1. **مفهوم الإرشاد السياحي:**

الإرشاد يقصد به المهنة أو الوظيفة التي يقوم بها المرشد السياحي. وبالتالي تعددت المفاهيم حول هذا العامل، ولكن جاء الاتحاد العالمي لجمعيات الأدلاء السياحيين ليضع مفهوم جامع لمعظم خصائص المرشد السياحي، حيث عرفه: " بأنه الشخص الذي يقود مجموعة من السياح أو فردا واحدا فضاءات سياحية مغلقة أو مفتوحة مستخدما اللغة التي ينطقون بها أو يفهمونها ليُعرفهم بالتراث الثقافي والمقومات الطبيعية للوجهة السياحية، على أن يمارس المهنة وفقا لترخيص يحصل عليه من السلطات المعنية بهذا الشأن."

1. **التراث**:

 التراث هو ما خلفه [الأجداد](https://ar.wikipedia.org/w/index.php?title=%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AC%D8%AF%D8%A7%D8%AF&action=edit&redlink=1) لكي يكون عبرةً من [الماضي](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%B6%D9%8A) ونهجاً يستقي منه الأبناء الدروس ليَعبُروا بها من [الحاضر](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%A7%D8%B6%D8%B1) إلى [المستقبل](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%82%D8%A8%D9%84)

1. **التطور التاريخي للإرشاد السياحي**:

أعد الإرشاد من أقدم المهن البشرية، لكن لم تكن هذه المهنة بشكلها الحالي المؤطر، وإنما ظهورها بهذا الشكل جاء متأخر مع التحسن الاقتصادي وازدياد العطل وأوقات الفراغ.

**المرحلة الأولى: الحضارات القديمة**:

ظهرت في الإمبراطوريات العظمى التي مرت بالحضارات البابلية الآشورية الفارسية والفرعونية الحاجة للمرشد السياحي للدلالة على أماكن الصيد في البراري والصحاري والتجول البرية والبحرية وأيضا من أجل تحقيق الأمن والسلامة، والذين أطلق عليهم اسم " الكشافين المتتبعين أو الشارحين والموضحين".

**العصور الوسطى ( ما قبل النهضة ):**

1. **الحج**: لكل من المسلمين إلى البقاع المقدسة والمسيحيين إلى الأرض المقدسة بفلسطين ومركز البابوية في روما والذي كان المرشد فيها يقوم بالتوجيه والإرشاد والحماية.
2. **الفتوحات**: والخاصة بالمسلمين حيث هم أشخاص يكونون عارفين بالأمصار ويقومون بتجنيب الجيوش من المسالك الوعرة والخطرة، ومع التوسع كانت الحاجة لهم للترجمة باللغة الخاصة بالبلاد الأصلية.
3. **التجارة:** مع التوسع الكبيرة والاختلاط كانت الحاجة للمبادلات التجارية برا وبحر مما ولد الحاجة إلى المرشد للكشف عن أفضل الطرق وأيسرها.
4. **الرحالة**: سواءً من العرب أو الأوروبيين الذين يصحبون أشخاصا عارفين بالبلاد والطرق وقادرين على الترجمة بعّدة لغات وذلك للكلام معهم وشرح عاداتهم وتقاليدهم.

وقد أطلق عليهم في هذه الفترة مسميات عديدة منها: المرشد، الكشاف، العارفة، المستطلع، الدليل، المستكشف، المتتبع... وغيرها.

**مرحلة عصر النهضة**:

أوروبا هنا خرجت من الانغلاق الفكري وتطورت صناعيا واقتصاديا وعرفت تحسن معيشي، فظهرت نزعة النبلاء الارستقراطيين للترحال والاستكشاف لغايات التعلم والاستجمام وهو ما عرف " **بالرحلات الكبرى** " والتي كان ينظمها الأغنياء والمثقفون من الشباب وذلك من إنجلترا شمالا إلى إيطاليا جنوبا، وكذا المستشرقين في رحلاتهم للبلدان العربية، كل هذا ولّد الحجة لمرشد يشترط فيه العلم والمعرفة والثقافة الواسعة لكي يقدر على التعريف والدلالة والتدوين.

**مرحلة العصر الحديث:**

تتسم هذه المرحلة بالنمو المتواتر للصناعة السياحية مدفوعا بالنمو الاقتصادي وارتفاع الدخول الفردية، وازدياد العطل وأوقات الفراغ التي فرضتها قوانين العمل، والتطور الكبير في صناعة النقل الجوي والبري والبحري، الأمر الذي شجع على التجوال والتنقل بين بلدان العالم.

هذا الأمر عمل على لفت الانتباه إلى المرشد وتكوينه بطريقة أكاديمية ووضع تشريعات تضبط مجال عمله، بالإضافة إلى خلق مرشدين متخصصين في مجالات محددة كسياحة المغارات، الأرياف، الحضرية، التسلق.. وغيرها. مع التطور التكنولوجي الذي ساعد على إضفاء جو المتعة على عمل الإرشاد من خلال المطبوعات المختلفة، الصور، الشاشات الالكترونية، المجسمات، الأشرطة المسجلة.

1. **مهـــــــــام المرشد السياحي:**

**أولاً: المهمـــــة الفنيـــــــة**

يقع عل عاتق المرشد من خلال المهمة الفنية أكثر من واجب واحد إلا أن جوهر المهمة الفنية هذه، هو تطابق الخدمات المقدمة فعلياً للسائح ضمن البرامج المنفذة في منطقة القصد مع تلك له أصلاً في منطقة الإقامة الدائمة، كالرحلات الحفلات... وما يتطلع له من جمال المزارات. وكذلك ترتبط هذه المهمة بمراعاة الدقة واحترام الوقت وتوقيتات برامج الرحلة.

**ثانياً: المهمـــــة الثقـافيـــــــة والحضاريــــــــة:**

وهي مهمة ترتبط بقدرة المرشد على تحقيق رغبة أفراد المجموعة في الاطلاع على ثقافة وحضارة البلد المضيف، وهو في الوقت ذاته يخدم وطنه بجعل حضارته وتراثه معروفاً وواضحاً لدى السائح الزائر.

**ثالثاً: المهمــــة التعليميــــة والتثقيفيــــة:**

وهذه مهمة يجد الكثير من المرشدين صعوبة في تنفيذها، ويخلطها آخرون بالمهام الحضارية والثقافية. إن هذه المهمة تنصب على جعل الزائر يتعلم عن البلد بدون أن ينتبه لذلك، وبدون أن يقاومه، على أساس أنه في زمن استجمام ونزهة وراحة وليس في وقت تعلم، أي أن يتعلم ويتثقف على الرغم عنه، إن صح التعبير.

1. **مهارات الاتصال في الإرشاد السياحي**:

**تعريف الاتصال السياحي:** "هو عملية تبادل الأفكار والمعلومات والآراء بين المرشد السياحي والسائح (بين المرسل والمستقبل) من خلال وسيلة (اللغة) بهدف التأثير أو الإقناع".

ويحاول المرشد السياحي في عملية الاتصال السياحي تحقيق هدف معين أو استجابة معينة، أو بالأصح هو توصيل المعلومة السياحية الدقيقة إلى السائح، وإذا ما تحقق هذا الهدف فيعتبر الاتصال اتصالاً فعالاً.

التعرف على أهم الأطراف المشتركة في عملية الاتصال السياحي الإرشاد:

الاتصال الفعال هو ذلك الاتصال الذي يحقق الغرض أو الهدف منه، ولما كان المرشد السياحي (المرسل) يقوم عادةً بوظيفة الإرسال والتعبير، والسائح (المستقبل) يقوم باستقبال الرسالة وتفسيرها، فإن فاعلية الاتصال تتوقف على نجاح قيام المرشد السياحي (المرسل) والسائح (المستقبل) واللغة (قناة الاتصال) والمعلومات السياحية (الرسالة) بأدوارهم في تحقيق الاستجابة المطلوبة. ولذا فإن الهدف وباختصار شديد هو التزود بمهارات وفن توصيل معلومات عن الأردن للسائح.

التعرف على أهم الأطراف المشتركة في **عملية الاتصال** حسب نظرية الاتصال:

**وسيلة الاتصال**

**(اللغة)**

**MEDIA**

**المعلومات السياحية**

**(الرسالة)**

**MESSAGE**

**المرشد السياحي**

**(المرسل)**

**SENDER**

**السائح المستقبل**

**RECEIVER**

**فهم الرسالة**

**UNDERSTANDING**

**الاستجابة**

**ACTION**

1. **أهمية المتاحف ودورها في الإرشاد السياحي:**

­تلعب المتاحف في العالم دوراً رئيساً ومهماً وبارزاً في التأثير على العملية الإرشادية بشكل خاص، وعلى العملية السياحية بشكل عام، وذلك من حيث أن المتاحف وأهميتها في البرنامج السياحي نجدها لا يخلو منها أي برنامج سياحي، وهذا يعود بالطبع إلى أهميتها في تنمية الجانب الثقافي، والحسي، والجمالي، والتاريخي، والروحي للسائح. كذلك نلحظ هذه الأهمية كونها متطلب رئيس في الجامعات التي تقوم بتدريس مادة الإرشاد السياحي وعلى مدار السنوات الأربع هي مادة المتاحف، والوقت الكبير الذي يتم فيه التطبيق عملياً في المتاحف، المواد والمراجع التي لا تعد ولا تحصى في هذه المادة الحيوية والمهمة.

وهنا لا بد من التركيز على الدور المهم الذي تلعبه المتاحف في العملية الإرشادية، من حيث أن العملية الإرشادية تكون أكثر إمتاعاً، وجذباً، وتشويقاً، إذا كانت المتاحف جزءاً أساسياً فيها، وعليه هنا لا نستطيع فصل المتاحف عن مادة الإرشاد السياحي من حيث أنها تكمل العملية الإرشادية، وتنعشها، وتعمل على رفدها بمادة أساسية للتعامل بها، والاستفادة منها على كل الأصعدة.

**للأسف الشديد** فإن المتاحف في الدولة الجزائرية ما زالت تقوم بدور غير فاعل، من حيث إن هذه المتاحف ينقصها الكثير، وذلك أن المخصصات المالية لدعم هذه المتاحف ما زالت دون المستوى وكذلك بالنسبة إلى الوعي العام لدى السكان والوعي الخاص بالنسبة للحكومة فهو ما زال في المستوى الغير مطلوب، من حيث ملاحظتنا إلى ان الكثير من هذه المتاحف يتعرض إلى التخريب وعدم المسؤولية من قبل العامة، ومما يساعد في ذلك أن الرقابة الحكومية في هذه المنشآت ما زالت لم تصل إلى المستوى المطلوب منها، وهنالك خطوات يجب اتخاذها إذا أردنا أن نحافظ على كينونة ووجود مثل هذه المعالم الحضارية الهامة على المستويين الخارجي، والداخلي، السياحي، والثقافي وعلى المستوى المعرفي والعلمي والمستويات الأخرى.