركته والشركة المنظمة في مكان مناسب
- 3- التعرف الى المجموعة وقاندها ومساعدتهم في انجاز المعاملات الرسمية
- 4- عد الحقايب ولصق ملصق الشركة الخاص بذلك عليها
- 5- التأكد من عدد الافراد في المجموعة عند الصعود الى الحافلة
- 6- العودة الى مكان الإقامة
- 7- تسليم الغرف للمجموعة
- 8- الاجتماع مع قائد المجموعة (سؤال فرعي)

ما هي الاجراءات التي يقوم بها المرشد **اثناء العودة الى مكان الإقامة**؟ وفي الطريق اثناء العودة لمكان الإقامة؟

- 1- الترحيب بافراد المجموعة السياحية
- 2- تقديم موجز عن برنامج الرحلة السياحية ومواقع اقاماتهم
- 3- توضيح العملة الوطنية وفناتها وكيفية التحويل
- 4- تقديم شرح مبسط عن العادات والتقاليد

سؤال فرعي

واجبات المرشد السياحي **اثناء تنفيذ برنامج الرحلة السياحية**؟

- 1- الالتزام الدقيق ببرنامج الرحلة السياحية وعدم اجراء اي تغييرات
- 2- الالتزام التام بالمواعيد
- 3- تفتيش الحافلة السياحية
- 4- التأكد من حجوزات المطاعم والإقامة بالتواصل مع الشركة السياحية المنظمة
- 5- التأكد من عدد افراد المجموعة السياحية
- 6- التأكد من عدد الحقايب
- 7- الالتزام بدقة عرض المعلومات المعطاة عن المواقع السياحية

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

- 1- تدقيق اسماء الافراد في المجموعات كافة
- 2- الاتفاق على اسلوب تنفيذ البرنامج ووقت الحركة صباحا
- 3- القضايا الخاصة بالمجموعة مثل مرض احد افراد المجموعة

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

- 1- تسليم قائد المجموعة الوثائق والوصلات المتعلقة بأفراد المجموعة
- 2- التأكد من جوازات السفر
- 3- التأكد من تذاكر السفر وصلاحياتها
- 4- تدقيق الحسابات الشخصية لأفراد المجموعة كافة
- 5- التأكد من عدد الحقائب
- 6- التأكد من عدد المسافرين قبل مغادرة المجموعة المطار
- 7- التنتظار حتى رحيل المجموعة
- 8- كتابة تقرير مفصل عن الرحلة لتقييمها وحصر المصروفات وتطوير البرنامج

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

- 1- ان يكون على قدر كبير من التحكم باعصابه
- 2- التغلب على بعض التشنجات التي من الطبيعي ظهورها على السائح
- 3- عدم اظهار اي نوع من ردة الفعل مهما كانت حاله
- 4- اظهار اكبر قدر ممكن من الثقة بالنفس للسائح
- 5- التركيز على الاشخاص الذين حالاتهم النفسية اضعف من حيث طمأننتهم
- 6- كبح جماح (منع) اي شخص التصرف على طريقته الخاصة
- 7- ان يتوفر في جيب المرشد دفتر صغير عليه ارقام الهواتف المهمة

اذكر اهم **اهداف العلاقات العامة** في الارشاد السياحي؟ (مهم) ميزه عن السؤال المقابل ؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟ والسؤال الاسفل

- 1- وضع برامج اعلامية متكاملة لتحقيق الاهداف ←
- 2- بناء سمعة جيدة للبلد والمنشأة السياحية
- 3- اعطاء صورة عن عادات وتقاليد المجتمع
- 4- نشر الوعي السياحي بين سكان المواقع السياحية

فسر اهمية **الالتزام بأخلاقيات العمل** في مهنة الارشاد السياحي؟ (ما يمكن ان نستفيد من الالتزام الاخلاقي)؟؟
س30: يؤدي الالتزام باخلاق العمل في مهنة الارشاد السياحي الى عدة امور اذكرها؟

- 1- اعطاء صورة جميلة عن البلد المضيف تساعد على صناعة السياحة فيه
- 2- زيادة الدخل السياحي مما ينعكس ايجابا على الدخل القومي
- 3- دعم ثقة المرشد السياحي بنفسه
- 4- تقليل تعرض المؤسسات السياحية للخطر

اهم **مهارات العلاقات العامة** لدى المرشد السياحي؟ مع توضيح كل منها؟ (مع من يتعامل او يكون علاقته)؟؟؟

- ☒ علاقته بالسياح
 - ☒ علاقته مع العاملين بالفنادق (الغاء الحجز وتعديله وتأكيده)
 - ☒ علاقته بشركات النقل والسياحة
 - ☒ علاقته باصحاب الخدمات السياحية
 - ☒ علاقته بالهيئات المختصة
- معرفة اصول عملهم وطريقة محادثتهم وتكوين علاقات جيدة

س: اذكر **الاطراف الخمسة** المشتركة في عملية الاتصال السياحي؟

- 1- المرسل: (المرشد السياحي)
- 2- الرسالة: (المعلومات السياحية) مجموعة الكلمات
- 3- القناة: (وسيلة الاتصال)
- 4- المستقبل: (السائح)
- 5- ارجاع الأثر: (الاستجابة)

وضح اهم الاجراءات المتبعة من قبل المرشد السياحي في عملية الاتصال السياحي؟ **عند اجراء الاتصال** السياحي ؟

- 1- التأكد من غرض الاتصال ؟؟؟؟
- 2- معرفة المجموعة السياحية
- 3- يبني رسالته واضعا المستقبل في ذهنه
- 4- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة
- 5- اختيار وقت الاتصال المناسب

عدد اهم **اهداف ميثاق العمل** في القطاع السياحي؟

- 1- تعزيز انتماء العامل لمهنته ورسالته
- 2- تطوير المجتمع الذي يعيش فيه وتقدمه
- 3- الارتقاء بالسياحة
- 4- توعية العمل وتحفيزه في مهنة الارشاد السياحي باهميته ودوره في بناء مستقبل وطنه

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

- 1- الصدق في القول
- 2- العدل في الحكم
- 3- الاخلاص في العمل

اذكر اهم **مصادر الاخلاقيات** في عمل المرشد السياحي ؟

- 1- البيئة الاجتماعية والعادات والتقاليد
- 2- التشريعات السياحية
- 3- المصدر الديني (سؤال مهم فرعي)

- من مصادر أخلاقيات العمل في الإرشاد السياحي
- (**المصدر الديني**) حيث أمرت الأديان السماوية الإنسان بعدة أمور أذكرها ؟ مهم
- 1- التقوى 2- طاعة الله 3- حسن المعاملة
- 4- الاستقامة في المعاملة 5- معاملة الجميع معاملة حسنة
- 6- الانصياع لأوامر الله 7- الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر

عدد ستا من المصادر (**القوانين**) التي تتبع من التشريعات السياحية في عمل المرشد السياحي والتي تشكل مصدرا مهما من مصادر الاخلاق في العمل بمجال الإرشاد السياحي ؟ (عدد القوانين) ؟؟

- 1- الضوابط الاخلاقية 2- القوانين التي تحدد عمله
- 3- القوانين التي تحدد سلوكه 4- القوانين التي تحثه على التمسك بالاخلاق الفاضلة 5 - الارتقاء بالعمل السياحي
- 6- تقديم خدمة جليلة للمجموعات القادمة للاردن

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

اذكر اهم **وسائل النهوض** باخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي؟

- 1- وضع قانون او قواعد اخلاقية لسلوكيات المرشد السياحي
- 2- وضع ما يسمى بـ (الاستشارة الاخلاقية) لدى الجهات المشرفة على عمل المرشد السياحي
- 3- عقد دورات تدريبية للمرشد السياحي
- 4- وضع حوافز مادية ومعنوية للمرشدين السياحيين

على ماذا ينص **قرار المدونه العالمية** لآداب السياحة، ومتى أقر؟ ما **اهداف الجمعية العامة للأمم المتحدة** فيما يتعلق بتنشيط السياحة وتنميتها؟ يكرر ... بصيغتين ؟؟؟؟

- 1- الاسهام في التنمية الاقتصادية
- 2- التفاهم الدولي
- 3- السلام والرفاهية
- 4- الاحترام العالمي لحقوق الانسان
- 5- الحريات الاساسية وتوفيرها للجميع دون تمييز

من اهداف الجمعية العامة للأمم المتحدة فيما يتعلق بتنشيط السياحة وتنميتها ان توفر الحريات للجميع دون تمييز من حيث اربعة اساس (امور) أذكرها
(العرق - الدين - الجنس - اللغة)
أقر في الفترة 27 ايلول/سبتمبر و 1 تشرين الاول/اكتوبر سنة 1999م في دورتها الثالثة عشر التي عقدت في سانتياغو تشيلي واعتمدت بموجب قرار رقم (406)

اذكر اهم **أنواع المنظمات السياحية الدولية**؟

1. مفتوحة غير مفتوحة . حكومية وغير حكومية
 3. شاملة ومتخصصة 4 . قضائية وإدارية أو تشريعية
 5. عالمية وإقليمية 6. تنتهج مبدأ العمل التطوعي
- تذكر كلمة عكس؟؟؟؟؟



وضح واذكر اهم **خصائص** المنظمات السياحية **غير الحكومية**

1. لا تتمتع بالشخصية أو الأهمية القانونية
2. تخضع المراكز التابعة لها إلى قانون البلد الموجودة فيه.
3. لا تتمتع بأي امتيازات أو إعفاءات

وضح اهم **خصائص** المنظمات السياحية الدولية.

تتصف المنظمات السياحية الدولية بعدة خصائص، أذكرها:

1. تتألف من مجموعة من الدول ذات السيادة.
2. تتمتع بصفة الديمومة (الاستمرارية).
3. أساسها القانوني عبارة عن معاهدة دولية.
4. تمتلك الشخصية القانونية.
5. تتضمن أجهزة وهيئات مختلفة
6. تفترض وجود هدف مشترك تنفق الدول على تحقيقه

اذكر أهم **مصادر القواعد القانونية** للمنظمات السياحية :

والدولية.؟ (تذكر كلمة دولية)

1. اتفاقيات ومعاهدات دولية
2. مبادئ القانون الدولي العام
3. القرارات الصادرة عن المنظمة الدولية
4. الأعراف الدولية

وضح أو بين أهم **مزايا العضوية** في منظمة السياحة العالمية.؟

- 1- الاستفادة من **المشورة** حول القضايا السياحية
- 2--الإسهام في تبني معايير عالمية وممارسات **تحكم** السياحة
- 3- الاستفادة من **جمع** البيانات المأخوذة من البلدان تحليلها ونشرها
- 4-تمتع الدول بحق **التصويت** 5- حق الوصول **لبنك** معلومات المنظمة
- 6- المشاركة في **الدورات** التدريبية
- 7- **التشاور** مع صناع القرار بأعلى المستويات

مكتف سياحة نظاميين 2020

هي أهم **البرامج** التي تقدمها منظمة السياحة العالمية:؟؟؟

تذكر كلمة **تنمية** ؟؟؟؟؟

- أو اذكر **النشاطات** التي تتمثل بها منظمة السياحة العالمية.
1. التعاون من أجل **التنمية**
 2. **التنمية** المستدامة
 3. **تنمية** الموارد البشرية
 4. الجودة النوعية **للتنمية** السياحية
 5. إحصائيات التحليل الاقتصادي

اذكر أهم المنظمات السياحية العربية؟ **ذكر فقط**

1. منظمة السياحة العربية
2. مجلس الطيران المدني للدول العربية
3. الاتحاد العربي للفنادق
4. اتحاد منظمات مكاتب السياحة والسفر العربية
5. المنظمات السياحية الاردنية

اذكر أهم المنظمات السياحية الأردنية؟ **ذكر فقط**

1. وزارة السياحة والآثار
2. هيئة تنشيط السياحة
3. جمعية الفنادق الأردنية
4. جمعية مكاتب وشركات السياحة والسفر
5. الجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية
6. الجمعية الملكية لحماية الطبيعة
7. جمعية أصحاب المطاعم السياحية الأردنية

اذكر أهم **الأهداف العامة للاتفاقيات** الدولية لتطوير القطاع

السياحي.

أهداف الاتفاقيات الدولية في تطوير القطاع السياحي:

1. التعاون بين الدول الموقعة على الاتفاقية في الترويج السياحي

2. تحفيز وتدقيق الاستثمارات السياحية بين الدول
3. تخفيف القيود الأمنية (الجمارك والضرائب)
4. بناء أنظمة إلكترونية للحصول على التأشيرات السياحية

متى وقع الأردن كل من الاتفاقيات لتطوير السياحة مع الدول

التالية؟

الأردن	—	المغرب	1999
الأردن	—	الكويت	2004
الأردن	—	الإمارات	2004
الأردن	—	روسيا الاتحادية	2004
الأردن	—	كوريا	2005
الأردن	—	أذربيجان	2006

وضح أو اذكر أهم **جهود وانجازات** جلالة الملك عبد الله

الثاني بن الحسين حفظه الله في الاتفاقيات

الدولية في تطوير القطاع السياحي.؟

- 1.رفع المستوى المعيشي للمواطن الأردني
- 2.تطوير المواقع الأثرية والسياحية
- 3.تحقيق تقدم ملموس في تنفيذ المشروعات السياحية
- 4.نمو في الاستثمار السياحي وزيادة الدخل القومي
- 5.انضمام الأردن إلى منظمة التجارة العالمية
- 6.توقيع اتفاقية شراكة مع الاتحاد الأوروبي
- 7.توقيع اتفاقية الأيفتا
- 8.توقيع اتفاقية التجارة الحرة العربية
- 9.توقيع اتفاقية التجارة الحرة مع الولايات المتحدة الأمريكية
- 10.حيازة الاردن على المرتبة (14) عام 2010 في الحفاظ على امن المواطنين وتوفير الامن السياحي والاهتمام به .

(تكتب اجابة السؤالين كجهود واتفاقيات معا في حال

طلب السؤال اذكر الجهود ، ولكن اذا طلبت الاتفاقيات

تكتب لوحدها فقط من نقطة (5 / الى / 9)

الايفتا / الشراكة مع الاتحاد الاوروبي / التجارة الحرة العربية /
التجارة الحرة مع الولايات المتحدة / انضمام الاردن لمنظمة التجارة
العالمية

أذكر/ عدد أقسام المنظمات الدولية حسب (لو اتى السؤال : تصنف المنظمات الدولية تبعا لثلاث عوامل أذكرها) :

حسب : - الهدف - العضوية - السلطة التي تمارسها ؟؟؟؟؟

1. هدفها:..... (تقسم المنظمات تبعا لهدفها الى) : (حفظ مثال) ؟؟؟؟؟

أ - منظمات عامة. ب- منظمات خاصة، وتقسم إلى: مع ذكر مثال ؟؟؟؟؟

- اقتصادية. (صندوق النقد الدولي)
علمية. (الوكالة الدولية للطاقة الذرية)
اجتماعية وإنسانية (منظمة السياحة العالمية) (منظمة العمل الدولي)
تتعلق بالمواصلات (اتحاد البريد العالمي) (الاتحاد الدولي للمواصلات السلكية واللاسلكية)
2. العضوية:..... (تقسم المنظمات تبعا لعضويتها الى) :

- أ - منظمة عالمية ب- منظمة إقليمية ج- منظمة عقائدية
(الامم المتحدة) (جامعة الدول العربية) (الاتحاد الافريقي)
(منظمة المؤتمر الاسلامي)

3. السلطة التي تمارسها:..... (تقسم المنظمات تبعا للسلطة التي تمارسها) :

- أ - قضائية ب - تشريعية ج- إدارية د - عامة
(محكمة العدل الدولية) (منظمة العمل الدولية) (اتحاد البريد العالمي) (الامم المتحدة)
(منظمة الطيران المدني) (الاتحاد الدولي للمواصلات السلكية واللاسلكية)

عدد اهداف / أذكر مقر

اسم المنظمة	تاريخ إنشائها ومقرها	عدد الأعضاء	أهداف المنظمة
منظمة السياحة العالمية	1925 / مدريد	145 بلداً 7 أقاليم 350 عضواً منتدباً من القطاع الخاص	<ul style="list-style-type: none"> • 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

اسم المنظمة	تاريخ إنشائها ومقرها	الأهداف والمهام
منظمة السياحة العربية	السعودية وزاري فرعي دور المنظمة في تشجيع الحرف اليدوية	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ووضع انظمة بالتعاون مع الحكومة لخلق قطاع حرفي متخصص بالصناعات التقليدية والتراثية . • توزيع المنافع السياحية جغرافيا بين مختلف الاقاليم
مجلس الطيران المدني للدول العربية	القاهرة	<ul style="list-style-type: none"> • التنسيق بين المنظمات العربية والعالمية في مجال النقل السياحي • توحيد القوانين والنظم والتشريعات الخاصة بالطيران المدني • تشجيع التعاون العربي في مجالات السياحة والنقل السياحي

<ul style="list-style-type: none"> التسيق والتعاون بين المنشآت الفندقية رعاية المصالح الفندقية في الدول العربية 	القاهرة	الاتحاد العربي للفنادق
<ul style="list-style-type: none"> دعم مصالح الأعضاء ورعايتها تنشيط السياحة العربية البينية وتطويرها 	بيروت	اتحاد منظمات مكاتب السياحة والسفر العربية
<ul style="list-style-type: none"> تنمية السياحة وتطويرها المحافظة على المواقع السياحية وتسويقها 	مديرية الآثار / 1923 دائرة السياحة / 1953 وزارة السياحة 1972	وزارة السياحة والآثار
<ul style="list-style-type: none"> تنشيط الحركة السياحية وترويجها * نشر الوعي السياحي التسويق السياحي 	1998	هيئة تنشيط السياحة
<ul style="list-style-type: none"> رفع مستوى ممارسه مهنة السياحه اذكر ميزاتها : وزارى فرعى (1 ذات شخصية اعتبارية (2 استقلال مالي واداري (3 تملك الاموال المنقولة وغير منقولة 	عمان	جمعية الفنادق الأردنية
<ul style="list-style-type: none"> بيع تذاكر السفر * اجراء الحجز في الفنادق تأمين خدمه السيارات السياحيه * تأمين التأشيرات للسياح تأمين السياح وأمتعتهم لدى شركات التأمين وفقا للقوانين 	عمان	جمعيه مكاتب وشركات السياحه والسفر
<ul style="list-style-type: none"> الحفاظ على المصادر البحرية الطبيعية وتحقق رؤيتها من خلال : (أ) حماية البينه السياحيه (ب) التوعيه البينيه الوطنيه ج (التأثير على متخذي القرار (د) التنمية السياحيه المستدامه 	1995	الجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية
<p>1) انشاء شبكه من المحميات الطبيعیه / ادارہ برامج توطین الأحياء البریه</p> <p>2) المهدهه بالانقراض/ القيام بالدراسات المتخصصة لحماية الطبيعة في الاردن</p> <p>3) التأكد من تحقيق منافع اقتصادية واجتماعية للمجتمعات المحلية</p> <p>4) نشر الوعي البيني حول قضايا حماية الطبيعة بين فئات المجتمع</p> <p>5) توفير برامج التدريب وبناء قدرات العاملين في المؤسسات البينية في الاردن</p> <p>6) ترويج المشاركة الشعبية في برامج حماية البيئة الاردنية</p>	1996 تعمل على تحقيق رسالتها في الحفاظ السياحة البينية في الاردن من خلال :	الجمعية الملكية لحماية الطبيعة
<p>مهامه : (1) تنشيط حركة السياحه (2) تقديم المشوره للجمعيات السياحيه</p> <p>(3) تمثيل الجمعيات داخل وخارج المملكه (4) عقد المؤتمرات والمشاركه فيها</p>		نظام اتحاد الجمعيات السياحيه الاردنيه
<ul style="list-style-type: none"> 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 الإسهام مع الوزارة والمؤسسات التعليمية المختلفة في تدريب الكوادر الفنية العاملة في قطاع المطاعم ودعمهم . 		جمعية أصحاب المطاعم السياحية الأردنية
<ul style="list-style-type: none"> الإسهام 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 2010 في عمان	الجمعيه الاردنيه للسياحه الانسانيه

تمنيتي لكم التوفيق والنجاح

الوحدة الاولى (اساسيات التخطيط السياحي)

الدرس الاول (اساسيات التخطيط السياحي)

س1- عدد اساليب التخطيط السياحي: (مع شرح كل منها / أو ما لفرق)

-التخطيط من الاسفل الى الاعلى 3التخطيط من الاعلى الى الاسفل - 12-التخطيط السياحي التعاوني

س2* يجب ان يكون التخطيط السياحي عملية مشتركة بين:

1. الجهات المنظمة للقطاع السياحي
2. الجهات الحكومية المشرفة على هذا القطاع
3. مقدمي الخدمات السياحية
4. المستهلكين لهذه الخدمات (السياح)
5. المجتمع المضيف للسياحة

س3- يعتمد **نجاح** التخطيط السياحي على عدة عوامل تشمل ما يأتي : (على ماذا يعتمد نجاح التخطيط السياحي)

1. ان تكون خطة تنمية السياحة جزءا لا يتجزأ من الخطة الوطنية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية .
2. ان يتم تحقيق التوازن بين القطاعات الاقتصادية المختلفة .
3. ان يتم اعتبار تنمية السياحة كأحد الخيارات الاستراتيجية للتنمية الاقتصادية .
4. قيام الدولة بتحديد مستوى النمو المطلوب وحجم التدفق السياحي .
5. تحديد دور كل من القطاعين الخاص والعام في عملية تنمية المواقع السياحية .
6. التركيز على علاقة التنمية السياحية بالنشاط الاقتصادي العام وتحديد علاقة ذلك بالمحافظة على البيئة .

س4- حدد توجهات التخطيط السياحي:؟

1. التوجه البيئي
2. التوجه الاقتصادي
3. التوجه المادي
4. التوجه نحو المجتمع
5. التوجه المستدام

س5- اذكر **اسس** التخطيط السياحي:

- 1- المحافظة على **المقومات** البشرية والحضارية في المواقع السياحية ، 2 - **التحكم** في استعمالات الاراضي في المواقع السياحية
- 3- تحقيق **متطلبات** التنمية والتخطيط السياحي 4 - **الارتقاء** العمراني للمنطقة 5 - **تشجيع** السياحة اللطيفة

س6 عدد الاثار السلبية الموثرة على رضا السائح

- الضوضاء 4-تلوث الهواء 3-التلوث البصري 12-الازدحام

س7- اذكر **فوائد** التخطيط السياحي:

1. تحديد الموارد السياحية وصيانتها والاستفادة منها بشكل مناسب في الوقت الحاضر والمستقبل
2. تكاملية القطاع السياحي وربطه مع القطاعات الاخرى بهدف تحقيق اهداف السياسات العامة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية
3. توفير ارضية مناسبة لاسلوب اتخاذ القرار لتنمية السياحة في القطاعين العام والخاص
4. توفير المعلومات والبيانات والاحصائيات والخرائط والمخططات والتقارير والاستبانات ووضعها تحت ايدي طالبها
5. زيادة الفوائد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية من خلال تطوير القطاع السياحي وتوزيع ثمار تنميته على افراد المجتمع

الدرس الثالث (التكامل بين الاقليم التخطيطي والاقليم السياحي):

س1- اذكر ميزات او مزايا الاقليم السياحي (تعزير) :

- 1- تجميع المقومات الطبيعية والحضارية جميعها داخل منطقة جغرافية معينة في حزمة واحدة
- 2- تعزير الكفاءة التسويقية للاقليم السياحي
- 3- تطوير صورة ذهنية متكاملة تصف الاقليم السياحي على اكمل وجه
- 4- تعزير مبدا الشراكة بين المنشآت والمؤسسات السياحية
- 5- تعزير التعاون بين كل من القطاعين الخاص والعام

س2- اذكر **الركائز الرئيسية** التي شملتها الاستراتيجية الوطنية للسياحة:

- 1- التسويق السياحي
 - 2- تطوير المنتج السياحي
 - 3- تطوير سوق العمل
 - 4- البيئة الداعمة
- س3- عدد الاقاليم السياحية ومحافظةها:

الاقليم الشمالي	الاقليم الجنوبي	الاقليم الوسط	الاقليم الشرقي	الاقليم الغربي
اربد	الطفيلة	عمان	الزرقاء	البلقاء
عجلون	معان		المفرق	مأدبا
جرش	العقبة		الكرك	

س4- اذكر اهم مبادئ تطوير المواقع السياحية: مع ؟ :

الجوده	التفرد	تنوع المنتج	قوة الجذب
--------	--------	-------------	-----------

س5- اذكر الفرق بين القطاع العام والقطاع الخاص في عملية تطوير اي موقع سياحي؟:

- القطاع السياحي الخاص : يهتم بتحليل الجدوى الاقتصادية لعملية التطوير/ حساب العائد على الاستثمار
- القطاع السياحي العام: يهتم بالعائد على الاستثمار الا انه يضطر الى تطوير مواقع سياحية يكون الهدف منها:
- خدمة المجتمع / تحقيق رفاهية عالية للسكان بالدرجة الاولى / التركيز على البعد الاجتماعي الذي يفوق في اهميته البعد الاقتصادي / تعزز من سمعتها ومكانتها بين الامم

الدرس الرابع (التخطيط السياحي المستدام):

س1- اذكر القيم الجمالية التي يهدف التخطيط السياحي المستدام الى تعزيره في المواقع التراثية والاثريّة؟:

- قيمة التنوع العمراني / قيمة التنوع الوظيفي / قيمة تعدد الموارد وتنوعها
- قيمة الاستدامة الثقافية / القيمة الاقتصادية والتجارية / القيم الاجتماعية والثقافية غير الملموسة

س2- اذكر **اهداف التخطيط السياحي** المستدام للمواقع الاثرية والتراثية: (او ماذا يتطلب التخطيط السياحي المستدام)

1. النهوض بهذه المواقع وتنميتها باتجاهين **داخليا** (من خلال تطوير القاعدة الاقتصادية) و**خارجيا** (حوافز واعانات).
2. تحقيق نمو اقتصادي لهذه المواقع
3. تشجيع المجتمعات المحلية على عملية الاستثمار السياحي
4. تقوية المؤسسات المحلية ودعمها
5. تشجيع المؤسسات الوطنية والدولية على تجديد المواقع الاثرية والتراثية

س3- اذكر **النماذج** التي يمكن من خلالها تحقيق النمو الاقتصادي في المواقع الاثرية والتراثية:

(اعادة هيكلة الوظائف والانشطة) (اعادة توليد الوظائف والانشطة نفسها) (تنوع الانشطة والوظائف)

س4- اذكر مستويات التخطيط السياحي المستدام في المواقع التراثية والاثرية :

مستوى تخطيط استعلامات الاراضي - مستوى السياسات التنموية-

س5 - هناك عدد من المستويات الخاصة بالتخطيط السياحي المستدام في المواقع التراثية والاثرية، اذكرها :

- 1- اساليب تحدث **تغيرات جذرية** في المواقع التراثية والاثرية
- 2- **المحافظة** على المواقع التراثية والاثرية
- 3- يرتبط هذا المستوى بالمواقع التراثية والاثرية **المتدهورة**

س6- ما اهمية استخدام **نظم المعلومات الجغرافية** في التخطيط السياحي (تذكر معالجة الصور)؟:

- تسجيل المعلومات عن المواقع التراثية والاثرية بصورة اكثر دقة / معالجة الصور **المساحية**
- معالجة الصور الماخوذة **بالاقمار الصناعية** / معالجة الصور **الضوئية** (الفوتوغرافية)
- معالجة التصوير **التلفزيوني** او الفيديو / معالجة الصور **الرقمية**

س7 - اذكر **المحاور** الرئيسية التي تضمنتها **رسالة السياحة** التي اعدتها وزارة السياحة في الاردن (حفظ 6) :

1. البعد الانساني والحضاري للسياحة
2. الموقع الاستراتيجي للاردن الذي اسهم في تفاعل الحضارات وتواصلها على ترابه الوطني
3. تنمية المنتج السياحي بمكوناته المختلفة دعما للانشطة والمهن السياحية
4. التخطيط والتوجيه والمراقبة بالتنسيق مع مؤسسات القطاعين العام والخاص كافة
5. تشجيع القطاع الخاص وجذب الاستثمارات ورؤوس الاموال للمشاريع السياحية
6. التدريب والتاهيل المستمر للأيدي العاملة السياحية
7. التطوير الاداري والمؤسسي من خلال التشريعات العصرية

س8- اذكر **مهام** وزارة السياحة والاثار الاردنية:

1. على التسويق السياحي للمملكة
2. المشاركة في الفعاليات السياحية
3. التاكيد على مكانة الاردن كمركز جذب سياحي
4. تمتع الاردن من مزية تنافسية بالتعاون مع الوزارات والمؤسسات العامة والخاصة
5. التركيز على الاسواق السياحية ذات المردود الاقتصادي المرتفع

الوحدة الثانية (التسويق السياحي)

الدرس الاول -اساسيات التسويق السياحي

س1- اذكر العوامل التي يعتمد عليها نجاح تسويق اي موقع سياحي؟ :

1-تأثير المقومات السياحية داخل الموقع السياحي على السائح 2-قوة عوامل اجذب فيه 3-سهولة الوصول الى الموقع السياحي من قبل السائح

س2- يقسم التخطيط التسويقي الى نوعين اذكرهما وبما يهتم كل منهما؟

التخطيط التشغيلي	التخطيط الاستراتيجي
<ul style="list-style-type: none">• الاسواق الحاضرة / خصائص كل سوق منها• توجهات السائحين فيها / معرفة العوامل الجاذبة لها	<ul style="list-style-type: none">• بالاعمال طويلة الامد / وتنبؤ المستقبل• تحديد اتجاهات كل من السوق والعاملين فيه والمتعاملين معه

س3- اذكر اهم خصائص الخدمات السياحية؟:

- اللاملموسة / تزامن انتاجها مع استهلاكها / -التباين / -الهلاك / -عدم التملك / التكامل والانسجام

س4- اذكر مراحل دورة حياة الخدمة السياحية (**التقديم / النمو / النضوج / التدهور**) لكن الشرح بالاسفل مهم اسئلة فرعية:

1- مرحلة التقديم (Introduction) غالبا ما تكون ايرادات الخدمة السياحية في مرحلة التقديم في حالة انخفاض

لانها غير معروفة ، وعلى ادارة الموقع تقصير هذه المرحلة عن طريق : أ) اعلام المستفيدين.ب) القيام بحملة اعلانية.

2- مرحلة النمو (Growth) سمات مرحلة النمو في الخدمة السياحية: 1- ارتفاع الارباح 2- زيادة حدة المنافسة

3- مرحلة النضوج (Maturity) يتطلب من المواقع السياحية لاطالة مرحلة النضوج:

1-استخدام اساليب ترويجية مختلفة 2-تطوير الخدمة 3-اجتذاب مستخدمين جدد

-بماذا تتسم مرحلة النضوج: بزيادة الايرادات مع ازدياد حدة المنافسة -ما خصائص مرحلة النضوج: بدء انخفاض الايرادات

-ما سبب بدء انخفاض الايرادات في مرحلة النضوج: 1-تفوق المنافسين 2-افتقاد الموقع السياحي تميزه 3-منافسة مواقع اخرى

4- مرحلة التدهور (Decline) اذكر حلول انخفاض الايرادات في مرحلة التدهور:

1-تحسين الخدمة 2-مراجعة برنامجه الانتاجي 3-اسقاطها من مزيج الخدمات

س5: -**ما اهمية السعر في السياحة وفي انتاج برنامج سياحي جيد؟**

- يعبر عن عائد او دخل الشركات السياحية - تقديم الخدمات السياحية والاحتفاظ بالموقع السياحي صالحا

- اختيار استراتيجيات وسياسات التسعير المناسبة -الاختيار ما بين سياحة الصفوة الثرية وسياحة الجماهير / جذب السياح

س6: -**يعد السعر من الامور المعقدة جدا في المزيج التسويقي للخدمات السياحية وذلك لعدة اعتبارات اذكرها؟**

1-قد تتدخل الحكومات من خلال وزارة السياحة بتحديد اسعار دخول المواقع السياحية

2-لا يعرف معظم السياح ثمن الخدمة في السياحة قبل تقديمها

3-لا يختار السائح في حالات معينة الخدمة المقدمة له وهذا يكون من اختصاص المرشد السياحي وشركات السياحة والسفر

4-جودة خدمات السياحة غير محددة المعالم وتتاثر بكثير من الامور