

الإرشاد السياحي والتقنيات الحديثة

م.م قحطان عناد إسماعيل صالح

كلية التربية للعلوم الإنسانية / قسم العلوم التربوية والنفسية

This modern research aims to study and analyze how to use it to improve the performance of the work of the tour guide and the tourist tourism sector and to quickly access tourist information with the least effort and the highest distinction. The use of communication technologies among tourists is one of the basic factors for their success, especially in the field of work of the tour guide because it is the main gateway to access. To the tourist attractions in the country, where details of artificial intelligence, virtual reality, modern GPS technology, the Internet and other means of communication used by tourism institutions in order to develop tourism services to reach the largest number of tourists, as communication technologies have become largely modern in our time Contemporary formation in general and tourism development in particular, and communications technologies are no longer a present option, but rather include an inevitability that has the nature, quality, and tourism services, as the tourism industry depends in particular on the speed of information, so the global information network, the Internet, is developing as a complementary service to it. Tourism services Their types are considered products that are characterized by varying information to a large extent, because their modern quality cannot be measured except after experience, as the growth and recovery of tourism depends primarily on the confidence of the tourist public in the quality of tourism services, which mainly depends on their integration. The most prominent services include the following: Activities service The various types of tourism, the most important thing that distinguishes the use of elements in the work of tourist guides is the saving of time and effort and its reliance on various modern influences 0 seriousness of its position in Iraq

Email:

hum24ps1.1@uodiyala.edu.iq

Published: 1- 6-2.24

Keywords: الإرشاد السياحي، المرشد السياحي، التقنيات السياحية، الأثرية الحديثة،

هذه مقالة وصول مفتوح بموجب ترخيص

CC BY4.0

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

المخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل كيفية استخدام التقنيات الحديثة في تحسين أداء عمل المرشد السياحي وقطاع السياحة وتسهيل وتسريع الوصول إلى المعلومات السياحية بأقل جهد وبأعلى دقة ، إن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في السياحة أحد العوامل الأساسية لنجاحها وخاصة في مجال عمل المرشد السياحي لأنه يعد البوابة الرئيسية للوصول إلى المعالم السياحية في البلد، حيث أصبحت التقنيات الحديثة ومنها الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي والمعزز وتقنية تحديد المواقع العالمي والانترنت وغيرها من أكثر وسائل الاتصال استعمالا من طرف المؤسسات السياحية ذلك من أجل تطوير الخدمات السياحية للوصول إلى أكبر عدد من السياح، إذ أصبحت تقنيات الاتصال الحديثة في عصرنا الحاضر بنية أساسية للتنمية عموما و التنمية السياحية على وجه الخصوص، ولم تعد تقنيات الاتصالات خيارا فحسب بل ضرورة حتمية تفرضها طبيعة و جودة و نوعية الخدمات السياحية، إذ ان صناعة السياحة تعتمد بشكل كبير على سرعة المعلومات، لذا تعد شبكة المعلومات العالمية الانترنت خدمة أساسية مكملة لها، فالخدمات السياحية بمختلف أنواعها تعتبر منتجات تتصف بتباين المعلومات بشكل كبير، لأنه لا يمكن قياس جودتها إلا بعد التجربة، إذ ان نمو وانتعاش السياحة الالكترونية يعتمد بشكل أساسي على ثقة جمهور السياح في جودة الخدمات السياحية التي تعتمد بشكل أساس على التقنيات الحديثة ومنها خدمة الإرشاد السياحي التي تقدمها المنشآت والمؤسسات السياحية بمختلف أنواعها، ان أهم ما يميز استخدام التقنيات الحديثة في عمل الإرشاد السياحي هو توفير الوقت والجهد واعتماده على وسائل حديثة ومتنوعة

المقدمة

تعد السياحة في العصر الحديث ذات فوائد اقتصادية واجتماعية كبيرة جدا إذ انتعشت حركة الإستثمارات في دول كثيرة وزادت نسبة العمالة حيث أصبحت السياحة في النصف الثاني من القرن العشرين ظاهرة دولية كبيرة مما جعل السياحة في أولويات خطط التنمية، و السياحة وسيلة اجتماعية لتنمية ثقافة المجتمعات من خلال تعزيز فرص السلام والتعارف بين مختلف شعوب العالم لنشر الأمن والسلام.

تعد السياحة صناعة بدون دخان تربط 185 مجالا اقتصاديا يحول إلى التعدد في الخدمات ويحقق سبل الاستدامة، وبالتالي تعمل على كسب عدد أكبر من الحصص السوقية وزيادة الدخل القومي للبلاد فقد أدى التطور العلمي وظهور التكنولوجيات الحديثة إلى اعتمادها كوسيلة للتأثير على قرارات السائح وفي مختلف جوانب حياته نجحت الدول المتقدمة في دراسة كيفية جذب السائح للوجهة المرجوة، خاصة وأن السياح يعتمدون في بحثهم حاليا على اجود وأفضل الخدمات والوجهات السياحية وهذا باستخدام التكنولوجيات الحديثة المتنوعة كالواقع الافتراضي والمعزز الذي يستلهم الخيال ويهتم بعنصر التشويق والاستطلاع من أجل تحقيق متطلبات وحاجيات السائح قبل بداية الوجهة إلى غاية نهايتها. وجاءت هذه الدراسة بثلاثة مباحث، تطرق المبحث الأول إلى مفهوم الإرشاد السياحي ، في حين تضمن المبحث الثاني إلى التقنيات الحديثة في السياحة الصناعة السياحية الحديثة ، والمبحث الثالث تم التعرض إلى مستقبل الإرشاد السياحي .

مشكلة البحث:-

- أ- هل تلعب التقنيات الحديثة دورا مهما في عمل المرشد السياحي وفي اختيار الوجهات السياحية المناسبة؟
- ب- ماهي أشكال التقنيات الحديثة المعتمدة التي تسهل الحركة السياحية بين السائح والمرشد السياحي؟
- فرضيات البحث:-**

- أ- تعتمد الدول ذات المقاصد السياحية على استخدام الإمكانيات والوسائل التكنولوجية الحديثة في كل مفاصل الحركة السياحية ومنها الإرشاد السياحي لجذب السياح.
- ب- تساهم التقنيات الحديثة بأنواعها المختلفة في تحقيق التفاعل و التأثير على قرارات السياح لاختيار الوجهات السياحية.

منهج البحث:-

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى الأهداف المحددة وهو منهج دراسة حالة المرشد والسياح حول استخدامهم للتكنولوجيات الحديثة في خياراتهم السياحية ومدى تأثرهم بها وقد اعتمدنا على هذا المنهج لكونه يتلاءم مع طبيعة الموضوع إذ يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وشرح لمختلف المفاهيم حول التكنولوجيات الحديثة والوجهات السياحية، وتحليلها عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها لدراسة دقيقة لأهم ما ورد في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات.

أهمية البحث:-

للموضوع أهمية بالغة لما تقدمه من معارف ومعلومات وحقائق عن دور التقنيات الحديثة في تفعيل السياحة وتعزيز دور المرشد السياحي وأهمية هذه التكنولوجيات في تطوير وتسهيل السياحة لدى السياح على التكنولوجيات بشكل كبير للقيام بنشاطاتها المتنوعة.

أهداف البحث:-

تهدف هذه الدراسة إلى:-

- 1- التعرف على مدى أهمية التكنولوجيات الحديثة في المعاملات الخاصة بالسياحة بين المرشدين والسياح.
- 2- أهمية التكنولوجيات الحديثة ودورها في تفعيل نشاط السياحة الالكترونية وتسهيل الضوء على أهمية الشبكة الرقمية في زيادة الطلب الفعلي على المنتجات السياحية.

مفاهيم عامة**السياحة:-**

ان مصطلح السياحة يستعمل بصورة عامة لوصف السافروفي بعض الحالات يعكس التوسع المستمر في السفر الترفيهي، وتعد السياحة نشاطا منتجا تتأثر فيه جوانب اقتصادية، وثقافية، واجتماعية، يعمل على زيادة مستوى الدخل والنمو الاقتصادي وتحفيز الاستثمارات في القطاع الخاص في البنى التحتية، وينظر الى السياحة بأنها جسر يربط الحضارات والشعوب ويعزز الترابط الانساني، والسياحة ظاهرة طبيعية من ظواهر العصر الحديث الركيزة الأساسية فيها هو تزايد الحاجة للحصول على الاستجمام وتغيير الجو والوعي الثقافي الناتج عن تذوق جمال المشاهد الطبيعية⁽¹⁾.

المرشد السياحي:-

هو سفير ثقافي و متحدث رسمي لبلده وخبير متعدد المواهب، يؤدي دورًا مهمًا في الدعاية والترويج للمقاصد والمعالم السياحية والأثرية وهو السفير الناقل لحضارة وثقافة وطنه والدليل الذي يرشد السائح أثناء الرحلة السياحية، ويقدم المعلومات والتعليمات والإرشادات من خلال معرفته وخبرته الواسعة في المجال السياحي، ويساهم بذلك في تشكيل الصورة الذهنية لدى السائح حول تاريخ البلد وأصالته مما يساهم في زيادة الجذب السياحي ونمو السياحة (2).

المنتج السياحي :-

هو مزيج من الخدمات الملموسة وغير الملموسة المطروحة في السوق السياحي لغرض اشباع حاجات ورغبات السياح في لحظة جهوزيتها، فضلًا عن ذلك فإن المنتج السياحي يتحمل الأشخاص الذين يقدمون الخدمات، والأماكن والنشاطات والمنظمات والتسهيلات والأفكار والقيم وهنا السائح يقرر الى أي مطعم يذهب أو أي شركة طيران يختار أو أي مكان يقضي اجازته... ألخ هذه الأشياء جميعًا تعد منتجات أو خدمات (3).

المبحث الأول

مفهوم الإرشاد السياحي

إن الأصل اللغوي للإرشاد السياحي اسداء النصح والهداية لمن يريد لها وهو مشتق من اسم المرشد السياحي الذي يؤدي عمل الإرشاد السياحي وهو عمل قديم ارتبط وجوده بالسفر والتنقل إذ كان ولا يزال دليل السفر من العناصر الضرورية في الرحلات لأستطاعته ايصال الرحلات بأمان وسلام، ويعرف الإرشاد السياحي بأنه التفاعل بين المرشد السياحي والسائح لتوصيل المعلومة السياحية الدقيقة الى السائح عن المكان وأسواره وعجائبه مما يساعد على خلق انطباع جيد لدى السياح لذا ينبغي أن تكون عملية التخاطب على أكمل وجه بشكل محترف لتحقيق الأستمتاع الجيد للسائح مما يساعد على زيادة الوثوق بالمرشد السياحي والأخذ بكل نصائحه التي تتماشى مع ثقافة البلد (4).

أما الجذور الحقيقية لظهور مهنة الإرشاد السياحي فأنها تعود إلى رحلات (Grand Tour) أثناء القرنين السابع عشر و الثامن عشر للميلاد والمرشد هو الشخص الذي يقوم بقيادة وتوجيه ورعاية وتنظيم مجموعة من السياح المرافقين له وبطريقة تحقق الأهداف للرحلة السياحية الشخصية منها والعامه للسائح المشارك للشركة المنظمة أو المنفذة أو لمقدمي الخدمة لأي مكان سياحي أو بلد، إذ قامت الدول المستوردة للسائحين في الألفية الجديدة بجهود كبيرة لجذب أكبر قدر من الحركة السياحية وأصبح على منظمي الرحلات تطوير السياحية ببرامج مختلفة حتى تتلائم مع احتياجات السائحين ورغباتهم المتجددة (5).

يعد هذا النشاط مكملاً للنشاط السياحي وهو يتطلب مهارة علمية وفنية عالية وخبرة كافية في مجال الإلمام بالجوانب التاريخية والجغرافية والطبيعية والثقافية واجادة استخدام أجهزة الحاسوب والتصوير الحديثة خاصة بعد ولادة قطاع السياحة الإلكترونية الناجم عن اتحاد التكنولوجيا الحديثة مع السياحة (6)، واجادة اللغات الأجنبية المتعارف عليها عالمياً إنكليزية و فرنسية وإسبانية ونظراً لأهمية الإرشاد السياحي فإن النشاط السياحي يفقد أهميته دون الإرشاد السياحي (7)، فالنشاط السياحي في العالم لم يعد يقتصر على السياحة التقليدية، بل أصبح يعتمد على متطلبات العصرية والسرعة في الأداء والتوجيه، وبذلك تسعى معظم الدول ذات الحداثة في تسيير ألياتها واداراتها الحكومية إلى تعزيز ميكانيزمات متطورة كاستخدام التكنولوجيات الحديثة لاستقطاب عدد

أكبر من السياح ، وفي ظل التحولات التي يشهدها العالم من انفتاح وعولمة خاصة في المجال السياحي⁽⁸⁾ .

ان تداخل التكنولوجيا مع بيئة عمل المرشد السياحي لم يكن وليد العقدين الأوائل من القرن الواحد والعشرين بل بدأ في الحقيقة منذ بداية النصف الثاني من القرن العشرين وذلك بظهور العديد من التقنيات التي استخدمت طرق حديثة في العرض السياحي من أبرزها عروض الضوء والصوت والمرشد السياحي الناطق والمساعد الشخصي الذكي وتكنولوجيا الواقع الافتراضي وغيرها ، وفي بداية القرن الواحد والعشرين وتعاظم دورها ، وهذه التقنيات الأقدم ظهوراً بدأت منذ عام 1952م واستمرت في التطور حتى الآن⁽⁹⁾ .

• تخصص الإرشاد السياحي

المرشد السياحي هو مفهوم حديث يشير إلى قيادة وتنظيم وإدارة مسارات الرحلات ، وتنفيذ مشاريع السفر للسياح أو المجموعات السياحية ومساعدتهم على ممارسة الأنماط والأنشطة السياحية المنصوص عليها في خططهم ، وتزويد السائحين بالمعلومات التفسيرية التي يحتاجون إليها وتنظيم وترتيب وتسهيل حركتهم وإقامتهم، ومرافقتهم والعناية بهم من الوصول إلى المغادرة.

أن المرشد السياحي هو الشخص الذي يجعل رحلت السواح مفيدة من خلال مساهمته في إنشاء خلفية نظرية قوية حول الأماكن والمعالم التي توجه إليها الزوار ، وتاريخهم وأهم الأحداث التي وقعت فيها ، وعلاقتهم بنا اليوم ، إذ تستكشف أماكن جديدة ذات طابع تاريخي أو سحر خاص ، وتجذب السائحين والمستكشفين والفضوليين ، فضلاً عن تطوير مهارات متقدمة في التواصل ورواية القصص والتعامل مع أنواع مختلفة من الناس وحالاتهم المزاجية ، مما يؤدي إلى ترك انطباعاتاً نفسياً إيجابياً على السائح في الدولة لذلك فهي عامل مهم في تعزيز سمعة البلد المضيف ، لذلك يعد المرشد السياحي مهارة لا تقل عن العمل المكتبي ، وأحياناً تكون أكثر أهمية منها إذ تهدف إدارة الإرشاد السياحي إلى تطوير المرشدين السياحيين بمهارات التعامل مع الأشخاص من مختلف الثقافات والمستويات الاجتماعية ، ويمكنهم التحدث بلغة بطلاقة تمكنه من تقديم المعلومات إلى الزوار بطريقة مناسبة⁽¹⁰⁾ .

• صور الإرشاد السياحي

وهو نموذجاً يتكون من وسائل متنوعه من الإرشاد السياحي يمكن به الحكم على مدى تأثير أليته في جذب الأفراد نحو المواقع ذات الخصوصية السياحية والفعاليات السياحية المقامة في المنطقة ويتناسب الإرشاد السياحي مع حجم النشاط السياحي والتاريخ الزمني الذي مر به ومن أبرز صور الإرشاد السياحي⁽¹¹⁾ كما يلي-

(١) الخارطة السياحية الإرشادية: يحرص السائح على الاسترشاد الذاتي لتلافي الحرج الذي يحسه في نفسه عند سؤال مواطنو المناطق السياحية والاستفسار لأكثر من مرة عن الفعالية السياحية أو الموقع السياحي.

(٢) الدليل السياحي: لعل أسهل وسيلة للإرشاد وضع الأدلة لذلك يحرص المنظمون للسياحة في الدول المتقدمة بإعدادها لأدلة سياحية توزعها مرفقة مع الصحف التي تباع في الأماكن العامة لتسهيل وصول الزوار إلى المرافق والخدمات الضرورية، فضلاً عن إيضاح هيكل الخدمات التي تعد هاجس السائح ، ويمول الدليل السياحي من قبل المؤسسات التي ترعى المهرجانات وفعاليات السياحة في المناطق السياحية .

٣) المرشدون والإدلاء: وهم المتطوعين للمجموعات الزائرة والإجابة على استفساراتهم في كل الأنشطة العامة .

٤) الإعلام والإرشاد: يلعب الإعلام دوراً مهماً في إرشاد تام لكل الناس من خارج المناطق السياحية عبر ما يخصص من برامج عبر التلفاز والأعلام المرئي والمحاضرات والندوات ووسائل الاتصال التي تتمثل بالأقمار الصناعية، وشبكات وكابلات التلفزيون، والهاتف، والانترنت والإذاعة، والبريد الإلكتروني والتي تعزز وسائل الاتصال من ارتفاع مستوى التطور السياحي من قبل المستثمر من جهة والتي تكشف كفاءة المعالم والفعاليات السياحية لدى الزوار من جهة أخرى .

5- الوعي السياحي هو معرفة وإدراك وفهم لمجموعة من القيم والاتجاهات والمبادئ السائدة في مجال السياحة اذ يعمل الوعي السياحي على فهم وتنمية التراث والمحافظة عليه فضلاً عن تقديم المفاهيم والمعلومات والمهارات لأفراد المجتمع محلياً ودولياً من خلال ما يسمى بظاهرة العولمة كذلك يعمل الوعي السياحي على احلال ثقافة جديدة تتلائم مع البيئة التي تحيط بالفرد والتي تهدف الى التغيير والترفيه ورفع مستوى المعيشة للوصول الى التنمية الشاملة⁽¹²⁾ ، ان الأساليب المستخدمة في بناء الوعي السياحي متعددة في المجتمعات السياحية مع الأخذ بنظر الاعتبار الخصوصية الثقافية لكل مجتمع وان أهم هذه الأساليب هي التعليم السياحي والتخطيط السياحي والتسويق السياحي وهذه الأساليب مختلفة التطبيق بين مجتمع وآخر⁽¹³⁾ .

• أهمية المرشد السياحي

تكمن أهمية المرشد السياحي في العصر الحديث في أهمية السياحة نفسها ، اذ أخذت السياحة في الوقت الحالي دوراً مؤثراً ، حيث وصل عدد السياح في جميع أنحاء العالم إلى نحو مليار شخص تقريباً، اذ أن كثير من الدول تستقبل سنوياً ملايين الزوار من مختلف أنحاء العالم، و هؤلاء السياح يحتاجون بكل تأكيد إلى من يرشدهم في البلاد التي يزورونها، وخصوصاً مع اختلاف اللغة وعدم إتقان لغة البلاد الأصلية، وهذا ما يجعل المرشد السياحي على قدر كبير من الأهمية حتى يتمكن السائح من التواصل مع السكان المحليين وزيارة الأماكن السياحية المهمة التي يرغب بزيارتها والتعرف على البلاد التي يزورها بشكل أسهل وأفضل ، وبشكل موثوق وآمن .

تقع العديد من المسؤوليات والمهام على عاتق المرشد السياحي، وهذه المهام تجعل وظيفة المرشد السياحي على قدر من الأهمية في معظم دول العالم، ان من أهم مهام المرشد السياحي في معظم المواقع السياحية هي كما يأتي⁽¹⁴⁾ :-

1. استقبال السياح والوفود الأجنبية في البلاد والتحدث معهم بلغاتهم حتى يتمكنوا من التواصل مع الآخرين في البلدان التي تكون لغاتها الأصلية مختلفة.
2. تقديم نصائح مختلفة حول السلامة والأمان للزوار والسياح من مختلف الجنسيات.
3. شراء التذاكر المهمة للزوار وتأمين الحجوزات المختلفة في وقت مبكر وفي المواعيد المحددة، وهذا يوفر للمسافرين ثقة أكبر وبعداً عن القلق.
4. تأمين حجز الفنادق المناسب وتجنيد السياح التورط في فنادق باهظة الثمن وغير مناسبة.
5. إخبار الوفد السياحي أو الزوار الأجانب بالاتجاهات والأماكن المهمة في المدينة.

6. اصطحاب الوفد السياحي إلى الأماكن التاريخية والمعالم المهمة في البلاد، وتعريفهم بها وتقديم المعلومات المهمة حولها بطريقة مناسبة.
7. تأمين التواصل بين السياح وسكان البلاد من خلال إتقان لغاتهم وبالتالي العمل ك مترجم أيضًا.
8. تولي مسؤولية مختلف تفاصيل الرحلة للسياح مثل مكان الإقامة والتنقل والرحلات.
9. مرافقة السياح والوفود في الرحلات المختلفة مثل التسوق ودخول المطاعم والرحلات البحرية وغيرها.

المبحث الثاني

التقنيات الحديثة في السياحة (الصناعة السياحية الحديثة)

ان كلمة تكنولوجيا كلمة معربة لا اصل لها في كتب اللغة والقواميس وما يقابلها في اللغة العربية هو مصطلح "تقنية" التكنولوجيا كلمة مكونة من مقطعين "تكنيك" الذي يعني الطريق او الوسيلة و"لوجي" تعني العلم و يكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة" الذي يستطيع الانسان بها ان يبلغ مبتغاه، اذ ان الجديد ليس في معناها بل في لفظها⁽¹⁵⁾، وتعرف التكنولوجيات الحديثة بأنها الأدوات المستخدمة في تشغيل وتخزين المعلومات ونقلها في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الالية ووسائل الاتصال وأجهزة الفاكس وشبكات الربط وغيرها من المعدات التي تستخدم بشكل مهم في الاتصالات . فالتكنولوجيات الحديثة هي خليط من أجهزة الحواسيب الالكترونية ووسائل الاتصال الحديثة تستخدمها المجتمعات من أجل السعي وراء بناء نظم الحياة وتغيير انماطها الاجتماعية والسياسية⁽¹⁶⁾.

والتقنيات في اللغة العربية تعني إتقان الشيء أي أحكامه وكلمة تقنيات جمع تقنية والتقنية هي مزيج من (الأجهزة ، الآلات ، الأدوات) والمعرفة (المهارات ، التدريب ، معرفة كيفية الإنتاج) ، ومن خلال تنمية وتطوير تكنولوجيا المعرفة و تكنولوجيا الأجهزة ، وعن طريقة تفاعلها معاً نصل الى التطوير التكنولوجي المنشود، أذن التقدم التقني هو في جوهره افكار جديدة اذ يعتمد التطور التكنولوجي على المعرفة أكثر من اعتماده على الأدوات ، وعندما تظهر الأفكار مع التطور التقني ، يكون في جوهره خلق للمعرفة ، واستخدامها ونشرها وتطويرها ، وتعد التقنية عاملاً مهماً في البقاء والنجاح والنمو لأية منظمة مواكبة بصورة مستمرة للتقنية لغرض ارضاء الزبون أو الضيف أو السائح و الباحث عن كل ما هو جديد من خدمات وبمواصفات جديدة ، اما التقدم التقني في مجال الإرشاد السياحي فيتمثل بالمعارف والمهارات والخبرات المستخدمة في خدمات الإرشاد السياحي التي تهدف إلى تعظيم الناتج المحلي والقومي من السياحة من ناحية ، وتنويعه واختزال تكلفته من ناحية أخرى ، وهناك دور للتقدم التقني في تطوير اليد العاملة في القطاع السياحي (المرشد السياحي) في عصر المعلومات ، اذ تتم عملية تجديد وتطوير المؤسسات السياحية من خلال إعادة ترتيب الموارد البشرية⁽¹⁷⁾.

تعد التقنيات الجغرافية الحديثة من أهم التقنيات المستخدمة في المجالات المعلوماتية، اذ أحدثت الثورة العلمية في مجال تطبيق التقنيات الرقمية قفزات واسعة في إدارة قواعد البيانات والموقع الجغرافي الذي يعد الأساس الذي يميز المعلومة في تخصص معين عن سواه و لتحقيق أدق درجات المرونة وسهولة التطبيق⁽¹⁸⁾، ان المعلومات ذات البعد المكاني هي أكثر من 80% من المعلومات المتداولة في مجال العمل اليومي و بذلك

يجب متابعة التطورات المتتابة في التقنيات الرقمية المعاصرة و ما صاحب هذه التطورات من انتشار واسع للانترنت الذي بدوره احدث تغيرات هائلة وجذرية في طرق جمع وأدارة و تخزين وصيانة و نشر استخدام المعلومات الجغرافية، اذ تعد الركائز الأساسية للتقنيات الحديثة المستخدمة في قسم التخطيط المكاني والمدعمة لتقنيات الانترنت اذ تعد التقانة الحديثة الفرصة لاتخاذ القرار السليم من قبل كل الجهات المسؤولة ومنها المرشد السياحي لمعرفة نوع وكفاءة وتوزيع الخدمات بالشكل المناسب و مواكبة التطور في جميع نواحي الحياة و من ثم تعطي القرار الصحيح للمخطط اتخاذه رأيه وتقليل الفجوة الزمنية للقرار، فضلاً عن التخطيط المكاني الناجح ينبغي أن يركز على التقنيات الحديثة والاستفادة العظمى منها و التي تشكل أداة فعالة لإعطاء الصورة الكاملة عن الموقع⁽¹⁹⁾.

تقسم تقنيات الإرشاد السياحي إلى قسمين ، هما :-
أولاً / وسائل تقنية تقليدية:-

1-كتب الدلالة السياحية (الدليل السياحي)⁽²⁰⁾:- يعد (توماس كوك Thomas Cook) أول من نشر مجلة ورقية دليل عن السفر ، لتعريف الناس والسياح بالجوانب المختلفة والاحتياجات الضرورية خلال الرحلة والترحال ، اذ تعد كتب الدلالة السياحية من الوسائل القديمة الشائعة في تقديم المعلومات للسائح عن الوجهة السياحية وما تحتويه من مقومات جذب وخدمات سياحية منفردة ، وتلقى مثل هذه الكتب أقبالاً كبيراً من قبل السياح الذين يسافرون دون الإنخراط في برامج أو مجموعات سياحية .

2- الخرائط التوضيحية : تعد الخرائط التوضيحية من الأدوات التي يستخدمها المرشدون السياحيون والسياح على حد سواء من أجل تحديد الاتجاهات والأماكن داخل الوجهة السياحية، وهي أكثر ثباتاً من الدليل السياحي المطبوع وأقل تغييراً ، اذ يترتب عليه بناء مسارات سير منطقية تضمن التوالي بين مناطق الجذب الرئيسية بتوقيات ملائمة ، وفي رحلات السفاري التي يصبح فيها اللجوء إلى الخرائط وأدوات القياس لمعرفة المسافات و الاتجاهات عاملاً لزيادة المتعة والاثارة بين السياح المشاركين في الرحلة .

3 -البوصلة والساعة : أداتان وظيفتهما التوجيه ، إذ كان دارجاً اللجوء إلى البوصلة في الماضي ، أما اليوم يكاد يقتصر استعمال البوصلة التقليدية على أولئك المغامرين والرحالة الراغبين في خوض تجارب سياحية مختلفة تقوم على عنصر التشويق والاثارة ، خصوصاً في الغابات والجبال والمناطق الصحراوية ولدى مستخدمي الزوارق والقوارب في الأنهار والبحار ، الأمر الذي يستدعي منهم القيام بتتبع الأماكن والاعتماد على الأدوات التقليدية في تحديد الاتجاهات ومن ثم المسارات المؤدية إليها .

4 -وسائل حشد المجموعة السياحية خلف المرشد : يستخدم المرشد وسائل حشد في سبيل ضمان متابعة السياح لمسير خلفه خصوصاً في الأماكن المكتظة بالسياح الأمر الذي قد يجعل السائح غير قادر على رؤية مجموعته وعلى رأسهم المرشد ، ومن هذه الوسائل استخدام علم صغير للدولة التي ينتمي إليها السياح بعد ربطها بعصا صغيرة ورفعها على مرأى من السياح ، أو قيام المرشد بحمل مظلة شمسية بألوان مميزة تساعد السياح على تتبعه⁽²¹⁾.

5-التلفاز :- تم الاهتمام بوسائل الإعلام بجميع صورها المسموعة والمرئية والمقروءة ومنها التلفاز من خلال البرامج المختلفة التي تعرض على الشاشة لتغطية الأماكن

والفعاليات السياحية في المناطق المختلفة ، وحقق هذا البرنامج أهدافه بالنسبة للمستثمرين في صناعة السياحة بعد معرفة الإقبال وزيادة حجم الطلب السياحي؛ مما حدا بالمستثمرين إلى توجيه بعض الاستثمارات السياحية كما حقق أيضاً الأهداف الخاصة بالاتجاه السياحي إلى المنطقة ، وتظهر هذه البرامج المكانة والقيمة الفعلية للأماكن السياحية بما حباها الله من مقومات طبيعية وبشرية.

6- الصحافة والإعلام: شاركت بعض الصحف في إصدار ملاحق يومية عن السياحة والمناشط السياحية وتعد تلك التغطيات الإعلامية أسلوباً للدعاية عن الإمكانات السياحية في كثير من مناطق العالم لشريحة من قراء الصحف كما تدفع التغطيات الصحفية المدعمة بالأرقام قطاع الاستثمار السياحي نحو توظيف الأموال في إقامة وتطوير البنى التحتية (الفنادق، المطاعم،...) الخادمة للسياحة، وهذا بالفعل ما تحقق عندما افتتحت مجموعات من المطاعم العالمية فروعاً لها في مناطق جديدة بعد معرفة حجم الطلب السياحي. إلى جانب تغطية الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، والمشاركة في إبراز بعض المناسبات الرسمية الخاصة بالمواقع السياحية بما تمثله من نقل صورة للأخريين عن الإنجازات الكبرى وما يمكن معه من جذب لإنجازات سياحية على قرارها وتعتمد بعض المجالات المحلية إلى إصدار ملحق خاص سلطت فيه الضوء على الملامح الاجتماعية والاقتصادية والفكرية⁽²²⁾.

ثانياً / وسائل تقنية حديثة

1- تقنية تحديد المواقع (GPS) :-

حاول الإنسان في العصر الحديث الاعتماد على نظم متقدمة بكل إمكانياته التقنية والتكنولوجية إذ شهدت التكنولوجيا الحديثة تطورات مذهلة في جميع نواحي الحياة أهمها تكنولوجيا الأقمار الصناعية التي نتج عنها ثورة الاتصالات GPS نظام تحديد المواقع العالمي بواسطة الأقمار الصناعية إذ أصبح الاختفاء عن الأنظار أو الضياع في الأماكن التي لا وجود فيها لنقاط علام بارزة مثل البحار والصحارى أمراً صعباً جداً ولا مكان له بوجود أجهزة تحديد المواقع والتتبع ضمن منظومة الأقمار الصناعية ، ولقد مكنتنا هذا النظام من رؤية الكرة الأرضية بحجمها الهائل كما يمكن مراقب حركة بلد بنفاصيله وأبعاده ومكوناته من مدن وطرق ومطارات وموانئ ومحطات قطارات ... واستخدامات كثيرة وفوائد جمة لهذا النظام العصري نظام تحديد المواقع (G.P.S (Global positioning system) والمتطور جداً .

تعد كلمة GPS اختصار لـ Global Positioning System نظام تحديد المواقع العالمي إذ يعمل هذا النظام في كافة الظروف الجوية و كل مكان في العالم وعلى مدار ٢٤ ساعة وتعد هذه الخدمة اليوم مجانية⁽²³⁾ ، تقنية GPS لتتبع المركبات وتطبق هذه التقنية (GPS Vehicle Tracking) في قطاع النقل من أجل تتبع جميع أنواع المركبات من سيارات و شاحنات ومقطورات و عربات سكك حديد وحاويات وقوارب وغيرها و تقنية GPS من أجل التتبع الشخصي (GPS Personal Tracking) تتبع الأشخاص أما بهدف حمايتهم وأمنهم مثل السياح أو كبار السن، فاقدى الذاكرة أو ذوي الاحتياجات الخاصة، الأطفال، وكذلك من أجل الموظفين أو بهدف متابعة تحركات أشخاص معينين ومراقبتهم⁽²⁴⁾، ان هذه الأجهزة التي تستخدم لتحديد المواقع المختلفة بواسطة مجموعة الأقمار الصناعية التي تدور حول العالم ، وتستخدم هذه التقنية في إرشاد السياح ممن يقودون مركباتهم الخاصة أو الحافلات السياحية إلى المواقع التي

يقصدونها بواسطة أنظمة الملاحة على مقدار التحديث والمواكبة المتواصلة للمعلومات الخاصة بالطرق والتقاطعات والمواقع المختلفة على هذه الأجهزة بالاتصال المباشر بالأقمار الصناعية انظر شكل رقم (1).



شكل رقم(1)تطبيقات نظم تحديد المواقع العالمي (GPS) في المدن الكبرى عن الموقع الرسمي لخرائط كوكل

<https://www.google.com/maps/preview>

2-نظم المعلومات الجغرافية (GIS) : وهي أداة تعمل بالحاسوب من خلال برنامج معين بحيث تكون قادرة على التعامل مع الجغرافية الخرائطية التي تمثل ظاهرات سطح الأرض في منطقة معينة ، وكذلك التعامل مع بياناتها الكمية والنوعية كمدخلات ،ومعالجتها بهدف الحصول على مخرجات عديدة قوامها الخرائط على اختلاف أنواعها ، والتي تعرض كافة البيانات الوصفية اذ ساعدت في اخراج خرائط متنوعة بدقة عالية للسياح .

3-الإرشاد من خلال الخرائط الإلكترونية : وتشمل مجموعة الأدلة الإلكترونية التي يتم تصميمها بطريقة ذكية ، بحيث تستطيع تقديم خرائط لمسارات مفصلة للسياح بحسب رغباتهم ولها القدرة على الأخذ بعين الاعتبار الظروف المحيطة كأوقات الدوام لنقاط الجذب (كالمتاحف والمعارض)مثلاً ، ونهج البعض في أوروبا بتطوير تطبيقات لخرائط تأخذ بعين الاعتبار عوامل الجنس والسن والمستوى التعليمي للسائح لمساعدته في رسم المسار السياحي الملائم له ، فضلاً عن الظروف المختلفة من(أحوال جوية ، ومستويات الازدحام في الطرق ، وطبيعة الموسم السياحي نشط أم ضعيف) حتى يستمتع السائح في جولته داخل الوجهة السياحية .

4- المرشد الصوتي الإلكتروني : يقصد بذلك الأجهزة المستخدمة من قبل السياح في بعض المرافق السياحية كالمتاحف والمعارض الفنية ، حيث يفضل السائح الاستعانة بجهاز صغير خاص بالإرشاد داخل الموقع السياحي مقابل أجر بسيط مقارنة مع ما كان سيدفعه لو أقدم على اصطحاب مرشد سياحي خلال جولته ، ويتم تصميم هذه الأجهزة على نحو يساعد على اختيار أجزاء بعينها داخل المتحف أو المعرض ، ويمكن تلخيص مميزات المرشد الصوتي الإلكتروني بما (25).

5- الشاشات الارشادية : تقوم بعض المواقع السياحية المغلقة المتاحف ، المعارض ، القلاع التاريخية ، أماكن العبادة بتقديم خدمات الإرشاد السياحي للزوار من خلال شاشات يتم وضعها أما على المداخل الرئيسية لهذه المواقع أو في أماكن مناسبة بداخلها ، وتعمل معظم هذه الشاشات بخاصية اللمس ، وتقدم رحلة استكشافية وتعريفية للسياح حول المتحف ومكوناته .

6- تقنية الاستشعار عن بعد -

الاستشعار عن بعد Remote Sensing هو التقنية والعلم الذي يجمع المعلومات المأخوذة عن بعد للظواهر من مسافات بعيدة وتفسيرها باستخدام طرق متعددة دون الحاجة إلى الاقتراب منها تحت ظروف لا يمكن للعين البشرية أن تصل إليها، سواء كان ذلك ليلاً أو نهاراً لقد أحدثت التطورات التقنية في مجالات الحواسيب والأجهزة المرتبطة بها وإرسال العديد من الأقمار الاصطناعية ثورة في عالم الريمجيات التي استخدمت تحليل البيانات المنبثقة عنها بحيث لا تستطيع الطرق القديمة تحليلها وتفسيرها، ولم يقتصر الأمر لهذا الحد وإنما قادت إلى تقليل الجهد والكلفة والدقة عالية، وبذلك سهلة إجراء العديد من الدراسات التطبيقية في مختلف مجالات العلوم المكانية ومنها العلوم السياحية.

والهدف الأول للاستشعار عن بعد هو تمكين الهيئات المسؤولة عن التخطيط في الدولة من إدارة واستخدام مواردها الطبيعية بشكل فعال، وتقديم الخدمات لمستخدم هذه المعلومات، بما ذلك إعداد ملفات للصور، كصور الأقمار الصناعية المختلفة، والصور الجوية، وتقديم المساعدات الممكنة للاستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية، إذ تتركز أهمية الاستشعار عن بعد استكشاف الموارد الطبيعية وتسجيلها، من ماء وغطاء نباتي، ومعادن، وتربة ، وتسجيل التغيرات التي تطرأ على هذه الموارد، سواء كان هذا التغير ذا أثر سلبي أو ايجابي ناتجاً عن الإنسان أو عن الطبيعة ويكون الهدف بطبيعة الحال هو التنبؤ بالتغيرات خاصة تلك التغيرات ذات التأثير السلبي، مثل الجفاف والتصحر والفيضانات وتآكل الشواطئ، والتلوث بمختلف أنواعه، واكتشاف موارد جديدة واستغلالها، وإعطاء المؤشرات لتخطيط حركة العمران، (26).

وباستخدام هذه المعلومات الكثيرة يتعرف المرشد السياحي على نوعية الخدمات الموجودة في المواقع السياحية ويساعد هذا الأمر على تخطيط وتنظيم شبكات المرافق العامة الكبيرة والتوسع فيها وخاصة شبكات المياه والصرف الصحي والكهرباء فضلاً عن وضع الخرائط الضرورية للتخطيط المدني والعمراني كخرائط الهندسية الجيولوجية واستعمالات الأراضي العمرانية واختيار مواقع المنشآت العامة والمناطق الصناعية بالتكامل مع التخطيط الإقليمي بما يتناسب وخطط التنمية الشاملة ، و يمكن عن طريق الصور الفضائية متابعة الشواذ اللونية الناتجة من الاختلافات التي تسببها الآثار المظلمة على قوام التربة ورطوبتها وتغيرات الغطاء النباتي الاستدلال على أماكن تلك الآثار كما يمكن اكتشاف التيارات الباردة والدافئة داخل المحيطات ومراقبتها واتجاه حركتها مما يفيد حركة السياح وتوجههم (27).

7- وسائل الاتصال في منظومة متكاملة

أ- الاتصالات الهاتفية :- تعد الاتصالات الهاتفية نقطة انطلاق لميادين التنمية الاقتصادية والاجتماعية وأصبحت معظم المؤسسات الخدمية تمتلك خطوط هاتفية بما فيها السياحية من فنادق ومطاعم وغيرها، بما مكن الزائر من الاستعلام والحجز من مقر إقامته وتعد خدمات الاتصال أدلة خاصة للمؤسسات الخدمية التجارية و تلك الأدلة ذات أهمية للسائح

في تيسير برامج الرحلة السياحية اضافة الى أن خدمات الجوال من أكثر خدمات الاتصال أهمية للسائح لكونها متاحة طوال زمن الرحلة، وتتأثر هذه الوسيلة بمشاكل تقلق السائح وهي ضعف الشبكة الذي يتولد بسبب الكثافات العالية من البشر، أو لضعف التغطية المكانية من جهة أو لضغط الاتصالات في بعض المواقع من جهة أخرى، ولما كانت المواقع السياحية تزيد فيها الكثافة البشرية فإن خدمات الهاتف المحمول تعاني من ضعف الكفاءة الأمر الذي حدا بشركات الاتصالات معالجة هذا الوضع من خلال نشر أبراج تغطية مؤقتة - لتدعيم التغطية القائمة أصلاً لاحتواء السيل المتدفق من المكالمات كما وحرصت الشركة في تغطية أكبر مساحة من المواقع السياحية رغم ما تعانيه من تأثير الطبوغرافية غير المستوية على تدني مستويات الخدمة⁽²⁸⁾.

ب- الانترنت ودعم السياحة :-بعد الانترنت أحد الوسائل الفعالة في الاستكشاف الجغرافي للأقاليم عبر مواقعها المتعددة اذ شكلت المواقع الالكترونية أداة إعلامية لعرض الأنشطة السياحية التي تقدم في الفعاليات الشتوية أو الصيفية من خلال التحليل والعرض بالصور، ومن خلال الأطروحات البناءة أصبحت وسيلة لتقويم البرامج السياحية التي أدت إلى الرقي في هذه الصناعة، وتفعيل السياحة الالكترونية من عملية المفاضلة لدى السائح قبل قرار الرحلة بين المواقع المزمع السفر إليها إذ يمكن أن يحاط بالرؤية أو المعاينة المباشرة. ويمكن للسائح أن يبرمج زيارته اليومية المحلية في المناطق السياحية من خلال تصفح المواقع المختصة بالأنشطة والفعاليات السياحية التي تقام في الموسم ومن التطبيقات العملية لاستخدام الانترنت تقديم خدمات حجز المسافرين لدى وكالات السفر، وتوفير بيانات الطاقة الفندقية والخدمات المصاحبة، وخدمة العملاء التي تمثل نوعاً من التسهيلات التبادلية بين مقدم الخدمة والسائح. وتميل المؤسسات الصغيرة عند الدعاية السياحية أو الترويج إلى هذه الوسيلة الالكترونية ويعتمد نجاح السياحة الالكترونية على مدى اعتناء الجهات المنظمة للسياحة في المنطقة على التحديث بالمعلومات السياحية، وتفاعلها مع الزوار. وتشير بعض الدراسات إلى تنامي دور الشبكة العالمية (الانترنت) في الدعاية السياحية، فقد وجد في دراسة على مجموعات طلابية بمدينة كولومبس أوهايو أن ٧٣% يفضلون الانترنت كمصدر للمعلومات السياحية، بينما ٦٧% يرون أن التلغز له تأثير في مجال السياحة وهذه نتيجة متوافقة مع الكم الهائل من المعلومات على شبكة الانترنت التي يمكن استرجاعها مقارنة بالمادة التلفزيونية المنتقاة للعرض في إطار مكاني وزماني محدد وأبانت دراسة أن مؤشر استخدام وسائل الاتصال الحديثة (الالكترونية) يمكن أن تنمي من اتجاهات السياحة الداخلية⁽²⁹⁾.

ج- مواقع التواصل الاجتماعي -

تعود بذور مواقع التواصل الاجتماعي الى أواخر القرن العشرين الذي أحدث ضجة نوعية في المعلومات والاتصالات المستخدمة على جميع الأصعدة، حيث بدأت تكنولوجيا التواصل الاجتماعي في عام 2002... من عدم التأثير الى التأثير الفعال الذي يتشارك ويتفاعل فيه مختلف أطراف المجتمع اذ ظهرت العديد من المواقع الاجتماعية التي ساهمت في اجتماع الأفراد وتوطيد العلاقات الاجتماعية في التعليم أو الموسيقى ومن بين هذه المواقع wikipedia, lunarstorm و ظهرت مواقع أكثر انتشاراً وتأثيراً في عام 2004.. وهي facebook, harvard, dogster, mixi, volved وفي عام 2005.. ظهرت مواقع التواصل مثل youtube, yahoo, Seymour⁽³⁰⁾، مما كان

لوسائل الأتصال هذه قفزة نوعية في السياحة من خلال تبادل الآراء حول أفضلية المواقع السياحية والخدمات المقدمة فيها مما ساعد على زيادة الجذب السياحي .

المبحث الثالث

مستقبل الإرشاد السياحي:-

تعد مهنة المرشد السياحي من المهن التي لها مكانة مميزة في القطاع السياحي ولها مستقبل واعد حافل بالعديد من الإنجازات، إذ تستمر مهنة المرشد السياحي بالتطور لتواكب التطور في التسويق السياحي لتحقيق كل ما من شأنه يجذب السائح، إذ يعد قطاع السياحة قطاع مركب ومعقد يشمل عدة فروع وأنواع وبالتالي فالتكنولوجيا المستخدمة تتنوع بتنوع هذه الفروع والأنواع والتطبيقات والوسائل تختلف باختلاف النوع والغاية، وعليه نسعى في هذا المطلب توضيح الاستخدامات المتنوعة للتكنولوجيا الحديثة في السياحة وخاصة في مهام المرشد السياحي فالانتشار الواسع لخدمات الانترنت لدى الجمهور وانتشار مختلف الأجهزة التكنولوجية الحديثة جعل المؤسسات تتبناها بشكل أساسي خاصة في ما يتعلق بأنظمة الحجز والتسويق للخدمات ومن هذه التطبيقات والمواقع التي تخدم عملية الإرشاد السياحي والسائح على حد سواء كما يلي (31).

أولاً- الذكاء الاصطناعي- تسعى تقنية الذكاء الاصطناعي الى فهم طبيعة الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج للحاسب الآلي لها القدرة على محاكاة السلوك الإنساني المتسم بالذكاء إذ يعمل برنامج الحاسب على اتخاذ قرار في موقف ما أو حل مسألة ما بناء على وصف لها أن البرنامج نفسه يجد الطريقة التي يجب أن تتبع لحل مسألة أو للتوصل إلى القرار بالرجوع إلى العديد من العمليات الاستدلالية والمختلفة التي غذي بها البرنامج وتعد هذه نقطة تحول تتعدى الى ما هو معروف باسم (تقنية المعلومات) التي تكون فيها العملية الاستدلالية عن طريق الإنسان وتتنحصر أهم أسباب استخدام الحاسب في سرعته الفائقة (32)، ينظر شكل رقم (2).



شكل رقم (2) تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي كمساعد شخصي ومرشد ذكي في مجموعة فنادق هاننا في اليابان من موقع الألكتروني <https://www.hennahotel.com/ginza/en>.

ثانيا- الإرشاد الافتراضي (الإرشاد عن بعد) : تتمثل متطلبات الوصول عن بعد الإرشاد الافتراضي في قدرة المستخدم من الاستفادة بالخدمات التي يوفرها المقدمون لها من مواقع بعيدة إذ يمكن لجمهور كبير من المستخدمين من الحصول على احتياجاتهم من المعلومات دون الحاجة للسفر إلى أماكن بعيدة ، إذ يكون الأمر في الإرشاد عن بعد الإرشاد الافتراضي انفعال المستخدم السائح (عن مقدم الخدمة) المرشد السياحي حيث كانوا يلتقون وجهاً لوجه في الإرشاد التقليدي ، فالمستخدم هنا يتعامل مع الآلة وهي الملاحه في شوارع ومناطق بيئات الواقع الافتراضي ، بهدف الانتقال جسدياً إلى أماكن مادية وزمن يتسم باللحظة من دون السفر الى هناك في شكله التقليدي ، فالواقع الافتراضي يمكن السائح من فئة ذوي الإعاقة المرور بخيارات لا يستطيع تطبيقها في الواقع الحقيقي ، من خلال ما تقوم به هذه التقنية من مزج بين الخيال والواقع من خلال خلق بيئات صناعية سياحية حية تخيلية قادرة على أن تمثل الواقع الحقيقي وتهيئ للسائح القدرة على التفاعل معها (33) .

ثالثا- مواقع العالم الافتراضي

1-انترنت الأشياء(34)-.

يعد إنترنت الأشياء (IoT) أحد أكثر اتجاهات تكنولوجيا السفر الناشئة إثارة، والذي يتضمن الاتصال البيئي القائم على الإنترنت بين الأجهزة اليومية، مما يسمح لها بإرسال البيانات وتلقيها . على سبيل المثال، يمكن استخدام تقنية إنترنت الأشياء في غرف الفنادق لتزويد العملاء بجهاز يتصل بكل شيء من الأضواء إلى السخانات وتكييف الهواء، مما يسمح بالتحكم في كل شيء من مكان واحد في هذه الأثناء، في المطارات يمكن تثبيت حقائب الأمتعة بأجهزة استشعار تنبه الركاب عند مروره .

2-تقنيات التعرف على الوجه

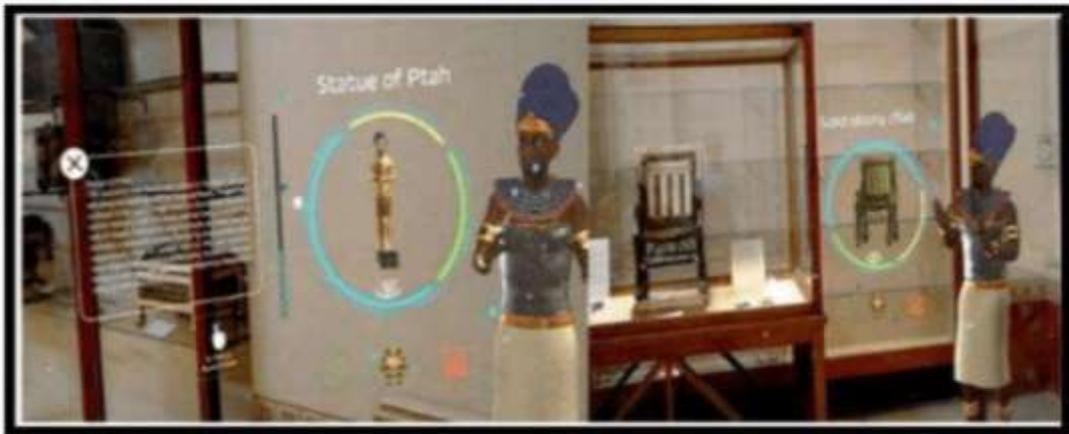
في صناعة السفر والسياحة تتضمن التكنولوجيا نفسها التعرف على بصمات الأصابع، والتعرف على الوجه، ومسح شبكية العين والعديد من المعرفات البيومترية الأخرى وبدأت بالفعل بعض المطارات في استخدامها على نطاق واسع ، من المؤمل أن تكون هذه التكنولوجيا قادرة على السماح للعملاء بدفع ثمن وجبات الطعام في مطعم الفندق ببساطة بمجرد التعرف على ملامح العميل .

3- الواقع الافتراضي

انفجر الواقع الافتراضي في السنوات الأخيرة، مع زيادة توافر سماعات الواقع الافتراضي منتجات الترفيه المنزلي واستفادت منه الى حد بعيد صناعة السفر والسياحة ، في حين ركز الكثير من هذه التقنية على ألعاب الفيديو، استفادت الشركات وجهات التسويق أيضاً من التكنولوجيا، خاصةً من حيث الصور ومقاطع الفيديو التفاعلية بزوايا 360 درجة ، إنها واحدة من أكثر الاتجاهات التقنية الواعدة للشركات المتعلقة بالسياحة، لأنها تتيح لهم نقل العملاء رقمياً إلى الترفيه الافتراضي لمكان معين مما يتيح ذلك للفنادق فرصة عرض غرفهم ومناطق الاستقبال وحتى المواقع السياحية المحلية على موقعهم الإلكتروني من أجل تشجيع الحجوزات قد تتضمن الأمثلة الأخرى خرائط افتراضية تفاعلية أو جولات في فندق / VR جولات لتقييم فندقك مقدماً.

4- الواقع المعزز

يشبه الواقع المعزز الواقع الافتراضي، ولكنه يتضمن زيادة محيط الشخص الحقيقي، بدلاً من استبداله ، واحدة من النقاط الإيجابية لهذا الاتجاه التكنولوجي الخاص هو أنه أرخص من الواقع الافتراضي، إذ يحتاج المستخدمون فقط إلى هاتف ذكي أو جهاز لوحي يمكنه الوصول إلى الإنترنت ، من خلال التراكمات الرسومية، يمكن لتلك الموجودة في صناعة السياحة تعزيز تجربة العملاء بشكل كبير، وتزويد العملاء بمعلومات قيمة ، ينظر شكل رقم (3) ، على سبيل المثال، في صناعة السفر والسياحة يمكن أن تسمح التطبيقات بزيادة الصور من خلال المرشحات والتأثيرات، يمكن أيضاً عرض التفاصيل حول الوجهات المحلية عندما يوجه العميل هاتفه الذكي إليه، مما يوفر معلومات في الوقت المناسب له (35).



شكل رقم (3) تطبيق تقنيات الإرشاد السياحي بتكنولوجيا الواقع المعزز بالمتحف المصري في القاهرة من الموقع الإلكتروني <https://www.academia.edu> في تاريخ 2.24/5/23 .

5- الروبوتات

حتى قبل عقد من الزمن، كانت فكرة نشر الروبوتات بانتظام في صناعة السفر تبدو وكأنها عمل كاتب خيال علمي، ومع ذلك فقد أصبح منتشرًا بشكل كبير، إذ يتم استخدام الروبوتات الذكية المصنوعة، والتي غالبًا ما تكون مزودة بتقنية التعرف على الكلام، بدلاً من نقاط المعلومات بواسطة سلاسل فنادق مثل هيلتون ، ويتم استخدام الروبوتات أيضاً في صناعة السفر والسياحة لمجموعة متنوعة من الأسباب الأخرى ، على سبيل المثال يستخدم وكلاء السفر الروبوتات لأجراء الفحص المسبق، مما يجعل أوقات الانتظار أكثر إنتاجية للعملاء .

6- تكنولوجيا الجليد

يمثل بعد جديد من الذكاء الاصطناعي يتمركز في القطبين الشمالي والجنوبي، إذ يعد مركزاً خصباً لأبحاث كثيرة في عدة مجالات كالغلاف الجوي، السحب القطبية، الإشعاعات الكونية فضلاً عن أنه منجم للجيولوجيا يساعد الباحثين والسياح القادرين على التنقل من فهم تاريخ الأرض والصفائح التكتونية كما أن تكنولوجيا الجليد ساهمت في رسم خرائط التبع الجغرافية عن طريق المركبات الذاتية sail drone لجمع

المعلومات المناخية وعوامات تتبع الجليد لمعرفة مسارات الجبال عن طريق تحديد الموقع واتجاه ب. GPS، كما ساهمت الملابس الذكية في مساعدة الزوار لتحمل البرودة وتكنولوجيا النانو لتساعد بالاحتفاظ على الحرارة المناسبة وهذا عن طريق استخدام مستشعرات حرارية .

7- الميتافيرس

هي تكنولوجيا يتم فيها دمج ما بين العالم الحقيقي الذي نعيش فيه والعالم الافتراضي، ويتم فيها انشاء الافاتار أي تجسيد لشخصيتنا في العالم الافتراضي والأغراض الرقمية، إذ أنه فيه بدلا من المشاهدة والتصفح للمحتوى الالكتروني كما كان سابقا يتم في هذه العوالم الدخول والتجسد في هذا العالم الرقمي، والشعور فعلا بأنك مع شخص آخر أو في أي مكان آخر، وهو بمثابة عالم افتراضي يأخذ من الواقع شيئا ومن الانترنت والتقنيات الذكية أشياء وخصائص أخرى (36).

8- أي باد "وطائرات بدون طيار

كانت مجموعة إعمار للضيافة سباقة في استخدام أجهزة" أي باد "في غرف الضيوف، والتي تتيح لهم الكثير من الخيارات مثل حجز طاولة لتناول الطعام والتحكم بدرجة الحرارة والستائر. وساهم ذلك في زيادة معدلات الإنفاق في الغرف الفندقية بفضل العروض الترويجية التي يتم إرسالها مباشرة إلى الضيوف. وبنفس السياق يزداد الاعتماد على التصوير باستخدام الطائرات بدون طيار نظرا لقدرتها على التقاط صور مذهلة من أماكن يصعب الوصول إليها ونشرها عبر شبكات التواصل الاجتماعي بسهولة.

9- المدن الذكية

أهم مفاهيم المدن الذكية هي التي تراعي تكامل ودمج تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مع كافة مجالات التخطيط الحضري، ومن المفاهيم الشاملة التي تُعرف المدينة الذكية هي التي تُعرفها بأنها "كيان جغرافي محدود (حي/ بلدة / مدينة / منطقة حضرية / إقليم) له سلطته الإدارية المحلية على مستوى الكيان الجغرافي، أكثر من كونه على مستوى الدولة، ويتم بناء هذا الكيان على بنية تحتية للاتصالات وتقنية المعلومات تمكن من إدارة المدينة بكفاءة وتعزز التنمية الاقتصادية والاستدامة والابتكار ومشاركة المواطنين . مفهوم المدينة الذكية المستدامة مع ضمان تلبية احتياجات الأجيال الحاضرة والمستقبلية فيما يتعلق بالجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والتكنولوجية، ان هذه المدن تتطلب جيلا جديدا من المرشدين السياحيين لهم القدرة التقنية والعملية للعمل كمرشدين سياحيين فيها (37).

خاتمة البحث

من خلال العرض السابق تبين أهمية الإرشاد السياحي التي لم يعد بالإمكان الاستغناء عنها في العصر الحديث، ومع ازدياد عدد السياح حول العالم وتمدد قطاع السياحة بشكل أكبر أصبح المرشد السياحي من الوظائف المهمة جداً، ولكن يجب على الإنسان أن يتمتع بالعديد من المهارات ويحصل على العديد من المؤهلات ليكون مرشداً سياحياً ناجحاً ويتمكن من الاستمرار في هذا العمل بحب وشغف، ويمكن للمرشد السياحي أن يكون له دور كبير في إظهار وتوضيح كثير من الحقائق للسياح وتغيير كثير من الأفكار في عقولهم عن الأماكن السياحية والمعالم والتاريخ نفسه إذا ما كان لديه أسلوب ممتاز ولبق ومحذب، وإذا ما تمكن من استخدام التقنيات الحديثة ومنها تقنيات العالم الافتراضي والذكاء الاصطناعي وتقنية السفر التي تضم العديد من العمليات مثل التغليف الديناميكي

الذي يوفر خيارات جديدة للمستخدمين كما يمكن للمرشد السياحي أن يكون مرشداً سياحياً لنظام تحديد المواقع العالمي GPS ، ويمكن أن يكون الدليل مثل أدلة الصوت ويمكن أيضاً تضمين جواز السفر البيومترية كتقنية للسفر بالمعنى الواسع والكثير من هذه التقنيات التي تسهم في جذب السياح للمناطق السياحية التي تطبق فيها من كل الدول وخاصة المتقدمة منها.

النتائج

- 1 - تبين من خلال الدراسة أهمية المرشد السياحي كحلقة وصل بين السائح والمواقع السياحية ونجاح صناعة وتنمية السياحة تعتمد بشكل كبير على كفاءة المرشد السياحي .
- 2 - التطور الهائل في مجال التقنيات الحديثة وتنوعها كتقنية تحديد المواقع العالمي GPS وتقنية الذكاء الاصطناعي وتقنية الواقع الافتراضي وانتشار الأنترنت وتطور الأقمار الصناعية وغيرها الكثير من هذه التقنيات التي تحقق رفاهية الحياة .
- 3- للتقنيات الحديثة تأثير كبير على عمل المرشد السياحي من حيث الدقة والمرونة والجهد والوقت على العكس من التقنيات التقليدية .
- 4 - استمرار التطور في مجال التكنولوجيا الحديثة والإبتكارات يفتح آفاق جديدة في عمل المرشد السياحي كأن يكون مرشداً سياحياً لنظام تحديد المواقع العالمي الGPS مثلا .

التوصيات

- 1 - الأهتمام بالبرامج التعليمية والتدريبية لتطوير الموارد البشرية العاملة في المنشآت السياحية بشكل عام والعاملة في مجال الإرشاد السياحي بشكل خاص لمواكبة التطور الحاصل في أجهزة الأتصال الحديثة .
- 2 -التوسع في استخدام التقنيات الحديثة كتقنيات الذكاء الاصطناعي وتقنيات الواقع المعزز وتطبيقات الأنترنت لتسهيل التواصل بين المرشد السياحي والسائح وتوفير الوقت والجهد .
- 3 - نشر الوعي السياحي بواسطة وسائل الاتصال الاجتماعي لتحقيق الترغيب السياحي وحسن استقبال السائحين ومعاملتهم، والعمل على تنظيم مؤتمرات تجمع بين الشركات العاملة في مجال السياحة وتكنولوجيا المعلومات لتبادل الأفكار والمعرفة والتجارب الناجحة.
- 4 - توفير بنية تحتية بتقنيات حديثة وتغطية شبكة إنترنت عالية السرعة في الوجهات السياحية لتمكين تجربة الإرشاد الرقمي .
- 5 - تبسيط الإجراءات الحكومية وتقديم التسهيلات القانونية و الجمركية للبضائع التي يحتاجها السواح أو البضائع التي تحتاجها صناعة السياحة مثل الأجهزة الحديثة بأنواعها في المنشآت السياحية مع مراعاة قضايا الأمن والخصوصية في تنفيذ تقنيات الإرشاد المحلي .

الهوامش:

(¹)مصطفى يوسف كافي وهبة كافي ،جغرافية السياحة وادارة المقاصد والمخيمات السياحية ،ط1،دار الحامد،2016،عمان
ص،15-18 o

- (²) وزارة السياحة، كتاب المتدرب (ادوات واساليب تعزيز المعرفة لدى المنظم والمرشد السياحي)، المملكة العربية السعودية، 2022، ص 15-16 0
- (³) مصطفى يوسف كافي وهبة كافي، جغرافية السياحة وادارة المقاصد والمخيمات السياحية، ط1، دار الحامد، مصدر سابق، ص 162 0
- (⁴) محمد فاخر محمد المحمداوي وحسن عبد علي جواد خياط، كفاءة الإرشاد السياحي، ط1 الزوراء، العراق، سنة 2022، ص 17-18 0
- (⁵) غادة علي حمود، نظرية السياحة، جامعة حلوان، مصر، ط1، سنة 1995، ص 5 0
- (⁶) مصطفى يوسف كافي وهبة كافي، جغرافية السياحة وادارة المقاصد والمخيمات السياحية، ط1، دار الحامد، الأردن، 2016، ص 50 0
- (⁷) محمد فاخر محمد المحمداوي وحسن عبد علي جواد خياط، كفاءة الإرشاد السياحي، مصدر السابق، ص 108-109 0
- (⁸) إصالح بلال نصر الدين، جبيحة سيف الدين، رسالة ماجستير، تأثير التكنولوجيات الحديثة على إختيار الوجهات (8) السياحية لدى السياح دراسة حالة: عينة من طلبة جامعة قالمة، الجزائر، السنة 2022، ص 10 0
- (⁹) أمل أبو المجد، التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في الإرشاد السياحي التحديات والفرص، مجلة كلية السياحة والفنادق، عدد 11، الجزء الخامس، حزيران، 2022، ص 499 0
- ماهو تخصص الإرشاد السياحي ومستقبله والوظائف الخاصة به /مقال نشر في تاريخ 2023/3/5 على شبكة الأنترنيت (¹⁰) <https://news.wafri.com/post/52272/>
- مساعدة بن عبد الرحمن الجعيد، التفاعل السياحي مع المقومات والإمكانات المتاحة بمنطقة القصيم، الجمعية (11) الجغرافية الكويتية، وحدة البحث والترجمة، 335، سنة 2008، ص 52-59 0
- الثقافة السياحية لتنمية الثقافة الدينية، مجلة الباحث الدراسات الأكاديمية، مجلد 6، العدد 1، 2019، ص 98 0 (¹²)
- (¹³) - See. Wharon, David, (8), "Southern Attraction, Southern Attraction: A Photographic Essay", International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research, Vol. 2, Issu.2, PP.-. available at: www.emeraldinsight.com.
- (¹⁴) المرشد السياحي مقال نشر في تاريخ 2023/12/25 على هذا الرابط <https://tsf7.com/wp> 0
- مجلة الجزائرية، الحضرية للأسرة الثقافية الخصوصية واختراق الحديثة الاتصال تكنولوجيا براهمة، نصيرة حديد، يوسف (¹⁵) ص 261 0، جيجل، سنة 2014 جامعة، والاجتماعية، العدد 17 العلوم الانسانية
- (¹⁶) إصالح بلال نصر الدين، جبيحة سيف الدين، رسالة ماجستير، تأثير التكنولوجيات الحديثة على إختيار الوجهات (16) السياحية لدى السياح دراسة حالة: عينة من طلبة جامعة قالمة، الجزائر، السنة : 2021 – 2022، ص 11 0
- (¹⁷) محمد فاخر محمد المحمداوي وحسن عبد علي جواد خياط، كفاءة الإرشاد السياحي، مصدر سابق، ص 129-130 0
- محمد عبد الوهاب حسن الأسدي، التقنيات الجغرافية الحديثة، دكتور تقنيات جغرافية في الدراسات الجيومورفولوجية، ط1 (¹⁸) مطبعة تموز- دمشق، سنة 2013، ص 5 0
- (¹⁹) محمد عبد الوهاب حسن الأسدي، التقنيات الجغرافية الحديثة، مصدر سابق، ص 6 0
- (²⁰) محمد فاخر محمد المحمداوي وحسن عبد علي جواد خياط، مصدر سابق، ص 130-132 0
- (²¹) محمد فاخر محمد المحمداوي وحسن عبد علي جواد خياط، مصدر سابق، ص 130-132 0
- (²²) مساعدا بن عبد الرحمن الجعيد، التفاعل السياحي مع المقومات والإمكانات المتاحة بمنطقة القصيم، مصدر سابق، ص 52-59 0
- (²³) محمد عبد الوهاب حسن الأسدي، التقنيات الجغرافية الحديثة، مصدر سابق، ص 161-162 0
- (²⁴) محمد عبد الوهاب حسن الأسدي، التقنيات الجغرافية الحديثة، مصدر سابق، ص 178 0
- (²⁵) محمد فاخر محمد المحمداوي وحسن عبد علي جواد خياط، مصدر سابق، ص 134-135-137 0

- (26) محمد عبد الوهاب حسن الأسدي، التقنيات الجغرافية الحديثة، مصدر سابق، ص11-12-13
- (27) محمد عبد الوهاب حسن الأسدي، التقنيات الجغرافية الحديثة، مصدر سابق، ص60-64
- (28) مساعد بن عبد الرحمن الجعيد، التفاعل السياحي مع المقومات والإمكانات المتاحة بمنطقة القصيم، مصدر سابق، ص52-59
- (29) المصدر السابق نفسه، ص52-59
- 23، العدد المجلد المنارة، مجلة العربية، الاحتجاجات على الاجتماعي التواصل مواقع أثر الشرفات، سمير شافي ايمن (30) ، 15 2017، ص1،
- (31) مصدر سابق، مقال نشر في تاريخ 2023/3/5 على شبكة الأنترنت/ <https://news.wafri.com/post/52272/>
- (32) ألان بونيه، ترجمة علي صبري فرغلي، الذكاء الاصطناعي واقعه ومستقبله، ط1 عالم المعرفة، الكويت، سنة 1993، ص11
- (33) محمد فاخر محمد المعداوي وحسن عبد علي جواد خياط، مصدر سابق، ص137
- (34) إصالح بلال نصر الدين، جبيحة سيف الدين، رسالة ماجستير، تأثير التكنولوجيات الحديثة على إختيار الوجهات (34) السياحية لدى السياح دراسة حالة: عينة من طلبة جامعة قلمة، مصدر سابق، ص43
- (35) إصالح بلال نصر الدين، جبيحة سيف الدين، مصدر سابق، ص45-46
- (36) البواقي، ام لجامعة الإنسانية العلوم مجلة سيكولوجي، منظور من الميتافيرس الافتراضي العالم، زعتر نورالدين (36) ص3، 0، 2022، العدد، 9 الجزائر، المجلد
- (37) كتيب الأبحاث، ملتقى نظم المعلومات الجغرافية بالمملكة العربية السعودية (GIS)، ط1، المملكة العربية السعودية، 2019، ص315