

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

ماجستير جغرافيا

## واقع وآفاق الإرشاد السياحي في فلسطين

دراسة جغرافية تحليلية

إعداد الطالب

حسان أحمد صالح القدومي

إشراف

الدكتور عزيز الدويك

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الجغرافيا  
بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية

نابلس - فلسطين

٢٠٠٣م - ١٤٢٣هـ

جامعة النجاح الوطنية  
كلية الدراسات العليا  
ماجستير جغرافيا

## واقع وآفاق الإرشاد السياحي في فلسطين

دراسة جغرافية تطبيقية

إعداد الطالب  
حسان أحمد صالح القدومي

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ: ١٦ / ٤ / ٢٠٠٣م وأجيزت.

التوقيع

رئيساً .....  
٣

ممتعناً خارجياً... ل. عيسى العتيق

ممتعناً داخلياً...  
١

ممتعناً داخلياً...  
١

أعضاء لجنة المناقشة

- الدكتور عزيز الدويك

- الدكتور جمال عبد الفتاح

- الدكتور أديب الخطيب

- الدكتور حسين أحمد

# الإهداء

إلى الزهرة التي لا تذبل والتي سهرت الليالي على راحتي  
(أمي)

إلى من كافح ليوصلني إلى هذه الدرجة من العلم بعون الله  
(أبي)

إلى من عجز القلم عن أسمائهم فأدخلهم قلبي بكل اعتزاز وافتخار  
(أخواني)

إلى من شاركوني دروب العلم والمعرفة وكانوا شموعاً أضاءوا  
إلي الطريق (أساتذتي)

إلى من أحببتهم وأحبوني وأمدوني بكل ما احتجت إليه من العون  
(أصدقائي)

إلى شهداء وجرحي الأقصى الذين رووا بدمائهم تراب فلسطين

**الباحث**

## شكر وتقدير

بعد أن أعانني الله في إنجاز هذه الرسالة يسعدني أن أتقدم بجزيل شكري وعظيم إمتثاني من أساتذتي الأفاضل، الدكتور عزيز دويك الذي اشرف على إعداد هذه الرسالة، وأسدى لي الإرشادات والتوجيهات العملية السديدة، مما مكنتني من إخراج هذه الرسالة على هذه الصورة. وأعضاء لجنة المناقشة الأفاضل الدكتور كمال عبد الفتاح والدكتور أديب الخطيب والدكتور حسين أحمد لما أبدوه من ملاحظات قيمة لإثراء هذه الرسالة وإخراجها بأفضل صورة.

كما أتقدم -أيضاً- بالشكر والتقدير الدكتور عبد الناصر القدومي، لما قدمه لي من عون في مجال المنهجية والإحصاء وتوجيهات.

ويطيب لي أن أتقدم بالشكر والعرفان لكل من ساهم وشارك في إخراج هذا البحث إلى حيز الوجود.

الباحث

# فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	العنوان
ب	أعضاء لجنة المناقشة
ج	الإهداء
د	شكر وتقدير
هـ	فهرس محتويات
ح	فهرس جداول
ن	فهرس صور
س	فهرس خرائط
ع	فهرس الملاحق
ص	الملخص باللغة العربية

## الفصل الأول

### مقدمة الدراسة وأهميتها

٢	المقدمة
٣	مشكلة الدراسة وأسئلتها
٤	أهمية الدراسة
٤	أهداف الدراسة
٥	فرضيات الدراسة
٥	مجالات الدراسة
٦	عينة الدراسة
٦	أدوات الدراسة
٦	منهج الدراسة
٦	المعالجات الإحصائية
٧	الدراسات السابقة

## الفصل الثاني

١٣	الخلفية النظرية للدراسة
١٣	مفهوم السياحة وأهميتها

١٥	أهمية السياحة
١٩	نشأة وتطور السياحة
٢٢	مفهوم السائح
٢٣	أنماط وأشكال السياحة
٢٩	العوامل المؤثرة في اختيار الموقع السياحي
٣٠	مدخل إلى الإرشاد السياحي
٣١	دور المرشد السياحي
٣٢	مهام ومسؤوليات المرشد السياحي
٣٣	المرشد السياحي الفلسطيني
٣٤	مكاتب السياحة والسفر
٣٦	علاقة السياحة بالعلوم الأخرى

### الفصل الثالث

#### جغرافية منطقة الدراسة

٤١	الموقع الفلكي
٤١	الموقع الجغرافي
٤١	التضاريس
٤٣	المناخ
٤٣	الأمطار
٤٣	المدن السياحية في الضفة الغربية
٤٣	مدينة القدس
٤٨	مدينة نابلس
٥٠	مدينة رام الله والبييرة
٥٢	أريحا
٥٤	بيت لحم
٥٧	الخليل
٦٠	جنين
٦٢	طولكرم
٦٤	قلقيلية
٦٧	سلفيت

## الفصل الرابع

### الطريقة والإجراءات

٧٠	
٧٠	منهج الدراسة
٧٠	مجتمع الدراسة
٧٢	عينة الدراسة
٧٥	أداة الدراسة
٧٨	متغيرات الدراسة
٧٨	إجراءات الدراسة
٧٨	المعالجات الإحصائية

## الفصل الخامس

### النتائج المتعلقة بصفات المرشد السياحي وواقع إدارة الرحلات

#### السياحية في فلسطين

٨٠	النتائج المتعلقة بالصفات الشخصية للمرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين.
٨٧	النتائج المتعلقة بواقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين.

## الفصل السادس

١٢٦	النتائج المتعلقة بمعوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين
-----	---

## الفصل السابع

### خلاصة النتائج والتوصيات

١٨٥	خلاصة النتائج
١٩١	التوصيات
١٩٣	المراجع
٢٠١	الملاحق
٢٢٦	الملخص باللغة الإنجليزية

## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١	توزيع مجتمع الدراسة تبعاً لمتغير الوظيفة والمحافظة.	٧٠
٢	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر.	٧٢
٣	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	٧٣
٤	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الراتب الشهري (بالدينار الأردني).	٧٤
٥	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير إتقان اللغات الأجنبية.	٧٤
٦	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير التخصص.	٧٥
٧	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية.	٧٥
٨	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للصفات الشخصية للمرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين.	٨٠
٩	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لواقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال التخطيط قبل الرحلة.	٨٢
١٠	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لواقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال الإجراءات في الفندق.	٨٣
١١	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لواقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة.	٨٤
١٢	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لواقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال خطة العمل أثناء الرحلة.	٨٥
١٣	ترتيب المجالات والدرجة الكلية لواقع إدارة الرحلات السياحية.	٨٧
١٤	المتوسطات الحسابية لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير العمر.	٨٨
١٥	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير العمر.	٩٠
٢٢	المتوسطات الحسابية لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	٩٢



٢٣	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	٩٩
٢٧	المتوسطات الحسابية لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير الراتب الشهري (بالدينار الأردني).	١٠٠
٢٨	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير الراتب الشهري.	١٠٤
٣٤	المتوسطات الحسابية لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير اتقان اللغات الأجنبية.	١٠٥
٣٥	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير اتقان اللغات الأجنبية.	١١١
٣٦	نتائج اختبار شفاهة لدلالة الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير اتقان اللغات الأجنبية.	١١٢
٣٧	المتوسطات الحسابية لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	١١٣
٣٨	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	١١٥
٤٥	المتوسطات الحسابية لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية.	١١٦
٤٦	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية.	١٢٣
٤٨	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمعوقات عمل المرشدين السياحيين في	١٢٧

	فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات الإدارية.	
١٢٩	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمعوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال معوقات طبيعة العمل.	٤٩
١٣٠	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمعوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال البرامج.	٥٠
١٣٢	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمعوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات على مجال السياح.	٥١
١٣٣	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمعوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال زملاء العمل.	٥٢
١٣٥	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمعوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال الامكانيات والأدوات.	٥٣
١٣٦	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمعوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي.	٥٤
١٣٧	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمعوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال النمو المهني.	٥٥
١٣٩	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمعوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين للدرجة الكلية للمعوقات.	٥٦
١٤٢	المتوسطات الحسابية لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير العمر.	٥٧
١٤٤	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات معوقات عمل المرشدين	٥٨

	السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير العمر.	
١٥٢	المتوسطات الحسابية لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	٦٦
١٥٤	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	٦٧
١٥٧	المتوسطات الحسابية لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير الراتب الشهري (بالدينار الأردني).	٧٠
١٥٨	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير الراتب الشهري.	٧١
١٥٩	المتوسطات الحسابية لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير إتقان اللغات الأجنبية.	٧٣
١٦١	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير إتقان اللغات الأجنبية.	٧٤
١٦٣	المتوسطات الحسابية لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	٨٣
١٧٠	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	٨٤
١٨٠	المتوسطات الحسابية لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية.	٩٣
١٨٢	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية.	٩٤

## فهرس الاشكال

الرقم	الموضوع	الصفحة
	توزيع مجتمع الدراسة للمدراء تبعاً للمدن	٧١
	توزيع مجتمع الدراسة للمرشدين تبعاً للمدن.	٧١
١	المتوسطات الحسابية لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين.	٨٩
٢	المتوسطات الحسابية لمجال التخطيط قبل الرحلة تبعاً لمتغير العمر.	٩٣
٣	المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات وصول السياح تبعاً لمتغير العمر.	٩٤
٤	المتوسطات الحسابية لمجال الإجراءات في الفندق تبعاً لمتغير العمر.	٩٥
٥	المتوسطات الحسابية لمجال إستغلال الوقت داخل الحافلة تبعاً لمتغير العمر.	٩٦
٦	المتوسطات الحسابية لمجال خطة العمل أثناء الرحلة تبعاً لمتغير العمر.	٩٧
٧	المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية تبعاً لمتغير العمر.	٩٨
٨	المتوسطات الحسابية لمجال التخطيط قبل الرحلة تبعاً لمتغير العمر.	١٠١
٩	المتوسطات الحسابية لمجال التخطيط قبل الرحلة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	١٠٢
١٠	المتوسطات الحسابية لمجال التخطيط قبل الرحلة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	١٠٣
١١	المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات وصول السياح تبعاً لمتغير الراتب الشهري.	١٠٦
١٢	المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات وصول السياح تبعاً لمتغير الراتب الشهري.	١٠٧
١٣	المتوسطات الحسابية لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة تبعاً لمتغير الراتب الشهري.	١٠٨
١٤	المتوسطات الحسابية لمجال خطة العمل أثناء الرحلة تبعاً لمتغير الراتب الشهري.	١٠٩
١٥	المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية تبعاً لمتغير الراتب الشهري.	١١٠
١٦	المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات وصول السياح تبعاً لمتغير اتقان اللغات الأجنبية.	١١٤
١٧	المتوسطات الحسابية لمجال التخطيط قبل الرحلة تبعاً لمتغير التخصص	١١٧

	العلمي.	
١١٨	المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات وصول السياح تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	١٨
١١٩	المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات وصول السياح تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	١٩
١١٩	المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات استغلال الوقت داخل الحافلة تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	٢٠
١٢٠	المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات خطة العمل أثناء الرحلة تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	٢١
١٢١	المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات خطة العمل أثناء الرحلة تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	٢٢
١٤٠	المتوسطات الحسابية لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدارء المكاتب والمرشدين السياحيين.	٢٣
١٤٥	المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات الإدارية تبعاً لمتغير العمر.	٢٤
١٤٦	المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات في مجال طبيعة العمل تبعاً لمتغير العمر.	٢٥
١٤٧	المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات في مجال البرامج تبعاً لمتغير العمر.	٢٦
١٤٨	المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات في مجال السياح تبعاً لمتغير العمر.	٢٧
١٤٩	المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات في مجال زملاء العمل تبعاً لمتغير العمر.	٢٨
١٥٠	المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات في مجال النمو المهني للمرشد السياحي تبعاً لمتغير العمر.	٢٩
١٥١	المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للمعوقات تبعاً لمتغير العمر.	٣٠
١٥٥	المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	٣١
١٥٦	المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال النمو المهني للمرشد السياحي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	٣٢

١٦٠	المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	٣٣
١٦٤	المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على المعوقات الإدارية تبعاً لمتغير اللغات المتقنة.	٣٥
١٦٥	المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال طبيعة العمل تبعاً لمتغير اللغات المتقنة.	٣٦
١٦٦	المتوسطات الحسابية لمجال البرامج تبعاً لمتغير اللغات المتقنة.	٣٧
١٦٦	المتوسطات الحسابية لمجال السياح تبعاً لمتغير اللغات المتقنة.	٣٨
١٦٧	المتوسطات الحسابية لمجال زملاء العمل تبعاً لمتغير اللغات المتقنة.	٣٩
١٦٨	المتوسطات الحسابية لمجال الإمكانيات والأدوات تبعاً لمتغير اللغات المتقنة.	٤٠
١٦٩	المتوسطات الحسابية لمجال الحوافز المادية والمعنوية تبعاً لمتغير اللغات المتقنة.	٤١
١٦٩	المتوسطات الحسابية للمعوقات الكلية تبعاً لمتغير اللغات المتقنة.	٤٢
١٧٣	المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على المعوقات الإدارية تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	٤٣
١٧٤	المتوسطات الحسابية في مجال طبيعة العمل تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	٤٤
١٧٥	المتوسطات الحسابية للمعوقات في مجال البرامج تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	٤٥
١٧٦	المتوسطات الحسابية لمجال السياح تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	٤٦
١٧٦	المتوسطات الحسابية لمجال زملاء العمل تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	٤٧
١٧٧	المتوسطات الحسابية لمجال الإمكانيات والأدوات تبعاً لمتغير التخصص.	٤٨
١٧٨	المتوسطات الحسابية لمجال الحوافز المادية والمعنوية تبعاً لمتغير التخصص.	٤٩
١٧٩	المتوسطات الحسابية لمجال النمو المهني تبعاً لمتغير التخصص.	٥٠
١٧٩	المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للمعوقات تبعاً لمتغير التخصص.	٥١

## فهرس الخرائط

الصفحة	الموضوع	الرقم
٤٢	خريطة تبين جغرافية فلسطين السياحية	١

## فهرس الملاحق

الصفحة	الموضوع	الرقم
٢٠٢	استبانة المدراء	١
٢١٣	استبانة المرشدين	٢
٢٢٤	كتاب تسهيل مهمة للجامعة الأردنية	٣
٢٢٥	كتاب تسهيل المهمة لجامعة اليرموك	٤



## فهرس الصور

الرقم	الموضوع	الصفحة
١	منظر عام لمنطقة الحرم القدسي الشريف.	٤٧
٢	برج الساعة	٤٩
٣	منطقة البرج	٥١
٤	دير القديس جورج	٥٣
٥	كنيسة حقل الرعاة	٥٦
٦	مسجد النبي يونس	٥٩
٧	جامع فاطمة خاتون	٦١
٨	جزء من البيوت القديمة	٦٣
٩	المسجد العمري	٦٦
١٠	منظر لمعصرة زيتون	٦٨

## ملخص الدراسة

### واقع وأفاق الإرشاد السياحي في فلسطين

إعداد: حسان احمد قدومي

إشراف: الدكتور عزيز دويك

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع وافق الإرشاد السياحي في فلسطين من حيث: الصفات الشخصية للمرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين إضافة إلى اثر متغيرات كل من (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري، إتقان اللغات الأجنبية، والتخصص العلمي) على ذلك .

ولتحقيق ذلك أجريت الدراسة على عينة قوامها (١٦٤) فردا بواقع (٥٢) مديرا للمكاتب السياحية و (١١٢) مرشدا سياحيا، واستخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية، وتحليل التباين الأحادي، واختبار شفبه للمقارنات بين المتوسطات الحسابية وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) حيث كانت أهم النتائج التي تم التوصل إليها: إن المعدل العام للصفات عند المرشدين السياحيين كانت بدرجة كبيرة جدا حيث وصلت النسبة المئوية إلى (٨٤,٦٦%)، وان أهم الصفات التي يجب أن تتوفر في القائد الناجح هي :

( الثقة بالنفس، الطموح، الصدق، الحماسة، العلاقات الاجتماعية الجيدة، حسن الاتصال، التنظيم، الأمانة، الاطلاع ) .

إن درجة واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت كبيرة جدا على مجالات ( إجراءات وصول السياح، الإجراءات في الفندق، خطة العمل أثناء الرحلة ) حيث كانت النسبة المئوية عليها أكثر من ( ٨٠ % ) وكانت كبيرة على مجال ( التخطيط قبل الرحلة، واستغلال الوقت في داخل الحافلة ) حيث كانت النسبة المئوية لهل على التوالي ( ٧٩ %، ٧٦,٢٢ % ) .

إن درجة الواقع الكلية لإدارة الرحلات السياحية في فلسطين كانت بدرجة كبيرة جدا حيث وصلت النسبة المئوية إلى ( ٨٠,٦ % ) .

إن الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة

وأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥، وبين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر اكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر اكثر من ٣٥ سنة، وبين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وأصحاب العمر اكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة، ومثل هذه النتيجة تعني أن افضل درجة لواقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين كانت عند أصحاب الفئة العمرية من ٣١-٣٥ سنة.

إن الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب المؤهلات (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس) وماجستير فاعلى ولصالح أصحاب المؤهلات (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس). إن الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب الدخل المرتفع وأصحاب الدخل المنخفض ولصالح أصحاب الدخل المرتفع.

إن الفروق كانت دالة إحصائياً على مجال إجراءات وصول السياح بين أصحاب إتقان لغة واحدة وثلاثة لغات ولصالح من يتقنون ثلاث لغات، وبين إتقان لغتان ولغة واحدة ولصالح من يتقنون لغتان، بمعنى أن زيادة عدد اللغات تكون بدرجة افضل لمجال إجراءات وصول السياح.

إن الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب تخصص الجغرافيا والتخصصات الأخرى ولصالح أصحاب تخصص الجغرافيا.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على جميع المجالات والدرجة الكلية باستثناء مجال استغلال الوقت داخل الحافلة بين مدراء المكاتب السياحية والمرشدين السياحيين ولصالح المرشدين السياحيين باستثناء مجال خطة العمل أثناء الرحلة كانت لصالح مدراء المكاتب السياحية .

إن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت كبيرة على مجالات (المعوقات الإدارية، المعوقات في مجال البرامج، المعوقات في مجال السياح، المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات، معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي ، ومعوقات النمو المهني للمرشد السياحي ) حيث تراوحت النسبة المنوية للاستجابة عليها بين (٧٠,٤%-٧٩,٦%). وكانت درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين

متوسطة على مجالي: (المعوقات في مجال طبيعة العمل، والمعوقات على مجال زملاء العمل) حيث كانت النسبة المئوية لاستجابة عليهما على التوالي: (٦٩%) ، (٦٦,٢%).

درجة المعوقات الكلية لعمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت كبيرة حيث وصلت النسبة المئوية إلى (٧٣ %). إن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعا لمتغير العمر كانت في غالبيتها لصالح أصحاب العمر اكثر من ٣٥ سنة، ويعني ذلك أن المعوقات تزداد مع زيادة العمر. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على الدرجة الكلية للمعوقات تبعا للراتب الشهري.

إن أعلى درجة من المعوقات كانت عند أصحاب اللغة الواحدة، يليها لغتان، وأخيرا ثلاث لغات، بمعنى أن العلاقة عكسية بين درجة المعوقات وزيادة عدد اللغات المتقنة، والسبب في ذلك أن الشخص الذي يمتلك لغات أكثر تكون لديه القدرة على التكيف والعمل مع السياح من مختلف دول العالم، ويكون لديهم القدرة على مواجهة الصعوبات وحلها بأسرع ما يمكن.

إن الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب تخصص الجغرافيا والتخصصات الأخرى ولصالح أصحاب التخصصات الأخرى، أي أن أقل المعوقات كانت عند أصحاب تخصص الجغرافيا.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعا لمتغير الوظيفة الحالية على جميع المجالات والدرجة الكلية باستثناء مجالي معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي ومعوقات النمو المهني للمرشد السياحي بين مدراء المكاتب السياحية والمرشدين السياحيين ولصالح مدراء المكاتب، أي أن المعوقات عند مدراء المكاتب أعلى منها عند المرشدين السياحيين.

وأوصى بضرورة الاهتمام بجميع الصفات الجيدة عند انتقاء المرشدين السياحيين مثل: (الحماسة، الثقة بالنفس، العلاقات الاجتماعية، المرونة في التعامل، الصدق، المظهر المهني الجذاب، المعرفة، حسن الاتصال، التنظيم، الحسم في القرارات الطارئة، الصحة الجيدة،

الأمانة الشخصية ، الجاذبية ، والاطلاع) والعمل على تعزيز مثل هذه الصفات وذلك نظرا لاجماع كل من المدراء والمرشدين السياحيين على مثل هذه الصفات. الاهتمام المسبق من قبل المرشدين السياحيين في التفكير حول كيفية الاستفادة من الوقت بالقراءة أو النوم والاسترخاء إذا كانت الرحلة طويلة ، والعمل على توجيه السياح لذلك.

اشتملت الدراسة الحالية على ستة فصول، حيث كان الفصل الأول حول مقدمة الدراسة وأهميتها ، وأهدافها ، وأسئلتها، والفصل الثاني حول الإطار النظري في مجال السياحة ، والفصل الثالث حول إجراءات الدراسة من حيث المنهجية والمجتمع والعينة وأداة الدراسة والإجراءات والمعالجات الإحصائية ، والفصل الرابع حول صفات المرشد السياحي ، والفصل الخامس حول معوقات عمل المرشدين السياحيين ، والفصل السادس حول خلاصة النتائج وأهم التوصيات.

# الفصل الأول

## مقدمة الدراسة وأهميتها

## الفصل الأول

### مقدمة الدراسة وأهميتها

#### المقدمة:

تعتبر جغرافية السياحة اتجاهاً من الاتجاهات الحديثة في علم الجغرافيا، وساعد في بروزها الأهمية الكبيرة والمتزايدة للسياحة التي أصبحت من المصادر الهامة في الدخل القومي خاصة في البلدان التي تتمتع بمقومات سياحية طبيعية وبشرية هامة كفلسطين.

هناك بعض الدول تعتمد اعتماداً مباشراً و كلياً على السياحة كمصدر للدخل مثل جمايكا و بعض دول الكاريبي وخاصة في تلك الدول التي تفقر لمصادر الثروة مثل النفط (البترو) والمعادن الهامة.... الخ.

يقصد بفلسطين تلك المناطق التي تخضع لسيادة السلطة الوطنية الفلسطينية خلال فترة إجراء الدراسة.

يشير غنيم وسعد (١٩٩٩، ص٢٢) إلى أن السياحة ظاهرة سلوكية وإنسانية عامة، وهناك أهمية لا يمكن غض النظر عنها للسياحة وهي الأهمية الحضارية والثقافية التي تتمثل في انتشار ثقافات الشعوب وحضارات الأمم بين أقاليم العالم المختلفة حيث تعمل السياحة على زيادة معرفة شعوب الأرض ببعضها البعض وتوطيد العلاقات وتقريب المسافات الثقافية بينهما، ولا ننسى الأهمية البيئية والعمرانية للسياحة التي تمكن السائح من تحقيق استغلال أمثل للموارد والمعطيات الطبيعية وتدفع للمحافظة عليها وعدم إساءة استخدامها على أنها ثروة وطنية، وكذلك تعمل النشاطات السياحية على تنظيم وتحديث استخدامات الأرض بالشكل الذي يحقق أقصى منفعة ممكنة ولا يسبب أي أثار بيئية سلبية والاهتمام بالبعد الجمالي للمعطيات سواء أكانت طبيعة أم من صنع الإنسان.

إن دراسة المرشدين السياحيين، وهي محور هذه الدراسة، في غاية الأهمية حيث يشير مقابلة (١٩٩٩، ص٤٨) إلى أن المرشد السياحي وجه البلد والسفير المقيم فيها وغالباً ما يكون المرشد أول من يلتقي السائح وآخر من يودعه، فهو أول الأشخاص الذين يشكلون الانطباع الأول وربما الأخير والدائم في ذهن السائح، ويعتبر أهم عنصر من عناصر البرنامج السياحي وهو الذي يستطيع أن يغير أية انطباعات غير إيجابية حول بلده ويغرس الصورة المطلوبة في أذهان السياح.

## مشكلة الدراسة:

تختلف المقومات الاقتصادية من دولة إلى أخرى فنجد أن هناك دولاً تعتمد على مقومات طبيعية مثل دول الخليج العربي التي تعتمد في الدرجة الأولى على مردود النفط كمردود أساسي في الدخل القومي وهناك أيضاً دولة الأردن التي تعتمد على مردود الفوسفات ونتيجة لتطور العلاقات الدولية في السياحة وخاصة في أوائل هذا القرن أكثر من السابق وذلك بعد ظهور مشكلة التلوث البيئي سعت كثير من الدول إلى استغلال الامكانيات السياحية لتشكل قاعدة لمورد اقتصادي مهم أولاً وللترفيه عن مواطنيها ثانياً فعلى سبيل المثال نجد أن مصر نموذج لتجربة عربية ناهضة حيث بلغ الدخل السياحي أكثر من (٧٠٠) مليون دولار أمريكي في عام ١٩٨١م وفي اسبانيا نجد أن الدخل السياحي سد (٧٩%) من عجز الميزان التجاري في اسبانيا خلال الفترة (١٩٦٢-١٩٧٣). (فيصل عبده علي، ١٩٩٩، ص.ص ٣٤-٣٧).

أما في فلسطين فنجد أن الدراسات السياحية عملت على تناول بقع جغرافية محددة فنجد أن هناك من قام بدراسة حول السياحة في مدينة القدس (عايد، ١٩٩٦) ودراسة بعنوان الحركة السياحية في مدينة بيت لحم (حماد أحمد، ١٩٩٤) ودراسة (مطيع، ٢٠٠٠) عن الحركة السياحية في منطقة أريحا والبحر الميت أما الدراسة الحالية فتعمل على دراسة واقع وآفاق الإرشاد السياحي في فلسطين دراسة جغرافية تحليلية فهي تشمل جميع المناطق السياحية في الضفة الغربية ومن السياحين بشكل عام أدت ظروف الاحتلال إلى الحد من

السياحة في فلسطين، ومن هنا ظهرت مشكلة الدراسة لدى الباحث وبالتحديد يمكن إيجاز أسئلة الدراسة فيما يلي:

### السؤال الأول:

ما واقع الصفات الشخصية للمرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب والمرشدين السياحيين؟

### السؤال الثاني:

ما واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب والمرشدين السياحيين؟

### السؤال الثالث:



ما درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب والمرشدين السياحيين؟

### أهمية الدراسة:

تعتبر دراسة المرشدين السياحيين من المتطلبات الهامة للسياحة في فلسطين حيث تكمن أهمية الدراسة بما يلي:

- تعتبر الدراسة الحالية، الأولى في فلسطين والتي تهتم بدراسة المرشدين السياحيين من حيث صفات المرشد السياحي، وإدارة الرحلات السياحية، ومعوقات عمل المرشدين .  
- يتوقع من خلال المسح الميداني :

- 1- إعطاء تصور واضح عن المرشدين السياحيين في فلسطين.
- 2- يتوقع من خلال المسح الميداني إعطاء تصور واضح حول اثر متغيرات (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري، إتقان اللغات الاجنبية، والتخصص العلمي) على صفات المرشد السياحي، وإدارة الرحلات السياحية، ومعوقات عمل المرشدين .
- سوف تساهم نتائج الدراسة الحالية في إفادة العاملين في وزارة السياحة في السلطة الوطنية الفلسطينية والمهتمين بالسياحة الفلسطينية وذلك من خلال تزويدهم بمعلومات عن هذا الواقع والعمل في ضوء ذلك على بناء الخطط السياحية المناسبة.

### أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف إلى واقع الصفات الشخصية للمرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب والمرشدين السياحيين.
2. التعرف إلى واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب والمرشدين السياحيين.
3. التعرف إلى درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب والمرشدين السياحيين .
4. التعرف إلى أثر متغيرات كل من: (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري ، إتقان اللغات الأجنبية، والتخصص العلمي) على واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب والمرشدين السياحيين.

٥. التعرف إلى أثر متغيرات كل من: (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري ، إتقان اللغات الأجنبية، والتخصص العلمي) على درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب والمرشدين السياحيين.

### فرضيات الدراسة:

سعت الدراسة إلى اختبار الفرضيتين الآتيتين:

الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب والمرشدين السياحيين تعزى لمتغيرات : (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري ، إتقان اللغات الأجنبية، والتخصص العلمي).

الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب والمرشدين السياحيين تعزى لمتغيرات : (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري ، إتقان اللغات الأجنبية، والتخصص العلمي).

### مجالات الدراسة:

١. المجال المكاني:

مكاتب السياحة الخاصة التابعة لوزارة السياحة في فلسطين.

٢. المجال البشري:

تتناول الدراسة مديري المكاتب السياحية إضافة إلى المرشدين السياحيين العاملين في وزارة السياحة أو مكاتب السياحة أي جميع الأفراد المرخصين لمزاولة المهنة و الذين يقومون في المهنة بصورة شخصية.

٣. المجال الزمني:

تم جمع البيانات التي استخدمت في هذه الدراسة ( ٢٠١٤ / ٢٠٠٢م - ٢٠١٠ / ٢٠٠٢م )

( ٢٠١٥ / ٢٠٠٢م )

## عينة الدراسة:

أجريت الدراسة على عينة عشوائية من مديري المكاتب السياحية والمرشدين السياحيين في المكاتب السياحية المرخصة في فلسطين، وفي الفصل الثالث من الدراسة بيان تفصيلي لخصائص العينة.

## أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث في جمع البيانات على ما يلي:

١- الاستبانة.

٢- إحصائيات وزارة السياحة لقياس واقع عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من حيث:

١- صفات المرشد السياحي.

ب- إدارة الرحلات السياحية.

ج- معوقات عمل المرشدين .

٢. ما كتب عن الموضوع في الكتب .

٣. زيارات ميدانية .

٤. مقابلات .

## منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والكمي حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات على عينة عشوائية من مدير المكاتب السياحية والمرشدين السياحيين في المكاتب السياحية المرخصة في فلسطين.

## المعالجات الإحصائية:

تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإيجاد الفروقات في صفات المرشد السياحي، وإدارة الرحلات السياحية، ومعوقات عمل المرشدين تبعاً لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري، إتقان اللغات الأجنبية، والتخصص العلمي).

### الدراسات السابقة:

قام مصطفى موسى، (١٩٨٥) بدراسة جغرافية السياحة في مدينة العقبة، والتي بينت مقومات السياحة في مدينة العقبة حيث أكدت أيضا أهمية هذه المدينة وضرورة الاهتمام بها والحفاظ عليها والعمل على تنميتها وتطويرها حيث أوصت الدراسة على تطوير قطاع الخدمات السياحية والخدمات الأساسية المكملة لخدمة السياحة وذلك لتلبية الحاجات المتزايدة للسياح وإشباع رغباتهم. (الرحيمي، ١٩٩٩، ص٣)

وقام جابس سماوي، (١٩٩٠) بإجراء دراسة بعنوان "واقع الحركة السياحية في البتراء، خصائصها واتجاهاتها ومشكلاتها" تناولت هذه الدراسة واقع الحركة السياحية في البتراء وخصائصها واتجاهاتها، ومشكلاتها لدى الفئات الرئيسية للسياح، وتوصل الباحث إلى ان خصائص السياح الديموغرافية والاقتصادية متفاوتة عند جنسيات السياح الذين زاروا مدينة البتراء وارتفاع الدخل عند معظم جنسيات السياح، وان هناك علاقة بين متغيرات الحالة الزوجية، والعمر، والدخل، والتعليم بين جنسيات السياح. (عايد، ١٩٩٩، ص١٥)

وقام فيصل محمد الحاج ذيب، (١٩٩٠) بإجراء دراسة حول التسوق السياحي في الأردن (السياحة الوافرة، واقع تطوير) حيث بينت هذه الدراسة ان ٣٤% من إجمالي السياح تواجههم مشاكل أثناء القيام بزيارة الأردن، على سبيل المثال نقص الإرشاد السياحي وصعوبة الانتقال بوسائل النقل العامة وضعف الخدمات السياحية المقدمة وعدم كفايتها وان ٨٥% من إجمالي السياح كانت انطباعاتهم أن الأردن هو بلد سياحي يمتلك مقومات سياحية وتوصلت أيضا أن هناك ضعفاً في دور مكاتب السياحة والسفر في توفير الخدمات السياحية حيث انه تبين ان ٢١% فقط من إجمالي سياح الأردن ينظمون رحلاتهم عن طريق مكاتب السياحة والسفر وضرورة العمل على رفع كفاءة العاملين في المجال السياحي.

قام باجس إسماعيل (١٩٩٢) بإجراء دراسة بعنوان "البنية الأساسية للسياحة الفلسطينية" حيث قام الباحث بدراسة واقع السياحة في الضفة الغربية واهم الظواهر التي

تسود في البيئة السياحية ومنها الحجم المحدد للفعاليات السياحية في الضفة الغربية والتراجع النوعي من المؤسسات والخدمات العربية حيث بلغ عدد الفنادق العربية ٣٨ فندقاً مقابل ٢٦٧ فندقاً إسرائيلي و عدد الغرف في الجانب العربي لا يزيد عن ٢,٣٦٦ غرفة مقابل ٣٠,٢٥١ غرفة في الفنادق الإسرائيلية، وبلغ عدد مكاتب السياحة والسفر العربية ٣٢ مكتباً مقابل ٣٩٠ مكتباً وشركة سياحية إسرائيلية، حيث انه توصل الباحث إلى أن ٧١% من الفنادق العربية تأسس عام ١٩٦٧م، و ٤٧% من الفنادق العاملة هي أبنية مستأجرة ولم تكن مصممة لتكون أصلاً فنادق بالمقاييس السياحية حيث انه يشير الباحث إلى انه لا يوجد هناك توازن في التوزيع الجغرافي للخدمات السياحية العربية أن تكاد تنحصر في مدينة القدس ففي مجال الإيواء مثلاً نجد انه هناك ٨١,٥% من الفنادق في مدينة القدس وأيضاً بالنسبة لمكاتب السياحة والسفر فيوجد ٩٤% منها في مدينة القدس و ٤% في مدينة بيت لحم والباقي يتوزع على مدن الضفة الغربية. (عايد، أحمدعابد، ١٩٩٩، ص ١٤)

قام الباحث احمد حماد، (١٩٩٤) بإجراء دراسة بعنوان "الحركة السياحية في مدينة بيت لحم" عالجت واقع الحركة السياحية في مدينة بيت لحم، وأظهرت الدراسة ان هناك إقبالاً على زيارة المدينة من السياح الأجانب والعرب على الرغم من الظروف الأمنية التي تشهدها بيت لحم وبقية الأراضي المحتلة، بسبب ما تتمتع به المدينة من أهمية دينية بالغة حيث تعد قبلة الحجاج المسيحيين في جميع أنحاء العالم، وتبين ان الأوروبيين شكلوا أعلى نسبة من السياح إذ بلغت ٣٧% يليهم الأمريكيين بنسبة ٢٣,٦% ثم العرب بنسبة ٢٢,٦% وتوصل الباحث إلى ان مدة إقامة السياح في المدينة قصيرة وتبلغ نصف يوم، بسبب قرب المسافة بين مدينة بيت لحم والقدس.

وتم دراسة خصائص الحركة السياحية في مدينة بيت لحم للتعرف على خصائص السياح المختلفة حسب جنسياتهم وتبين ان لهذه الخصائص مؤشرات مهمة، وخاصة الخصائص الديموغرافية والاقتصادية للسياح، واستطاعت أربع متغيرات وهي العمر، والتعليم، ودافع الزيادة، وطبيعة الحضور أن تفسر ٣٥,٤٥% من التباين في الحركة السياحية في مدينة بيت لحم. (عايد، أحمدعابد، ١٩٩٩، ص ١٣).

وقام بركات كامل المهيبرات ( ١٩٩٥ ) بدراسة بعنوان تنمية السياحة على الساحل الشرقي للبحر الميت، والتي أظهرت قصور الخدمات المتوفرة عن تلبية رغبات السياح والمستجمنين من جهة، وقلة هذه الخدمات من جهة أخرى، مما يؤدي ذلك إلى زيادة توفير الخدمات السياحية على مختلف المستويات، وأيضاً تحسين مستوى خدمتها ونوعية برامجها. (الرحيمي، سالم، ١٩٩٧، ص ٥)

وقام عايد احمد عايد صلاح الدين، (١٩٩٦، ص ٢) بإجراء دراسة بعنوان "السياحة في مدينة القدس" حيث تناولت هذه الدراسة السياحة في مدينة القدس، وواقع الحركة السياحية من حيث حجمها، ومصادرها، وخصائصها، وتوقيتها، ودراسة خصائص السياح الاجتماعية والاقتصادية وتحليل واقع الخدمات السياحية وتوزيعها المكاني، وتقييم السياح لها، وقد أظهرت الدراسة ان السياحة الدينية هي السياحة الغالبة في المدينة، إذ شكل العامل الديني أهم دوافع الزيارة للسياح لمدينة القدس، بنسبة وصلت إلى ٦٦,٧% لدى جميع الجنسيات، واتضح من خلال الدراسة ان معظم السياح والزوار هم من كبار السن، وارتفاع المستوى التعليمي للسياح الأجانب وخاصة الأوروبيين والأمريكيين، وأظهرت الدراسة أيضاً ان معدل إقامة السياح في مدينة القدس الشرقية قصيرة إذ بلغ ٣,٦ يوماً بينما بلغ في مدينة القدس الغربية ١٠ أيام، مما انعكس سلباً على المردود الاقتصادي للمدينة إذ لم تزد عائدات السياحة عام ١٩٩٤ عن ٨٤ مليون دولار، وتبين من خلال الدراسة ان هناك بعض المعوقات التي تواجه السياح في مجال النواحي الأمنية والنقص في عدد الغرف الفندقية، وتفاوت أسعار السلعة الواحدة نفسها.

وقام سالم أحمد صالح الرحيمي (١٩٩٧، ص ٣) بدراسة حول دور مكاتب السياحة والسفر، في ترويج الخدمة السياحية في الأردن حيث هدفت هذه الدراسة، إلى التعرف إلى دور مكاتب السياحة والسفر في الترويج للخدمة السياحية في الأردن، وبيان المشاكل والصعوبات التي تواجهها، والوصول إلى الحلول المناسبة، وشملت الدراسة على (١٢٣) مكتباً اختيرت عشوائياً؛ وعند أخذ العينة تمت مراعاة التمثيل الجغرافي لجميع المكاتب في جميع مناطق المملكة كما هدفت الدراسة إلى بيان مدة وضوح مفهوم الترويج وعناصره، وأساليب المزيج الترويجي، التي تستخدمها المكاتب في الترويج للبرامج والخدمات السياحية التي تقدمها.

وقام ابراهيم السرطاوي (١٩٩٩، ص ٢) بدراسة حول السياحة الدينية في فلسطين حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح حركة السياحة وأبرز عوامل الجذب السياحي والتعرف إلى خصائص السياح من حيث المصدر وتحليل خصائصهم الديمغرافية والاجتماعية والاقتصادية والقاء الضوء على الخدمات السياحية في منطقة الدراسة وأهم المشكلات التي تعانيها الحركة السياحية ومدى رطل السياح عنها وتم توزيع استبانة خاصة للسياح والزوار بلغ عددها (١٠٠٠) استبانة بهدف التعرف على خصائصهم الديمغرافية والاجتماعية والاقتصادية بالإضافة إلى مدى رضاهم.

وقام مطيع يوسف محمد قيصي (٢٠٠٠، ص ١) بدراسة تحمل عنوان دراسة في جغرافية السياحة في منطقة أريحا والبحر الميت حيث قامت هذه الدراسة بتحليل خصائص الحركة السياحية في منطقة أريحا والبحر الميت ودراسة الخدمات السياحية المتوفرة والأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للعاملين في قطاع السياحة نظراً لأهمية ذلك في تنشيط الحركة السياحية حيث أن العامل البشري من العوامل الهامة التي يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند وضع أي خطة لتطوير السياحة، كما وتناولت هذه الدراسة أهم المشكلات التي تواجه الخدمات السياحية الموجودة في منطقة أريحا والبحر الميت واطهار المشاكل التي تعاني منها الخدمات والعمل على حلها وتطوير الخدمات السياحية.

#### تعقيب على الدراسات السابقة:

على الرغم من أهمية الدراسات السابقة التي تم استعراضها والتي تم الاطلاع عليها في موضوع السياحة سواء أكانت في الواقع الفلسطيني أم العربي تبين للباحث ما يلي:

١. أن غالبية الدراسات السابقة اهتمت بدراسة منطقة سياحية محددة مثل دراسة السرطاوي (١٩٩٩)، ودراسة عايد أحمد عايد (١٩٩٦)، ودراسة مطيع (٢٠٠٠) بينما تهتم الدراسة الحالية بدراسة واقع أو آفات الإرشاد السياحي في فلسطين في جميع المناطق السياحية في الضفة الغربية من وجهة نظر كل من المدراء والمرشدين السياحين وهذا بدوره يبين الدراسة الحالية من حيث شموليتها عن الدراسات السابقة.

٢. إن غالبية الدراسات السابقة مثل دراسة السرطاوي (١٩٩٩) كانت عينتها من السياح بينما الدراسة الحالية تناولت البحث والدراسة عينة من المدراء المكاتب

السياحية والمرشدين السياحيين وهي أول دراسة في حدود علم الباحث التي تهتم بتناول موضوع سياحي في الواقع من وجهة نظر المدراء والمرشدين السياحيين.

٣. وجود تباين واختلاف في المواضيع التي تناولتها الدراسة السابقة ففي دراسة السرطاوي (١٩٩٩)، ودراسة عايد أحمد عايد (١٩٩٦)، ودراسة مطيع (٢٠٠٠) أما الدراسة الحالية من حيث موضوعها وإجراءاتها تعتبر بمثابة إضافة نوعية في الجغرافيات التطبيقية وذلك من خلال تناولها لصفات المرشدين السياحيين وإدارة الرحلات السياحية ومعطيات العمل السياحي وبالتالي اعتبار مثل دراسة هذه الموضوعات للدراسة الحالية ميزة عن الدراسات السابقة.

٤. امتازت الدراسة الحالية في استخدام أساليب احصائية متقدمة مقارنة بالدراسات السابقة مثل تحليل التباين الأحادي واختبار شففيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية.



## الفصل الثاني

### الخلفية النظرية للدراسة

## الفصل الثاني

### الخلفية النظرية للدراسة

#### مفهوم السياحة وأهميتها:

يشير مقابله (١٩٩٩، ص١٨) إلى أن مفهوم السياحة يعود لكلمة رحلة Tour المشتقة من الكلمة اللاتينية Toron وفي عام ١٦٤٣ ولأول مرة تم استخدام مفهوم Tourism ليدل على السفر أو التجوال من مكان إلى آخر ويمكن تعريف السياحة على أنها مجموعة الظواهر و الأحداث والعلاقات الناتجة عن سفر و إقامة أصحاب البلاد، والتي لا يكون لها أي ارتباط بأي نشاط ربحي أو نية للإقامة الدائمة بحيث تكون بمثابة الحركة الدائرية التي يبدأ بها الشخص من بلده الأصلي وينتهي إلى نفس المكان.

عرف عبدالوهاب (١٩٦٧، ص٣٠) السياحة كما عرفها النمساوي هرمن فون سولارد بان السياحة ظاهرة اقتصادية وفي عام ١٩١٠ عرفها أيضا على أنها (اصطلاح يطلق على كل العمليات التالية وخصوصاً العمليات الاقتصادية التي تتعلق بدخل واقامة وانتشار الأجانب داخل وخارج منطقة معينة أو أية بلدة أو دولة ترتبط بهم ارتباطاً مباشراً، وعرفها البعض الآخر على أساس أنها ظاهرة اجتماعية كما عرفها الألماني جوبير فررويلر في العام ١٩٠٥ إذ يقول أنها ظاهرة من ظواهر عصرنا تنبثق عن الحاجة المتزايدة إلى الراحة، والى الشعور بالبهجة والمتعة من الإقامة في مناطق لما طبيعتها الخاصة أكد على دور السياحة في توفير الراحة وزيادة العلاقات والاتصالات بين شعوب العالم ولقد اختلف في تعريف السياحة تبعاً لاختلاف التخصصات العلمية التي تتناول هذه الظاهرة بالدراسة والتحليل وتطور مفهوم السياحة من فترة إلى أخرى تبعاً لتطور ظاهرة السياحة نفسها لذلك نجد ان هناك العديد من التعريفات كما يشير (غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص١٧) على سبيل المثال:

يعرف روبنسون Robinson السياحة أنها انتقال الأفراد خارج الحدود السياسية للدولة التي يعيشون فيها مدة تزيد على أربع وعشرين ساعة، وتقل عن عام

واحد على أن لا يكون الهدف من وراء ذلك الإقامة الدائمة، أو العمل أو الدراسة، أو مجرد عبور الدولة الأخرى (ترانزيت) . (غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص٢٣)  
تعريف فيغنر Wegener على أنها "جميع أشكال السفر والإقامة للسكان غير المحليين" (غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص٢٣).

■ تعريف الأكاديمية الدولية للسياحة على أنها "اصطلاح يطلق على رحلات الترفيه وكل ما يتعلق بها من أنشطة وإشباع لحاجات السائح". (غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص٢٣)

- تعريف الجمعية البريطانية للسياحة الذي ظهر عام ١٨٩١ و مفاده ان السياحة هي " مجموعة من الأنشطة الخاصة والمختارة التي تتم خارج المنزل وتشمل الإقامة والبقاء بعيداً عن المنزل. (حماد، ١٩٩٤، ص٢٠)

■ تعريف بوكارت Burkart وميدلك Medlik الذي ينص على ان السياحة هي :  
"استخدام محدد لوقت الفراغ ولكل أشكال الاستجمام، أنها تشمل معظم أشكال السفر، ولكن ليس كلها". (غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص٢٣)

■ تعريف ماثيسون Mathieson الذي يعتبر السياحة : " حركة مؤقتة للسكان أو الناس لمناطق معينة خارج مناطق سكنهم واقامتهم الدائمة وتشمل السياحة جميع النشاطات التي تمارس في مناطق الهدف وكذلك جميع الخدمات والتسهيلات التي تم توفيرها لممارسة هذه النشاطات والسياحة بهذا المفهوم نوع من أنواع السفر الذي يختلف عن مرحلة العمل اليومية أو الهجرة أو التسوق أو الإقامة الدائمة". (الخضري، ١٩٨٩، ص٣٨)

■ تعريف بوفي ولاوسن Bovy /Lawson للسياحة على أنها : طريقة قضاء وقت الفراغ بممارسة نشاطات عديدة منها السفر لفترة زمنية معينة ولاهداف معينة (الريماوي، ١٩٩٨، ص٤٠).

■ تعرف السياحة على انها هي (الانتقال الذي يتم بشكل فردي أو جماعي بهدف الاستجمام والذي ينتهي بالعودة إلى منطقة الانطلاق فالسياحة مرتبطة بمكانين نقطة الانطلاق (المصدر) ونقطة الاستقبال (الهدف). (موسى مصطفى، ١٩٨٥، ص ٤٠)

وفي النهاية تقترح (حنين جليله، ٢٠٠٠، ص ٢٠) تعريف شامل للسياحة بأنها النشاط الذي يقوم به الأشخاص الذين يميلون للسفر وربما الإقامة في غير بيئتهم المعتادة لفترة قصيرة أو طويلة دون الإقامة الدائمة، بهدف أساسي هو التمتع بوقت فراغهم على وجه لا يمكن تحقيقه في بيئتهم المعتادة مع استعدادهم لتحمل مخاطر محدودة لنشاطهم في إطار إمكانياتهم المادية والمعنوية.  
ويعرف السائح بأنه:

هو الزائر الذي يمكث لليلة واحدة على الأقل في بلد الهدف (بلد الزيارة) أي أن مدة الزيارة لا تقل عن ٢٤ ساعة وتكون لأي هدف باستثناء الوظيفة والعمل المأجور (غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص ٢٥).

وعرف في اجتماع عقده هيئة الأمم المتحدة في روما سنة ١٩٦٣ وتحت عنوان السياحة الدولية بأنه " كل شخص يكون موجود بشكل مؤقت في دول أجنبية ويعيش خارج مكان سكنه الأصلي مدة أربع وعشرين ساعة أو أكثر (السكر، ١٩٩٤، ص ١٦).

ويعرف المرشد السياحي:

بأنه هو ذلك الشخص الذي يدير ويوجه الرحلة أو الشخص ذو القدرة والعلم بمنطقة معينة والذي عليه إخبار الناس بكل ما يعلم عن هذه المنطقة أو المكان (مقابلة، ١٩٩٩، ص ٤٨).

### ■ أهمية السياحة :

غالباً ما يدور في ذهن البعض منا ما هي أهمية السياحة؟  
بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية أصبحت السياحة من أهم القطاعات في الدول حيث يعزى ذلك إلى كون السياحة تسهم في الدخل الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، بالإضافة إلى ان السياحة مدخلاً للتبادل الثقافي والحضاري، والعادات والتقاليد وتشغيل

الأيدي العاملة وتحقيق السلام والتفاهم بين الشعوب وتساعد السياحة على إحياء التراث الحضاري (مقابلة، ١٩٩٩، ص ٢٣).

يشير (غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص ٢٣) أنه نتيجة للثورات الزراعية والصناعية ونتيجة للتطورات التي تبعتها من تقدم في وسائل الاتصال والمواصلات وتحسن مستوى المعيشة في كثير من البلدان وتزايد معدلات النمو السكاني أدى ذلك كله إلى زيادة الاهتمام بالسياحة مما زاد من أهمية السياحة وذلك من جوانب عديدة كما يشير وهي:

#### • الأهمية الاقتصادية:

بعد التطور الذي حدث في مجال السياحة أصبحت السياحة قطاعاً اقتصادياً رئيسياً يعمل على إيراد الكثير من العملات الصعبة وزيادة الاستثمار الأجنبي في البلد السياحي وأيضاً زيادة فرص العمل للكثير من الأيدي العاملة ومن الأمثلة التي يمكن الاستعانة بها لتوضيح وإدراك أهمية السياحة الاقتصادية وهي:

■ بلغ عدد السياح عام ١٩٩٥ نحو ٥٧٠ مليون سائح أنفقوا خلال زيارتهم ما يقارب ٣٧٠ مليار دولار أو ما يعادل مليار دولار يومياً.

■ بلغ عدد السياح القادمين إلى بريطانيا في الأشهر العشرة الأولى من عام ١٩٩٥ نحو ٢٠ مليون سائح أنفقوا ما يزيد عن ١٠ مليار دولار خلال نفس الفترة الزمنية.

يوضح (توفيق ماهر ، ١٩٩٧، ٣٢) إلى أن الأهمية الاقتصادية للسياحة تدور حول ما تجذبه السياحة للبلد من عملات صعبة ورؤوس أموال وفي كثير من الدول تعتمد البيئة الأساسية للاقتصاد المحلي بها على السياحة وتعتبر السياحة بمجالاتها المختلفة أكبر صناعة في العالم في مجال تشغيل اليد العاملة والقضاء على البطالة وتسهم بالتالي إلى تنمية اقتصاديات الدول وتعتبر سوق قابل للتوسع بحيث تشمل كافة الصناعات الأخرى كالتجارة والصناعة والزراعة وغيرها.

وتزداد أهمية السياحة في الدول النامية التي تهدف إلى تحقيق فائض أو موازنة في مجال ميزان المدفوعات وتحقيق فائض في مجال العملة الصعبة كما وتؤثر على بنيان أداء الاقتصاد القومي مثلاً تأثير السياحة على المدخلات وتشمل مدخلات السياح من البضائع التي يشترونها وأخيراً تأثيرها على نظام النقل (البري، الجوي، البحري).

(توفيق، ماهر، ١٩٩٧، ص ٣٣)

ويشير (توفيق، ماهر، ١٩٩٧، ص٣٣) أيضا إلى ان اعتبار السياحة نشاط ديناميكي حركي ذات تأثير متبادلا وفعال يشمل جميع الأنشطة الاقتصادية في الدولة وخارجها فهي تؤثر وتتأثر في نشاط الإنتاج، والاستهلاك، النقل، الرحلات، الاتصالات، الموانئ، المطارات، الفنادق والبنوك والعمليات التجارية الداخلية والخارجية. (غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص٢٢)

#### • الأهمية الحضارية والثقافية:

تبرز هذه الأهمية في انتشار حضارات وثقافات الشعوب بين مختلف الأقاليم في العالم وان السياحة تبرز في كونها تساعد على زيادة هذه المعرفة عن طريق زيادة معرفة الشعوب ببعضها البعض وتقوية العلاقات وتقريب المسافات بين الشعوب وتؤدي السياحة إلى السفر في أعماق تاريخ الشعوب القديم والتعرف عليه بشكل أوسع وأفضل مما يؤدي ذلك إلى زيادة الاهتمام بالتراث التاريخي وحمايته من الاندثار والنسيان لهذه الشعوب مما يؤدي إلى زيادة التواصل والاتصال بين الشعوب. (غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص٢٢)

#### • الأهمية الاجتماعية:

إذا أخذنا بعين الاعتبار ان الإنسان يعيش حياته باختياره الحر لتنظيم وقته وحياته فان السياحة تعمل على تنمية هذه القواعد في حياة الإنسان وفي نفس الوقت تقدم له عنصراً قد لا يتوفر في المكان الذي يعيش فيه ألا وهو عنصر المتعة الذي جعل منه سائحاً ليتيح له الفرصة لزيارة العالم وإعطائه فرصة للقاء الآخرين. (فيصل، عبده علي، ١٩٩٩، ص٣٣)

ان التقدم التكنولوجي قد أتاح للإنسان فرصة أوفر واسرع للقاء مع الآخرين والحوار معهم من وجهة أخرى فان التقدم قد نما في كثير من الأحيان على حساب الراحة والهدوء الفكري والجسدي الذي كان ينعم به الإنسان بالماضي، بسبب السرعة المذهلة بالانتقال وممارسة شؤون الحياة اليومية ضمن إطار روتيني لا يسمح غالباً للإنسان بالخلو إلى ذاته وتأمل الحياة التي يعيشها فخلقت حواجز داخلية في نفس الإنسان أوقعت في دوامة القلق والخوف من المستقبل وبسبب ما صاحب المجتمع من تقدم مادي

وفكري وارتقاء الإنسان إلى مستوى حصاري عالي وظهور تحولات جذرية في سلوك الإنسان الاجتماعي أصبح هناك حاجة ملحة للانفتاح على عوالم الآخرين ومحاولة التعرف بشكل مباشر وموضوعي على عادات وأفكار جديدة وأنماط من الثقافة واللقاء مع تجارب الآخرين مما يؤدي إلى قيام وعي جديد للنفس بالعالم الذي تحيا فيه من عادات وتقاليد وثقافة. فالإنسان ميال بطبعه وسلوكه إلى الرغبة نحو التقليد والمحاكاة والارتقاء نحو ما يعتقد أنه أسوأ وأفضل. وتمثل السياحة أثراً إنسانياً عظيماً في تفتت الخلافات بين الشعوب وهي من أفضل العوامل في إقامة العلاقات المبنية على أساس الأمن والسلام وبهذا الدور فإنها تعتبر أعظم من مجرد الانتفاع المادي (علي، فيصل عبدة، ١٩٩٩، ص ٣٠).

#### ■ الأهمية البيئية والعمرانية:

إن هذه الأهمية تمكن السياحة من الاستغلال الأمثل للحوار مع من المعطيات الطبيعية وتعمل السياحة على المحافظة على مثل هذه الموارد وعدم الإساءة لها وعدم تدهورها حيث تعمل النشاطات السياحية على تخطيط وتنظيم استخدام الأرض بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق أعلى درجات المنفعة دون أن يؤدي ذلك إلى إنشاء مشاكل سلبية على الطبيعة وكما تهتم النشاطات السياحية في المحافظة على البعد الجمالي للمعطيات والاهتمام بها سواء أكانت هذه المعطيات طبيعية أم من صنع الإنسان وذلك عن طريق صيانة هذه المعطيات السياحية وترميمها خوفاً من اندثارها وتلاشيها وتبرز أهمية السياحة في هذا الصدد من خلال المحافظة على جمالية المنطقة أو الإقليم بصورة خاصة والبيئة بصورة عامة، وإن العلاقة ما بين التنمية السياحية وجمالية البيئة هي علاقة واضحة في بعض الأقاليم والمناطق السياحية، ولكن يمكن القول بأن لمخططي المواقع السياحية الدور الفعال في ربط العلاقة بين توزيع وشكل الأبنية والمرافق السياحية والبيئة المحيطة بها وهو ما يطلق عليه مصممو المدن السياحية التجانس البصري (علي فيصل عبدة، ١٩٩٩، ص ٣١).

ويشير (علي فيصل عبدة، ١٩٩٩، ص ٣٢) إلى أن عدد من مصممي المواقع السياحية يلجأون إلى الاستفادة من مغريات الطبيعة المتوفرة ضمن الموقع السياحي وتحديد التوجه إلى تلك المناطق الطبيعية التي تمتاز بوجود عدد من الأمور تضيف

جمالية اكثر للموقع خاصة إذا ما توافق الشكل والمواد الأولية الداخلة في بناء السياحة مع البيئة الموجودة فيها وهو ما يطلق عليه بمصطلح الاتصال الطبيعي.

#### نشأة وتطور السياحة:

بصعب تحديد البداية الحقيقية للسياحة لان السياحة، كونها سلوك بشري وحركة سفر ظاهرة قديمة قدم البشرية وأنها ظاهرة أخذت تتبلور كمنشآت اقتصادية وظاهرة اجتماعية مع بداية عصر النهضة وفي ظل الثورة الصناعية والزراعية في المجتمعات الأوروبية، حيث يشير (غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص ١٧) إلى ان السياحة بدأت تتبلور في أوربا قبل بقاع العالم الأخرى وذلك بسبب التحولات الزراعية والحضارية والصناعية التي شهدتها هذه القارة دون غيرها من القارات .

اما دور العرب والمسلمين فإنهم ساهموا في السياحة منذ العصور الأولى وخاصة السياحة الدينية عن طريق الحج حيث نجد أن هناك مناطق سياحية مشهورة والتي شهدت زيارات دينية مثل منطقة النضير في مكة المكرمة، وأما في فلسطين فنجد أن هناك الأماكن المقدسة والتي تدل على السياحة الدينية في فلسطين والتي من أهمها القدس، حيث يوجد المسجد الأقصى وقبة الصخرة وغيرها من المدن مثل بيت لحم والخليل.

مرت السياحة في عدة مراحل أهمها:

- ١- ما قبل عصر النهضة الأوروبية. ٢- عصر النهضة الأوروبية.
- ٣- القرن التاسع عشر وحتى منتصف القرن العشرين.
- ٤- مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية وحتى وقتنا الحاضر.

#### • المرحلة الأولى: ما قبل عصر النهضة الأوروبية:

تحتوي هذه المرحلة على حركة السكان وسفرهم منذ اقدم العصور وحتى بداية عصر النهضة في القارة الأوروبية وان هذه الحركة مرتبطة بأهداف خاصة فمثلاً نجد ان حركة الجيوش كانت لأهداف عسكرية وسياسية وزيارة الأماكن المقدسة أهداف دينية وحركة الرحالة لأهداف علمية اقتصادية ونجد ان ابسط أنواع السفر هو تنقل البدو وراء الكلا والماء وسفر الحرفيين وأصحاب المهن لأسباب اقتصادية.

لم تقتصر السياحة في هذه المرحلة على التجارة والأغراض العسكرية حيث نجد ان الناس في اليونان يسافرون لمشاهدة الألعاب الأولمبية والتي أظهرت لأول مرة عام



٧٧٦ ق.م وسافر الرومان لزيارة الأهرامات والإسكندرية في مصر وحركة السفر الدينية في بيت لحم والقدس في فلسطين. ومع ظهور الإسلام أصبح هناك رحلات الحجيج لزيارة الديار المقدسة في مكة المكرمة والمدينة المنورة والقدس الشريف حيث انه من أهم حركات السفر لأسباب دينية وحتى وقتنا الحاضر. ( غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص١٧)

#### • المرحلة الثانية: عصر النهضة الأوروبية:

خلال هذه المرحلة أصبحت السياحة ظاهرة ذات أبعاد اقتصادية واجتماعية مما زاد من الاهتمام بها وظهور السياحة كنشاط إنساني وقطاع اقتصادي له دوره الذي لا يقل بالمستوى عن القطاعات الاقتصادية الأخرى وذلك بسبب التحولات الزراعية والصناعية والحضارية والثقافية التي شهدتها في هذه المرحلة. ففي هذه المرحلة ظهر هناك أنواع متعددة من النشاطات السياحية ولكل منها أهداف معينة حيث نجد انه من أهم هذه الأنواع السياحة التعليمية والتي تقتصر على الشباب من العائلات الأرستقراطية والإقطاعية حيث تتميز بطور المرحلة وكان الهدف منها هو تعليم الشباب من أبناء العائلات صنوف القتال، والمبارزة تأهلهم من الناحية الدبلوماسية من اجل تولي وظائف سياسية وقيادية، وهناك السياحة للاستشفاء والنقاهاة والهدف منها هو العلاج من بعض الأمراض واقتصرت على الأغنياء السياحة الترفيهية لم تعد السياحة في هذا النوع واقتصرت على العائلات الإقطاعية فأصبحت تمارس من قبل شرائح السكان، بمختلف المستويات مما أدى إلى زيادة عدد السياح واصبح عنصر الماء وخاصة البحر هو الأساس في هذا النوع لذلك نجد بان المنشآت السياحية في هذا النوع من أوروبا أخذت الشكل الخطي على امتداد الشواطئ. ( غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص١٨)

#### • المرحلة الثالثة: القرن التاسع عشر وحتى منتصف القرن العشرين:

ان الواقع الأساسي للسياحة في هذه المرحلة هو الإحساس بالطبيعة وخاصة للسياحة الترفيهية والرياضة مما أدى إلى زيادة الاهتمام في مناطق الغابات والمناطق الجبلية فعلى سبيل المثال جبال الألب في أوروبا أصبحت هدفاً لسياحة الاستجمام والترفيه في فصل الصيف والسياحة الرياضية في فصل الشتاء وخاصة رياضة التزلج مما أدى

إلى إنشاء الكثير من المرافق السياحية والمنشآت السياحية في المناطق السياحية في أنحاء أوروبا والعالم، (غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص ١٨).

• المرحلة الرابعة: مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية وحتى وقتنا الحاضر:

خلال هذه المرحلة تنوعت أهداف السياحة وتزايد عدد السياح بشكل كبير جداً لذلك نجد بان حركة السفر بوسائط النقل المختلفة (البري والبحري والجوي) كثيفة كما لم تكن من قبل. وظهر نوع جديد من السياحة وهي سياحة المشاهدة والاستجمام إضافة إلى الأنواع السابقة.

يمكن القول بان هذه المرحلة هي مرحلة السياحة الشعبية وذلك لأنها لم تقتصر على فئة سكانية معينة وتطور وسائل النقل وخاصة ظهور السيارة وزيادة أوقات الفراغ وعدد أيام الإجازات وتحسن مستوى الدخل لدى الأفراد وبالإضافة إلى زيادة نسبة التحضر وسكان المدن.

أصبحت السياحة ظاهرة إنسانية متعددة الأبعاد فلم تقتصر على أنها مجرد ظاهرة ذات أبعاد اقتصادية واجتماعية بل تطورت جوانبها الثقافية والحضارية والسياسية، على الرغم من ان النظرة إلى السياحة ما زال في كثير من الدول النامية مختلفة ومتناقضة فجدد السياحة مقبولة هناك لأنها مصدر للعملة الصعبة وتوفر فرص العمل ولكنها غير مقبول بسبب الآثار السلبية التي قد تحدثها في الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

يمكن القول ان الإنسان بدأ حياته وهو يسعى وراء الاستقرار - متنقلاً سائحاً واستمر - بعد استقراره - متنقلاً سائحاً يسعى وراء مزيد من التقدم والارتقاء المادي والمعنوي حيث يشير (عبدالوهاب، ١٩٦٧، ص ٤١) إلى ان مسيرة الإنسان الطويلة عبر التاريخ ادرك الكثير من التطور والترقي حيث بدأ يسعى الانسان وراء المتعة والترفيه والراحة ورغبته في مشاهدة الكثير من معالم الدنيا من اجل التخلص من الروتين ومن أعباء العمل.

وبدا الإنسان يسعى لتجنب ما كانت تفرضه عليه بيئته قديماً مثل عوامل الجو فاصبح قادراً على تجنب البرودة بالذهاب شتاءً إلى أماكن الدفء واجتتاب الحر بالذهاب صيفاً إلى مناطق المياه والهواء والمرتفعات.

وكما يشير (يونس فضل، ١٩٩٩، ص ٣٣) انه هناك عوامل إيجابية دفعت بالسياحة الشمولية جديدة متقدمة وكانت السبب الرئيسي في إيصالها إلى ما هي عليه من الشمولية في العالم المعاصر ومن ابرز هذه العوامل الاكتشافات الجغرافية الحديثة التي ترتب عليها اتضاح معالم الأرض وكروبيتها فقد تم اكتشاف أمريكا وأستراليا والقطب الجنوبي وجزر المحيطات وكان وراء هذه الاكتشافات بالإضافة إلى العوامل السياسية والاستعمارية والاقتصادية ودوافع أساسية أخرى تمثلت في الرغبة بالسفر والتنقل.

ويشير (يونس فضل، ١٩٩٩، ص ٣٣) أيضا إلى ان خلال النصف الثاني من هذا القرن عرف العالم المعاصر ما يسمى (بالثورة السياحية) والسبب في ذلك يعود إلى استقرار الأوضاع الأمنية والسياسية والاقتصادية بانتهاء الحرب العالمية الثانية والتطور الكبير في وسائل النقل البري والجوي والبحري وخاصة السيارات والطائرات وارتفاع مستوى المعيشة والدخل الفردي وتناقص أيضا ساعات العمل اليومي والأسبوعي للعمال وتوفر الضمانات الاجتماعية وزيادة مدة الإجازات السنوية المدفوعة الأجر.

#### • مفهوم السائح:

ان لمفهوم السائح وتحديده بصورة دقيقة له أهمية في الدراسات السياحية وفي الجانب الإحصائي الذي يهتم في جمع المعلومات والبيانات والقيام بتحليلها والتي تؤكد على دراسة التوزيع الجغرافي للسياح وكذلك معرفة العوامل المؤثرة على الاشتراك في الفعاليات والخدمات السياحية ان لتحديد مفهوم السائح في المنطقة السياحية أو البلد المزار ومعرفة مدى الإنفاق السياحي الذي يهتم في هذه المنطقة سواء أكان الإنفاق على الإيواء أو على النقل أو على الطعام وغيره ان كل ذلك يعتمد وبصورة مباشرة على أعداد السياح.

ومن هذا المنطلق، تناول عدد من الباحثين من أمثال الباحث الإنجليزي اوجيكفي مفهوم السائح والذي حدد السياح في العام ١٩٣٠ بأنهم "كل الأشخاص الذين يتوفر فيهم شرطان، أولهما: ان ينتقلوا من موطنهم الأصلي لمدة تقل عن سنة والثاني: انهم بسبب إقامتهم خارج منطقتهم ينفقون في المناطق السياحية التي يقيمون فيها إقامة مؤقتة أموالا لم في هذه المناطق، وهو بهذا يركز على المدة التي يقضيها السائح في البلد المزار وعلى الأموال التي ينفقها، وبذلك فهو لا يرى بالطلبة الأجانب سياحاً (كامل محمود، ١٩٧٥، ص ٤٢).

يشير ( الزوكة، محمد خميس، ١٩٦٦، ص١٠٣) إلى ان عصابة الأمم شاركت خلال عقد الثلاثينيات بتحديد الفئات التي يمكن تسميتهم بالسائحين وتحقق ذلك عام ١٩٣٧ عندما حصرت لجنة السياحة التابعة لعصابة الأمم السائحين في الفئات التالية:

- ١- المسافرون من اجل المتعة والاستجمام، أو لاسباب صحية أو لاسباب بالعمل وعقد الصفقات التجارية أو لاسباب خاصة.
- ٢- المسافرون في مهمات سياسية أو علمية أو رياضية أو دينية.
- ٣- المشتركون في رحلات بحرية حتى ولو امضوا في الدولة التي تقصدها السفينة التي يستقلونها فترة تقل عن ٢٤ ساعة.

وبذلك بدأت تظهر ولاول مرة عند تعريف السائح أهمية معيار مدة الإقامة وبحيث لا تقل عن ٢٤ ساعة باستثناء المشاركين في الرحلات البحرية كما ويشير الزوكة إلى ان اللجنة التابعة لعصابة الأمم استبعدت الفئات التالية من فئة السياح وهي:

- ١- الأفراد الراغبون بالإقامة الدائمة في الدول التي يزورنها .
- ٢- الدارسون في المؤسسات العلمية المختلفة.
- ٣- العابرون للدولة ويتوقفون بها بطريق الترانزيت في طريقهم إلى دولة أخرى.
- ٤- بعض سكان أقاليم الحدود الذين يلتحقون بالعمل خارج الدولة المتاخمة.
- ٥- الوافدون إلى الدولة بقصد الحصول على العمل أو البحث عنه.

عرف مؤتمر روما الذي عقد تحت إشراف الأمم المتحدة عام ١٩٦٣ السائح بأنه "الشخص الذي يسافر إلى بلد آخر خارج موطنه ويقيم لمدة تزيد على أربع وعشرين ساعة ولا تزيد عن سنة دون قصد العمل (أبو رباح عبد الرحمن، ١٩٧٥، ص٣).

#### • أنماط وأشكال السياحة:

هناك الكثير من أنواع السياحة حيث انه يمكن تصنيف السياحة تبعاً للدوافع والرغبات والاحتياجات المختلفة التي تكمن خلفها وتحركها فنجد ان هناك أنواع وأشكال مختلفة من السياحة العلاجية والترفيهية والدينية والرياضية والثقافية و الجماعية بالإضافة إلى أنماط أخرى (عبد الحكيم محمد والدين حمدي، ١٩٩٥، ص٤٣).

ساعد التقدم العلمي والتطور الاجتماعي والاقتصادي والسياحي على نشأت أنواع مختلفة من السياحة مثل سياحة المؤتمرات والمعارض والمهرجانات والمسابقات وغيرها ولكل نوع من هذه الأنواع خصائص معينة فيجب الإلمام بها ومعرفتها وإدراك كيفية التعامل مع السائح الذي يرغب في التعامل معها وكيفية إشباع رغباته واحتياجاته وتوفير الخدمات والتسهيلات والتجهيزات وعناصر الجذب التي تختلف من نوع إلى آخر، لذلك فقد صنف خبراء السياحة أنواع السياحة حسب العناصر التالية :

#### ١- عدد الأشخاص المسافرين: (عبد الوهاب صلاح الدين، ١٩٩٠، ص٧٢)

أ- سياحة فردية: تتضمن سفر شخص واحد أو اثنين أو عائلة واحدة، فقط ويتم توجيه البرنامج السياحي هنا إلى فرد أو مجموعة عائلية بحيث يقتصر على إشباع حاجاتهم ورغباتهم فقط.

ب- سياحة جماعية: تتضمن سفر مجموعة من الأشخاص تربطهم علاقة معينة ضمن نادي، أو شركة، أو نقابة، ويطلق عليها أحيانا سياحة المجموعات وعادة ما تقوم الشركات السياحية بتنظيمها.

#### ٢- نوع وسيلة المواصلات المستخدمة:

أ- سياحة برية: تستخدم فيها وسائل المواصلات البرية كالسيارات والقطارات.

ب- سياحة بحرية أو نهريّة: تستخدم فيها البواخر والسفن واليخوت .

ج- سياحة جوية: تستخدم فيها الطائرات (عبد الحكيم محمد والدين حمد، ١٩٩٥، ص٥٠).

#### ٣- السن:

أ- سياحة الطلائع: ترتبط بالأطفال من عمر ٧ سنوات إلى ١٤ سنة وترتبط بالرحلة التعليمية، حيث يتم من خلالها اكتساب مهارات ومعارف معينة وتأخذ شكل معسكرات الكشافة والرياضة، وتعلم الموسيقى والحاسوب.

ب- سياحة الشباب: ترتبط بالمرحلة العمرية من ١٥-٢١ سنة وتتميز بالبحث عن الإثارة والدهشة وتكوين العلاقات الاجتماعية والشخصية والمعارف والصدقات.

ج- سياحة الناضجين: ترتبط بالمرحلة العمرية من ٢٢-٦٠ سنة وتتميز بمحاولة التخفيف من عبء العمل والبحث عن الراحة والاستجمام.

د- سياحة ما بعد سن العمل أو التقاعد: ترتبط بمن انتهت خدماتهم وصلوا إلى سن التقاعد، وغالباً ما يقدم المتقاعدون على برامج سياحية معينة قد تكون تأهيلية، تعويضية أو ترفيهية (عبد الحكيم محمد والدين حمدي، ١٩٩٥، ص ٥٠).

#### ٤- الجنس:

أ- سياحة الرجال: تكون متخصصة للرجال دون الإناث وتقتصر عليهم.  
سياحة النساء: تكون متخصصة للنساء دون الرجال وتقتصر عليهن (عبد الحكيم محمد والدين حمدي، ١٩٩٥، ص ٥١).

#### ٥- مستوى الإنفاق والطبقة الاجتماعية:

أ- سياحة أصحاب الملايين: وهم الذين يسافرون بوسائلهم الخاصة حيث يملكون اليخوت والطائرات والوسائل الخاصة بهم.  
ب- سياحة الطبقة المتميزة: وهم الذين يستخدمون النوعيات الممتازة من الخدمات السياحية كفنادق خمس نجوم ومقاعد الدرجة الأخرى من الطائرات.  
ج- السياحة الاجتماعية أو العامة: وهم أصحاب الدخل المحدودة (عبد الوهاب صلاح الدين، ١٩٩٠، ص ٦٨).

#### ٦- النطاق الجغرافي:

تكون السياحة تبعاً لتنقلات السياح داخل حدود بلادهم أو قدوم أشخاص أجانب إلى هذه البلاد، وتصنف إلى:

#### ١- السياحة الداخلية : Local Tourism

يشير (السكر مروان، ١٩٩٤، ص ١١) ان هذا النوع من السياحة يتم من قبل مواطني دولة معينة داخل حدود دولتهم، وتنفق فيها عملته محلية.  
ويتضح ذلك من خلال تعريف (الخضير محمد احمد، ١٩٨٩، ص ٣٨) بأنها هي الزيارات والانتقالات التي يقوم بها المواطنون داخل حدود دولهم إلى مناطق سياحية معينة، وغالباً ما يشترط فيها بان لا تقل مدتها عن ٢٤ ساعة في حين اعتبرت السياحة ذات المدة الأقل من تلك المدة سياحة ترفيهية، وبرامج السياحة الداخلية تعتمد على

الرصيد السياحي المتاح داخل الدولة نفسها، وهذا ما يطلق عليه عناصر الجذب السياحي الداخلي وتوجه هذه البرامج للمواطنين والأجانب ويطلق الاقتصاديون على هذا النوع من السياح مصطلح "السياحة الإيجابية باعتبارها مصدراً دائماً للدخل القومي والحصول على العملات الأجنبية وتحسين وضع ميزان المدفوعات وزيادة قدرة الدولة على تسديد التزاماتها.

## ٢- السياحة الخارجية: International Tourism

يشير (السكر، مروان، ١٩٩٤، ص ١١) تكون من قبل مواطنين أجانب داخل حدود دولة أخرى وفي جميع الحالات يتم اجتياز الحدود الدولية وصرف عملة أجنبية صعبة خلال فترة السياحة وتقسّم إلى نوعين:

- سالبة: تحصل عندما يذهب مواطنون البلاد للسياحة في الخارج وتنفقون عملة صعبة وفروها داخل البلد.
- موجبة: تحصل عندما يحضر مواطنون أجانب إلى دولة معينة وينفقون عملة صعبة تساعد في زيادة الدخل الوطني.

وكما يوضح (الحميري، أبو بكر عمر، ١٩٦٨، ص ٣٥) ان هدف هذا النوع من السياحة هو السفر بين بلاد العالم وبعضها البعض، وتتمثل في سفر السياح من بلدانهم إلى بلدان أخرى لمدة مؤقتة لغرض الراحة والترفيه وغيرها، والتي ازدادت أهميتها في السنوات الأخيرة وذلك لمردوداتها الاقتصادية الكبيرة التي يجنيها البلد المستقبل للسياح. وهي الحركة والنشاط المتمثل في الانتقال والإقامة عبر حدود الدول والقارات المختلفة، ويتأثر هذا النوع من السياحة بالأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تسود العاملين ويطلق الاقتصاديون عليها مصطلح "السياحة السلبية" وذلك لأنها تدفع المواطنين إلى السفر خارج دولهم ومن ثم تحويل جزء من الناتج المحلي للخارج على شكل إنفاق خارجي (الخضير، ١٩٨٩، ص ٨١).

## ٧- السياحة حسب الغرض أو الهدف:

يمكن تقسيم السياحة حسب الهدف إلى عدة أنواع أهمها:

## ١- السياحة الثقافية: Cultural Tourism

ان الجانب الثقافي في هذا النمط السياحي يؤدي دوراً إيجابياً في زيادة حجم التدفق السياحي سيما ان الغرض الأساسي من هذه السياحة هو تحقيق الرغبة التي يسعى إليها السائحون والمتمثلة بالاضطلاع وزيادة المعرفة عن أصالة وطبيعة الشعوب والتعرف على عاداتهم وتقاليدهم وعلى الآثار والمنجزات التي حققتها الحضارات وفي مقدمتها الحصون والمعابد والمساجد والكنائس وغيرها (علي فيصل عبده، ١٩٩٩، ص٢٦).

## ٢- السياحة الدينية: Religious Tourism

يبين (السكر مروان، ١٩٩٩، ص١٦) ان السياحة الدينية تعتبر من اقدم أنواع السياحة وتتمثل في زيارة المواقع الدينية. ومن اشهر المواقع الدينية في العالم التي شهدت زيارات دينية منقطعة النظير مكة المكرمة، والمدينة المنورة في المملكة العربية السعودية وكذلك الفاتيكان في روما بالنسبة للمؤمنين بالديانة المسيحية.

## ٣- سياحة الاستجمام: Tourism for Leisure

الغرض من هذه السياحة هو الراحة وتكمن فيها الحاجة للراحة لضرورية لاستعادة القوة النفسية والفيزيائية للفرد مع العمل بان كل إنسان يبحث عن التنوع في حياته وذلك من اجل التحرر من الروتين (العمل اليومي) وأحيانا تتمثل راحة الإنسان بتغيير مكان السكن إلى مكان جديد مما يؤدي إلى تغيير الروتين وان الهدف من مثل هذا النوع من السياحة هو المحافظة على صحة الإنسان (السكر مروان، ١٩٩٩، ص١٧).

## ٤- السياحة العلاجية: Curative Tourism

ان هذا النوع من السياحة يكمن في الحاجة للعلاج سواء أكان العلاج الجسمي أو العلاج النفسي وغيره من الأمراض لدى المواطنين وعادة ما تمارس من اجل الشفاء التام أو التخفيف من الآلام. حيث تقتصر هذه السياحة على السياح أيضاً الذين يقصدون ويتوجهون إلى الأماكن التي تتمتع بوجود مصحات (حمامات) ودور خاصة للعلاج، وتهدف هذه السياحة إلى توفير الراحة والاسترخاء والمتعة والابتعاد عن متاعب الحياة وهذه المواقع المشهودة تؤدي إلى استقطاب العديد من السياح ومن أهم المناطق المشهورة عالمياً مصح ايغان بحي فرنسا وموقع حلوان في مصر وهناك مواقع علاجية عديدة في



## العوامل المؤثرة في اختيار الموقع السياحي:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في اختيار الموقع السياحي ومن ابرز هذه

العوامل:

### ١- الموقع الجغرافي:

ان للموقع الجغرافي بمختلف أنماطه تأثيرات مختلفة في السياحة وللموقع الجغرافي اثر في اختيار الموقع السياحي سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة إذ يلعب دوراً هاماً في تحديد خصائص بعض عناصر المناخ وأشكال النبات الذي يساعد على الجذب السياحي في الموقع (الزوكة محمد خميس، ١٩٩٧، ص١٠٠).

### ٢- سهولة الوصول:

ان اختيار الموقع السياحي لا يتوقف على المسافة المقطوعة فحسب بل يعتمد كذلك على سهولة الوصول (Accessibility) إلى ذلك الموقع وانسابية المرور وعدد اتجاهات السير في الطرق المؤدية إلى المنطقة السياحية المراد زيارتها فيجب توفير المواصلات والأمن وليس فقط توفير الخدمات المتطورة داخل الموقع السياحي لانه في بعض الأحيان تتوفر الخدمات داخل الموقع ولكن بعد الموقع عن مكان إقامة السائح وبعد الموقع عن طرق المواصلات وعدم تمتع الموقع السياحي بإشراف أمنى يؤدي ذلك كله إلى قلة الزائرين إلى الموقع السياحي (الريماوي حسين، ١٩٩٨، ص٤٢)

### ٣- شهرة الموقع السياحي:

ان عامل الشهرة يعتبر من أهم العوامل المؤثرة في اختيار الموقع السياحي وذلك لان السائح بطبيعته لا يسعى لاكتشاف أماكن سياحية جديدة لما لذلك من تكلفة من حيث الوقت والمال.

فعلى المستوى العالمي تشير إحصائيات السياحة العالمية إلى ان شهرة المصايف السياحية الاسبانية مكنتها من ان تحتل المرتبة الأولى في التدفق السياحي العالمي، فقد بلغ عدد السياح الذين وفدوا إلى مصايف اسبانيا عام ١٩٧٨ حوالي ٥١ مليون سائح شكلوا نسبة ١٤,٧% من حجم التدفق السياحي العالمي (علي، فيصل عبده، ١٩٩٩، ص٤٠).

٤- الخصائص والصفات الاجتماعية للسياح:

ان السياح يختلفون في صفاتهم الاجتماعية لذلك نجد بان بعض العائلات من الزائرين للموقع السياحي تلجا للجلوس في مكان مستقل من اجل المحافظة على خصوصيتها، ان تلبية مثل هذه الرغبات للزائرين يحتاج إلى توفر متطلبات متعددة مثل: مساحات كبيرة من الأرض، وخدمات، الاسعاف وبالتالي يكون هناك نفقات اكبر (الريماوي، ١٩٩٨، ص٤٢).

### مدخل إلى الإرشاد السياحي :Guiding: an Introduction

يبين مقابلة (١٩٩٩، ص٤١) انه حتى تكون مرشداً سياحياً عليك ان تعيش أحلام الكثيرين، لا يشمل الإرشاد السفر لمسافات طويلة وهذا ما يفرق عمل المرشد السياحي عن عمل مشرف أو مدير الرحلة حيث يعرف المرشد السياحي: بأنه الشخص الذي يقوم بالإرشاد والشرح في مكان أو منطقة أو مدينة ما وذلك فان الدليل السياحي لا يقوم غالباً بالسفر أو الترحل بعكس مدير الرحلة Tour Manger الذي يعرف في صناعة السياحة والسفر بأنه الشخص الذي يسافر مع مجموعة من الناس لمسافات طويلة.

ان كلمة إرشاد قد ظهرت تدريجياً لتحل محل مصطلح تعليم وذلك لتجلب للسائح كم كبير من المعلومات التي يمكن ان تكون صحيحة ولكنها قد تصيبه بالملل، ولكن الإرشاد أيضا يبدو انه مصطلح افضل للتعبير عن الوظيفة التي تتعامل مع موضوعات غير معروفة لكثير من الناس مثل الجيولوجيا (علم طبقات الأرض)، وهو على الأرجح اقرب ما يكون لتعليم لغة جيدة وترجمة هذه اللغة التي تقترح مصطلح الإرشاد.

يعتبر الكثيرون ان مجال الإرشاد قد بدا بداية رسمية - عام ١٩٥٧ وذلك بإصدار Freeman Tilden كتاب لتفسير التراث والذي اعتبر على نطاق واسع عمل فلسفي نموذجي عن موضوع الإرشاد وقد عرف تبلدن الإرشاد بأنه "نشاط تعليمي يهدف إلى اكتشاف المعاني والصلات بين الأشياء عن طريق الخبرة المباشرة ووسائل الإعلام الموضحة. (مقابلة، ص٤٤)

### أهداف الإرشاد السياحي : Guiding Objectives

ويبين (مقابلة، ص٤٧) انه "يتحقق الفهم من خلال الشرح، ويتحقق التقدير من خلال الفهم وتتحقق الحماية من خلال التقدير" ومن هنا تكمن أهمية الإرشاد وضرورة إتباع أحدث تقنيات الشرح لتحقيق حماية الموارد السياحية.

- تقدم وكالة خدمة المنتزهات القومية National Park Service في الولايات المتحدة عدد من الأهداف تمثل نماذج للإرشاد يمكن تطبيقها في العديد من المناطق حيث تعمل تلك الأهداف على تنشيط البيئة النظيفة، وبذلك تكتسب عملية الإرشاد في ظل سياحة التراث الثقافي أهمية أبعد من مجرد وصف المناطق أو الأماكن وتتمثل في:
- ١- مساعدة الزائرين على تنمية وعيهم بمنطقة الزيارة، وتقديرهم لها وإدراكهم لطبيعتها.
  - ٢- تحقيق أهداف الإدارة عن طريق تشجيع الاستغلال الجيد للموارد، واتباع السلوك الرشيد في التعامل معها، وبذلك تقل حدة التأثيرات السلبية على تلك الموارد.
  - ٣- تحقيق إدراك المواطنين لأهداف وكالة خدمة المنتزهات القومية National Park Service

### دور المرشد السياحي :Role of Tourist Guide

ان المرشد السياحي هو أحد الأسباب الرئيسية لنجاح الرحلة السياحية أو فشلها، ذلك ان دور المرشد يتنوع طبقاً لمكان الزيارة الزائر الغرض من الزيارة، والمرشد نفسه. واحد السمات المميزة للمرشد المحترف هي قدرته على تنفيذ قدر كبير من الواجبات والوظائف معاً في وقت واحد (مقابلة، ص ٤٨)

المرشد المستكشف الرائد والناجح المخلص:

ان تطوير مهنة الإرشاد تعتبر مرحلة انتقالية من المرشد العادي إلى المرشد المحترف وان المرشد الحديث هو: المستكشف الرائد والناجح الموجه (المعلم المخلص)، أما المستكشف فهو مرشد جغرافي في المقام الأول وهو الذي يقود الطريق وعادة يكون له معرفة تامة في المكان دون تدريب مسبق . ومن الأمثلة على ذلك مرشد الجبال ومرشد السفاري SAFARI ومرشد الصيد، ان الدور الحديث للمرشد المستكشف يجد دور القائد والوسيط فللمرشد صورة داخلية وخارجية موجهة وهناك أربع مكونات رئيسية للدور المكونات المساعدة، المكونات الاجتماعية، المكونات المتفاعلة، مكونات الاتصال (غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص ٤٧).

الإرشاد السياحي مهنة موسمية ولكنها تقدم أجور مجزية في معظم أنحاء العالم، وكذلك المرشد السياحي ان يكون مبدعاً لكي يبرز في مجاله وفيما يلي أمثلة توضح (غنيم وسعد، ١٩٩٩، ص ٥٩):

يقوم المرشد السياحي بالأدوار التالية : ( مقابلة، ١٩٩٩، ص ٥٩ )

- ١- ممثل للعلاقات العامة: يمثل المرشد بلده حيث انه يجب ان يكون نموذجاً مشرفاً لها وقد يكون سفيرا لبلده.
- ٢- معلم : حيث يقوم في نقل المعلومات للزوار.
- ٣- مضيف: الرفيق ذو الحديث الممتع.
- ٤- مدير الرحلة: وهو من الأدوار التي يمكن ان يقوم بها المرشد بسهولة، ويساعده ذلك في السفر إلى خارج بلاده في حالة الركود.
- ٥- مشرف الرحلة: وذلك من خلال شركات الحوافز حيث تلجا إلى التعاقد مع المرشدين للقيام في هذا الدور.
- ٦- مصمم برامج سياحية: حيث انه يمكن ان يقوم في تصميم برنامج الرحلة والإرشاد في نفس الوقت.

وهناك أدوار ثانوية التي يمكن للمرشد القيام بها مثل: ( مقابلة، ١٩٩٩، ص ٦٠ )

- ١- التدريس (لغيره من المرشدين).
- ٢- محاضرات عامة أو خاصة.
- ٣- إصدار كتب أو صور مختلفة لمناطق العالم.
- ٤- العمل الجزئي PART - TIMER .

مهام ومسئوليات المرشد السياحي:

ان المرشد السياحي يعمل لساعات طويلة كمرافق للسياح والمجموعات السياحية خلال رحلاتهم وعلى ضوء ذلك يقع على عاتق المرشد السياحي العديد من المسؤوليات والواجبات واهمها:

١- إرشاد لمعالم سياحية بارزة Guiding in Monuments:

قبل اصطحاب المرشد السياحي للسائح لاي مكان لا بد للمرشد من التعرف على جنسية السياح ومهنتهم، وان المرشد السياحي لا بد من ان يبين للسائح التفاصيل حول المعلم السياحي، أو الحضاري واهمها مثلا: سنة البناء ان التأسيس ومشاهير من قاموا بالبناء وتاريخ المعلم ٠٠٠ الخ. ( مقابلة، ١٩٩٩، ص ٦١ )

## ٢- إرشاد لمنتزهات الحياة البرية Guiding in Wild- Life Parks:

ان الإرشاد في محميات الحياة البرية تتطلب معرفة وحذر معاً والمرشد السياحي يجب ان يقدم للسائح معلومات أهمها: الاسم، المرقع، وتاريخ المحمية، وتحديد فصائل الحيوانات الموجودة، والحيوانات والطيور المتوقع مشاهدتها وتوزيع الحيوانات في المحمية ٠٠٠ الخ. في موقع المعلم يبين للسائح افضل الزوايا والأماكن لالتقاط الصور وفي بعض الأحيان يقوم الدليل في عملية التصوير ومن واجباته: ( مقابلة، ١٩٩٩، ص٦٢)

- ينصح السياح بما يلزم من أطعمة ومشروبات واختيار المطاعم المناسبة.
- يعطي البخشيش في المطاعم - للسائقين، نيابة عن السياح.
- اقتراح مسار معين لزيارة المناطق السياحية البعيدة، حتى في الرحلات القادمة.
- الاهتمام بتأكيد محجوزات الطيران، القطارات والباصات والفنادق، وغيرها من الواجبات.

### \* المرشد السياحي الفلسطيني:

نتيجة لقدم تاريخ فلسطين السياحي كان من الضروري وجود أشخاص يقومون بتوضيح وإيصال حضارة فلسطين العريقة إلى أفواج السياح القادمين إلى هذه المنطقة السياحية بمختلف جنسيات هؤلاء السياح.

فالمرشد السياحي (الترجمان كما كان يطلق عليه سابقاً) وهو المواطن والجندي المجهول الذي يعمل على نقل هذه الصورة الحضارية عن المجتمع الفلسطيني بكل صدق ووضوح للسائح الأجنبي هذا بالإضافة إلى إحساس السائح وشعوره بالأمن والامان والطمانية والاحساس أيضا بالراحة والمتعة والقناعة الصادقة عن المواطن وكذلك عن المجتمع الفلسطيني . (السرطاوي، ١٩٩٩، ص٧١)

لهذا نجد انه أنشأ في الأردن عام (١٩٦٣) نقابة الإدلاء السياحيين العرب والتي كان عدد أعضائها آنذاك (٣٢٥) مرشد فلسطيني حيث تعرضت هذه النقابة اثر أحداث حرب عام (١٩٦٧) لصعوبات أدت إلى تشريد عدد كبير من المرشدين حيث نجد انه مارست السلطات الإسرائيلية عراقيل أمام المرشد السياحي الفلسطيني أثناء الاحتلال الإسرائيلي ومن أهم العراقيل:

■ صعوبة الحصول على تصريح مرشد سياحي: حصل المرشدون الفلسطينيون كلهم تقريباً على رخصهم من الأردن قبل عام ١٩٦٧ وجددوها من إسرائيل بعد احتلال الضفة والقطاع.

■ المرشدين المقدسين يجب عليهم الحصول على التصاريح من وزارة السياحة الإسرائيلية ويجب عليهم ان يلتحقوا بدورة لمدة ١٨ شهراً بدوام جزئي وهناك عراقيل لعدم اشتراكهم بالدورة مثل: تكاليف الدورة ٣٣٠٠ دولار، لغة الدورة العبرية رغم ان الجمهور الذي يتعامل معه المرشد من غير الناطقين بالعبرية.

■ يجب ان يعرف المتقدم للدورة لغات أجنبية أخرى غير الإنجليزية (لا تحسب العبرية والعربية كلغات أجنبية وبناءً على ذلك يتوجب على الفلسطينيين المتقدمين للدورات ان يتكلموا أربع لغات: العربية، العبرية، الإنجليزية، ولغة أخرى أجنبية (السرطاوي، ١٩٩٩، ص ٧١).

يوضح خانو وساير (١٩٩٧، ص ٧١) ان هناك فئتين من المرشدين السياحيين الفلسطينيين: فئة تحمل هوية الضفة الغربية وفئة تحمل هوية القدس، وعلى المرشدين ان يحصلوا على تصاريح من وزارة السياحة الإسرائيلية من اجل ان يزاولوا المهنة كمرشدين سياحيين في الأرض المقدسة، المرشدين الذين يحملون هوية الضفة الغربية مرخصين من وزارة السياحة الفلسطينية حيث يوجد هناك ثلاث أنواع من التراخيص:

أ- ترخيص عام: يسمح بممارسة هذه المهنة في كافة مناطق الأرض المقدسة.

ب- ترخيص خاص بالضفة الغربية فقط: يسمح بممارسة المهنة داخل الضفة الغربية.

ج- ترخيص محلي: الذي يسمح بممارسة المهنة في مكان واحد فقط على سبيل المثال في "بيت لحم".

#### مكاتب السياحة والسفر:

تغلب مكاتب السياحة والسفر دوراً رئيسياً في تحريك النشاط السياحي بحكم قيامها بالأعمال والخدمات المتعلقة بالسفر وتوفير أسباب الطمأنينة للسياح خلال عمليات الانتقال والزيارات والإقامة، كما تبرز أهميتها من خلال النفع العام الذي تقدمه إلى

الكثير من القطاعات سواء أكانت حكومية أو خاصة بالإضافة إلى الخدمات ذات الصبغة الثقافية والاجتماعية والحضارية.

### نشأة مكاتب السياحة والسفر:

كان المسافر قديماً يتولى خدمة نفسه بنفسه ويتدبر أمور رحلته بكافة نواحيها لذلك كان يعتبر السفر مغامرة، وبقي كذلك حتى العصر الروماني، حيث ظهرت بدايات لما عرف فيما بعد بوكالات السياحة والسفر، حيث ظهر أشخاص تخصصوا في إرشاد المسافرين والسائحين والعمل على مساعدتهم وتأمين حياتهم ومرافقتهم أثناء الرحلة، ثم تطورت هذه العملية عام ١٨٤١م بقيام توماس كوك بتنظيم الرحلات الجماعية في القطاعات التي كانت آنذاك اختراعات حديثة، كما نظم الرحلات البحرية ومن ضمنها رحلة حول العالم كان يقوم بدور المرشد فيها، وبذلك يكون أول من أنشأ وكالة سياحة وسفر اسمها وكالة (كوك وولده) لتكون أول وكالة سياحة وسفر بالمعنى الحقيقي وقد ساعد التطور العلمي والتقني بعد ذلك على تطور وازدهار وكالات السياحة والسفر بالإضافة إلى تقدم وسائل النقل والاتصال، وتحسن الأوضاع في العمل ومستوى المعيشة وارتفاع مستوى الدخل الفردي، وحب الاستطلاع والرغبة في السفر والاستزادة من العلم والمعرفة واهتمام الدول بالسياحة والعمل على تخطيطها وتميئها باعتبارها حجر أساس في التنمية الاقتصادية وإتباع الأساليب العلمية الحديثة في الدعاية والترويج والتسويق السياحي وتنويع المنتج السياحي المعروف وظهور أنماط وأنواع سياحية جديدة لها مقوماتها وجاذبيتها الخاصة (الحوري والدباغ، ٢٠٠١، ص ٢٠٣).

وبذلك فقد زاد الاهتمام بنشاطات وكالات السياحة والسفر على المستوى العالمي فظهرت حركة عالمية لتدعم هذه الوكالات وتنظيمها على المستوى العالمي، حيث تأسس عام ١٩١٩ اتحاد تولى تمثيل رعاية مصالح هذه الوكالات وكان مقره في بروكسل، ثم أقيم اتحاد منافس له في مدينة مونتريال، وفي عام ١٩٥٧ تم التوفيق بين الاتحادين في منطقة واحدة مقرها بروكسل ضمت وكالات السياحة والسفر لـ ٦٢ دولة وبذلك ظهرت منظمة الأوسا ومنظمة الأوفتا وجمعية السياحة العالمية، واتحاد منظمات وكالات السياحة والسفر العربية وجميع هذه المنظمات والجمعيات تهدف إلى العمل على حماية مصالح وكالات السياحة والسفر والحصول على التسهيلات السياحية وتوفير الظروف

والأوضاع والضمانات اللازمة التي تضمنت الحفاظ على مهنة السياحة وتطويرها (الرحيمي سالم، ١٩٩٩، ص ٤٨).

أما في فلسطين نجد بان مكاتب السياحة والسفر قبل الاحتلال كانت موزعة على مختلف المدن الرئيسية في الضفة الغربية وغالبيتها في مدينة القدس، وقد تطور عددها بشكل سريع قبل الاحتلال، إذ وصل عددها إلى ١٦ مكتباً عام ١٩٥٦م) وارتفع ليصل إلى ٧٠ مكتباً عام (١٩٦٦م) منها ٥٢ مكتباً في مدينة القدس (سليمان يعقوب، ١٩٧٩، ص ٣٣).

وتراجع عدد المكاتب بعد الاحتلال الإسرائيلي ليصل عام ١٩٧٢م إلى ٤٥ مكتباً (مجلة صامد، ١٩٨٨، ص ١٦) وبقي التراجع مستمراً إلى ان بلغ عددها عام ١٩٩٤م إلى ٣٣ مكتباً، ويلاحظ بان توزيعها الجغرافي يتركز في هوامش المدينة القديمة بالقرب من الفنادق التي أنشئت في هذه المناطق وهي شارع صلاح الدين، الزهراء، وغيرها من الشوارع المحيطة بأسوار المدينة القديمة، وتبلغ نسبتها في شارع صلاح الدين ٣٣,٣%.

#### • علاقة السياحة بالعلوم الأخرى:

ان طبيعة العلاقة ما بين السياحة والعلوم والظواهر الأخرى هي في طبيعة الحال علاقة متبادلة وتعمل بالاتجاهين وبناءً على ذلك يشير (الهوري والدباغ، ٢٠٠١، ص ١٠١) إلى هذه العلاقة المتبادلة من خلال استعراض العلاقة ما بين السياحة والعلوم الأخرى:

#### أولاً: علاقة السياحة بالاقتصاد:

ان راس المال يعد القاعدة الأساسية وقيام السياحة ضمن شروط السائح الأساسية ان يمتلك المال الكافي للإنفاق على الرحلة السياحية لذلك فان الاقتصاد متمثلاً بعاملتي الدخل والادخار يؤثر بشكل فعال في النشاط السياحي من خلال الطلب السياحي، وبقدر ما للاقتصاد من تأثير كبير في السياحة فبالقابل للسياحة تأثير كبير في الاقتصاد فهناك اثر للسياحة في الدخل القومي وفي ميزان المدفوعات والتجارة الخارجية وتكوين فرص العمل وتنمية مشاريع البنية التحتية واثرها في المستوى العام للأسعار وتنشيط حركة



الإنتاج والاستثمار، وبقدر ما تنعكس الامكانيات المادية على جانب الطلب السياحي فهي تؤثر أيضاً على جانب العرض السياحي فتطور العرض السياحي والاستثمار السياحي يتوقف على الاقتصاد فالإقتصاد القومي القوي ترتفع فيه نسبة الادخارات بما يمكن أفراد المجتمع من ممارسة الانفاق على الاستثمار السياحي والذي يعد أساساً لعملية تطور العرض السياحي والذي يتمثل بإنشاء مختلف المنشآت السياحية. (الحوري والدباغ، ٢٠٠١، ص ١٠١)

ثانياً: علاقة السياحة بالسياسة:

القطاع السياحي كأى قطاع اقتصادي آخر يتأثر بالسياسة العامة للبلد لا بل هو الأكثر تأثراً بالعلاقات السياسية فمن طبيعة النشاط السياحي كونه نشاطاً حساساً جداً للأحداث السياسية.

قد يمر البلد بظروف سياسية استثنائية راهنة في مرحلة زمنية معينة وقد يؤدي ذلك إلى تغير وقتي محدد في السياسة العامة للبلد لمواجهة التحديات والتغلب عليها وقد يعمل البلد على اعتماد جملة من الإجراءات التي تحد من النشاط السياحي تماشياً مع متطلبات الأمر الراهن ومن هذه الظروف الاستثنائية الحصار - الحروب - توتر العلاقات السياسية والدبلوماسية مع البلدان الأخرى. (الحوري والدباغ، ٢٠٠١، ص ١٠٤)

ثالثاً: علاقة السياحة بالثقافة:

ان أحد العوامل المحددة للسياحة هو الإطلاع على ثقافة الشعوب المختلفة سواء كانت ثقافة خاصة بتاريخ البلد أو بحاضره وكما ينشط السياحة التفاوت والتباين الكبير بين ثقافات الشعوب وهنا يظهر عامل المتعة متمثلاً بالإطلاع والتفاعل مع ثقافة تكاد تكون غريبة كلياً عن ثقافة المجتمع الذي ينتمي اليه السائح. (الحوري والدباغ، ٢٠٠١، ص ١١٠)

ان السياحة تعمل على خلق ثقافة واما من خلال الاحتكاك ما بين المضيف والسائح أو من خلال الإطلاع على المعالم الثقافية والحضارية للبلد المزار.

#### رابعاً: علاقة السياحة بالمجتمع:

نتيجة للاحتكاك والتفاعل المباشر ما بين السياح ومكان المناطق المرارة يكتسب الطرفين العديد من العادات والتقاليد الاجتماعية وهذا يعني دخول عادات وتركيبات اجتماعية جديدة على البيئة الاجتماعية.

ليس من الضروري أن يكون التغيير في البيئة الاجتماعية الناتج بفعل السياحة نحو الأحسن دائماً، لذل نجد انه من الآثار الإيجابية تتمثل على سبيل المثال التغيير في التركيب أو البناء الاجتماعي للسكان والتغيير في البناء المهني وإيجاد مهن جديدة، ولكن على العكس من ذلك نجد أن هناك آثار سلبية على سبيل المثال في ظل ظروف اقتصادية صعبة بالنسبة للبلد السياحي يؤدي على عجز الاقتصاد القومي وقد تؤدي إلى انتشار الفساد الاجتماعي وانتشار بعض العادات الرديئة مثل تقليد الشباب للهيبيز وتقليد الملابس وقد تؤدي إلى انتشار المخدرات بمختلف أنواعها بين السكان، وأن هذا الطابع السلبي ينجم عن صعوبة استيعاب الكم الهائل من السياح في رقعة جغرافية سياحية صغيرة حيث يوجد هناك الآثار الإيجابية والسلبية الناجمة عن علاقة السياحة بالمجتمع وهي:

(الحوري والدباغ، ٢٠٠١، ص ١١٣)

#### • الآثار الإيجابية:

١. التغيير في التركيب والبناء الاجتماعي للسكان.
  ٢. التغيير في البناء المهني.
  ٣. إيجاد مهن جديدة.
  ٤. التغيير في تركيب الطبقات الاجتماعية.
  ٥. إيجاد وتطور بعض المصالح والأنماط والمؤسسات.
- في بعض الأحيان يكون البلد كبير جداً من حيث المساحة وحجم السكان مما يؤدي إلى تنوع وتفاوت كبير من حيث اللغة والدين واللغات والعادات والملابس وإن انتقال السكان المواطنين من حملة نفس الهوية من الشمال إلى الجنوب وبالعكس يؤدي إلى الإطلاع على وضع اجتماعي جديد وكان السائح يزور بلد أجنبي كما هو الحال في الهند والولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي سابقاً.
٦. تطوير بعض العمليات الاجتماعية مثل التصنيع والتطوير الاقتصادي والثقافي.
  ٧. التغيير في السلوك الإنساني.
  ٨. التغيير في مرتبات القيم.

٩. التغيير في العلاقات الإنسانية.

• الآثار السلبية:

١. تعمل السياحة في ظل ظروف اقتصادية صعبة بالنسبة للبلاد السياحي على عجز الاقتصاد القومي مما يؤدي إلى عدم الوفاء باحتياجات المواطنين من السلع والخدمات.
٢. إن السياحة تعمل على توجيه المجتمع والاقتصاد وجهة فوقية في الوقت الذي يراود منه تشجيع الأنشطة الإنتاجية وهكذا تكثر المهن والاختصاصات الخدمية بدل من الاختصاصات الإنتاجية زراعية أو صناعية.
٣. تؤدي إلى الفساد الاجتماعي مما يؤدي إلى وجود طبقة من الوسطاء الذين يحاولون الكسب بأي طريقة مشروعة كان أم غير مشروعة وانتشار العناصر المنشغلة بتهريب البضائع وغير ذلك من الآثار السلبية للسياحة. (الهوري، الدباغ، ص ١١٥).

## الفصل الثالث

### جغرافية منطقة الدراسة

#### ١. الموقع الفلكي:

تقع فلسطين وهي جزء من بلاد الشام بين خطي طول  $15^{\circ}34'$  و  $40^{\circ}35'$  شرقاً وبين دائرتي عرض  $30^{\circ}29'$  و  $15^{\circ}33'$  شمالاً، إن فلسطين تطل بساحل قصير في الجنوب على خليج العقبة الذي يشكل الذراع الشمالي الأيمن للبحر الأحمر في الجنوب كما أنها تطل بساحل طويل على البحر المتوسط في الغرب وتحيط بها الصحارى من الجهتين الشرقية والجنوبية.

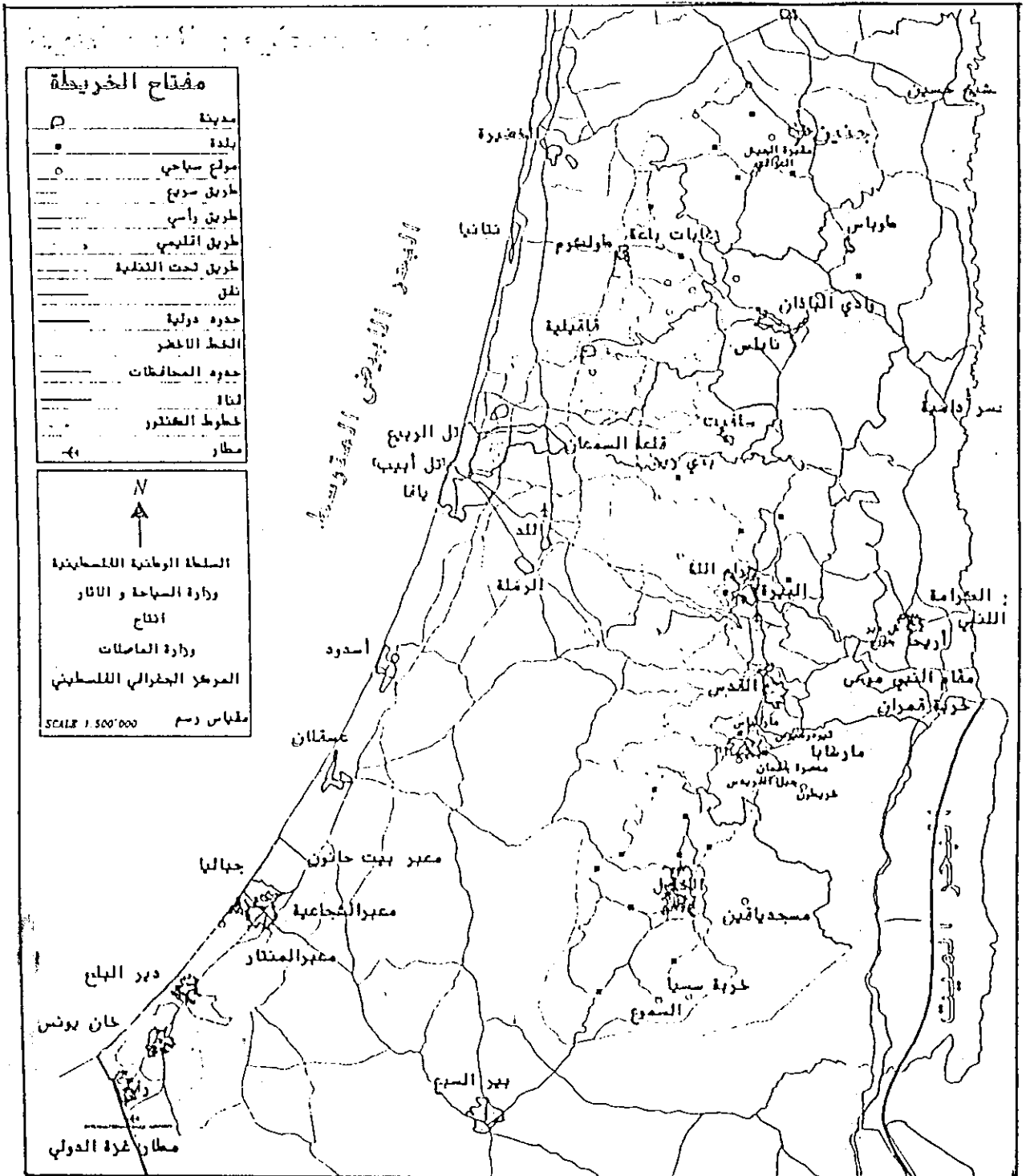
#### ٢. الموقع الجغرافي:

يعد الموقع الجغرافي عاملاً رئيساً يعطي لفلسطين مكانة مهمة مميزة إن فلسطين تطل على البحر المتوسط في الغرب حيث يبلغ طول هذا الساحل  $224$  كم، وتطل على خليج العقبة بساحل طوله عشرة كيلومترات ونصف كيلو متر في أقصى الجنوب وتجاورها دول عربية تشترك معها في حدود برية وهي سوريا في الشمال الشرقي ويبلغ طول الحدود معها  $70$  كم ولبنان في الشمال مع حدود طولها  $79$  كم والأردن في الشرق مع حدود طولها  $360$  كم ومصر في الجنوب مع حدود طولها  $240$  كم (جغرافية فلسطين، ص ١١).

#### ٣. التضاريس:

تبلغ مساحة فلسطين الكلية  $27000$  كم مربع بطول  $500$  كم من الشمال إلى الجنوب وبمعدل عرض  $60$  كم من الشرق إلى الغرب منها  $5950$  كم مربع مساحة الضفة الغربية و  $360$  كم مربع مساحة قطاع غزة وهو عبارة عن شريط بطول  $41$  كم وبمعدل عرض  $8$  كم والمساحة الكلية هذه تشمل منطقة نهر اليرموك حسب تقسيم المنطقة بين الانتداب البريطاني والفرنسي عام ١٩٢٣ حيث تقسم التضاريس طبوغرافياً إلى السهل الساحلي وسلسلة المرتفعات الجبلية الوسطى وغور وداي الأردن في الشرق. (خارطة رقم ١).

خارطة رقم (١)  
جغرافية فلسطين السياحية



المصدر: المركز الجغرافي الفلسطيني، رام الله، ٢٠٠٣م.

يبلغ عرض السهل الساحلي ١٥ كم في الوسط و ٢٠ كم شمالاً عند منطقة القدس وارتفاع السهل الساحلي عن البحر يبلغ ٥٠ متراً، إن سلسلة الجبال الوسطى هي امتداد للجبال اللبنانية في الشمال الممتدة جنوباً إلى حدود شبه جزيرة سيناء ويقطعها نهري المقطع وجالود (بزارايل) ومن الشمال جبال الكرمل ومن الغرب تتحدر أسفل باتجاه السهل الساحلي وهذه السلسلة تضيف في الشمال وتعرض في الجنوب أما في الشرق فتسقط ميلانا أكثر باتجاه منخفض وادي الأردن وامتدادها الجنوبي في وادي عربة (خارطة رقم ١).

#### ٤. المناخ:

يعرف مناخ فلسطين بأنه مناخ معتدل ماطر في فصل الشتاء وحر جاف في فصل الصيف وذلك لموقع فلسطين في المنطقة الشمالية المعتدلة من سطح الكرة الأرضية ويتصف أيضاً بأنه مناخ انتقالي ما بين البحر المتوسط والمناخ الصحراوي.

#### ٥. الأمطار:

إن معظم الأمطار التي تهطل على فلسطين تتجم عن المنخفضات الجوية التي تجذب إليها الرياح الجنوبية الغربية المشبعة بالأبخرة لمرورها فوق البحر المتوسط وتصطدم باليابس الفلسطيني فترتفع وتبرد وتتكاثف أبخرتها على شكل غيوم تسوقها الرياح على المرتفعات الفلسطينية فتتهطل الأمطار بغزارة على المنحدرات المواجهة لهذه الرياح الممطرة ويهطل جزء من الأمطار الخريفية على المناطق الساحلية بفعل تصاعد الأبخرة من البحر المتوسط إلى طبقات الجو العليا وينحى هذا النوع من الأمطار أمطار تصاعديّة تتميز لها عن الأمطار التضاريسية التي تصاحب مرور المنخفضات الجوية. (جغرافية فلسطين، ص ٧٥).

#### المدن السياحية في الضفة الغربية:

#### - مدينة القدس:

لمدينة القدس أهمية تاريخية ودينية واجتماعية وسياسية على مرور العصور وهي عاصمة فلسطين الدينية والسياسية، شيدت النواة الأولى للمدينة في موقع طبغرافي

من جبال القدس بمثل رابية أرضية بأرزة بين منحدرات سحيقة على الفاصل المائي الذي يفصل أودية الغور الشرقية عن أودية البحر المتوسط الغربية ويمثل هذا الموقع سرجاً أرضياً امتداده ما بين جبال نابلس شمالاً والخليل جنوباً ومن الناحية الجغرافية فإن الموقع يمثل حد الفصل ما بين الأراضي الجافة شرقاً باتجاه الغور والتي يطلق عليها بركة القدس والأراضي الزراعية غرباً باتجاه البحر المتوسط. (السرطاوي، ابراهيم، ١٩٩٨، ص ٢١).

كان هناك أسماء عديدة لمدينة القدس مثل شاليم "مدينة رام الله" ومدينة القدس ومدينة العدل ومدينة السلام وهي أسماء كنعانية كما ذكر اسم بلبوس أو مدينة البيوسين نسبة إلى البيوسيين الذين سكنوا القدس قبل ٤٥٠٠ سنة، واستمرت المدينة المقدسة تحمل الاسم الكنعاني العربي منه ٣٠٠٠ سنة ق.م وحتى الوقت الحالي (منشورات وزارة السياحة والآثار، ٢٠٠١، بيت لحم، ص ٤٣).

من أهم الأماكن الأثرية والسياحية في مدينة القدس هناك الأسوار التي شيّدت على يد السلطان العثماني المعروف بسليمان القانوني (١٥٦٦-١٥٥٥م) وهناك باب العامود أو باب الشام وهو مثلاً جيداً لفني العمارة العثمانية وهو الأكبر والأكثر اتقاناً من أبواب المدينة الستة وهو يعج بالسكان من الداخل ومن الخارج وباب الزاهرة أو باب الملك هيرودس يقع في الجزء الشمالي الشرقي من السوق يقال بأن الصليبيين أقاموا عند هذا الباب أول رأس جسر لهم على هذا السور عند اقتحامهم للمدينة سنة ١٥٩٩م، كما ويوجد باب الغور، الأسباط أو باب الأسود يقع في الجزء الشرقي من السور مقابل جبل الزيتون ويعرف باسم باب الأسود لوجود تماثيل لأسود منحوتة على جانبي الباب وباب المغاربة الذي يؤدي إلى الحي اليهودي وباب النبي داوود وباب الخليل والباب الجديد (منشورات وزارة السياحة والآثار، ٢٠٠١، بيت لحم، ص ٤٤).

في داخل أسوار المدينة تقسم مدينة القدس إلى أربعة أحياء أكثرها كثافة وحركة سكانية هو الحي الإسلامي وهو أكبرها حيث تبلغ مساحته أكثر من ٧٦ دونم أما الأحياء الثلاثة الأخرى هي الحي المسيحي والحي اليهودي والحي الأرضي ومن أشهر المعالم الإسلامية في المدينة هو المسجد الأقصى المبارك ومسجد قبة الصخرة المشرفة ذات القبة الذهبية الساحرة وهي جوهرة القدس، أما المصلى الروائي الذي يطلق عليه البعض

خطاً اسم إسطنبول سليمان فهو امتداد للحرم نفسه وجزء منه والتحف الإسلامي الذي يقع غربي قبة الصخرة والبنائيات المملوكية التي بناها المماليك في سنة (١٢٥٠-١٥١٧م) ومنها المدارس والسخانات والتكيات للحجاج والأسيلة وخان طنكيز وحواري الأشرافية وهناك الحي المسيحي واليهودي وهي أراضي، هناك العديد من المتاحف مثل متحف وكنعزلر أو متحف فلسطين الأثري مقابل باب الزاهرة ويوجد في القدس الشرقية وادي قادرون أحد وادي القبطية بفصل المدينة عن جبل الزيتون وهناك كنيسة القديس بطرس وكنيسة العيزرية وكين كارم وجبل المكبر(منشورات وزارة السياحة والآثار، ٢٠٠١، بيت لحم، ص ٥٠).

المعالم الدينية في مدينة القدس:

المسجد الأقصى المبارك:

وهو جوهرة المسلمين وقلبتهم الأولى وأثر معماري قديم وعظيم في تاريخه، قام بينائه خليفة المسلمين عبد الملك بن مروان سنة (٧٢هـ-٦٩١م) واتم بناءه ابنه الوليد بن عبد الملك سنة (٨٦هـ-٧٠٥م)، ويقع هذا المسجد في الجزء الجنوبي للحرم القدسي حيث كان اسمه قديماً يطلق على الحرم كله بما فيه قبة الصخرة المشرفة تبلغ مساحة بناءه ٤٥٠٠ متراً مربع طوله ٨٠ متراً وعرضه ٥٥ متراً وتربع هذا البناء على ٥٣ عموداً من الرخام و ٤٩ سارية مربعة الشكل وقد صفت أبوابه بالذهب والفضة إلى ان جاء أبو جعفر المنصور الذي أمر بصرفها لتتنفق على المسجد ويتضح موقع الحرم القدسي الشريف بصورة رقم (١) (خوري ومسلم، ١٩٩٦، ص ١٩٤).

وزين المسجد بالمنبر المرصع بالعاج والايونوس الذي جاء به من حلب بأمر من نور الدين محمد زنكي ووضعه على يمين المحراب الذي جدده صلاح الدين الأيوبي (الموسوعة الفلسطينية، ١٩٨٤، ص ٣٥٧).

وقد امتدت يد الغدر الصهيوني إلى المنبر بإحراقه في تاريخ ١٩٦٩/٨/٢١ عندما أقدمت سلطات الاحتلال الإسرائيلي على إحراق المسجد الأقصى المبارك ومن المعلوم ان للمسجد مكانة دينية رفيعة عند المسلمين لكونه أولى القبليتين وثالث الحرمين الشريفين ومسجد الإسراء والمعراج (الكيالي عبدالوهاب، ١٩٩١، ص ١٧٥).



## مسجد قبة الصخرة:

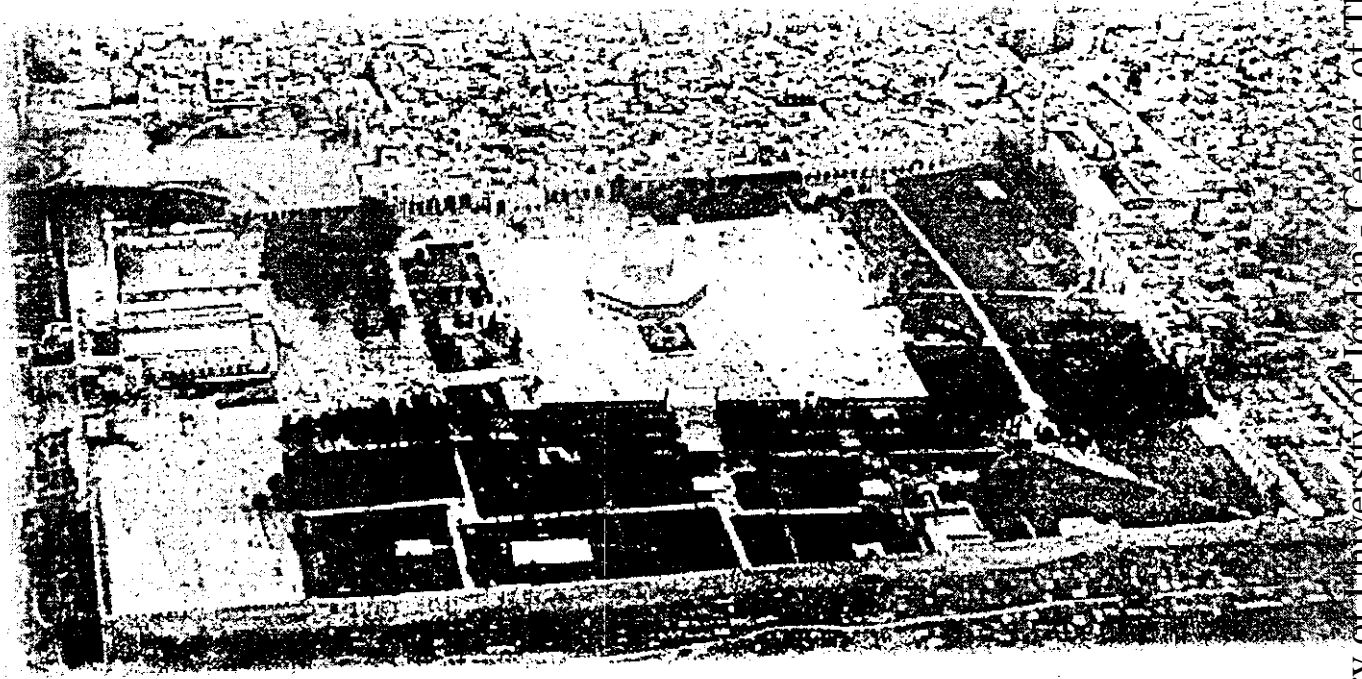
يبين (صايغ، سمير، ١٩٨٨، ص ٢٧٤) ان مسجد قبة الصخرة اعظم معالم العمارة الإسلامية لانه يمثل اقدم نمط من طراز العمارة الإسلامية من جهة، وما يمثله من آية رائعة الجمال تبقى في روعتها آثار الحضارة الإسلامية من جهة أخرى فهذا فهو يشكل الأثر الأول للفن الإسلامي في مجال العمارة الدينية.

يقع مسجد قبة الصخرة وسط مساحة الحرم الشريف قام ببنائه خليفة المسلمين الأموي عبد الملك بن مروان سنة ٦٩١م-٦٩٢م (عكاشة ثروت، ١٩٨١، ص ١٤٥).

وهناك معالم أخرى مثل جامع عمر بن الخطاب "الجامع العمري" والذي أقيم في المكان الذي صلى فيه الخليفة عمر بن الخطاب في القدس بعد الفتح الإسلامي وهو يتكون من بناء بسيط، مستطيل الشكل، مغطى بأقنية متقاطعة وله محراب يتكون من طينة، يعلوها نقش تذكاري حجري (نجم عبدالهادي، ١٩٨٣، ص ١٠٤) وهناك أيضا حائط البراق وهو عبارة عن منطقة تقع على الجزء الجنوبي الغربي من الحرم القدسي الشريف وكان على مر العصور من الأملاك الإسلامية ولهم فيه حق شرعي لانه يمثل جزءاً من المسجد الأقصى المبارك ومصدر قدسيته عند المسلمين تمثله حادثة الإسراء والمعراج وسمي بالبراق نسبة إلى وسيلة الإسراء (نجم عبدالهادي، مصدر سابق) ويسمى عند اليهود حائط المبكى لقيامهم بالبكاء خلف الحائط على مسجدهم الضائع وان حائط البراق هو من بقايا هذا المسجد والمتمثل بهيكل سليمان وفي الأيام الأولى لاحتلال السلطات الإسرائيلية العسكرية لمدينة القدس في حزيران ١٩٦٧م قامت إسرائيل بهدم باب وحي المغاربة الذي يجاور الحائط لجعله ساحة أمامه مرتكزة على الحجج والادعاءات الدينية عززها بالقوة العسكرية (مجلة صامد، ١٩٨٨، ص ١٥).

وكنيسة القيامة التي تعتبر من أروع الأماكن المقدسة ولكافة الطوائف المسيحية والتي أقيمت على الموقع الذي يعتقد ان السيد المسيح عليه السلام صلب ودفن فيه حيث بنيت لأول مرة عام ٣٣٥م بأمر من الملكة هيلانة وهي تقع في منتصف المدينة تقريباً (العابدي، ١٩٧٢، ص ٤٠). وغيرها من المعالم مثل درب الآلام وقبر البستان وكنيسة السيدة مريم العذراء وكنيسة القديسة حنه.

صورة (١) الحرم القدسي الشريف



المصدر: وزارة السياحة والآثار الفلسطينية، بيت لحم، ٢٠٠١م.

## مدينة نابلس:

تقع مدينة نابلس على بعد ٦٧ كم إلى الشمال من مدينة القدس، وهي مقامة بين جبلين متقابلين هما جرزيم وعبال، ويبلغ عدد سكانها حوالي ١٥٥,٠٠٠ نسمة، يتكون اسم نابلس في العهد الروماني من مقطعين "نيا" بمعنى جديد و"بولس" بمعنى مدينة، أي المدينة الجديدة، وهي التسمية التي أطلقت على المدينة عند إنشائها في الفترة الرومانية، أما الاسم الأول لها فهو شكيم، وهو اسم كنعاني يعني المنكب أو المكان المرتفع. وكانت تقوم على الموقع الأثري المعروف بتل بلاطة، وهو اليوم يقع في الجانب الشرقي لمدينة نابلس. (منشورات وزارة السياحة والآثار، بيت لحم، ٢٠٠٢، ص ١١٥).

بداية تاريخ المدينة يعود إلى العصر الحجري النحاسي، إذ أقيمت على تل بلاطة الحالي بالقرب من نبع بلاطة في منتصف الألف الثالث قبل الميلاد. ثم تحولت في بداية الألف الثانية ق.م إلى مدينة كبيرة، وقد وصلت المدينة العصر البرونزي المتوسط إلى قمة مجدها، وحافظت على مكانتها طوال العصر البرونزي، وفي العصر الحديدي استمرت المدينة في البقاء وخضعت للمملكة الشمالية في فلسطين، وقد سيطر عليها الآشوريون حوالي ٧٢٢ ق.م. ثم خضعت بعد ذلك للحكم الفارسي ثم اليوناني حتى سقطت بيد الرومان، سنة ٦٣ ق.م فهدمها للمرة الأخيرة، وقاموا ببناء مدينة جديدة إلى الشمال الغربي من المدينة القديمة وأسماها نيابولس، التي تحرفت عنها لقطة نابلس الحديثة، فتحها المسلمون على يد عمرو بن العاص، وسقطت بيد الفرنجة وحررها منهم صلاح الدين الأيوبي عام ١١٨٧، وانتقلت من الأيوبيين إلى المماليك فالعثمانيين الذين حكموها من ١٥١٧-١٩١٨ حيث احتلها الانجليز إلى سنة ١٩٤٨، ثم ضمت للأردن بعد نكبة فلسطين عام ١٩٤٨ م. (منشورات وزارة السياحة والآثار، بيت لحم، ٢٠٠٢، ص ١١٦).

وفي الفترة ما بين عامي ١٩٦٧-١٩٩٥ خضعت للاحتلال الإسرائيلي حيث تم تحريرها بموجب اتفاق أوسلو وهي تخضع للسلطة الوطنية الفلسطينية منذ ذلك التاريخ، تحتوي المدينة على مواقع أثرية وتاريخية مختلفة أهمها: تل بلاطة، وبئر يعقوب، والمسرح الروماني، وملعب سباق الخيل إضافة إلى بعض المساجد والقصور والحمامات والمصابن التي تميزت بها مدينة نابلس، ويشتهر سوقها المسقوف بوجود كل ما يخطر على البال فيه وهو من الأسواق القليلة المتبقية في فلسطين على هذا النمط. ويبين برج الساعة في صورة رقم (٢) (منشورات وزارة السياحة والآثار، بيت لحم، ٢٠٠٢، ص ١١٦).

صورة (٢) برج الساعة



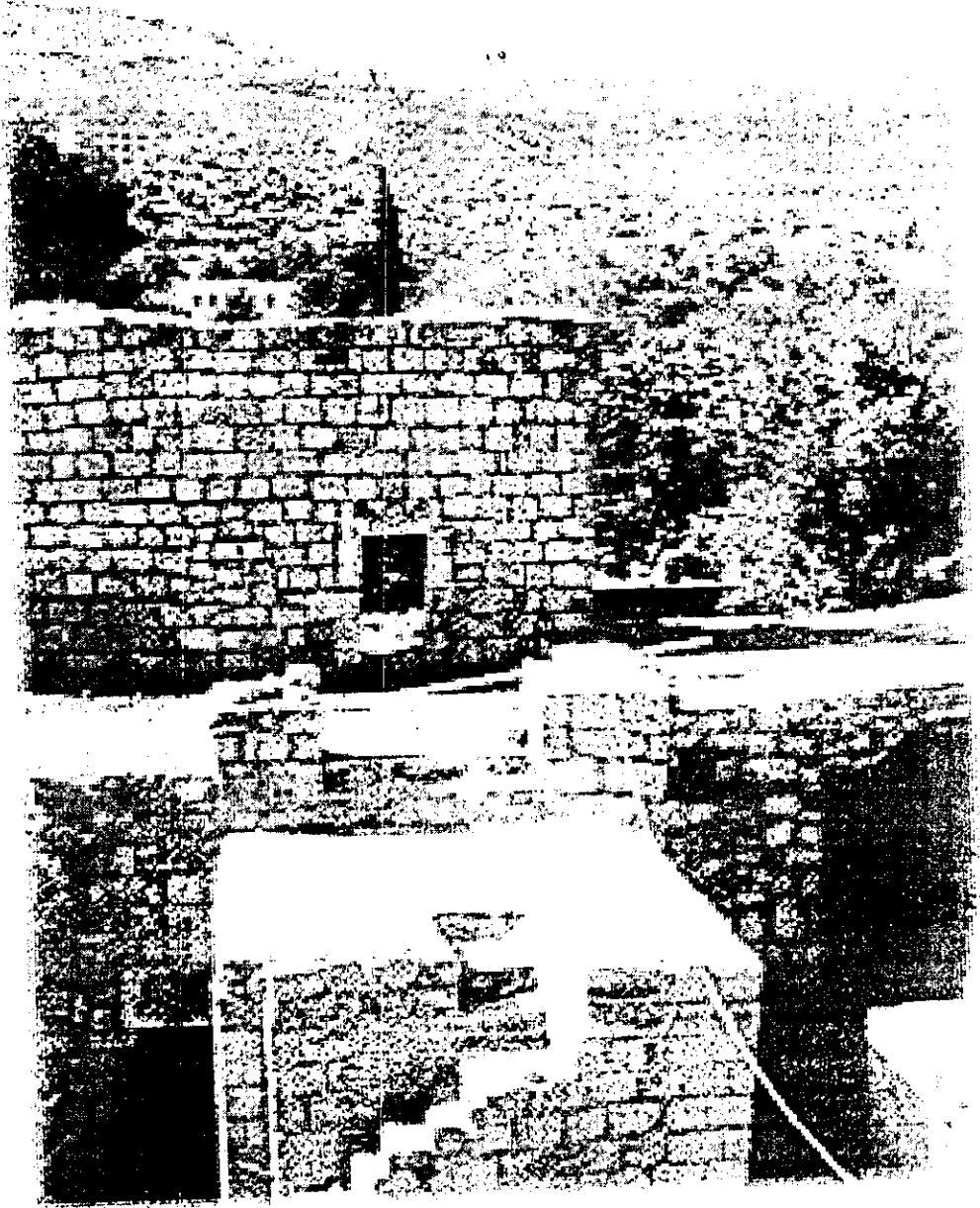
المصدر: وزارة السياحة والآثار الفلسطينية، بيت لحم، ٢٠٠١م.

## مدينة رام الله والبيرة:

تقع مدينة رام الله على ارتفاع ٩٠٠م فوق مستوى سطح البحر على قمة جبالية في مجموعة سلسلة جبال الضفة الغربية وتتمتع بجو بادر وجميل في فصل الصيف حيث تعتبر من أجمل المناطق كمصيف في فلسطين، جاء إليها الصليبيون في القرن الثاني عشر وبنوا وشيدوا فيها حيث بقي من أثارهم برج يعرف الآن باسم الطيرة والذي لا يزال نستطيع مشاهدته حتى الآن وهناك العديد من الآثار والأماكن السياحية والتي توجد حتى الآن والتي من أبرزها قرية البيرة وقرية جفنا وبيرزيت ومخيم عين قتيبة الطبيعية (منشورات وزارة السياحة والآثار، نابلس، ١٩٩٦).

تقع مدينتا رام الله والبيرة على بعد ١٤ كم شمال مدينة القدس وهما مدينتان متلاصقتان ويبلغ عدد سكانها ٨٠,٠٠٠ نسمة (حسب إحصاء عام ١٩٩٨) ومدينة البيرة ذات تاريخ عريق إذ تعود إلى ٣٥٠٠ سنة ق. م حيث بناها الكنعانيون في مكان أسموه (بيروث) وتعني بالكعنانية أبار وسميت في العهد الرماني بيرا، وقد طوره العربي بما بعد الطرق للقوافل التجارية بين القدس ونابلس والجليل حيث توجد دلائل لخانين قديمين الأول يقع بالقرب من جامع العين في البيرة والثاني على تل النصبه عند مدخل مدينة البيرة من جهة الجنوب كما يوجد في وسط المدينة بقايا لكنيسة تعود ف تاريخا إلى العصر الإفرنجي وهي ذات أصول تعود إلى العصر البيزنطي بالقرب من الكنيسة بين المسجد العمري وهو أقدم مسجد في المدينة إذ يعود إلى الفترة الأيوبية حيث تم تجديده في تلك الفترة على أسس سابقة كما يبين ذلك في منطقة البرج في صورة رقم (٣) . (منشورات وزارة السياحة والآثار، بيت لحم، ١٩٩٩، ص ٦٧).

صورة (٣) منطقة البرج



المصدر: وزارة السياحة والآثار الفلسطينية، بيت لحم، ٢٠٠١م.

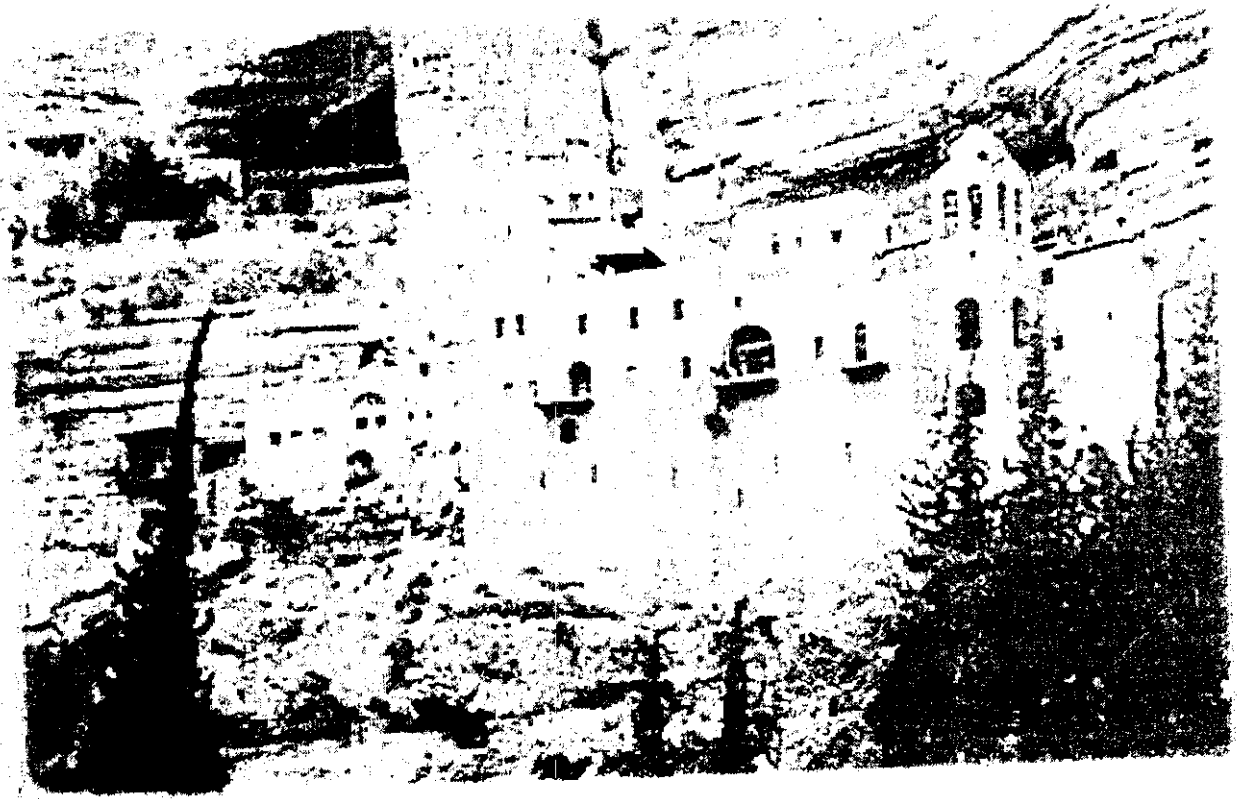
## مدينة أريحا:

تقع مدينة أريحا إلى الشمال الشرقي من مدينة القدس وتبعد عنها حوالي ٣٧ كم حيث تقع مدينة أريحا على دائرة عرض ٥٢، ٣١ شمالاً وعلى خط طول ٢٩، ٣٥ شرقاً وتنخفض عن سطح البحر حوالي ٢٧٦ م وإلى الجنوب منها يقع البحر الميت الذي يعد أخفض نقطة في العالم حيث ينخفض بمعدل ٤٠٨ م دون مستوى سطح البحر ويتخذ شكل طولي من الشمال إلى الجنوب بمسافة قدرها ٧٨ كم ويعرض متوسط يبلغ ١٤ كم في حين تبلغ مساحة البحر الميت حوالي ٩٤٠ كم<sup>٢</sup>. (الموسوعة الفلسطينية، ١٩٨٤، ص ١٩٣).

مدينة أريحا القديمة والتي يتم الوصول إليها من مركز مدينة أريحا الرئيسي عبر شارع السلطان وتحتوي على بعض الأماكن التاريخية الهامة والمناخ حيث تتمتع أريحا بمناخ متوسطي والذي يجعل من فصل الشتاء من الفصول المفضلة والمستحبة ومن أشهر تلك المعالم الأثرية والسياحية الموجودة في مدينة أريحا مثل قصر هشام ومقام النبي موسى والبحر الميت ونهر الأردن وجبل المعبد وغيره. (منشورات وزارة السياحة والآثار، نابلس، ١٩٩٩).

تعتبر مدينة أريحا والبحر الميت من مناطق الجذب السياحي المميزة ليس في فلسطين وحدها بل في جميع بقاع العالم حيث تتمتع بخصائص جغرافية مميزة فهي أخفض منطقة في العالم حيث تحتوي حياة البحر الميت على أملاح مذابة ذات قيمة علاجية والذي يعد حضور للسياحة العلاجية وأشارت الآثار التاريخية أن مدينة أريحا هي أقدم مدينة متواصلة السكن في العالم مما يعطيها بعداً حضارياً هاماً ويتضح ذلك في الصورة رقم (٤). (قيصي، مطبع، ٢٠٠٠، ص ١).

صورة (٤) دير القديس جورج



المصدر: وزارة السياحة والآثار الفلسطينية، بيت لحم، ٢٠٠١م.



## - مدينة بيت لحم:

تقع مدينة بيت لحم جنوب مدينة القدس وعلى بعد عشرة كيلومترات منها يحدها غرباً مدينة بيت جالا ومن الشرق هو بين بيت ساحور ومن الشمال قرى مار اليأس وصور باهر وقرية ارطاس من الجنوب وموقع المدينة شأنه شأن مواقع باقي المدن الفلسطينية الجبلية ذات الموقع الأمن الحصين وهو الموقع المتمثل بخط تقسيم المياه لسلسلة الجبال الفلسطينية، أما بالنسبة لموقعها على خطوط الطول ودوائر عرض ٤٢، ٣١ شمالاً وهي تشكل مع مدينة بيت ساحور وبيت جالا تجمع عمراني ثلاثي متصل وتقع مدينة بيت لحم القديمة وكنيسة المهد أما القصبة الثانية تمتد باتجاه شمالي جنوبي وهي تتقاطع مع الأولى أما في الوقت الحاضر توجد عليها مدينة بيت لحم الجديدة والتي تقع على ارتفاع ٧٧٧م عن مستوى سطح البحر المتوسط (الدباغ، ١٩٩٣، ص ١٢٩).

بيت لحم من المدن الهامة من الناحية السياحية وخاصة لسياحة الدين وهي من المدن الهامة للعالم المسيحي وذلك كونها تتمثل فقط رأس السيد المسيح "عيسى بن مريم" عليه السلام ويوجد فيها العديد من الكنائس والمزارات التي يأتيها السياح حجاجاً من كل بقاع الأرض وعلى مدار العام حيث يقدر عدد الحجاج الذين يأتون إلى المدينة شهرياً بما يزيد عن ١٠٠ ألف حاج وزائر. (السرطاوي، ١٩٩٩، ص ٣٨).

### ■ المعالم الدينية في مدينة بيت لحم:

بيت لحم من المدن الهامة بالنسبة للمعالم المسيحية وذلك لأنها تمثل مسقط رأس السيد المسيح "عيسى بن مريم" عليه السلام حيث يقدر عدد الحجاج الذين يأتون للمدينة شهرياً بما يزيد عن ١٠٠ ألف حاج وزائر حيث انه من أهم المعالم الدينية هي كنيسة المهد التي تعتبر من اقدم أو أروع الكنائس في المدينة والتي بنيت فوق مفارة الميلاد بأمر من الإمبراطور قسطنطين عام (٣٢٦م) وقد رمت في عهد جوستينيان الأول وهي تشبه الحصن المنيع يأتي في مقدمتها من جهة الغرب ساحة واسعة تسمى ساحة المهد ويدخل الزائر بواسطة باب صغير يسمى باب التواضع وذلك لان الزائر يدخل من الباب باحترام وتواضع بعد ان يحي رأسه حيث يصل ارتفاعه إلى ١٣٠ سم وعرضه ٧٨ سم (حماد، ١٩٩٤، ص ٢٥).

وهناك كنيسة القديسة "كاترينا الاسكندرانية" ومغارة الحليب وكنيسة القديس يوسف وهي تمثل المكان الذي يعتقد البعض ان يوسف النجار بعد هروبه ومريم وطفلها من حفارة الحليب لجأوا اليه للحماية (لقمان، ١٩٨٤، ص ٥٧) وغيرها من المعالم الدينية.

هناك العديد من الأماكن السياحية الهامة والتي توجد في مدينة بيت لحم والتي من أهمها كنيسة المهد حيث شيدت هذه الكنيسة من قبل الملكة هيلانة التي جاءت إلى فلسطين عام ٣٢٥م وهناك العديد من المتاحف الهامة مثل متحف بيتنا التلحمي التابع لجمعية الاتحاد النسائي العربي والذي تأسس سنة ١٩٧١م ومتحف البدفنتاج زيت الزيتون متحف مشاهد الملائد وهناك مناطق سياحية تشمل آبار النبي داود وحقل الرعاة في بيت ساحور وبرك سليمان (برك المرجيع) ودير الجنة المقلة (دير أرتاس) والعين (عين أرتاس) وتل الفردوس (هيروديون) ويتضح ذلك أيضا في كنيسة حقل الرعاة في صورة رقم (٥) . (منشورات وزارة السياحة والآثار، ١٩٩٩، نابلس).

صورة (٥) كنيسة حقل الرعاة



المصدر: وزارة السياحة والآثار الفلسطينية، بيت لحم، ٢٠٠١م.

## - مدينة الخليل:

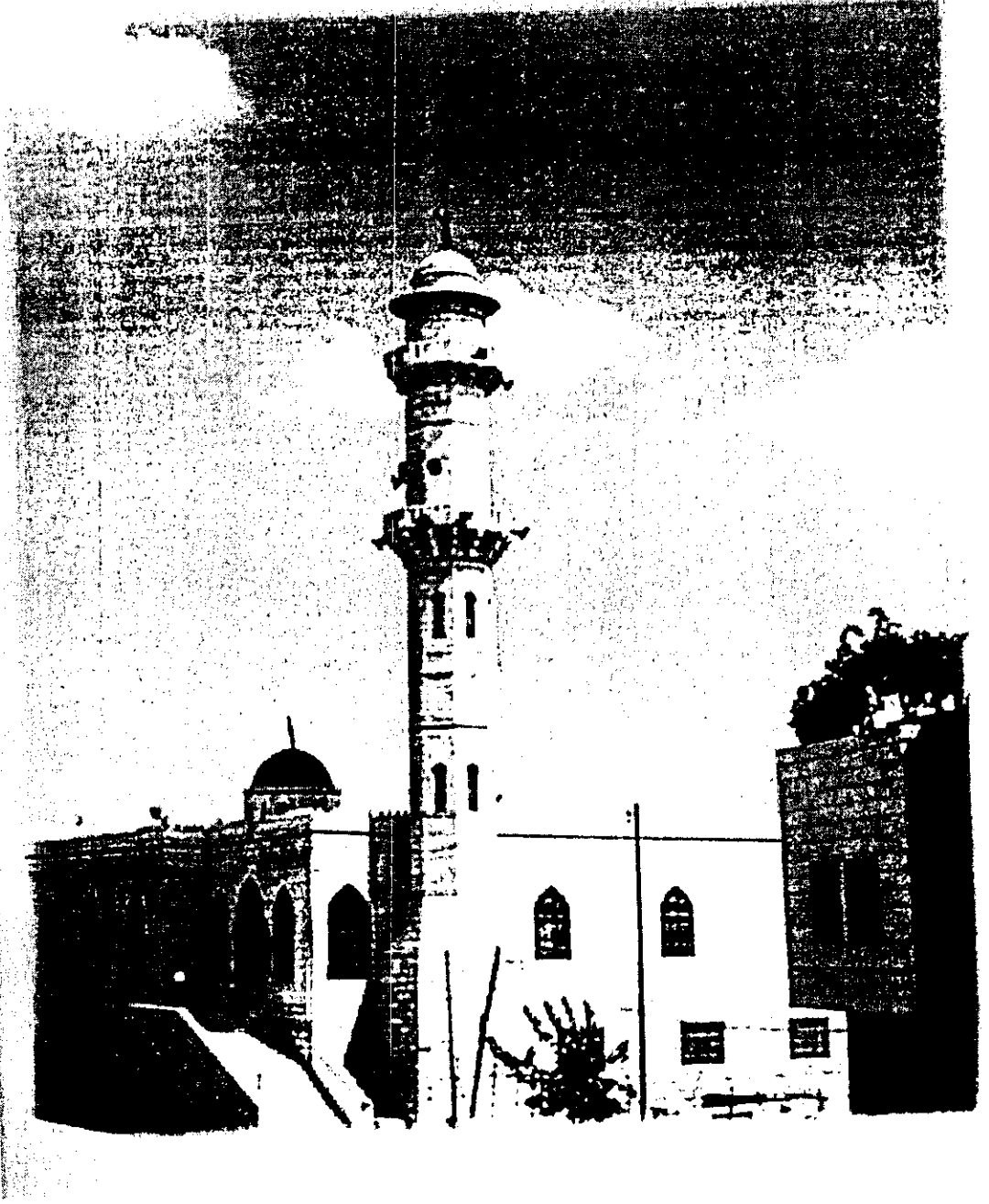
تقع مدينة الخليل في الجزء الجنوبي من فلسطين على بعد حوالي (٣٧ كم) جنوب القدس وترتفع المدينة البالغة مساحتها (٣٠ كم<sup>٢</sup>) ما بين ٨٠٠-١٠٠٠ م عن سطح البحر، ترجع نشأة المدينة إلى ما يزيد عن ٦٠٠٠ عام أنشأها سكان الكنعانيون وعرفت المدينة بقرية أربع وحبرون أو حبري وظهرت أقدم الدلائل الأثرية في جبل الرميذة الواقع جنوبي المدينة وبقيت الخليل مزدهرة بأهلها العرب الكنعانيين حتى وفد المدينة وبقيت الخليل مزدهرة العرب الكنعانيين حتى وفد عليها أبو الأنبياء ابراهيم الخليل عليه السلام في حوالي ١٩٠٠ ق.م والمدينة غنية بالينابيع والعيون والآبار مثل: عين عرب، وعين حمرا وعين دير بحة وعين دير سارة والعين الحمراء. (منشورات وزارة السياحة والآثار، نابلس، ١٩٩٩).

يوجد في مدينة الخليل العديد من المقامات والتي من أهمها: مقام الشيخ برهان البعبري وجوهر عيسى الزاهد والشيخ القوائى وهناك أيضا مقام النبي حتى في بيت أمر ومقام النبي بوش في حلحول ومقام الصحابي الجليل عبد الله بن مسعود في حلحول ومقام النبي نوح في دورا ومقام النبي لوط في بني نعيم، حيث أسهمت قديسية المدينة وتاريخا الطريق وطبيعتها الجميلة في جعلها مدينة دينية مقدسة وسياحية حيث يوجد هناك الحرم الإبراهيمي الشريف وبئر حرم الراحة والبلدة القديمة وكنيسة المسكوبية ومقام فاطمة ومسجد اليقين ومتحف الخليل وبركة العروب ومحمية الكنوب ويوجد في الخليل مواقع أثرية منها بلدة تريبينتس كانت تقوم على البقعة المعروفة اليوم باسم راحة الخليل إلى الشمال من مدينة الخليل وتبعد عنها ٢,٥ كم ويذكر أن ابراهيم عليه السلام اقام فيها أكثر من مرة وفيها بشرت الملائكة سارة بمولودها اسحق وتعتبر مدينة الخليل من ثاني المدن المقدسة في فلسطين عند المسلمين ويوجد فيها أيضا مسجد النبي يونس في صورة رقم (٦) ([www.palestinealatabank.net](http://www.palestinealatabank.net)).

من أهم المعالم الدينية في مدينة الخليل هو الحرم الإبراهيمي الشريف الواقع جنوب شرق مدينة الخليل وتنتج أنظار الحجاج المسلمين من كافة الأقطار إلى مدينة الخليل لزيارة الحرم الإبراهيمي تقرباً لحجتهم وتبركاً بقبور الأنبياء والصالحين (جبارة وآخرون، ١٩٩٠، ص ٤٧).

ان الصلاة في المسجد الإبراهيمي أصبحت صعبة بسبب المضايقات الإسرائيلية وما فرضته من إجراءات أمنية حددت من حركة السائحين والزائرين للمسجد والتي بدأت تمارس مباشرة بعد عام ١٩٦٧ والتي تمثلت بتوجيههم أفرادا وجماعات لزيارة المسجد والصلاة فيه ومضايقة المصلين المسلمين بان لهم الحق في المسجد دعواهم انهم أبناء سيدنا إبراهيم عليه السلام انه أباهم وجدهم (الموسوعة الفلسطينية، ١٩٨٤، ص ٢٠٤).

صورة (٦) مسجد النبي يونس



المصدر: وزارة السياحة والآثار الفلسطينية، بيت لحم، ٢٠٠١م.

## - مدينة جنين:

تبعد مدينة جنين عن نابلس ٤٣ كم وتشرف على سهل مرج بين عامر ويقوم قسم من بنايتها على تل عز الدين الواقع شرقي المدينة ولغزارة مياهها تكثر فيها الجنان والبساتين وربما من هنا جاء اسمها القديم "جانيم" بمعنى جنان وترتفع المدينة عن سطح البحر من ١٢٥-٢٥م، وتكون الرأس الجنوبي لمثلث مرج بن عامر على أحد المداخل الجنوبية المؤدية إلى جبال نابلس.

في القرن السادس في الميلاد كان في مدينة جنين كنيسة عثر على بقاياها بالقرب من الجامع الكبير وفي فترة الحروب الصليبية كانت جنين بلدة صغيرة وقعت في أيدي الافرنج وحضوها بقلاع واحاطوها بأسوار منيعة وبعد معركة حطين عام ١١٨٧م دخل المسلمون المدينة ونزل بها السلطان صلاح الدين وهو في طريقه من القدس إلى دمشق وفي عام ١٨٨٢م تم استحداث قضاء جنين وكان يتألف من ٨١ قرية بما فيها جنين نفسها. ([www.yusaf-abufara.net](http://www.yusaf-abufara.net)).

وهناك العديد من المعالم السياحية والآثرة في مدينة جنين حيث يوجد هناك "تل تعنك" والذي يوجد في الطرف الشمالي الغربي لقرية تعنك الحالية وهو عبارة عن تل ومدينة كنعانية عربية اسلامية وهناك "تل الحفيرة" (تل دوثنان) حيث يقع تل دوثنان بين سبسطية ومدينة جنين على بعد ٦ كم تقريباً جنوب مدينة جنين ويوجد "خربة بلعمة" (يبلغام الكنعانية) وهو عبارة عن نفق مائي وهو مدينة كنعانية عربية اسلامية (عباسية- مملوكية- عثمانية) كما يوجد هناك جامع فاطمة خاتون في صورة رقم (٧) وفي برقين هناك كنيسة القديس جرجس وهي عبارة عن كنيسة وأسطورة مسيحية ويقع إلى الشمال الشرقي في القرية على منحدر جبلي وتشرف الكنيسة على واد أخضر وتكسو أشجار الزيتون المنطقة المقابلة للكنيسة ([www.Yusaf-abafara.net](http://www.Yusaf-abafara.net)).

صورة (٧) جامع فاطمة خاتون



المصدر: وزارة السياحة والآثار الفلسطينية، بيت لحم، ٢٠٠١م.



## - مدينة طولكرم:

تقع مدينة طولكرم في أقصى شمال غرب الضفة الغربية وتبعد عن القدس ٩٣ كم وعن جنين ٥٣ كم وعن البحر ١٦ كم ويمتد السهل الساحلي أما طولكرم التي ترتفع عن سطح البحر حوالي ٥٥-٢٥ م، وسميت بهذا الاسم نسبة إلى جبل الكرم وهذا ما تشتهر به المدينة (الكروم) أقدم تاريخ المدينة يعود إلى العصر الروماني وبالتحديد إلى القرن الثالث الميلادي وقد عرفت آنذاك باسم بيرات سوريقا Bent Soreqa وتنهى بئر كرم مختار" (منشورات وزارة السياحة والآثار، ٢٠٠١، بيت لحم، ص ١٣٠).

تأثرت مدينة طولكرم باغتصاب فلسطين سنة ١٩٤٨م بدرجة واضحة حيث خسرت مساحات كبيرة من أراضيها وأراضي القرى التابعة لقضائها نتيجة لسيطرة قوات الاحتلال على الجزء الغربي من قضاء المدينة وتضم المدينة حالياً ٤٢ تجمعاً سكانياً، منها ٩ تجمعات حضرية ومخيمين والباقي تجمعات سكانية تسويقية، ويوجد فيها مناطق سياحية وأثرية مثل خربة ارتاح والتي تقع على منحدر جبلي في الطرف الجنوبي لقرية ارتاح إلى الجنوب من مدينة طولكرم حيث يوجد هناك أثار رومانية وبيزنطية وعربية وإسلامية ومقام إسلامي (مقام بنات يعقوب) وقرية كور التي تقع إلى الجنوب الشرقي في المدينة وهي معلم عربي إسلامي (قرية مملوكية- عثمانية) وذلك ينضح في صورة رقم (٨) وبلدة سلفيت التي تقع على بعد ٥ كم إلى الجنوب من قرية دير استيا وعلى بعد ٢٠ كم جنوب غرب نابلس وهو معلم عربي إسلامي عثماني وبها ينابيع تاريخية(منشورات وزارة السياحة والآثار، ٢٠٠١، بيت لحم، ص ١٣١).

صورة (٨) كور - جزء من البيوت القديمة



المصدر: وزارة السياحة والآثار الفلسطينية، بيت لحم، ٢٠٠١م.

## - مدينة قلقيلية:

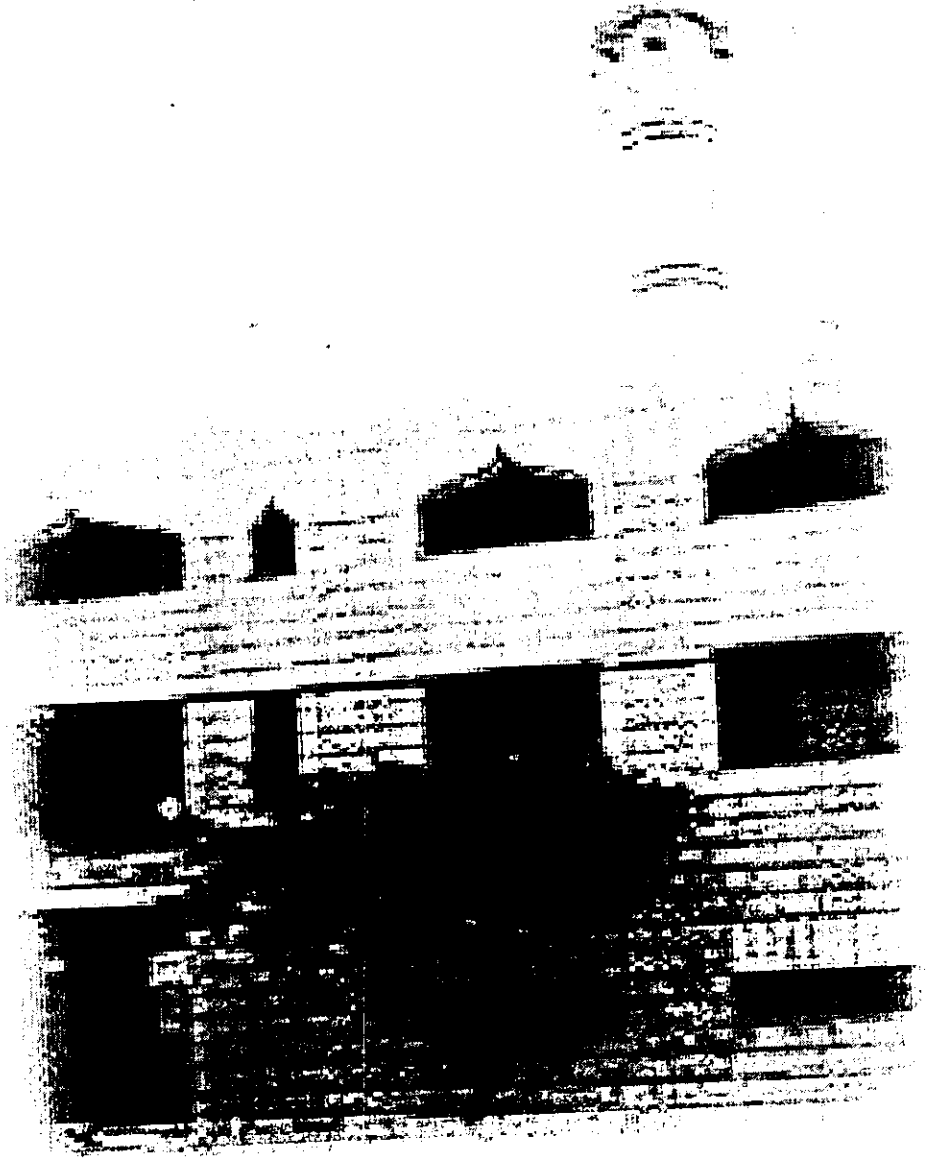
تقع مدينة قلقيلية على مسافة ٧٥ كم من القوي ٣٤ كم من مدينة نابلس وعلى مسافة ١٦ كم جنوب طولكرم وتبعد عن البحر الأبيض المتوسط ١٤ كم وترتفع عن سطح البحر ٧٥ متراً كانت تصل قبل النكبة بين مدن الشمال الفلسطيني عكا، صفد، الناصرة، حيفا وبين مدن الجنوب بئر السبع والمجدل وغزة (منشورات وزارة السياحة والآثار، ٢٠٠١، بيت لحم، ص ١٦٠).

أما تاريخ المدينة وأساس التسمية فيعودان إلى العهد الكنعاني حيث يرى بعض المؤرخون أنها أحد (الجالجالات) التي ورد ذكرها في العهد القديم والجلجال لفظ كنعاني أطلق على الحجارة المستديرة التي يكثر وجودها في فلسطين ومن المحتمل أن مدينة قلقيلية هي الجلجال المذكور في قائمة الملوك العموديين والكنعانيين في العهد القديم ويذكر المؤرخ "يوسيفوس" أن اسم قلقيلية مأخوذ من قلعة كانت تعرف باسم "قلقا ليا" وهي القرية التي ذكرت في العهد القديم باسم "جلجاليا" وعرف في العهد الروماني باسم كاليكلييا ويرى البعض أن التسمية تعود إلى القيود وطلب الراحة أو المكان التي تحط وترتاح به القوافل. (وزارة السياحة والآثار، بيت لحم، ٢٠٠١، ص ١٦٠).

إن مدينة قلقيلية تمتلك الكثير من الأماكن السياحية والأثرية التي يمكن زيارتها والتعرف عليها مثل: المسجد القديم الذي يقع في البلدة القديمة ويعود في تاريخ بنائه إلى الفترة العثمانية حيث أن أقدم تقع له يعود إلى سنة ١٢٦٣هـ/١٨٤٧م والاعتقاد أن هذا التاريخ هو أحد فترات ترميم المسجد والمسجد العمري الذي يوجد في صورة رقم (٩) ، ومركز الحاكم العثماني (السرايا) بني في عام ١٩٠٦م كمقر للحاكم العثماني على المدينة وهو الآن جزء من مدرسة الرابطين الأساسية، وقرية صوفيين ومقام النبي الياس الذي يوجد في قرية النبي الياس على مسافة ٢ كم شرقي مدينة قلقيلية ويحتوي السكان على بناء قديم عليه قبة وفيه بئر ماء وساحة ويعود تاريخه إلى ١١٣٨هـ/١٧١٠م ويتحيز بطابعه العثماني في العمارة ومقام ابن القوام (طلحة الزبير) الذي يقع في قرية حبله يعود تاريخه إلى الفترة المملوكية وقرب المقام بقايا مرتفع أثري يتكون من آبار ومقابر محفورة في الصخر وقرية حجة وهي إحدى القرى التاريخية المهمة في محافظة

قليلية ويوجد فيها بقايا بركة رومانية كبيرة كانت تستخدم لجمع المياه للري والزراعة  
ومسجد ذو طابع مملوكي يحتوي على منذنة ذات زخارف جميلة وعمارة متقنة وهناك  
مقام النبي رابع الواقع غربي القرية مقام الشيخ عطا الواقع شرقي القرية. (وزارة  
السياحة والآثار، بيت لحم، ٢٠٠١، ص ١٦١).

صورة (٩) المسجد العمري



المصدر: وزارة السياحة والآثار الفلسطينية، بيت لحم، ٢٠٠١م.

## سلفيت:

تقع سلفيت إلى الجنوب الشرقي من مدينة نابلس على مسافة ٢٦ كم وتبلغ مساحة المحافظة حوالي ٢١٠ كم ٢ وعدد سكانها ٥٣ ألف نسمة تتوسط سلفيت جغرافياً أربع محافظات وهي نابلس، قلقيلية، رام الله وطولكرم وترتفع عن سطح البحر ٥٢٠ م، وتشتهر بكثرة الينابيع التي تزيد عن الستين وهناك المناطق السياحية والأثرية التي توجد فيها والتي تتمثل في دير استيا والتي اسمها باللغة اليونانية يعني ثكنة عسكرية وأهم ما تتميز به هو البلدة القديمة وهي عبارة عن مركز رئيسي تتفرع منه خمسة شوارع ينتهي كل شارع بوابة يعلوها غرفة كانت تستخدم كديوان للعائلة، أما قرية قرارة بني حسان تقع على بعد ١٣ كم شمال غربي مدينة سلفيت وهي بأثار القديمة يوجد فيها موقع أثري مهم يعرف باسم دار البيزنطي حيث يوجد فيها كنيس وأبار للمياه ومعاصر للزيتون وللعنب وبرك مائية عددها أربع وأرضيات مستطيلية وأساسيات وجدر مبنية بالحجارة وفي دير سمعان توجد معصرة زيت قديمة كما في الصورة رقم (١٠) . (وزارة السياحة والآثار، بيت لحم، ٢٠٠١، ص ١٦٣، ص ١٦٥).

صورة (١٠) دير سمعان - منظر لمعصرة زيتون



المصدر: وزارة السياحة والآثار الفلسطينية، بيت لحم، ٢٠٠١م.

## الفصل الرابع

### الطريقة والإجراءات

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة
- متغيرات الدراسة
- إجراءات الدراسة
- المعالجات الإحصائية



## الفصل الرابع

### الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمنهج الدراسة ، وعينة الدراسة، ومجتمع الدراسة، وأداة الدراسة ومتغيرات الدراسة، وإجراءات الدراسة والمعالجات الإحصائية وفيما يلي بيان لذلك:

#### منهج الدراسة:

استخدم المنهج الوصفي التحليلي الكمي نظراً لملاءمته لأغراض الدراسة.

#### مجتمع الدراسة:

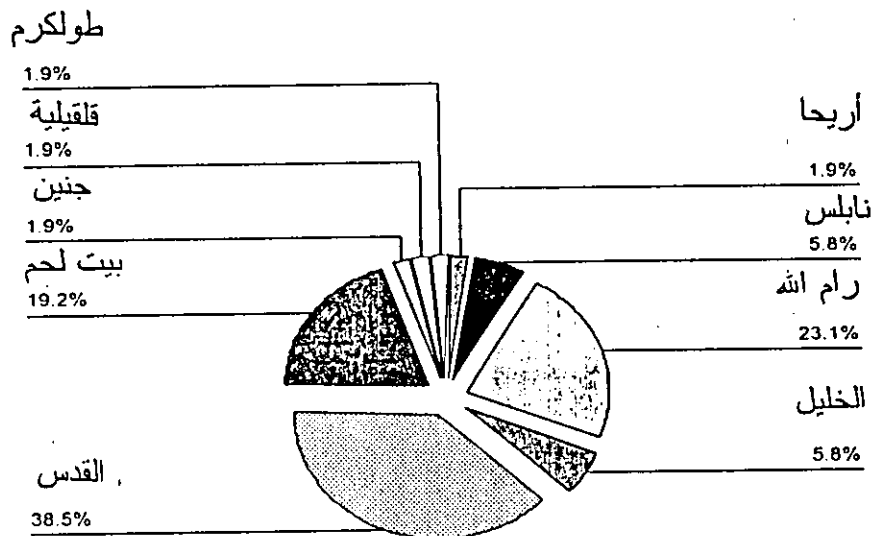
تكون مجتمع الدراسة من مجتمعين فرعيين تبعاً للوظيفة الحالية هما مدراء المكاتب السياحية الخاصة والمرشدين السياحيين في فلسطين حيث بلغ عددهم كما ورد في سجلات وزارة السياحة والآثار الفلسطينية إلى ( ٩٤ ) مديراً ، و ( ٢٠٨ ) مرشداً سياحياً والجدول رقم (١) يبين توزيع مجتمع الدراسة تبعاً للوظيفة والمحافظة، والشكل (١)، (٢) يوضح ذلك.

#### الجدول (١)

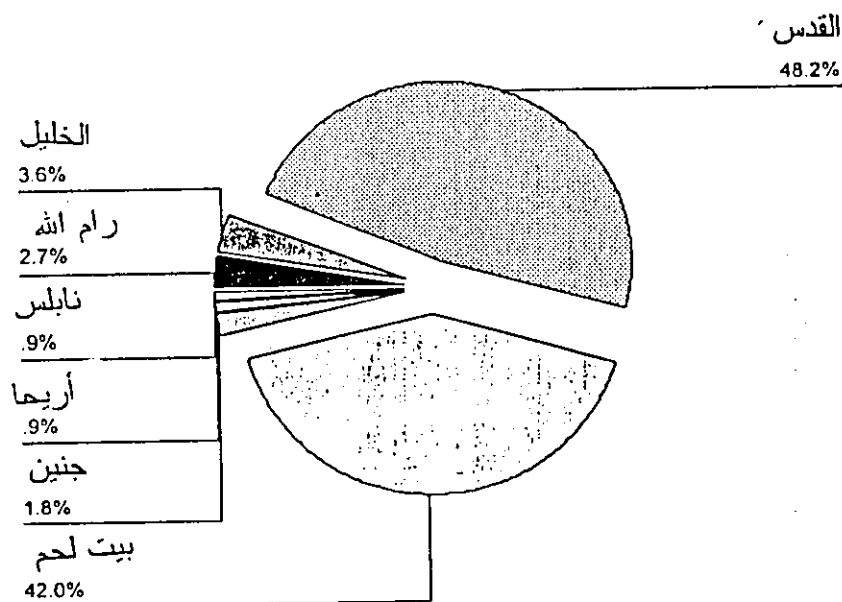
##### توزيع مجتمع الدراسة تبعاً للوظيفة والمحافظة

اسم المحافظة	مدراء مكاتب		مرشدين سياحيين	
	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
القدس	٣٥	٣٧,٢٥	١٠٨	٥١,٩٢
بيت لحم	١٦	١٧,٠٢	٨٣	٣٩,٩٢
الخليل	٤	٤,٢٧	٩	٤,٣٢
أريحا	١	١,٠٦	١	٠,٤٨
نابلس	٤	٤,٢٥	١	٠,٤٨
رام الله	٢٩	٣٠,٨٥	٤	١,٩٢
طولكرم	٢	٢,١٢	-	-
جنين	٢	٢,١٢	٢	٠,٩٦
قلقيلية	١	١,٠٦	-	-
المجموع	٩٤	%١٠٠	٢٠٨	%١٠٠

المصدر: وزارة السياحة الفلسطينية - بيت لحم ٢٠٠٢م.



الشكل (١) توزيع مجتمع الدراسة للمدراء تبعاً للمدن



الشكل (٢) توزيع مجتمع الدراسة للمرشدين تبعاً للمدن

المصدر: عمل الباحث، ٢٠٠٣م.

يتضح من الجدول (١) إن أعلى نسبة لتمرکز مكاتب السياحة والمرشدين السياحيين كانت في محافظتي القدس وبيت لحم لأنها تمثل بؤرة السياحة في فلسطين بحكم وجود المناطق السياحية وعلى وجه الخصوص السياحة الدينية، كما في الشكلين السابقين (١)، (٢)، بينما كان أقل تمرکز للمكاتب والمرشدين السياحيين في محافظات شمال فلسطين وذلك لقلّة الأماكن السياحية لذلك لا بد من العمل على تطور مناطق الجذب السياحي في هذه المناطق وتطوير الخدمات السياحية وتوفيرها بشكل مناسب.

عينة الدراسة :

أجريت الدراسة على عينة قوامها (١٧٠) تمثل ما نسبته (٥٦,٢٩%) تقريباً من مجتمع الدراسة وذلك بواقع (٥٢) إدارياً و(١١٨) مرشداً سياحياً، تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة من مختلف المحافظات.

وقد تم إجراء التحليل الإحصائي إلى جميع استبانات الإداريين البالغ عددها (٥٢) استبانة، بينما وصل عدد استبانات المرشدين السياحيين المسترجعة (١١٦) والمستبعدة (٤) والمحللة إحصائياً (١١٢) استبانة، ومن خلال نتائج الدراسة الميدانية يمكن أن توصف العينة تبعاً لمتغيراتها كما في الجداول من (٢-٧) تبين توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة وذلك يعكس الوضع الحالي للمرشدين و مدراء المكاتب السياحية وفيما يلي بيان لذلك:

#### ١. متغير العمر:

يعتبر متغير العمر من المؤشرات الهامة التي تبين الفترة أو الفئة العمرية التي تشكل فترة العطاء بالنسبة للمرشدين ومدراء المكاتب السياحية .

#### الجدول (٢)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر

النسبة المئوية (%)	التكرار	العمر (سنة)
١٩,٥	٣٢	أقل من ٣٠
٥٨,٥	٩٦	٣١-٣٥
٢٢	٣٦	أكثر من ٣٥
%١٠٠	١٦٤	المجموع

المصدر: عمل الباحث، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول السابق بان اعلى نسبة كانت عند أصحاب فئة العمر ٣١ - ٣٥ سنة يليها فئة العمر اكثر من ٣٥ سنة ومن ثم فئة اقل من ٣٠ سنة.

٢: متغير مؤهل العلمي:

إن لمتغير المؤهل العلمي أثر واضح في بيان المستوى التعليمي وفيما يلي بيان لتوزيع عينة الدراسة .

### الجدول (٣)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية (%)	التكرار	المؤهل العلمي
٦,١	١٠	ثانوية عامة
٣٩	٦٤	دبلوم
٤٩,٤	٨١	بكالوريوس
٥,٥	٩	ماجستير فأعلى
%١٠٠	١٦٤	المجموع

المصدر: عمل الباحث، ٢٠٠٢م.

و يتضح مما سبق بان أعلى نسبة لدى متغير المؤهل العلمي كانت عند البكالوريوس ومن ثم دبلوم ومن ثم ثانوية عامة و أخيراً ماجستير فأعلى و السبب في ذلك بأنه ليس هناك إقبال على الدراسات العليا من قبل المرشدين ومدراء المكاتب السياحية.

٣: متغير الراتب الشهري:

يعتبر متغير الراتب الشهري من الأمور الهامة التي تساعد في معرفة مدى الرضا الوظيفي حيث نجد أنه كلما كان الراتب الشهري مرتفع كلما كان هناك إخلاص في الأداء الوظيفي لدى المرشدين السباحين ومدراء المكاتب السياحية ويتضح ذلك في الجدول التالي :

### الجدول (٦)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير التخصص

النسبة المئوية (%)	التكرار	التخصص
١٤,٦	٢٤	جغرافيا
٢٦,٢	٤٣	تاريخ
٣٤,١	٥٦	آثار
٢٥	٤١	لغات
%١٠٠	١٦٤	المجموع

المصدر: عمل الباحث، ٢٠٠٢م.

٦: متغير الوظيفة الحالية:

فيما يلي توزيع لعينة الدراسة تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية وذلك حسب الجدول الآتي:

### الجدول (٧)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية

النسبة المئوية (%)	التكرار	الوظيفة الحالية
٣١,٧	٥٢	مدير
٦٨,٣	١١٢	مرشد
%١٠٠	١٦٤	المجموع

المصدر: عمل الباحث، ٢٠٠٢م.

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لقياس واقع أفاق الإرشاد السياحي في فلسطين وذلك بعد الاستعانة ببعض المراجع المتخصصة بالسياحة مثل (مقابلة ١٩٩٩، غنيم وسعد ١٩٩٩، السكر ١٩٩٩، حيث اشتملت على الأقسام التالية: القسم الأول: المعلومات الشخصية وهي: (العمر، والمؤهل العلمي، والراتب الشهري، وانفان اللغات، والتخصص، والوظيفة).

## الجدول (٦)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير التخصص

النسبة المئوية (%)	التكرار	التخصص
١٤,٦	٢٤	جغرافيا
٢٦,٢	٤٣	تاريخ
٣٤,١	٥٦	آثار
٢٥	٤١	لغات
%١٠٠	١٦٤	المجموع

المصدر: عمل الباحث، ٢٠٠٢م.

٦: متغير الوظيفة الحالية:

فيما يلي توزيع لعينة الدراسة تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية وذلك حسب الجدول الآتي:

## الجدول (٧)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية

النسبة المئوية (%)	التكرار	الوظيفة الحالية
٣١,٧	٥٢	مدير
٦٨,٣	١١٢	مرشد
%١٠٠	١٦٤	المجموع

المصدر: عمل الباحث، ٢٠٠٢م.

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لقياس واقع أفاق الإرشاد السياحي في فلسطين وذلك بعد الاستعانة ببعض المراجع المتخصصة بالسياحة مثل ( مقابلة ١٩٩٩، غنيم وسعد ١٩٩٩، السكر ١٩٩٩، حيث اشتملت على الأقسام التالية : القسم الأول: المعلومات الشخصية وهي: (العمر، والمؤهل العلمي، والراتب الشهري ، واتقان اللغات، والتخصص ، والوظيفة).

### القسم الثاني: صفات المرشد السياحي:

اشتمل هذا القسم على (١٥) صفة للمرشد السياحي ، ويتطلب الإجابة عليه على سلم مكون من (٣) إجابات هي:

مهمة جدا (٣) درجات.

مهمة (٢) درجة.

غير مهمة (١) درجة.

### القسم الثالث: إدارة الرحلات السياحية:

اشتمل هذا القسم على ( ٣٧ ) فقرة

أعطي لكل فقرة من فقرات الأداة وزناً مدرجاً وفق سلم (ليكرت) الخماسي التقدير على النحو التالي (درجة كبيرة جداً (٥) درجات، درجة كبيرة (٤) درجات، درجة متوسطة (٣) درجات، درجة قليلة (٢) درجة، ودرجة قليلة جداً (١) درجة).

، وقد تم صياغة جميع الفقرات بصورة إيجابية بما ينسجم مع المجالات لهذا القسم وهي:

١- مجال التخطيط قبل الرحلة : (٦) فقرات .

٢- مجال إجراءات وصول السياح : (٧) فقرات.

٣- مجال الإجراءات في الفندق : (٥) فقرات .

٤- مجال استغلال الوقت داخل الحافلة : (٨) فقرات.

٥- مجال خطة العمل أثناء الرحلة : (١١) فقرات.

### القسم الرابع: معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين:

اشتمل هذا القسم على ( ٦٩ ) فقرة

أعطي لكل فقرة من فقرات الأداة وزناً مدرجاً وفق سلم (ليكرت) الخماسي التقدير على النحو التالي (درجة كبيرة جداً (٥) درجات، درجة كبيرة (٤) درجات، درجة متوسطة (٣) درجات، درجة قليلة (٢) درجة، ودرجة قليلة جداً (١) درجة)، وقد تم صياغة جميع الفقرات بصورة سلبية لأنها تمثل معوقات بما ينسجم مع المجالات لهذا القسم وهي:

- ١- مجال المعوقات الإدارية : (١٠) فقرات.
- ٢- معوقات في مجال طبيعة العمل : (١٠) فقرات.
- ٣- المعوقات في مجال البرامج : (١٢) فقرة.
- ٤- المعوقات في مجال السياح: (٧) فقرات.
- ٥- المعوقات على مجال زملاء العمل: (٧) فقرات.
- ٦- المعوقات على مجال الإمكانيات و الأدوات: (٧) فقرات.
- ٧- مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي : (٨) فقرات.

٨- مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي : (٨) فقرات.

والملاحق رقم (١) يبين الاستبانة، حيث انه تم صياغتها بلغة مدرء المكاتب تارة ، وبلغة المرشدين السياحيين تارة أخرى.

صدق الأداة:

وللتأكيد على صدق الأداة عرضت على خمسة محكمين من حملة مؤهل الدكتوراه في الجغرافيا والتربية في جامعة النجاح الوطنية، وقد أجمع جميع المحكمين على صلاحية الأداة في قياس ما وضعت لقياسه، وقد تم اعتماد الفقرات التي أجمع عليها (٣) من المحكمين فاكثراً. إضافة إلي انه تم إجراء التعديلات التي طلبها المحكمون.

ثبات الأداة:

للتحقيق من ثبات الأداة بأقسامها الثلاثة استخدمت معادلة كرونباخ الفا حيث كانت معاملات الثبات لأقسام (صفات المرشد، واقع إدارة الرحلات ، ومعوقات عمل المرشدين ) على التوالي : ( ٠,٩٥ ، ٠,٨٤ ، ٠,٩٦ ) وجميعها عالية تفي بأغراض الدراسة وتعبر عن درجة عالية من استقرار النتائج فيما لو طبقت لأكثر من مرة.



### متغيرات الدراسة:

أ. المتغيرات المستقلة (Independent variables): وتشتمل على المتغيرات التالية: العمر، والمؤهل العلمي، والراتب الشهري، واتقان اللغات، والتخصص، والوظيفة.

ب. المتغير التابع (Dependent variable): ويتمثل في استجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبانة باقسامها الثلاثة وهي: (صفات المرشد ومنها: الصدر، الحماسة، الأمانة، الفكاهاة... الخ، واقع إدارة الرحلات "مجال التخطيط قبل الرحلة ومجال إجراءات وصول السياح، ومجال الإجراءات في الفندق، ومجال استغلال الوقت، ومجال خطة العمل أثناء الرحلة"، ومعوقات عمل المرشدين "مجال المعوقات الإدارية، مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل، ومجال في مجال البرامج، مجال المعوقات في مجال السياح، ومجال المعوقات على مجال زملاء العمل، ومجال المعوقات على مجال النمو المهني للمرشد السياحي).

### إجراءات الدراسة:

- لقد تم إجراء الدراسة وفق الخطوات التالية:
١. تحقق الباحث من صدق الأداة وتحكيمها.
  ٢. تحديد أفراد عينة الدراسة من المدراء والمرشدين.
  ٣. توزيع أداة الدراسة على المدراء والمرشدين.
  ٤. جمع الاستبانات وإدخالها في الحاسوب، ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

### المعالجات الإحصائية:

- من أجل معالجة البيانات استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية التالية:
١. المتوسطات الحسابية والنسب المئوية.
  ٢. تحليل التباين الأحادي (ANOVA) واختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية (Scheffe post-hoc test).

## الفصل الخامس

النتائج المتعلقة بصفات المرشد السياحي وواقع إدارة  
الرحلات السياحية في فلسطين

## الفصل الخامس

### النتائج المتعلقة بصفات المرشد السياحي

#### وواقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة وفيما يلي عرض لتلك النتائج، حيث أن جميع هذه النتائج من خلال المسح الميداني الذي قام به الباحث. أولاً: النتائج المتعلقة بالصفات الشخصية للمرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين. للإجابة عن هذا الموضوع استخدمت المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية لكل صفة وللدرجة الكلية ونتائج الجدول (٨) تبين ذلك. حيث يبين الجدول صفات المرشدين السياحيين.

#### الجدول (٨)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للصفات الشخصية للمرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين (ن=١٦٤)

الرقم	الصفات	المتوسط*	النسبة(%)	الدرجة
١	الحماسة	٢,٦٥	٨٨,٣٣	كبيرة جدا
٢	الثقة بالنفس	٢,٨٠	٩٣,٣٣	كبيرة جدا
٣	العلاقات الاجتماعية	٢,٤٧	٨٢,٣٣	كبيرة جدا
٤	المرونة في التعامل	٢,٦٩	٨٨,٦٦	كبيرة جدا
٥	الصدق	٢,٨٣	٩٤	كبيرة جدا
٦	المظهر المهني الجذاب	٢,٧١	٩٠,٣٣	كبيرة جدا
٧	الفكاهة	٢,٠٧	٦٩	متوسطة
٨	المعرفة	٢,٧٩	٩٣	كبيرة جدا
٩	حسن الاتصال	٢,٦٤	٨٨	كبيرة جدا
١٠	التنظيم	٢,٧٤	٩١,٣٣	كبيرة جدا
١١	الحسم في القرارات والحالات الطارئة	٢,٧٥	٩١,٦٦	كبيرة جدا
١٢	الصحة الجيدة	٢,٨٨	٩٦	كبيرة جدا
١٣	الأمانة الشخصية	٢,٧٧	٩٢,٣٣	كبيرة جدا
١٤	الجاذبية	٢,٣٧	٧٩	كبيرة
١٥	الإطلاع	٢,٧٣	٩١	كبيرة جدا
المعدل العام				كبيرة جدا
				٢,٥٤
				٨٤,٦٦

\*أقصى درجة (٣) درجات

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٨ ) إن الصفات الشخصية للمرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب و المرشدين كانت كبيرة جدا على الصفات ذات الأرقام ( ١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٨ ، ٩ ، ١٠ ، ١١ ، ١٢ ، ١٣ ، ١٥ ) حيث كانت النسبة المئوية لهذه الصفات أكثر من ٨٠% . وكانت صفة الجاذبية كبيرة حيث وصلت النسبة إلى (٧٩%) وكانت صفة الفكاهة متوسطة حيث وصلت النسبة إلى (٦٩%) وفيما يتعلق بالمعدل العام للصفات كانت بدرجة كبيرة جدا حيث وصلت النسبة المئوية إلى (٨٤,٦٦%) .

ومن خلال النظر لهذه الصفات يتبين أن هذه الصفات مرتبطة بصفات القائد الجيد ، والمرشد السياحي قائد في عمله ، وتجمع الدراسات في مجال القيادة مثل دراسات كل من العسيلي(١٩٩٩) ، العديلي (١٩٩٥) ، عبد الرحمن(٢٠٠١) ، طبعوني (١٩٩٧) إلى أن أهم الصفات التي يجب أن تتوفر في القائد الناجح هي :

( الثقة بالنفس ، الطموح ، الصدق ، الحماسة ، العلاقات الاجتماعية الجيدة ، حسن الاتصال ، التنظيم ، الأمانة ، الإطلاع ) . وغالبية هذه الصفات تم تصنيفها في الدراسة الحالية . إضافة إلى ذلك أشارت المراجع المتخصصة في مجال الدلالة السياحية مثل مقابلة(١٩٩٩) إلى أن جميع الصفات السابقة تمثل الصفات الجيدة للمرشدين السياحيين ومن خلال النتائج تبين أن أعلى صفة من الصفات كانت صفة الصحة الجيدة (٩٦%) وكانت أقل صفة الفكاهة(٦٩%) وذلك دليل على أن هناك اهتمام من المرشدين السياحيين بالنواحي الصحية وعلى العكس من ذلك صفة الفكاهة ويعود السبب في ذلك الى الأوضاع الحالية السباسبية التي يمر بها الشعب الفلسطيني .

ثانيا: النتائج المتعلقة بواقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين.

للإجابة عن هذا الموضوع استخدمت المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية لكل

فقرة ولكل مجال وللدرجة الكلية لواقع إدارة الرحلات السياحية، ونتائج الجداول ( ٩ -

١٣ ) تبين ذلك بينما يبين الجدول ( ١٤ ) ملخصاً لهذه النتائج وترتيب المجالات والدرجة الكلية لهذا الواقع.

ومن أجل تفسير النتائج، ونظراً لأن سلم الاستجابة يتكون من (٥) درجات فإنه تم اعتماد السلم التالي:

١- (٤) درجات فأكثر والتي يقابلها (٨٠%) فأكثر درجة واقع كبيرة جداً.

- ٢- (٣,٩٩-٣,٥) درجة والتي يقابلها (٧٠-٧٩,٩%) درجة واقع كبيرة.
- ٣- (٣,٩٩-٣) درجة والتي يقابلها (٦٠-٦٩,٩%) درجة واقع متوسطة.
- ٤- (٢,٩٩-٢,٥) درجة والتي يقابلها (٥٠-٥٩,٩%) درجة واقع قليلة.
- ٥- أقل من (٢,٥) درجة والتي يقابلها اقل من (٥٠%) درجة واقع قليلة جداً.
- ١- مجال التخطيط قبل الرحلة:

قبل القيام بأي عمل فلا بد من القيام من التخطيط ووضع خطة عمل لهذا الشيء قبل القيام به فعندما يكون هناك خطة عمل يكون العمل ناجح فقبل ان يبدأ المرشد السياحي بالرحلة السياحية فلا بد من اعداد حطة لعمله لكي يكون ناجح وقائد في عمله فيجب عليه أن يقوم بمراجعة كافة المعلومات المتعلقة في الرحلة لأن التخطيط السليم والمناسب يؤدي إلى نجاح الرحلة السياحية.

#### الجدول ( ٩ )

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال التخطيط قبل الرحلة

(ن=١٦٤)

الرقم	الفقرات	المتوسط*	النسبة(%)	الدرجة
١	مراجعة كافة المعلومات اللازمة للرحلة قبل الرحلة.	٤,١٢	٨٢,٤	كبيرة جدا
٢	الإطلاع على خريطة الرحلة وخط سيرها.	٣,٨٤	٧٦,٨	كبيرة
٣	تحديد مبلغ من المال كاف لمواجهة أي طارئ.	٣,٦٢	٧٢,٤	كبيرة
٤	الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات من المجموعة قبل البدء في الرحلة.	٣,٧٩	٧٥,٨	كبيرة
٥	تنظيم أوراق الخاصة بالرحلة قبل البدء فيها.	٤,٥٠	٩٠	كبيرة جدا
٦	إعداد التقارير عن أية مشاكل ممكن مصادقتها مثل حوادث، إصابات، شكاوى من المسافرين.	٣,٨٧	٧٧,٤	كبيرة
المعدل العام للمجال		٣,٩٥	٧٩	كبيرة

\* أقصى درجة لاستجابة (٥) درجات.  
المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٩ ) إن واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لفقرات مجال التخطيط قبل الرحلة كان بدرجة

كبيرة جدا على الفقرتين (١،٥) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها أكثر من (٨٠%) ، وكانت درجة الواقع كبيرة على الفقرات ذات الأرقام (٢،٣،٤،٦) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين ( ٧٢,٤% - ٧٧,٤% ) وفيما يتعلق بالمعدل العام لمجال التخطيط قبل الرحلة كانت بدرجة كبيرة حيث وصلت النسبة المئوية إلى ( ٧٩% ) وهذا دليل على أن هناك اهتمام من المرشدين السياحيين في اعداد خطة العمل ومراجعة كافة المعلومات قبل الرحلة .

## ٢- مجال إجراءات وصول السياح:

هناك العديد من الإجراءات التي لا بد من القيام بها عند وصول السياح بعد إن يتم اعداد كل شيء مسبق قبل وصول السياح ويجب أن يكون كل شيء متوفر قبل وصول السياح اما في حال وصول السياح فلا بد من القيام بالترحيب والضيافة للسياح وتقديمهم من حيث عددهم وتزويدهم بكتيب سياحي عن المنطقة السياحية المراد القيام بزيارتها ويتضح ذلك في الجدول الآتي :

### الجدول ( ١٠ )

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال إجراءات وصول السياح

(ن=١٦٤)

الرقم	الفقرات	المتوسط	النسبة(%)	الدرجة
١	الترحيب بالمجموعة باستخدام لوحة منظمة وجذابة .	٣,٨٣	٧٦,٦	كبيرة
٢	الاستفسار عن أخبار الرحلة من المسافرين.	٣,٨٤	٧٦,٨	كبيرة
٣	تقديم معلومات مختصرة للمجموعة عن الإجراءات الواجب اتباعها.	٤,٣٦	٨٧,٢	كبيرة جدا
٤	إخبار المجموعة بمكان وجود الحقائب.	٤,٤٨	٨٩,٦	كبيرة جدا
٥	إخبار المجموعة عن مكان دورات المياه.	٤,٤٨	٨٩,٦	كبيرة جدا
٦	القيام بتعداد جميع القادمين.	٤,٧٧	٩٥,٤	كبيرة جدا
٧	التوجه بالقادمين إلى الحافلة.	٤,٤٩	٨٩,٨	كبيرة جدا
المعدل العام للمجال				كبيرة جدا
				٤,٣٢
				٨٦,٤

\* أقصى درجة لاستجابة (٥) درجات.

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ١٠ ) إن واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لفقرات مجال إجراءات وصول السياح كان بدرجة كبيرة جدا على الفقرات ذات الأرقام ( ٣،٤،٥،٦،٧ ) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة أكثر من ( ٨٠% ) وكانت درجة الواقع كبيرة على الفقرتين ذات الأرقام ( ١،٢ ) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها على التوالي ( ٧٦،٦ % ، ٧٦،٨ % ) . وفيما يتعلق بالمعدل العام لمجال إجراءات وصول السياح كانت كبيرة جدا حيث وصلت النسبة المئوية إلى ( ٨٦،٤ % ) وهذا دليل على أن هناك التزام بالواجب وأن المرشد السياحي يقوم بعمله على أكمل وجه .

### ٣- مجال الإجراءات في الفندق:

لا بد من القيام بترتيب الإجراءات في الفندق وتهيئة الظروف للسياح في الفندق والحجز لهم قبل وصولهم من أجل أن يكون كل شيء ناجح، حيث نجد بأن هناك بعض الحجوزات التي تتم من قبل السياح أنفسهم وأحيانا من قبل المجموعات السياحية وفي بعض الآخر يتم الحجز من قبل الشركات السياحية .

### الجدول ( ١١ )

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال الإجراءات في الفندق (ن=١٦٤)

الرقم	الفقرات	المتوسط	النسبة(%)	الدرجة
١	الطلب من المسافرين الانتظار في الحافلة لحين إحضار مفاتيح الغرف.	٣،١٠	٦٢	متوسطة
٢	الاستعلام من الاستقبال في الفندق عن أماكن المصاعد والمطاعم، حمام السباحة، وباقي مرافق الفندق.	٤،٥٩	٩١،٨	كبيرة جدا
٣	مراجعة قائمة التسيكين واحتفظ بصورة منها لتفادي الأخطاء.	٤،٨١	٩٦،٢	كبيرة جدا
٤	الطلب من الحمالين الإسراع في مهمة نقل الحقائب ومراقبتهم .	٤،٤٨	٨٩،٦	كبيرة جدا
٥	الانتظار في مكان محدد في الفندق وأخير المجموعة لمدة نصف ساعة من التسيكين تحسباً لأي مشكلة أو سؤال طارئ.	٤،٤٨	٨٩،٦	كبيرة جدا
المعدل العام للمجال		٤،٢١	٨٤،٢	كبيرة جدا

\* أقصى درجة لاستجابة (٥) درجات.

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ١١ ) إن واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدرء المكاتب والمرشدين السياحيين لفقرات مجال الإجراءات في الفندق كانت بدرجة كبيرة جدا على الفقرات ذات الأرقام ( ٢,٣,٤,٥ ) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها أكثر من ( ٨٠% ) وكانت متوسطة على الفقرة ( ١ ) حيث وصلت النسبة المئوية إلى ( ٦٢% ) . وفيما يتعلق بالمعدل العام لمجال الإجراءات في الفندق كانت كبيرة جدا حيث وصلت النسبة المئوية إلى ( ٨٤,٢% )، وهذا دليل على أن هناك تغير جيد من المرشدين السياحيين للمرحلة في الفندق وإجراء الفندق.

#### ٤- مجال استغلال الوقت داخل الحافلة:

في هذا المجال يجب الإعداد لكيفية استغلال الوقت في داخل الحافلة السياحية وذلك خوفاً من شعور السياح بالملل لأنه إذا شعر السائح بالملل بالملل فان ذلك يؤدي إلى فشل الرحلة فلا بد مثلاً من القيام بالترفيه عن السياح عن طريق مشاركة السياح بالغناء والفكاهة وجذب انتباه السياح إلى المتاحف التي يتم المرور بها وغيره.

#### الجدول ( ١٢ )

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدرء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة (ن=١٦٤)

الرقم	الفقرات	المتوسط	النسبة	الدرجة
		ط	(%)	
١	التفكير مسبقاً عن كيفية الاستفادة من الوقت بالقراءة مثلاً أو النوم والاسترخاء إذا كانت الرحلة طويلة.	٣,٤٨	٦٩,٦	متوسطة
٢	استغلال الوقت في الترفيه عن المسافرين.	٣,٩٣	٧٨,٦	كبيرة
٣	الشرح للمسافرين مشاهدة المناظر الجميلة أثناء السير والجلوس في الحافلة.	٤,٨٤	٩٦,٨	كبيرة جدا
٤	إحضار مجموعة شيقة من الكتيبات والقصص، والمجلات.	٢,٣٢	٤٦,٤	قليلة جدا
٥	إحضار كتيب عن المنطقة السياحية.	٣,٣٧	٦٧,٤	متوسطة
٦	مشاركة السائحين بالغناء أو الفكاهة.	٣,٩١	٧٨,٢	كبيرة
٧	إيقاف الحافلة على فترات للذهاب بالدورات المياه.	٤,٦٣	٩٢,٦	كبيرة جدا
٨	الشرح لبرنامج الرحلة وأوقات تناول الطعام.	٤,٤٧	٨٩,٤	كبيرة جدا
	المعدل العام للمجال	٣,٨٢	٧٦,٤	كبيرة

\* أقصى درجة لاستجابة (٥) درجات.

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.



يتضح من الجدول ( ١٢ ) إن واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لفقرات مجال استغلال الوقت داخل الحافلة كانت بدرجة كبيرة جدا على الفقرات ذات الأرقام (٣،٧،٨) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها أكثر من ( ٨٠% ) وكانت كبيرة على الفقرتين ( ٢،٦ ) حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة عليها على التوالي ( ٧٨,٦ % - ٧٨,٢ % ) . وكانت متوسطة على الفقرتين ( ٥ ، ١ ) حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة عليها على التوالي ( ٦٩,٦ % - ٦٧,٤ % ) وكانت قليلة جدا على الفقرة ( ٤ ) حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى ( ٤٦,٤ % ) وفيما يتعلق بالمعدل العام لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة في الفندق كانت بدرجة كبيرة حيث وصلت النسبة المئوية إلى ( ٧٦,٤ % ) ، وهذا يدل على أن هناك استغلال لبعض الوقت في داخل الحافلة السياحية ولكن لا بد من العمل على الاهتمام باستغلال الوقت بشكل أفضل مثل مشاركة السياح بالفناء والفكاهة وشرح للسياح عن المناطق السياحية التي يمرون عنها في الحافلة واحضار كتيب عن المنطقة السياحية.

#### ٤- مجال خطة العمل أثناء الرحلة:

عند القيام بأي عمل ولكي يكون ناجحاً فلا بد من وضع خطة وبرنامج لهذا العمل فعند القيام في الرحلة السياحية فيجب أن يكون هناك خطة عمل لهذه الرحلة معدة مسبقاً وذلك من أجل التحسب لأي طارئ يحدث في الرحلة قد يؤدي إلى تغيير مسار الرحلة كلياً فلا بد من اعداد خطة لموقع سياحي طارئ آخر وذلك يكون بعد القيام باستشارة مدير الرحلة لأي طارئ يحدث ويجب على المرشد أن يكون على علم كافي في المنطقة السياحية من حيث دورات المياه والمطاعم ومناطق الخطر التي قد تواجه السياح.

الجدول ( ١٣ )

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال خطة العمل أثناء الرحلة

(ن=١٦٤)

الرقم	الفقرات	المتوسط	النسبة(%)	الدرجة
١	التغيير في خط سير الرحلة في حالة وجود أي طارئ وفق بديل معد مسبقاً.	٤,٤٣	٨٨,٦	كبيرة جدا
٢	الالتزام بزيارة الأماكن التي قام أفراد الرحلة بدفع التكاليف لزيارتها.	٤,٧٣	٩٤,٦	كبيرة جدا
٣	الالتزام بدقة المواعيد أثناء سير الرحلة.	٤,٧٠	٩٤	كبيرة جدا
٤	التمتع بالمرونة الكافية أثناء سير الرحلة.	٤,٦٦	٩٣,٢	كبيرة جدا
٥	التأكد من خلال الصحف والتلفاز عدم وجود أي عائق للرحلة.	٤,٣٢	٨٦,٤	كبيرة جدا
٦	استشارة مدير الرحلة قبل إجراء أي تعديلات على الرحلة.	٤,٨٢	٩٦,٤	كبيرة جدا
٧	إخبار صاحب الحافلة عن أي تغير أو تعديل أثناء الرحلة.	٤,٦٩	٩٣,٨	كبيرة جدا
٨	في حالة وجود خطة للرحلة يتم الإعلان عن التعديلات الطارئة للمجموعة.	٤,٦٧	٩٣,٤	كبيرة جدا
٩	العلم بالمطاعم والطعام وأسعارها.	٤,٣٢	٨٦,٤	كبيرة جدا
١٠	علم مكان التسويق والترفيه في الرحلة.	٤,٤٧	٨٩,٤	كبيرة جدا
١١	تحديد مكان التجمع لمغادرة مكان معين.	٤,٦٧	٩٣,٤	كبيرة جدا
	المعدل العام للمجال	٤,٥٨	٩١,٦	كبيرة جدا

\* أقصى درجة لاستجابة (٥) درجات.

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ١٣ ) إن واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لفقرات مجال خطة العمل أثناء الرحلة كانت بدرجة كبيرة جدا على جميع وفيما يتعلق بالمعدل العام لمجال خطة العمل أثناء الرحلة كانت بدرجة كبيرة جدا حيث وصلت النسبة المئوية (٩١,٦ %) وهذا دليل على أن هناك التزام في خطة العمل من قبل المرشد السياحي وتطبيق التعليمات والقيام بالواجب في هذا المجال من العمل.

## ٧- ترتيب المجالات والدرجة الكلية لواقع إدارة الرحلات السياحية:

هناك اختلاف في ترتيب المجالات حسب الأهمية على الدرجة الكلية لواقع إدارة الرحلات السياحية ويتضح ذلك في الجدول التالي:

الجدول (١٤)

الترتيب، والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجالات إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين وللدرجة الكلية (ن=١٦٤)

الترتيب	المجالات	متوسط الاستجابة *	النسبة المئوية (%)	درجة الواقع
٤	مجال التخطيط قبل الرحلة	٣,٩٥	٧٩	كبيرة
٢	مجال إجراءات وصول السياح	٤,٣٢	٨٦,٤	كبيرة جدا
٣	مجال الإجراءات في الفندق	٤,٢١	٨٤,٢	كبيرة جدا
٥	مجال استغلال الوقت داخل الحافلة	٣,٨٢	٧٦,٤	كبيرة
١	مجال خطة العمل أثناء الرحلة	٤,٥٨	٩١,٦	كبيرة جدا
	الدرجة الكلية	٤,٠٣	٨٠,٦	كبيرة جدا

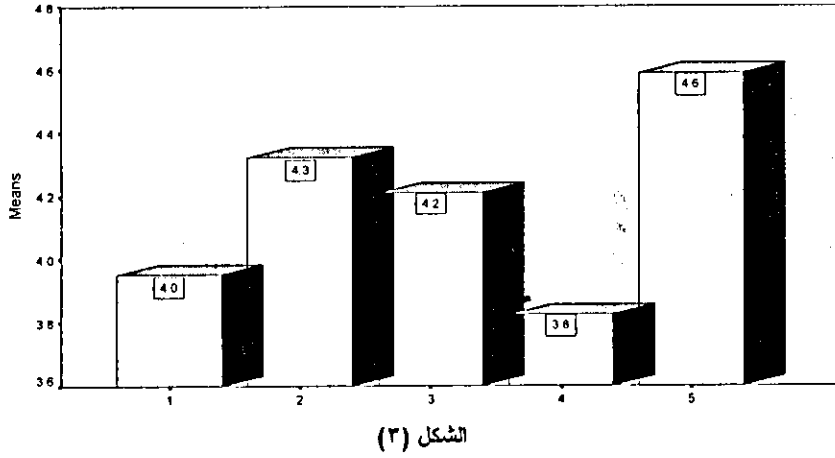
\*أقصى درجة للاستجابة (٥) درجات.

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ١٤ ) ما يلي:

- إن درجة واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت كبيرة جدا على مجالات ( إجراءات وصول السياح ، الإجراءات في الفندق ، خطة العمل أثناء الرحلة ) حيث كانت النسبة المئوية عليها أكثر من ( ٨٠ % ) وكانت كبيرة على مجال ( التخطيط قبل الرحلة ، واستغلال الوقت في داخل الحافلة ) حيث كانت النسبة المئوية لهما على التوالي ( ٧٩ % ، ٧٦,٢٢ % ) .
- إن درجة الواقع الكلية لإدارة الرحلات السياحية في فلسطين كانت بدرجة كبيرة جدا حيث وصلت النسبة المئوية إلى ( ٨٠,٦ % ) .
- إن ترتيب المجالات على النحو التالي :  
المرتبة الأولى : مجال خطة العمل أثناء الرحلة ( ٩١,٦ ) .  
المرتبة الثانية : مجال إجراءات وصول السياح ( ٨٦,٤ % ) .

- المرتبة الثالثة : مجال الإجراءات في الفندق ( ٨٤,٢ % ) .  
المرتبة الرابعة : مجال التخطيط قبل الرحلة ( ٧٩ % ) .  
المرتبة الخامسة : مجال استغلال الوقت داخل الحافلة ( ٧٦,٤ % ) .  
وتظهر هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم ( ٣ )



المتوسطات الحسابية لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين  
١ = مجال التخطيط قبل الرحلة ٢ = مجال إجراءات وصول السياح  
٣ = مجال الإجراءات في الفندق ٤ = مجال استغلال الوقت في داخل الحافلة  
٥ = مجال خطة العمل أثناء الرحلة

في ضوء عرض نتائج الجداول ( ٩ - ١٤ ) والشكل البياني رقم ( ١ ) تبين إن واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كان بدرجة كبيرة جدا حيث وصلت النسبة المئوية إلى ( ٨٠,٦ % ) على درجة الواقع الكلية، ولعل السبب في ذلك يعود إلى أن تحقيق المردود المادي المناسب من الرحلات السياحية يعتمد على حسن الإعداد المسبق لمتل هذه الرحلات من قبل كل من المدراء والمرشدين ، حيث يشير مقابلة (١٩٩٩) إلى أن مجالات : ( التخطيط قبل الرحلة ، إجراءات وصول السياح ، الإجراءات في الفندق ، استغلال الوقت داخل الحافلة ، وخطة العمل أثناء الرحلة )، تعتبر من المتطلبات الأساسية لنجاح الرحلات السياحية وتحقيق الأهداف المرجوة منها.

### ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تعزى لمتغيرات : (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري ، إتقان اللغات الأجنبية، والتخصص العلمي)؟  
انبثق عن هذا السؤال الفرضية الصفرية الآتية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تعزى لمتغيرات : (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري ، إتقان اللغات الأجنبية، والتخصص العلمي، والوظيفة الحالية).

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لكل متغير من هذه المتغيرات وفيما يلي بيان لذلك:

#### ١- متغير العمر:

فيما يلي توزيع المجالات واقع الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير العمر، ويتضح ذلك في الجدول الآتي:

#### الجدول ( ١٥ )

المتوسطات الحسابية لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير العمر

المجالات	٣٠ سنة فأقل	٣١-٣٥ سنة	أكثر من ٣٥ سنة
مجال التخطيط قبل الرحلة	٣,٧٨	٤,٠٥	٣,٨٣
مجال إجراءات وصول السياح	٣,٩٠	٤,٤٩	٤,٢٢
مجال الإجراءات في الفندق	٣,٣٦	٤,٤٩	٤,٢١
مجال استغلال الوقت داخل الحافلة	٣,٤٩	٣,٩٢	٣,٨٥
مجال خطة العمل أثناء الرحلة	٤,٢٨	٤,٦٤	٤,٦٩
الدرجة الكلية	٣,٧٦	٤,٣٢	٤,١٦

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول (١٥) أن أعلى متوسط لمجال التخطيط قبل الرحلة كان عند فئة العمر ٣١-٣٥ سنة (٤,٠٥) درجة ، وتليها فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة (٣,٨٣) درجة، وأخيراً فئة العمر ٣٠ فأقل (٣,٧٨) درجة، أم لمجال إجراءات وصول السياح كان أعلى متوسط عند فئة العمر ٣١-٣٥ سنة (٤,٤٩) درجة، تليها فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة (٤,٢٢) درجة، وأخيراً فئة العمر ٣٠ سنة فأقل (٣,٩٠) درجة، أما بالنسبة لمجال الإجراءات في الفندق فإن أعلى متوسط عند فئة العمر ٣١-٣٥ سنة (٤,٤٩) درجة، يليها فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة (٤,٢١) درجة، ويليها فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة (٤,٢١) درجة، أما بالنسبة لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة فإن أعلى متوسط عند فئة العمر ٣١-٣٥ سنة (٣,٩٢) درجة، يليها فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة (٣,٨٥) درجة، وأخيراً فئة العمر ٣٠ سنة فأقل (٣,٤٩) درجة، أما بالنسبة لمجال خطة العمل أثناء الرحلة كان أعلى متوسط عند فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة (٤,٦٩) درجة، يليها فئة العمر ٣١-٣٥ سنة (٤,٦٤) درجة، وأخيراً فئة العمر ٣٠ سنة فأقل (٤,٢٨) درجة، وفيما يتعلق للدرجة الكلية لواقع إدارة الرحلات السياحية كان أعلى متوسط عند فئة العمر ٣١-٣٥ سنة (٤,٣٢) درجة، يليها فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة (٤,١٦) درجة، يليها فئة العمر ٣٠ سنة فأقل (٣,٧٦) درجة، ويعود السبب بأن أعلى متوسط للمجالات عند فئة العمر (٣١-٣٥) سنة إلى أن هذه الفئة هي فئة الشباب التي بالنشاط والعطاء ومن ثم فئة العمر ٣٥ سنة فأكثر وأن هذه الفئة تملك الخبرة في الارشاد، ولتحديد الفروق الإحصائية تم استخدام تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول (١٦) تبين ذلك:

الجدول ( ١٦ )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير العمر

الدلالة *	(ف)	متوسط المربعات	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	مصدر التباين	المجالات
*٠,٠٤٣	٣,٢١	١,٢٠ ٠,٣٧	٢,٤٠ ٦٠,٢٠ ٦٢,٦١	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال التخطيط قبل الرحلة
*٠,٠٠٠١	١٥,٩٥	٤,٤١ ٠,٢٧	٨,٨٣ ٤٤,٥٣ ٥٣,٣٦	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال إجراءات وصول السياح
*٠,٠٠٠١	٦٦	١٥,١٨ ٠,٢٣	٣٠,٣٧ ٣٨,٣٢ ٦٨,٦٩	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الإجراءات في الفندق
*٠,٠٠٠١	١٣,٠٢	٢,٢٤ ٠,١٧	٤,٤٩ ٢٧,٧٧ ٣٢,٢٦	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال استغلال الوقت داخل الحافلة
*٠,٠٠٠١	٢٦,٤٣	١,٨٠ ٠,٠٦٨	٣,٦٠ ١٠,٩٨ ١٤,٥٨	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال خطة العمل أثناء الرحلة
*٠,٠٠٠١	٣٥,١٢	٣,٧٠ ٠,١٠	٧,٦٠ ١٦,٩٦ ٢٤,٣٧	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	الدرجة الكلية

• دال إحصائياً عند مستوى الدلالة  $\alpha=0,05$  (ف) الجدولية (٣,٠٥)

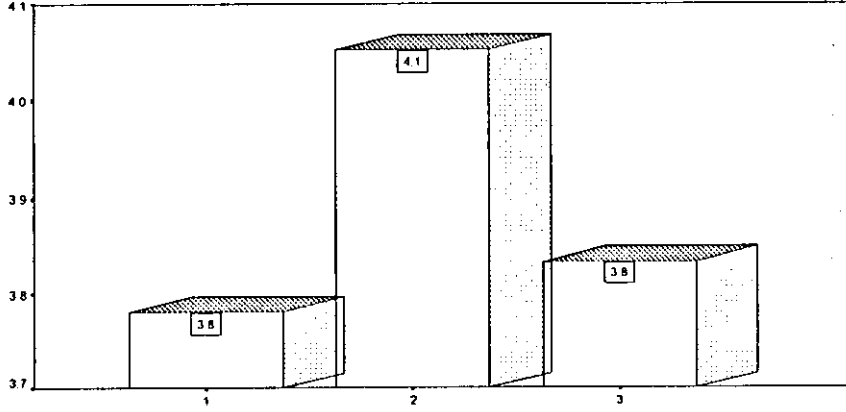
المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ١٦ ) انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0,05$  في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تعزى لمتغير العمر.

لتحديد الفروق في هذه المجالات تبعاً لمتغير العمر استخدم اختبار شففيه ( Scheffe Test ) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية حيث تبين ما يلي:

## ١- مجال التخطيط قبل الرحلة :

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال التخطيط قبل الرحلة بين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر ٣١-٣٥ ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥ حيث كان المتوسط الحسابي عند أصحاب العمر ٣١-٣٥ يساوي (٤,٠٥) درجة وهو اكبر من المتوسط الحسابي عند أصحاب العمر اقل من ٣٠ الذي وصل إلى (٣,٧٨) درجة ، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٤) الذي يبين المتوسطات الحسابية لمجال التخطيط قبل الرحلة بين فئات العمر المختلفة.



الشكل رقم (٤)

المتوسطات الحسابية لمجال التخطيط قبل الرحلة تبعا لمتغير العمر

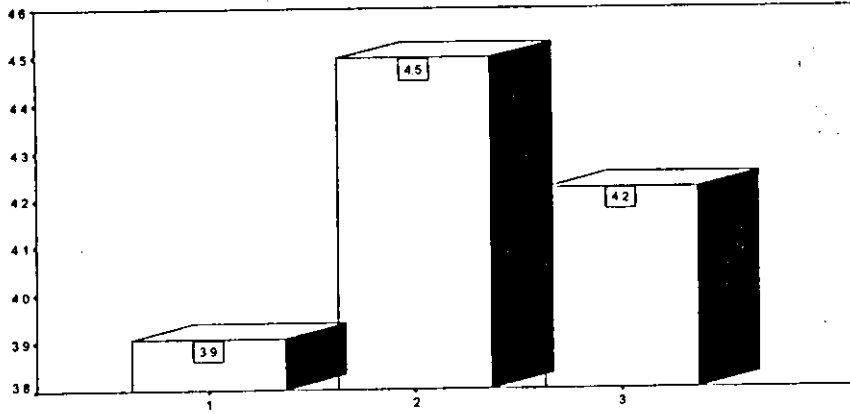
١ = أقل من ٣٠ سنة ٢ = ٣١-٣٥ سنة ٣ = أكثر من ٣٥ سنة

## ٢- مجال إجراءات وصول السياح:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال إجراءات وصول السياح بين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر ٣١-٣٥ ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥، وبين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ ولصالح أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، وبين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة حيث كانت المتوسطات الحسابية على التوالي: (٣,٩٠، ٤,٤٩، ٤,٢٢) وبهذا يكون أعلى متوسط عند أصحاب العمر ٣١-٣٥



سنة ، يليه أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، وأخيرا أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٥). كانت الفروق الإحصائية لصالح فئة العمر ٣١-٣٥ سنة وهذا يدل على أن هذه الفئة ملتزمة أكثر من غيرها في مجال إجراءات وصول السياح والسبب في ذلك أن هذه الفئة تكون في ريعان الشباب وتمتلك الحماسة والالتزام أكثر من غيرها.



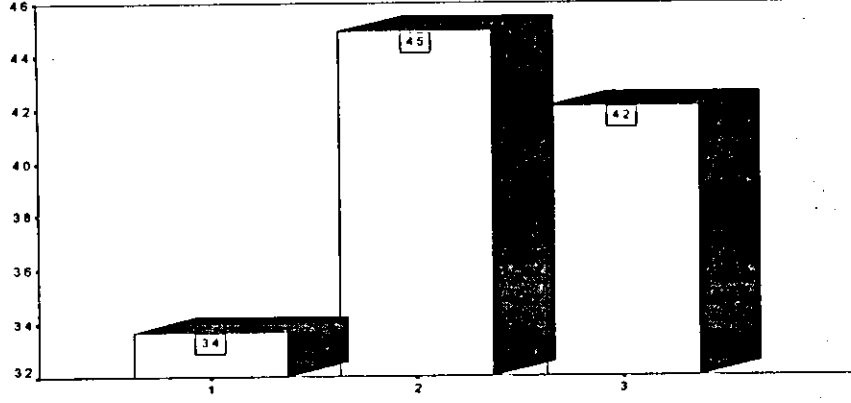
الشكل رقم (٥)

المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات وصول السياح تبعا لمتغير العمر

١ = أقل من ٣٠ سنة ٢ = ٣١-٣٥ سنة ٣ = أكثر من ٣٥ سنة

### ٣- مجال الإجراءات في الفندق:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال الإجراءات في الفندق بين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥، وبين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، وبين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة حيث كانت المتوسطات الحسابية على التوالي: (٣,٣٦,٤,٤٩,٤,٢١) درجة وبهذا يكون أعلى متوسط عند أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة ، يليه أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، وأخيرا أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة، والسبب يعود إلى أن فئة العمر ٣١-٣٥ فئة هي الفئة التي تقوم في تنفيذ الإجراءات في الفندق وترتيب هذه الإجراءات أكثر من غيرها، وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٦).

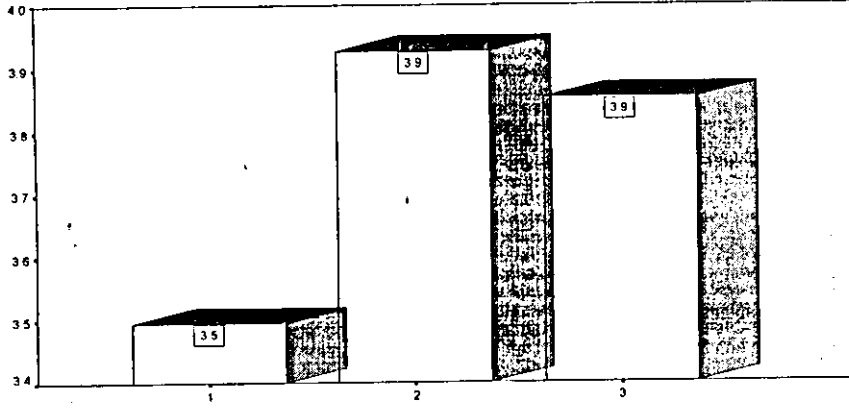


الشكل رقم (٦)

المتوسطات الحاسوبية لمجال الإجراءات في الفندق تبعا لمتغير العمر  
 ١ = اقل من ٣٠ سنة ٢ = ٣١-٣٥ سنة ٣ = أكثر من ٣٥ سنة

#### ٤- مجال استغلال الوقت داخل الحافلة:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة بين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥، وبين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، بينما لم تكن الفروق دالة إحصائيا بين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وذلك لأن هذه الفئة من العمر من الشباب وتتمتع بروح الدعابة والحماسة. وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، وذلك لأن هذه الفئة تكون في بداية العمل وتفترق للخبرة وقلة ممارسة المهنة مقارنة مع غيرها من فئات العمر. حيث كانت المتوسطات الحاسوبية على التوالي: (٣,٤٩، ٣,٩٢، ٣,٨٥) درجة وبهذا يكون أعلى متوسط عند أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة، يليه أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، وأخيرا أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٧).

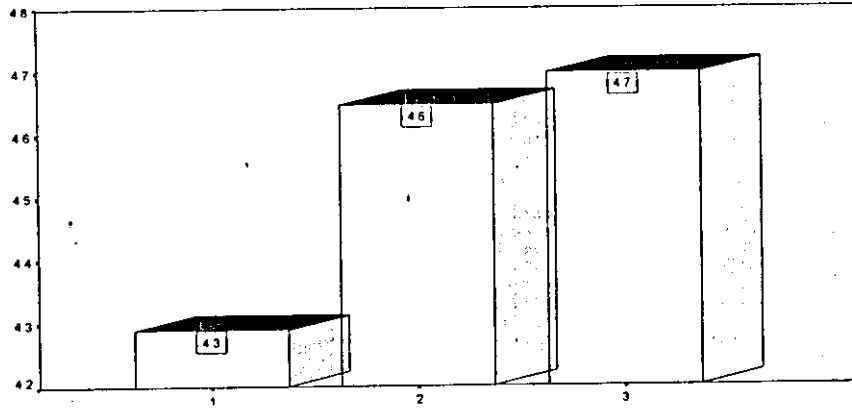


الشكل رقم (٧)

المتوسطات الحسابية لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة تبعا لمتغير العمر  
 ١ = أقل من ٣٠ سنة ٢ = ٣١-٣٥ سنة ٣ = أكثر من ٣٥ سنة

#### ٥- مجال خطة العمل أثناء الرحلة:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال خطة العمل أثناء الرحلة بين أصحاب العمر أقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥، وبين أصحاب العمر أقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، بينما لم تكن الفروق دالة إحصائياً بين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، حيث كانت المتوسطات الحسابية على التوالي: (٤,٢٨، ٤,٦٤، ٤,٦٩) درجة وبهذا يكون أعلى متوسط عند أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، يليه أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة، وأخيراً أصحاب العمر أقل من ٣٠ سنة، والسبب في ذلك أن الفروق الإحصائية كانت تتراوح بين أصحاب فئة العمر ٣١-٣٥ سنة، وفئة العمر ٣٥ سنة فأكثر أي أن هناك خبرة في مجال إعداد فئة العمل لدى المرشدين السياحيين في هاتين الفئتين مقارنة بفئة العمر أقل من ٣٠ سنة الذين لا يملكون الخبرة الكافية. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٨).



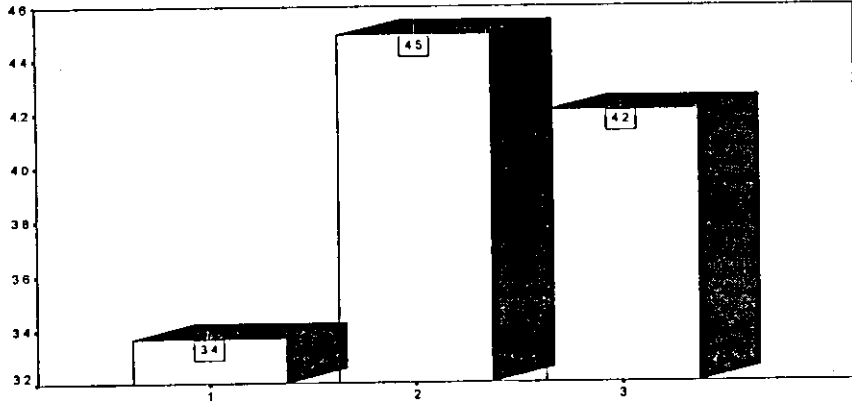
الشكل رقم (٨)

المتوسطات الحسابية لمجال خطة العمل أثناء الرحلة تبعا لمتغير العمر

١ = أقل من ٣٠ سنة ٢ = ٣١-٣٥ سنة ٣ = أكثر من ٣٥ سنة

#### ٦- الدرجة الكلية:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين للدرجة الكلية بين أصحاب العمر أقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥، وبين أصحاب العمر أقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، وبين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة حيث كانت المتوسطات الحسابية على التوالي: (٣,٧٦ ، ٤,٣٢ ، ٤,١٦) درجة وبهذا يكون أعلى متوسط عند أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة ، يليه أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، وأخيرا أصحاب العمر أقل من ٣٠ سنة وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٩)، عند النظر إلى الدرجة الكلية يتضح أن أعلى نسبة كانت عند أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة دون غيرهم من فئات العمر الأخرى وهذا دليل على أن هذه الفئة هي فئة العطاء والتقديم وأن معظم المرشدين السياحيين في فئة العمر ٣١-٣٥ سنة أي من الشباب.



الشكل رقم (٩)

المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية تبعا لمتغير العمر

١ = اقل من ٣٠ سنة ٢ = ٣١-٣٥ سنة ٣ = أكثر من ٣٥ سنة

في ضوء عرض نتائج الجدول (١٥) والأشكال البيانية ذات الأرقام (٢-٧) تبين أن الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥، وبين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، وبين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة، ومثل هذه النتيجة تعني أن افضل درجة لواقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين كانت عند أصحاب الفئة العمرية من ٣١-٣٥ سنة ولعل السبب في ذلك يعود إلى أن هذه الفئة العمرية تقع في أواسط العمر وتمثل سن الإنتاج والعطاء عند العاملين في قطاع العمل السياحي.

## ١-متغير المؤهل العلمي:

أن للمؤهل العلمي أهمية كبيرة في الارشاد السياحي وفيما يلي توضيح المجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

### الجدول (١٧)

المتوسطات الحسابية لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجالات	ثانوية عامة	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير فاعلى
مجال التخطيط قبل الرحلة	٤,٣٣	٣,٨٦	٤,٠١	٣,٦١
مجال إجراءات وصول السياح	٤,٤٥	٤,٢٣	٤,٤٠	٤,٠١
مجال الإجراءات في الفندق	٤,٢٦	٤,٢٧	٤,٢٧	٣,١٣
مجال استغلال الوقت داخل الحافلة	٤,١٦	٣,٨٣	٣,٨٢	٣,٤٠
مجال خطة العمل أثناء الرحلة	٤,٦٢	٤,٦٢	٤,٥٧	٤,٣٨
الدرجة الكلية	٤,٣٦	٤,١٦	٤,٢١	٣,٧٠

المتوسط من (٥) درجات

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول (١٧) أن أعلى متوسط لمجل التخطيط قبل الرحلة كان عند اصحاب مؤهل الثانوية العامة (٤,٣٣) درجة ، يليه البكالوريوس (٤,٠١) درجة ، يليه الدبلوم (٣,٨٦) درجة، وأخيراً ماجستير فاعلى (٣,٦١) درجة، ام لمجال اجراءات وصول السياح كان أعلى متوسط عند أصحاب مؤهل الثانوية العامة (٤,٤٥) درجة، يليه البكالوريوس (٤,٤٠) درجة، يليه الدبلوم (٤,٢٣) درجة، وأخيراً ماجستير فاعلى (٤,٠١) درجة، أما بالنسبة لمجال الاجراءات في الفندق فإن اعلى متوسط عند الدبلوم والبكالوريوس على التساوي (٤,٢٧) درجة، يليهم الثانوية العامة (٤,٢٦) درجة، أخيراً ماجستير فاعلى (٣,١٣) درجة، اما بالنسبة لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة فان أعلى متوسط عند ثانوية عامة (٤,١٦) درجة، يليه دبلوم (٣,٨٣) درجة، يليه البكالوريوس (٣,٨٢) درجة، وأخيراً ماجستير فاعلى (٣,٤٠) درجة، أما بالنسبة لمجال خطة العمل أثناء الرحلة كان أعلى متوسط عند الثانوية العامة والدبلوم بالتساوي (٤,٦٢) درجة، يليه البكالوريوس (٤,٥٧) درجة، وأخيراً ماجستير فاعلى (٤,٣٨) درجة، وفيما يتعلق للدرجة

الكلية لواقع إدارة الرحلات السياحية كان أعلى متوسط عند ثانوية عامة (٤,٣٦) درجة، يليه البكالوريوس (٤,٢١) درجة، يليه الدبلوم (٤,١٦) درجة، وأخيراً ماجستير فأعلى (٣,٧٠) درجة، يتضح مما سبق بأن أعلى متوسط كان عند أصحاب المؤهل العلمي الثانوية العامة ومن ثم دبلوم ومن ثم بكالوريوس وأخيراً ماجستير والسبب في ذلك أنه لا يوجد إقبال على الدراسات العليا على جميع المجالات. ولتحديد الفروق الإحصائية تم استخدام تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول (١٨) تبين ذلك:

### الجدول ( ١٨ )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الدلالة *	(ف)	متوسط المربعات	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	مصدر التباين	المجالات
٠,٠٨٥	٢,٩٣	١,٠٨ ٠,٣٧	٣,٢٦ ٥٩,٣٤ ٦٢,٦١	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال التخطيط قبل الرحلة
٠,٠٩١	٢,١٩	٠,٧٠ ٠,٣٢	٢,١٠ ٥١,٢٥ ٥٣,٣٦	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال إجراءات وصول السياح
*٠,٠٠٠١	١٠,٢٥	٣,٦٩ ٠,٨٦	١١,٠٨ ٥٧,٦٠ ٦٨,٦٩	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الإجراءات في الفندق
*٠,٠٠٣	٤,٩٧	٠,٩١ ٠,١٨	٢,٧٥ ٢٩,٥١ ٣٢,٢٦	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال استغلال الوقت داخل الحافلة
٠,٢٩	١,٩١	٠,١٦ ٠,٠٨٧	٠,٥٠ ١٤,٠٧ ١٤,٥٨	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال خطة العمل أثناء الرحلة
*٠,٠٠١	٦,٣٥	٠,٨٢ ٠,١٣	٢,٤٨ ٢١,٨٨ ٢٤,٣٧	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	الدرجة الكلية

• دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) (ف) الجدولية (٣,٠٥)

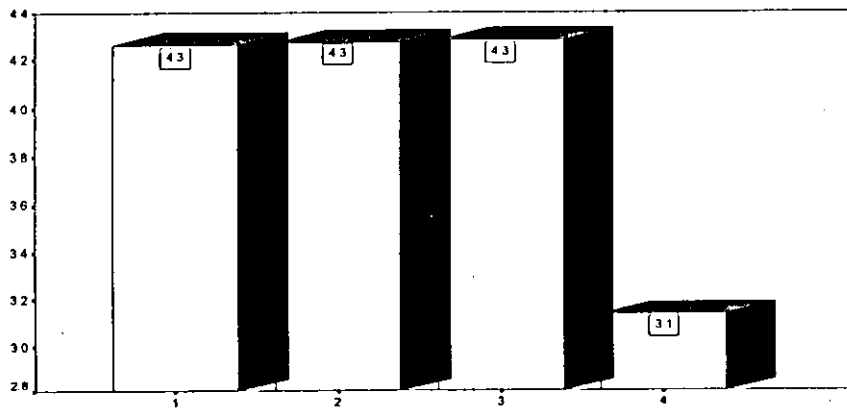
المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ١٨ ) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على مجالات (التخطيط قبل الرحلة، إجراءات وصول السياح، و خطة العمل أثناء الرحلة) تعزى لمتغير المؤهل العلمي. بينما كانت الفروق دالة إحصائياً على مجالي (الإجراءات في الفندق، واستغلال الوقت داخل الحافلة) والدرجة الكلية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

لتحديد الفروق للمجالات الدالة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي استخدم اختبار شفيه (Scheffe Test) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية وذلك على النحو الآتي

#### ١- مجال الإجراءات في الفندق:

وكانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال الإجراءات في الفندق بين أصحاب مؤهل ثانوية عامة وماجستير فأعلى ولصالح ثانوية عامة، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً حيث كانت المتوسطات الحسابية لمؤهلات ثانوية عامة والدبلوم والبيكالوريوس والماجستير فأعلى على التوالي (٤,٢٦، ٤,٢٧، ٤,٢٧، ٣,١٣) درجة. يتضح مما سبق بأن أقل نسبة كانت عند أصحاب المؤهل العلمي ماجستير فأعلى وهذا يدل على أن نسبة حملة شهادة الدراسات العليا ليس عليه إقبال عند المرشدين السياحيين. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (١٠).



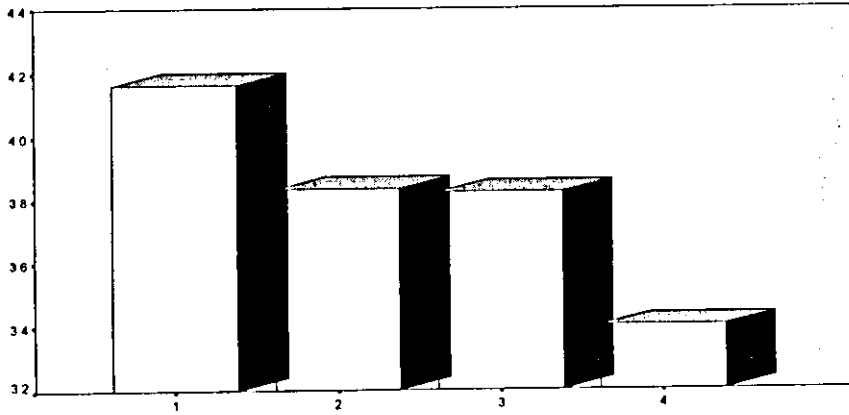
الشكل رقم (١٠)

المتوسطات الحسابية لمجال التخطيط قبل الرحلة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي  
١ = ثانوية عامة = ٢ = دبلوم = ٣ = بكالوريوس = ٤ = ماجستير فأعلى



## ٢- مجال استغلال الوقت داخل الحافلة:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة بين أصحاب المؤهلات (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس) وماجستير فأعلى ولصالح أصحاب المؤهلات (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس)، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً حيث كانت المتوسطات الحسابية لمؤهلات ثانوية عامة والدبلوم والبكالوريوس والماجستير فأعلى على التوالي (٤,١٦، ٣,٨٣، ٣,٨٢، ٣,٤٠) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (١١).

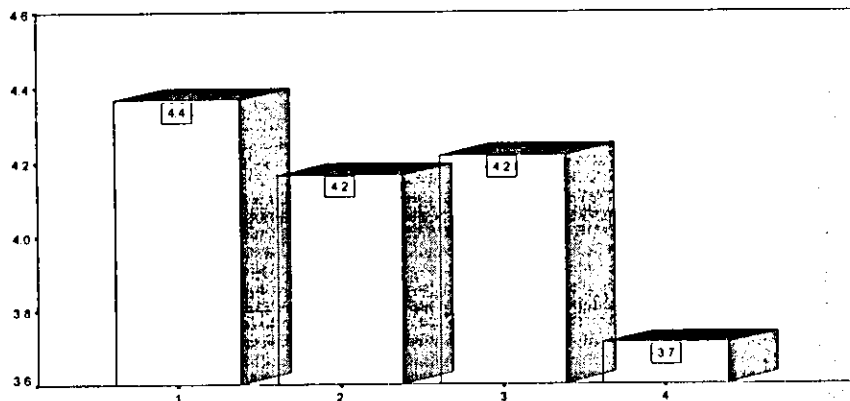


الشكل رقم (١١)

المتوسطات الحسابية لمجال التخطيط قبل الرحلة تبعا لمتغير المؤهل العلمي  
١ = ثانوية عامة = ٢ = دبلوم = ٣ = بكالوريوس = ٤ = ماجستير فأعلى

## ٣- الدرجة الكلية:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين للدرجة الكلية بين أصحاب المؤهلات (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس) وماجستير فأعلى ولصالح أصحاب المؤهلات (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس)، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً حيث كانت المتوسطات الحسابية لمؤهلات ثانوية عامة والدبلوم والبكالوريوس والماجستير فأعلى على التوالي (٤,٣٦، ٤,١٦، ٤,٢١، ٣,٧٠) درجة، السبب في ذلك عدم الإقبال على الدراسات العليا أو لعدم توفر الامكانيات المادية لدى المرشدين. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (١٢).



الشكل رقم (١٢)

المتوسطات الحسابية لمجال التخطيط قبل الرحلة تبعا لمتغير المؤهل العلمي  
 ١= ثانوية عامة ٢=دبلوم ٣= بكالوريوس ٤= ماجستير فاعلى

في ضوء عرض نتائج الجدول (١٧)، والأشكال البيانية ذات الأرقام (٨)، (٩)، (١٠) تبين أن الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب المؤهلات (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس) وماجستير فاعلى ولصالح أصحاب المؤهلات (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس)، ولعل السبب في ذلك يعود إلى نقص الخبرات العملية في المجال السياحي لدى حملة مؤهل ماجستير فاعلى مقارنة بأصحاب المؤهلات العلمية الأخرى، حيث ان للخبرة العملية دور في اصدار حكم سليم والالمام بجميع المعارف والمعلومات والخبرات اللازمة للعمل والارشاد السياحي

#### ١- متغير الراتب الشهري:

إن للراتب الشهري أثر كبير في العطاء والإخلاص بالعمل حيث نجد بأنه كلما كان هناك رواتب أعلى كلما كان هناك رضا وظيفي لدى المرشدين ومدراء المكاتب السياحية حيث يكون هناك عطاء أكثر فيما يلي عرض لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية تبعا لمتغير الراتب الشهري:

## الجدول (١٩)

المتوسطات الحسابية لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير الراتب الشهري (بالدينار الاردني)

المجالات	اقل من ٣٠٠	٣٠١-٥٠٠	اكثر من ٥٠٠
مجال التخطيط قبل الرحلة	٣,٨٩	٣,٩٨	٣,٩٣
مجال إجراءات وصول السياح	٣,٩٥	٤,٥٤	٤,٢٥
مجال الإجراءات في الفندق	٣,٩٦	٤,١٣	٤,٤٧
مجال استغلال الوقت داخل الحافلة	٣,٥٦	٣,٦٤	٣,٩٨
مجال خطة العمل أثناء الرحلة	٤,٣١	٤,٥١	٤,٦٧
الدرجة الكلية	٣,٧٣	٤,١٦	٤,٢٦

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول (١٩) أن أعلى متوسط لمجل التخطيط قبل الرحلة كان عند أصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار (٣,٩٨) درجة، يليها أصحاب الدخل أكثر من ٥٠٠ دينار (٣,٩٣) درجة، وأخيراً أصحاب الدخل أقل من ٣٠٠ دينار (٣,٨٩) درجة، أما لمجال إجراءات وصول السياح كان أعلى متوسط عند أصحاب الدخل ٣٠١-٥٠٠ دينار (٤,٥٤) درجة، يليه أصحاب الدخل أكثر من ٥٠٠ دينار (٤,٢٥) درجة، وأخيراً أصحاب الدخل أقل من ٣٠٠ دينار (٣,٩٥) درجة، أما بالنسبة لمجال الإجراءات في الفندق فإن أعلى متوسط عند أصحاب الدخل أكثر من ٥٠٠ دينار (٤,٤٧) درجة، يليه أصحاب الدخل ٣٠١-٥٠٠ دينار (٤,١٣) درجة، أخيراً أصحاب الدخل أقل من ٣٠٠ دينار (٣,٩٦) درجة، أما بالنسبة لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة فإن أعلى متوسط عند أصحاب الدخل أكثر من ٥٠٠ دينار (٣,٩٨) درجة، يليه أصحاب الدخل ٣٠١-٥٠٠ دينار (٣,٦٤) درجة، وأخيراً أصحاب الدخل أقل من ٣٠٠ دينار (٣,٥٦) درجة، أما بالنسبة لمجال خطة العمل أثناء الرحلة كان أعلى متوسط عند أصحاب الدخل أكثر من ٥٠٠ دينار (٤,٦٧) درجة، يليه أصحاب الدخل ٣٠١-٥٠٠ دينار (٤,٥١) درجة، وأخيراً أصحاب الدخل أقل من ٣٠٠ دينار (٤,٣١) درجة، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لواقع إدارة الرحلات السياحية كان أعلى متوسط عند أصحاب الدخل أكثر من ٥٠٠ دينار (٤,٢٦) درجة، ويليه أصحاب الدخل ٣٠١-٥٠٠ دينار (٤,١٦) درجة، ويليه

أصحاب الدخل أقل من ٣٠٠ دينار (٣,٧٣) درجة . يتضح من النتائج السابقة بأن أعلى متوسط كان ما بين أصحاب الدخل ٣٠١-٥٠٠ دينار وأصحاب الدخل ٥٠٠ دينار فأكثر وهذا يدل على أن الرضا عن الرواتب عند جميع المجالات يتناسب مع الرواتب فكلما زاد الراتب زاد الرضا الوظيفي عن المهنة، ولتحديد الفروق الإحصائية تم استخدام تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول (٢٠) تبين ذلك:

### الجدول ( ٢٠ )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير الراتب الشهري

الدلالة *	(ف)	متوسط المربعات	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	مصدر التباين	المجالات
٠,٨٣	٠,١٨	٠,٠٧	٠,١٤	٢	بين المجموعات	مجال التخطيط قبل الرحلة
		٠,٣٨	٦٢,٤٦	١٦١	داخل المجموعات	
			٦٢,٦١	١٦٣	المجموع	
*٠,٠٠٠١	٨,٨٦	٢,٦٤	٥,٢٨	٢	بين المجموعات	مجال إجراءات وصول السياح
		٠,٢٩	٤٨,٠٧	١٦١	داخل المجموعات	
			٥٣,٣٦	١٦٣	المجموع	
*٠,٠٠٠١	٦٩,٠٥	١٥,٨٦	٣١,٧٢	٢	بين المجموعات	مجال الإجراءات في الفندق
		٠,٢٣	٣٦,٩٧	١٦١	داخل المجموعات	
			٦٨,٦٩	١٦٣	المجموع	
*٠,٠٠٠١	١٦,٢٩	٢,٥٧	٥,١٤	٢	بين المجموعات	مجال استغلال الوقت داخل الحافلة
		٠,٦١	٢٧,١١	١٦١	داخل المجموعات	
			٣٢,٢٦	١٦٣	المجموع	
*٠,٠٠٠١	١٤,٦٧	١,١٢	٢,٢٤	٢	بين المجموعات	مجال خطة العمل أثناء الرحلة
		٠,٠٧٦	١٢,٣٣	١٦١	داخل المجموعات	
			١٤,٥٨	١٦٣	المجموع	
*٠,٠٠٠١	١٤,٩٢	١,٩٠	٣,٨١	٢	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		٠,١٢	٢٠,٥٥	١٦١	داخل المجموعات	
			٢٤,٣٧	١٦٣	المجموع	

• دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) (ف) الجدولية (٣,٠٥)

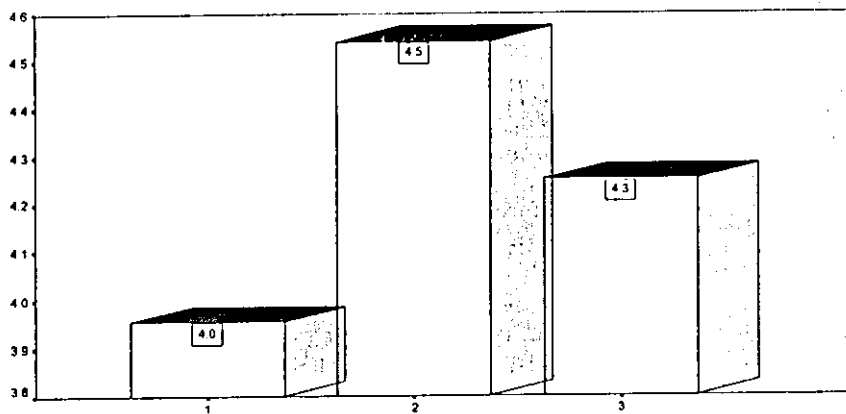
المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٢٠ ) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على مجال التخطيط قبل الرحلة تعزى لمتغير الراتب الشهري. بينما كانت الفروق دالة إحصائياً على المجالات المتبقية والدرجة الكلية تبعاً لمتغير الراتب الشهري.

لتحديد الفروق للمجالات الدالة تبعاً لمتغير الراتب الشهري استخدم اختبار شفيف (Scheffe Test) للمقارنات البعديه بين المتوسطات الحسابية وذلك على النحو الآتي:

#### ١- مجال إجراءات وصول السياح:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال إجراءات وصول السياح بين أصحاب الدخل الشهري أقل من ٣٠٠ دينار وأصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار ولصالح أصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار ، وبين أصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار وأصحاب الدخل الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار ولصالح أصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار ، ولم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً حيث كانت المتوسطات الحسابية لأصحاب الدخل أقل من ٣٠٠ دينار ولأصحاب الدخل ٣٠١-٥٠٠ دينار لأصحاب الدخل أكثر من ٥٠٠ دينار غلى التوالي (٤,٢٥ ، ٤,٥٤ ، ٣,٩٥) وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (١٣).



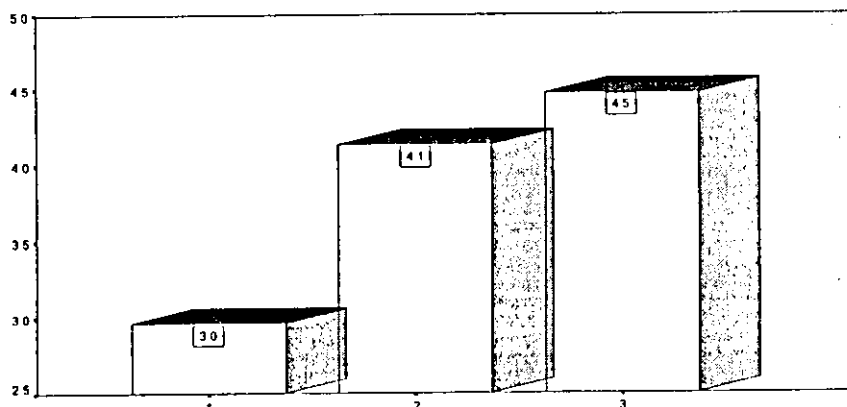
الشكل رقم (١٣)

المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات وصول السياح تبعاً لمتغير الراتب الشهري

١ = أقل من ٣٠٠ دينار ٢ = ٣٠١-٥٠٠ دينار ٣ = أكثر من ٥٠٠ دينار

## ٢- مجال الإجراءات في الفندق:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال الإجراءات في الفندق بين أصحاب الدخل الشهري اقل من ٣٠٠ دينار وأصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار ولصالح أصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار، وبين أصحاب الدخل الشهري اقل من ٣٠٠ دينار وأصحاب الدخل الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار ولصالح أصحاب الدخل الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار، وبين أصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار وأصحاب الدخل الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار ولصالح أصحاب الدخل الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار، حيث كانت المتوسطات الحسابية لأصحاب الدخل أقل من ٣٠٠ دينار وأصحاب الدخل ٣٠١-٥٠٠ دينار وأصحاب الدخل أكثر من ٥٠٠ دينار على التوالي (٤,١٣، ٤,٤٧)، والسبب في ذلك يعود إلى أنه كلما كان الراتب الشهري مرتفع كلما كان هناك أداء ممتاز والقيام بالعمل السياحي بشكل أفضل، وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (١٤).



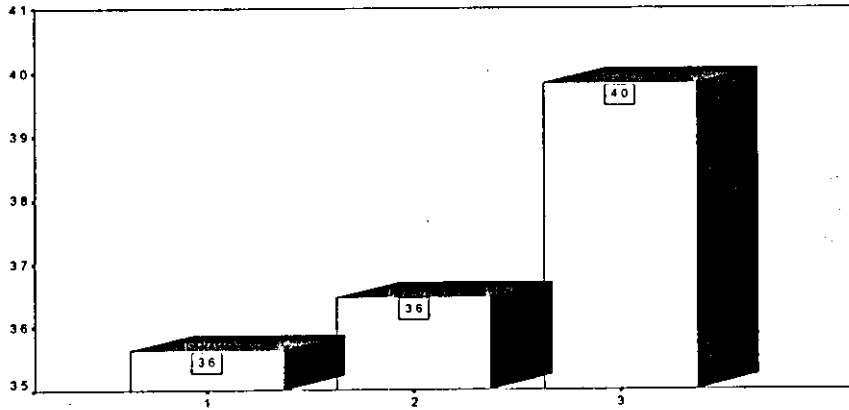
الشكل رقم (١٤)

المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات وصول السياح تبعا لمتغير الراتب الشهري  
١ = اقل من ٣٠٠ دينار = ٢ = ٣٠١-٥٠٠ دينار = ٣ = أكثر من ٥٠٠ دينار

## ٣- مجال استغلال الوقت داخل الحافلة:

وكانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة بين أصحاب الدخل الشهري اقل من ٣٠٠ دينار وأصحاب الراتب الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار

ولصالح أصحاب الراتب الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار، وبين أصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار وأصحاب الراتب الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار ولصالح أصحاب الدخل الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار، بينما لم تكن الفروق دالة إحصائياً بين أصحاب الدخل الشهري أقل من ٣٠٠ دينار وأصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار حيث كانت المتوسطات الحسابية لأصحاب الدخل أقل من ٣٠٠ دينار وأصحاب الدخل ٣٠١-٥٠٠ دينار وأصحاب الدخل أكثر من ٥٠٠ دينار على التوالي (٤,٩٨، ٣,٦٤، ٣,٥٦) وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (١٥).



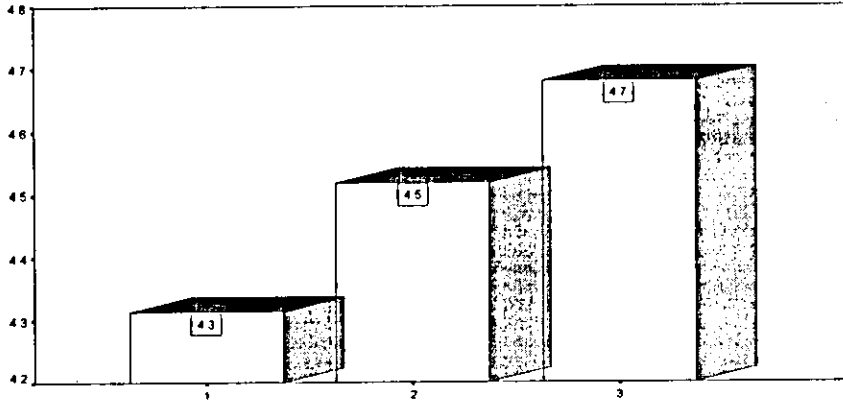
الشكل رقم (١٥)

المتوسطات الحسابية لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة تبعاً لمتغير الراتب الشهري  
 ١ = أقل من ٣٠٠ دينار = ٢ = ٣٠١-٥٠٠ دينار = ٣ = أكثر من ٥٠٠ دينار

#### ٤- مجال خطة العمل أثناء الرحلة:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة بين أصحاب الدخل الشهري أقل من ٣٠٠ دينار وأصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار ولصالح أصحاب الدخل الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار، وبين أصحاب الدخل الشهري أقل من ٣٠٠ دينار وأصحاب الدخل الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار، وبين أصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار وأصحاب الدخل الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار ولصالح أصحاب الدخل الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار حيث كانت المتوسطات الحسابية لأصحاب الدخل أقل من ٣٠٠ دينار وأصحاب الدخل ٣٠١-٥٠٠ دينار

وأصحاب الدخل أكثر من ٥٠٠ دينار على التوالي (٤,٣١، ٤,٥١، ٤,٦٧)، وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (١٦).



الشكل رقم (١٦)

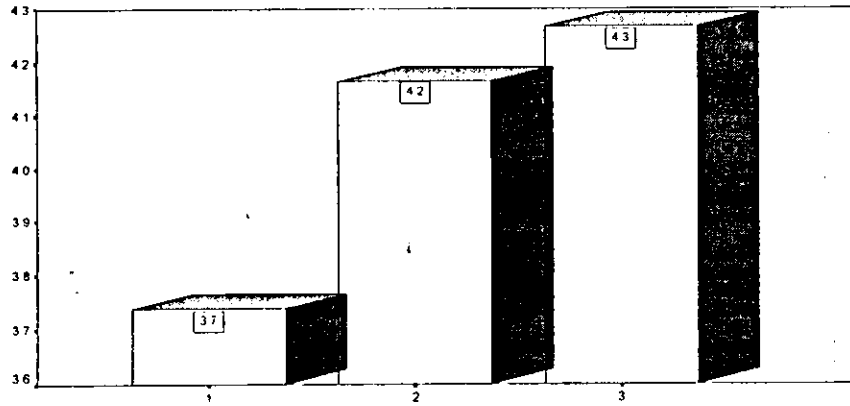
المتوسطات الحسابية لمجال خطة العمل أثناء الرحلة تبعا لمتغير الدخل الشهري

١ = أقل من ٣٠٠ دينار = ٢ - ٣٠١ - ٥٠٠ دينار = ٣ = أكثر من ٥٠٠ دينار

#### ٥- الدرجة الكلية:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين للدرجة الكلية بين أصحاب الدخل الشهري أقل من ٣٠٠ دينار وأصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار ولصالح أصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار، وبين أصحاب الدخل الشهري أقل من ٣٠٠ دينار وأصحاب الدخل الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار ولصالح أصحاب الدخل الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار، بينما لم تكن الفروق دالة إحصائياً بين أصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار وأصحاب الدخل الشهري أكثر من ٥٠٠ دينار حيث كانت المتوسطات الحسابية لأصحاب الدخل أقل من ٣٠٠ دينار وأصحاب الدخل ٣٠١-٥٠٠ دينار وأصحاب الدخل أكثر من ٥٠٠ دينار على التوالي (٣,٧٣، ٤,١٦، ٤,٢٦)، والسبب في ذلك يعود إلى أنه كلما كان هناك زيادة في الرواتب كلما كان هناك إخلاص في العمل ورضا عن هذا العمل وأيضاً يؤدي إلى زيادة النشاط في العمل. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (١٧).





الشكل رقم (١٧)

المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية تبعا لمتغير الدخل الشهري  
 ١ = أقل من ٣٠٠ دينار ٢ = ٣٠١ - ٥٠٠ دينار ٣ = أكثر من ٥٠٠ دينار

في ضوء عرض نتائج الجدول (٢٠)، والأشكال البيانية ذات الأرقام (١١-١٥) تبين أن الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب الدخل المرتفع وأصحاب الدخل المنخفض لصالح أصحاب الراتب المرتفع. ومثل هذه النتيجة تعني أن درجة الرضا عن الواقع السياحي أعلى عند أصحاب الدخل المرتفع مقارنة بأصحاب الدخل المنخفض، وجاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج الدراسات التي اهتمت بدراسة اثر الحوافز المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين مثل دراسات كل من ياسين (١٩٩٠)، أبو هنطش (١٩٨٩)، ظاظا (١٩٩٢)، ناصر وعطية (١٩٩٤) وبدر حامد (١٩٨٣)، والقُدومي وخضر (١٩٩٨) حيث أظهرت نتائج هذه الدراسات وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وزيادة الحوافز المادية عند الموظفين.

## ٢- متغير إتقان اللغات الأجنبية:

إن إتقان اللغات أثر كبير في نجاح العمل السياحي وذلك لأنه كلما كان عدد اللغات المتقنة أعلى كلما كان هناك سهولة في التعامل مع السياح من حيث الإرشاد بحيث يكون المرشد يتحدث أو يتقن أكثر من الفئة في آن واحد ويتضح ذلك في الجدول الآتي:

### الجدول ( ٢١ )

المتوسطات الحسابية لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير إتقان اللغات الأجنبية

المجالات	واحدة	اثنان	ثلاثة
مجال التخطيط قبل الرحلة	٣,٧٣	٣,٨٦	٤,٠٧
مجال إجراءات وصول السياح	٤,١٨	٤,٢٢	٤,٤٥
مجال الإجراءات في الفندق	٣,٨٥	٤,١٦	٤,٣٠
مجال استغلال الوقت داخل الحافلة	٣,٧٣	٣,٨٢	٣,٨٤
مجال خطة العمل أثناء الرحلة	٤,٥٧	٤,٥٦	٤,٦١
الدرجة الكلية	٤,٠١	٤,١٢	٤,٢٥

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢.

يتضح من الجدول (٢١) أن أعلى متوسط لمجال التخطيط قبل الرحلة كان عند أصحاب إتقان ثلاثة لغات (٤,٠٧) درجة، يليه أصحاب إتقان لغتان (٣,٨٦) درجة، وأخيراً أصحاب لغة واحدة (٣,٧٣) درجة، أما لمجال إجراءات وصول السياح كان أعلى متوسط عند أصحاب إتقان ثلاثة لغات (٤,٤٥) درجة، يليه أصحاب إتقان لغتان (٤,٢٢) درجة، وأخيراً أصحاب لغة واحدة (٤,١٨) درجة، أما بالنسبة لمجال الإجراءات في الفندق فإن أعلى متوسط عند أصحاب ثلاثة لغات (٤,٣٠) درجة، يليه أصحاب إتقان لغتان (٤,١٦) درجة، وأخيراً أصحاب لغة واحدة (٣,٨٥) درجة، أما بالنسبة لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة فإن أعلى متوسط عند أصحاب ثلاثة لغات (٣,٨٤) درجة، يليه أصحاب إتقان لغتان (٣,٨٢) درجة، وأخيراً أصحاب لغة واحدة (٣,٧٣) درجة، أما بالنسبة لمجال خطة العمل أثناء الرحلة كان أعلى متوسط عند أصحاب ثلاثة لغات (٤,٦١) درجة، يليه أصحاب لغة واحدة (٤,٥٧) درجة، وأخيراً أصحاب إتقان لغتان (٤,٥٦) درجة، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لواقع إدارة الرحلات السياحية كان أعلى متوسط عند أصحاب ثلاثة لغات (٤,٢٥) درجة، يليه أصحاب إتقان لغتان (٤,١٢) درجة، ويليه أصحاب لغة واحدة (٤,٠١) درجة ويعود السبب في ذلك إلى إن المرشدين السياحيين الذين يتقنون ثلاثة لغات يتمتعون بكفاءة أعلى في الإرشاد السياحي دون غيرهم من المرشدين السياحيين الذين

يتقنون لغة واحدة أو لغتان وهذا دليل على انه كلما كان عدد اللغات المتقنة اكثر كلما كان المرشد السياحي ناجح في عمله . ولتحديد الفروق الإحصائية تم استخدام تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول (٢٢) تبين ذلك:

### الجدول ( ٢٢ )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير إتقان اللغات الأجنبية

الدلالة *	(ف)	متوسط المربعات	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	مصدر التباين	المجالات
٠,٠٧١	٢,٨٩	١,٠١ ٠,٣٧	٢,٠٢ ٦٠,٥٨ ٦٢,٦١	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال التخطيط قبل الرحلة
*٠,٠٢٩	٣,٥٢	١,١٥ ٠,٨١	٢,٣٠ ٥١,٠٦ ٥٣,٣٦	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال إجراءات وصول السياح
٠,١٩	٢,١٥	٠,٨٩ ٠,٤١	١,٧٩ ٦٦,٩٠ ٦٨,٦٩	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الإجراءات في الفندق
٠,٦٠	٠,٢١	٠,٠٤٢ ٠,٢٠	٠,٠٨٤ ٣٢,١٧ ٣٢,٢٦	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال استغلال الوقت داخل الحافلة
٠,٦٤	٠,١٤	٠,٠٣٩ ٠,٠٩٠	٠,٠٧٩ ١٤,٥٠ ١٤,٥٨	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال خطة العمل أثناء الرحلة
٠,٠٥٣	٢,٩٩	٠,٤٣ ٠,١٤	٠,٨٧ ٢٣,٤٩ ٢٤,٣٧	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	الدرجة الكلية

• دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) (ف) الجدولية (٣,٠٥)

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

ينضح من الجدول ( ٢٢ ) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء

المكاتب والمرشدين السياحيين على جميع المجالات باستثناء مجال إجراءات وصول السياح تعزى لمتغير إتقان اللغات الأجنبية، وذلك لأن اللغة شيء مهم في الإرشاد السياحي بحيث يتم استقبال كل سائح بلغته الخاصة مما يؤدي إلى سهولة الاستجابة أو التعامل، كذلك لم تكن الفروق دالة إحصائياً على الدرجة الكلية تبعاً لمتغير إتقان اللغات الأجنبية.

ولتحديد الفروق لمجال إجراءات وصول السياح تبعاً لمتغير إتقان اللغات الأجنبية استخدم اختبار شففيه (Scheffe Test) للمقارنات البعديه بين المتوسطات الحسابية ونتائج الجدول ( ٢٣ ) تبين ذلك .

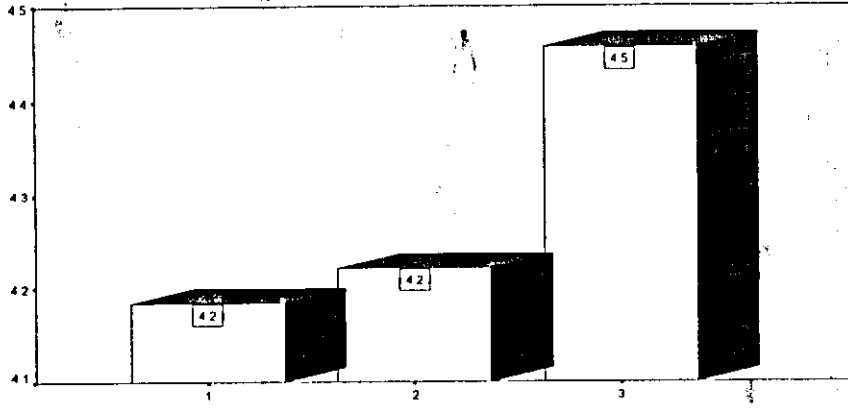
### الجدول ( ٢٣ )

نتائج اختبار شففيه لدلالة الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال إجراءات وصول السياح تبعاً لمتغير إتقان اللغات الأجنبية

إتقان اللغات الأجنبية	واحدة	اثنتان	ثلاثة
واحدة		٠,٠٣-	*٠,٢٧-
اثنتان			*٠,٢٣-
ثلاثة			

• دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) .

يتضح من الجدول ( ٢٣ ) انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال إجراءات وصول السياح بين أصحاب إتقان لغة واحدة وثلاثة لغات ولصالح من يتقنون ثلاث لغات، وبين إتقان لغتان ولغة واحدة ولصالح من يتقنون لغتين، إن السبب في ذلك إلى أنه لإتقان اللغات أثر كبير في سهولة الإرشاد وأنه كلما كان هناك إتقان للغات كلما كان العمل السياحي أفضل وناجح بشكل أفضل، بينما لم تكن الفروق دالة بين من يتقنون لغتان وثلاث لغات وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (١٨).



الشكل رقم (١٨)

المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات وصول السياح تبعا لمتغير إتقان اللغات الأجنبية  
 ١ = لغة واحدة = ٢ = لغتان = ٣ = ثلاث لغات

في ضوء عرض نتائج الجدول ( ٣٧ ) والشكل البياني رقم ( ١٦ ) تبين أن الفروق كانت دالة إحصائيا على مجال إجراءات وصول السياح بين أصحاب إتقان لغة واحدة وثلاثة لغات ولصالح من يتقنون ثلاث لغات، وبين إتقان لغتان ولغة واحدة ولصالح من يتقنون لغتان، بمعنى أن زيادة عدد اللغات تكون بدرجة أفضل لمجال إجراءات وصول السياح، ولعل السبب في ذلك يعود إلى أن المرشدين الذين لديهم إتقان للغات أكثر يكونوا أكثر كفاءة في التعامل مع السياح واستكمال إجراءات وصولهم بسرعة كبيرة وبكفاءة مقارنة بزملائهم الأقل إتقانا للغات.

##### ٥- متغير التخصص العلمي:

إن لنوع التخصص العلمي أثر في عملية الإرشاد السياحي فكلما كان التخصص العلمي قريب من الإرشاد السياحي كلما كان العمل السياحي أفضل ويتضح ذلك في الجدول الآتي:

الجدول ( ٢٤ )

المتوسطات الحسابية لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير التخصص العلمي

المجالات	جغرافيا	تاريخ	آثار	لغات
مجال التخطيط قبل الرحلة	٤,٤٤	٣,٥٦	٤,٢٣	٣,٦٧
مجال إجراءات وصول السياح	٤,٨٠	٤,١٧	٤,٤٤	٤,٠٢
مجال الإجراءات في الفندق	٤,٦٢	٤,٣٣	٤,١٢	٣,٩٦
مجال استغلال الوقت داخل الحافلة	٤,٢٤	٣,٧٦	٣,٧٩	٣,٦٨
مجال خطة العمل أثناء الرحلة	٤,٨٥	٤,٦٣	٤,٤٥	٤,٥٧
الدرجة الكلية	٤,٥٩	٤,٠٩	٤,٢١	٣,٩٨

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول (٢٤) أن أعلى متوسط لمجل التخطيط قبل الرحلة كان عند أصحاب تخصص الجغرافيا (٤,٤٤) درجة ، يليه أصحاب تخصص الآثار (٤,٢٣) درجة ، ويليه اصحاب تخصص لغات (٣,٦٧) درجة، وأخيراً أصحاب تخصص التاريخ (٣,٥٦) درجة، اما لمجال إجراءات وصول السياح كان أعلى متوسط عند أصحاب تخصص الجغرافيا (٤,٨٠) درجة، يليه أصحاب تخصص الآثار (٤,٤٤) درجة، ويليه أصحاب تخصص التاريخ (٤,١٧) درجة، وأخيراً أصحاب تخصص لغات (٤,٠٢) درجة، أما بالنسبة لمجال الإجراءات في الفندق فان أعلى متوسط عند أصحاب الجغرافيا (٤,٦٢) درجة، يليه أصحاب تخصص التاريخ (٤,٣٣) درجة، يليه أصحاب تخصص الآثار (٤,١٢) درجة، وأخيراً أصحاب تخصص لغات (٣,٩٦) درجة، اما بالنسبة لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة فان أعلى متوسط عند أصحاب الجغرافيا (٤,٢٤) درجة، يليه أصحاب تخصص الآثار (٣,٧٩) درجة، يليه أصحاب تخصص التاريخ (٣,٧٦) درجة، وأخيراً أصحاب تخصص لغات (٣,٦٨) درجة، أما بالنسبة لمجال خطة العمل أثناء الرحلة كان أعلى متوسط عند أصحاب تخصص الجغرافيا (٤,٨٥) درجة، يليه أصحاب التاريخ (٤,٦٣) درجة، يليه أصحاب تخصص اللغات (٤,٥٧) درجة، وأخيراً أصحاب تخصص الآثار (٤,٤٥) درجة، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لواقع إدارة الرحلات السياحية كان أعلى متوسط عند أصحاب الجغرافيا (٤,٥٩) درجة، ويليه أصحاب تخصص الآثار (٤,٢١) درجة، ويليه أصحاب

تخصص التاريخ (٤,٠٩) درجة، وأخيراً أصحاب تخصص اللغات (٣,٩٨) درجة ويعود السبب في ذلك كله إلى أن المرشد السياحي المتخصص في المجال الجغرافي يكون على معرفة أكثر بالمناطق الجغرافيا والسياحية وإتقان استخدام الخرائط التي تبين المواقع السياحية مما يسهل على المرشد السياحي عملية الإرشاد السياحي . ولتحديد الفروق الإحصائية تم استخدام تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول (٢٥) تبين ذلك:

### الجدول ( ٢٥ )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعا لمتغير التخصص العلمي

الدلالة *	(ف)	متوسط المربعات	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	مصدر التباين	المجالات
*٠,٠٠٠١	٢٤,٩٦	٦,٦٥	١٩,٩٦	٣	بين المجموعات	مجال التخطيط
			٤٢,٦٤	١٦٠	داخل المجموعات	قبل الرحلة
			٦٢,٦١	١٦٣	المجموع	
*٠,٠٠٠١	١٤,٠٤	٣,٧٠	١١,١٢	٣	بين المجموعات	مجال إجراءات وصول السياح
			٤٢,٢٣	١٦٠	داخل المجموعات	
			٥٣,٣٦	١٦٣	المجموع	
*٠,٠٠٠١	٦,٧٠	٢,٥٥	٧,٦٦	٣	بين المجموعات	مجال الإجراءات في الفندق
			٦١,٠٢	١٦٠	داخل المجموعات	
			٦٨,٦٩	١٦٣	المجموع	
*٠,٠٠٠١	١٠,٢٤	١,٧٣	٥,١٩	٣	بين المجموعات	مجال استغلال الوقت داخل الحافلة
			٢٧,٠٦	١٦٠	داخل المجموعات	
			٣٢,٢٦	١٦٣	المجموع	
*٠,٠٠٠١	١٢,٦٩	٠,٩٣	٢,٨٠	٣	بين المجموعات	مجال خطة العمل أثناء الرحلة
			١١,٧٨	١٦٠	داخل المجموعات	
			١٤,٥٨	١٦٣	المجموع	
*٠,٠٠٠١	١٧,٧٤	٢,٠٢	٦,٠٨	٣	بين المجموعات	الدرجة الكلية
			١٨,٢٨	١٦٠	داخل المجموعات	
			٢٤,٣٧	١٦٣	المجموع	

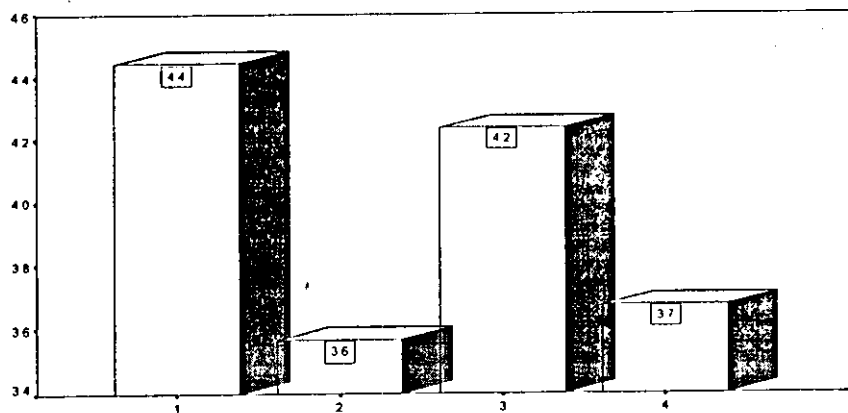
• دال إحصائياً عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,05$  (ف) الجدولية (٣,٠٥)

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٢٥ ) انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha=0,05)$  في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على جميع المجالات والدرجة الكلية تبعاً لمتغير التخصص العلمي ولتحديد الفروق على المجالات الدالة تبعاً لمتغير التخصص العلمي استخدم اختبار شففيه (Scheffe Test) للمقارنات البعديه بين المتوسطات الحسابية وذلك على النحو الآتي:

#### ١- مجال التخطيط قبل الرحلة:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال التخطيط قبل الرحلة بين أصحاب تخصص جغرافيا وتخصص التاريخ ولصالح أصحاب تخصص جغرافيا، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية لأصحاب تخصص الجغرافيا والتاريخ والآثار واللغات على التوالي (٤٤، ٤٢، ٣٦، ٣٧). وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (١٩). وهذا دليل على أن أصحاب تخصص الجغرافيا يمتلكون المعلومات الفردية عن المواقع السياحية وكذلك علمهم بعلم الخرائط والمواقع أو لعدم توفر تخصص سياحة بشكل خاص.



الشكل رقم (١٩)

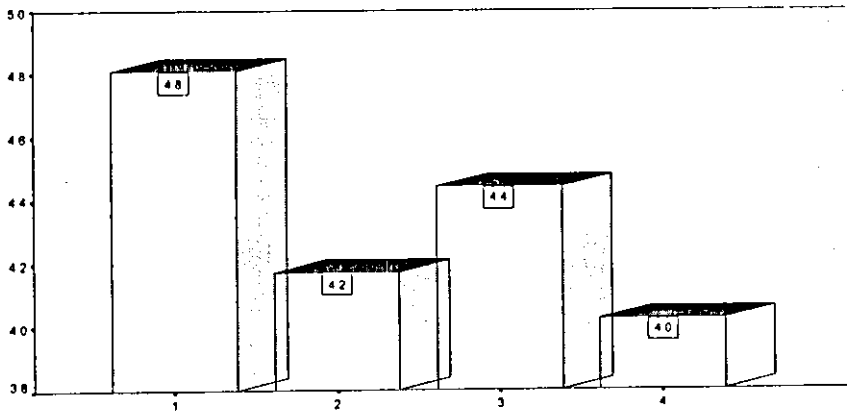
المتوسطات الحسابية لمجال التخطيط قبل الرحلة تبعاً لمتغير التخصص العلمي

١ = جغرافيا ٢ = تاريخ ٣ = آثار ٤ = لغات



## ٢- مجال إجراءات وصول السياح:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال التخطيط قبل الرحلة بين أصحاب تخصص جغرافيا والتخصصات الأخرى (تاريخ، آثار، لغات) ولصالح تخصص جغرافيا، وبين التاريخ والآثار ولصالح الآثار، وبين اللغات والآثار ولصالح الآثار، بينما لم تكن الفروق دالة إحصائيا بين الآثار واللغات حيث كانت المتوسطات الحسابية لأصحاب تخصص الجغرافيا والتاريخ والآثار واللغات على التوالي (٤,٨٠، ٤,١٧، ٤,٤٤، ٤,٠٢). وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٢٠).

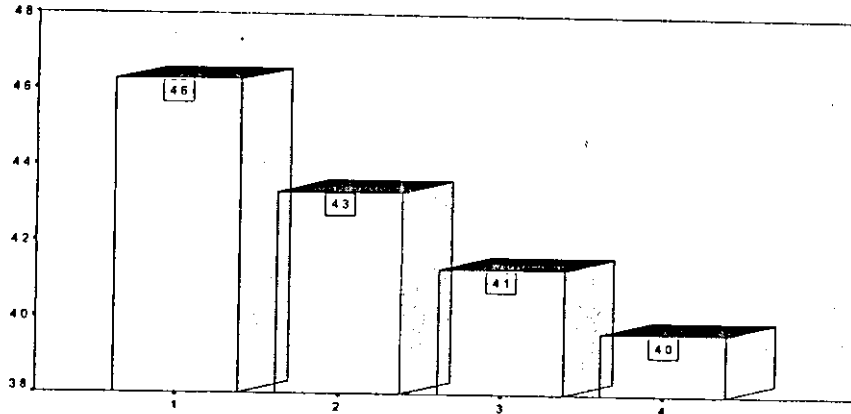


الشكل رقم (٢٠)

المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات وصول السياح تبعا لمتغير التخصص العلمي  
١ = جغرافيا = ٢ تاريخ = ٣ آثار = ٤ لغات

## ٣- مجال الإجراءات في الفندق:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال الإجراءات في الفندق بين أصحاب تخصص جغرافيا وتخصصي (آثار، ولغات) ولصالح تخصص جغرافيا، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية لأصحاب التخصص الجغرافيا والتاريخ والآثار واللغات على التوالي (٤,٦٢، ٤,٣٣، ٤,١٢، ٣,٩٦). وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٢١).



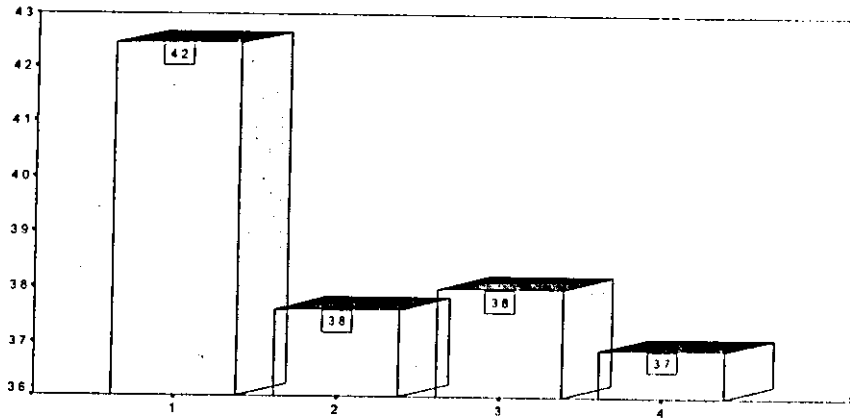
الشكل رقم (٢١)

المتوسطات الحاسوبية لمجال الإجراءات في الفنادق تبعا لمتغير التخصص العلمي

١ = جغرافيا ٢ = تاريخ ٣ = آثار ٤ = لغات

#### ٤- مجال استغلال الوقت داخل الحافلة:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة بين أصحاب تخصص جغرافيا والتخصصات الأخرى (تاريخ، آثار، لغات) ولصالح تخصص جغرافيا، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحاسوبية لأصحاب تخصص الجغرافيا والتاريخ والآثار واللغات على التوالي (٣,٧٦، ٤,٢٤، ٣,٧٦، ٣,٧٩). وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٢٢).



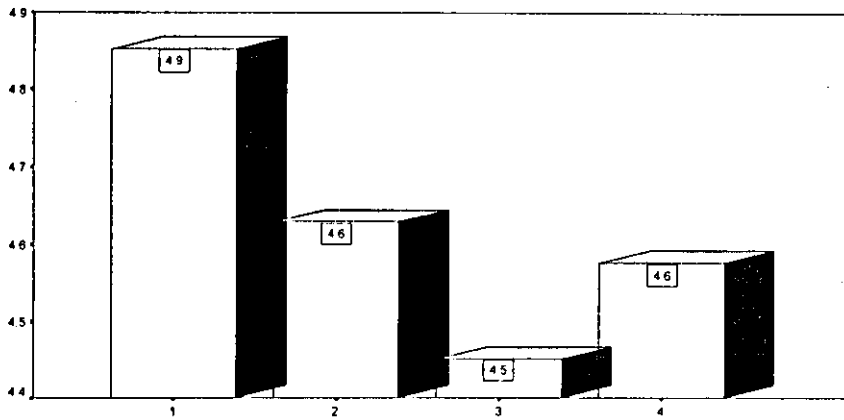
الشكل رقم (٢٢)

المتوسطات الحاسوبية لمجال إجراءات استغلال الوقت داخل الحافلة تبعا لمتغير التخصص العلمي

١ = جغرافيا ٢ = تاريخ ٣ = آثار ٤ = لغات

##### ٥- مجال خطة العمل أثناء الرحلة:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال خطة العمل أثناء الرحلة بين أصحاب تخصص جغرافيا والتخصصات الأخرى (تاريخ، آثار، لغات) ولصالح تخصص جغرافيا، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية لأصحاب تخصص الجغرافيا والتاريخ والآثار واللغات على التوالي (٤,٦٣، ٤,٤٥، ٤,٥٧). وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٢٣).



الشكل رقم (٢٣)

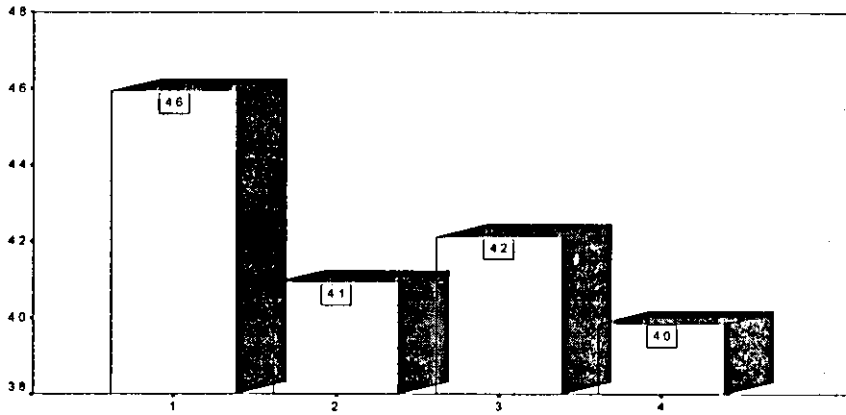
المتوسطات الحسابية لمجال إجراءات خطة العمل أثناء الرحلة تبعا لمتغير التخصص العلمي

١- جغرافيا = ٢- تاريخ = ٣- آثار = ٤- لغات

##### ٦- الدرجة الكلية:

كانت الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين للدرجة الكلية بين أصحاب تخصص جغرافيا والتخصصات الأخرى (تاريخ، آثار، لغات) ولصالح تخصص جغرافيا، وذلك لأن أصحاب تخصص الجغرافيا يملكون المعرفة في جميع المجالات والمعلومات التطبيقية من حيث الإجراءات في الفندق ووصول السياح وغيره ويتقنون الاستخدام الأفضل للخرائط السياحية مقارنة مع غيرهم من التخصصات الأخرى، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية لأصحاب تخصص الجغرافيا

والتاريخ والآثار واللغات على التوالي (٤,٥٩، ٤,٠٩، ٤,٢١، ٣,٩٨). وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٢٤).



الشكل رقم (٢٤)

المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية تبعاً لمتغير التخصص العلمي

١ = جغرافيا ٢ = تاريخ ٣ = آثار ٤ = لغات

في ضوء عرض نتائج الجدول (٢٤)، والأشكال البيانية ذات الأرقام (١٧)، (١٨)، (١٩)، (٢٠)، (٢١)، (٢٢) تبين أن الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب تخصص الجغرافيا والتخصصات الأخرى ولصالح أصحاب تخصص الجغرافيا، ولعل السبب في ذلك يعود إلى اكتساب أصحاب تخصص الجغرافيا للمعلومات المتعلقة بالسياحة من خلال دراستهم الجامعية تكون بدرجة أفضل من التخصصات الدراسية الأخرى.

### ٣- متغير الوظيفة الحالية:

فيما يلي عرض لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين في فلسطين تبعاً لمتغير الوظيفة.

## الجدول ( ٤٦ )

المتوسطات الحسابية لمجالات واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعا لمتغير الوظيفة الحالية

المرشد سياحي	مدير مكتب	المجالات
٤,٠٧	٣,٦٨	مجال التخطيط قبل الرحلة
٤,٥٢	٣,٨٧	مجال إجراءات وصول السياح
٤,٢٨	٤,٠٥	مجال الإجراءات في الفندق
٣,٧٨	٣,٩١	مجال استغلال الوقت داخل الحافلة
٤,٥٥	٤,٦٦	مجال خطة العمل أثناء الرحلة
٤,٢٤	٤,٠٣	الدرجة الكلية

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول (٢٥) أن المتوسطات الحسابية لمجال التخطيط قبل الرحلة كانت أعلى للمرشد السياحي حيث كانت (٤,٠٧) بينما كانت لمدير المكتب (٣,٦٨) وفي مجال إجراءات وصول السياح كانت المتوسطات الحسابية للمرشد السياحي (٤,٥٢) ولمدير المكتب (٣,٨٧)، وفي مجال الإجراءات في الفندق كانت أيضا لصالح المرشد السياحي حيث بلغت (٤,٢٨) ولمدير المكتب (٤,٠٥)، أما لمجال استغلال الوقت داخل الحافلة كانت لدى مدير المكتب (٣,٩١) وهي أعلى مما هي عليه لدى المرشد السياحي حيث بلغت (٣,٧٨)، وفي مجال خطة العمل أثناء الرحلة كانت لدى مدير المكتب (٤,٦٦) وأيضا أعلى مما هي عليه لدى المرشد السياحي حيث بلغت (٤,٥٥)، أما فيما يتعلق بالدرجة الكلية فنجدها أنها أعلى للمرشد السياحي مما هي عليه لمدير المكتب وكانت على التوالي (٤,٢٤، ٤,٠٣)، والسبب يعود إلى أن المرشد السياحي هو من يقوم في العمل السياحي أي الارشاد السياحي وبالتالي لا بد من أن يكون على معرفة أكثر من المدير نفسه ولكن المدير على معرفة أكثر في الشؤون الإدارية.

الجدول ( ٢٦ )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعا لمتغير الوظيفة الحالية

المجالات	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط المربعات	(ف)	الدلالة *
مجالات التخطيط قبل الرحلة	بين المجموعات	١	٥,٢٣	٥,٢٣	١٤,٧٧	٠,٠٠٠١
	داخل المجموعات	١٦٢	٥٧,٣٧	٠,٣٥		
	المجموع	١٦٣	٦٢,٦١			
مجالات إجراءات وصول السياح	بين المجموعات	١	١٥,٢٦	١٥,٢٦	٦٤,٩٣	٠,٠٠٠١
	داخل المجموعات	١٦٢	٣٨,٠٩	٠,٢٣		
	المجموع	١٦٣	٥٣,٣٦			
مجالات الإجراءات في الفندق	بين المجموعات	١	٢,٠٠٣	٢,٠٠٣	٤,٨٦	٠,٠٠٢٩
	داخل المجموعات	١٦٢	٦٦,٦٩	٠,٤١		
	المجموع	١٦٣	٦٨,٦٩			
مجالات استغلال الوقت داخل الحافلة	بين المجموعات	١	٠,٥٣	٠,٦٣	٢,٧٤	٠,٠٠٩
	داخل المجموعات	١٦٢	٣١,٧٢	٠,١٩		
	المجموع	١٦٣	٣٢,٢٦			
مجالات خطة العمل أثناء الرحلة	بين المجموعات	١	٠,٤٨	٠,٤٨	٥,٥٥	٠,٠٠٢
	داخل المجموعات	١٦٢	١٤,١٠	٠,٠٨٧		
	المجموع	١٦٣	١٤,٥٨			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	١	١,٥٢	١,٥٢	١٠,٨٣	٠,٠٠٠١
	داخل المجموعات	١٦٢	٢٢,٨٤	٠,١٤		
	المجموع	١٦٣	٢٤,٣٧			

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة  $(\alpha=0,05)$  (ف) الجدولية (٣,٩٠)

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٢٦ ) انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha=0,05)$  في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على جميع المجالات والدرجة الكلية باستثناء مجال استغلال الوقت داخل الحافلة بين مدراء المكاتب السياحية والمرشدين السياحيين ولصالح المرشدين السياحيين باستثناء مجال خطة العمل أثناء الرحلة كانت لصالح مدراء المكاتب السياحية .

ولعل السبب في ذلك يعود إلى أن نظرة المرشدين لأنفسهم يثابها نوع من التحيز مقارنة بنظرة المدراء لهم ، وفيما يتعلق بظهور الفروق على مجال خطة العمل أثناء الرحلة كانت لصالح مدراء المكاتب السياحية وذلك لكون إعدادها من المهام الرئيسية للمكاتب السياحية وبمشاركة المرشدين.

## الفصل السادس

النتائج المتعلقة بمعوقات عمل المرشدين السياحيين في  
فلسطين



## الفصل السادس

### النتائج المتعلقة بمعوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة حول معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين وفيما يلي عرض لتلك النتائج:

أولاً: النتائج المتعلقة بدرجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين.

للإجابة عن السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية لكل فقرة ولكل مجال وللدرجة الكلية لمعوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين، ونتائج الجداول (٢٧-٣٤) تبين ذلك بينما يبين الجدول (٣٥) ملخصاً لهذه النتائج وترتيب المجالات والدرجة الكلية للمعوقات.

ومن أجل تفسير النتائج اعتمدت النسب المئوية التالية لبيان درجة المعوقات من الأعلى إلى الأدنى:

- ٨٠% درجة معوقات كبيرة جداً.
- ٧٠-٧٩,٩% درجة معوقات كبيرة.
- ٦٠-٦٩,٩% درجة معوقات متوسطة.
- ٥٠-٥٩,٩% درجة معوقات قليلة.
- أقل من ٥٠% درجة معوقات قليلة جداً.

## ١- مجال المعوقات الإدارية:

فيما يلي عرض لبعض المعوقات الإدارية التي قد تواجه عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين وبيان أكثر المعوقات التي تواجه مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين.

### الجدول ( ٢٧ )

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات الإدارية (ن=١٦٤)

الرقم	الفقرات	المتوسط *	النسبة (%)	الدرجة للمعوقات
١	إدارة المكاتب السياحية غير مقتنعة بأهمية عمل المرشد كجزء أساسي من العملية السياحية	٣,٤٢	٦٨,٤	متوسطة
٢	تنتظر إدارة المكاتب السياحية إلى عمل الدليل على انه اقل أهمية من ميادين العمل الأخرى.	٣,٤٨	٦٩,٦	متوسطة
٣	لا تحترم إدارة المكاتب السياحية آراء واقتراحات الدليل المهنية .	٣,٦٢	٧٢,٤	كبيرة
٤	لا تشارك إدارة المكاتب السياحية المرشدين في التخطيط .	٣,٨٨	٧٧,٦	كبيرة
٥	قلة الكفاءة العلمية لمدراء المكاتب السياحية	٣,٩٧	٧٩,٤	كبيرة
٦	قلة الرغبة لدى إدارة المكاتب السياحية لتوفير الأدوات والأجهزة اللازمة لعمل الدليل	٣,٧٤	٧٤,٨	كبيرة
٧	قلة توفير وسائل المواصلات اللازمة لتنقل المرشدين من قبل إدارة المكاتب السياحية.	٣,٦٨	٧٣,٦	كبيرة
٨	لا تقدم إدارة المكاتب السياحية الكفاءات المادية والمعنوية للمرشدين المبدعين في عملهم..	٣,٨٠	٧٦	كبيرة
٩	لا تشارك إدارة المكاتب السياحية المرشدين بتوزيع خطة العمل الأسبوعية.	٣,٧١	٧٤,٢	كبيرة
١٠	تحيز إدارة المكاتب السياحية في تعاملها مع المرشدين.	٣,٩٦	٧٩,٢	كبيرة
	المعدل العام للمجال	٣,٧٢	٧٤,٤	كبيرة

\* أقصى درجة لاستجابة (٥) درجات.

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٢٧ ) أن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات الإدارية كانت كبيرة على الفقرات (لا تحترم إدارة المكاتب السياحية آراء واقتراحات المرشد المهنية، لا تشارك إدارة المكاتب السياحية المرشدين في التخطيط، قلة الكفاءة العلمية لمدراء المكاتب السياحية، قلة الرغبة لدى إدارة المكاتب السياحية لتوفير الأدوات والأجهزة اللازمة للمرشد، قلة توفير وسائل المواصلات اللازمة لتنقل المرشدين من قبل إدارة المكاتب السياحية، لا تقدم إدارة المكاتب السياحية الكفاءة المادية والمعنوية للمرشدين المبدعين في علمهم، لا تشارك إدارة المكاتب السياحية المرشدين بتوزيع خطة العمل الأسبوعية، تحيز إدارة المكاتب في تعاملها مع المرشدين) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين ( ٧٢,٤% - ٧٩,٤% ) ويعود السبب في ذلك إلى قلة الاتصال المباشر ما بين المرشد ومدير المكتب السياحي وعدم التخطيط الجيد ووجود الحواجز الإدارية لذلك لا بد من العمل على تبادل الأفكار ما بين المرشد والمدير من أجل الخروج بعم سياحي ناجح، وكانت درجة المعوقات متوسطة على الفئرتين ( إدارة المكاتب السياحية غير مقتنعة بأهمية عمل المرشد كجزء أساسي من العملية السياحية، تنتظر إدارة المكاتب السياحية إلى عمل المرشد على أنه أقل أهمية من ميادين العمل الأخرى) ولعل السبب في ذلك يعود إلى أن إدارة المكاتب السياحية لا تهتمش عمل المرشد السياحي كجزء أساسي في إنجاز العملية السياحية وتنتظر إليه بأنه عمل هام كباقي الأعمال الميدانية الأخرى ، حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليهما على التوالي ( ٦٨,٤% ) ، ( ٦٩,٦% ) .

وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال كانت درجة المعوقات كبيرة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى ( ٧٤,٤% ) .

## ٢- مجال معوقات طبيعة العمل :

فيما يلي عرض لبعض المعوقات وأكثرها شيوعاً في طبيعة العمل التي قد تواجه عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين

الجدول ( ٢٨ )

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال معوقات طبيعة العمل (ن=١٦٤)

الرقم	الفقرات	المتوسط •	النسبة (%)	الدرجة للمعوقات
١	عدم الشعور بالاستقلالية في العمل	٣,٦٥	٧٣	كبيرة
٢	لا اعتر بمهنة العمل في الإرشاد السياحي	٢,٩٥	٥٩	قليلة
٣	كثرة أعداد السياح في الرحلة الواحدة	٣,٠٧	٦١,٤	متوسطة
٤	تكليف المرشد للقيام بأكثر من عمل.	٣,٤٤	٦٨,٨	متوسطة
٥	تكليف أفراد غير متخصصين للعمل في الإرشاد السياحي.	٣,٩٠	٧٨	كبيرة
٦	كثرة المهام المطلوبة من المرشد مثل القيام بالقيادة للحافلة والدلالة في آن واحد	٣,٧٠	٧٤	كبيرة
٧	مهنة الإرشاد السياحي مهنة شاقة	٤,٠٥	٨١	كبيرة جدا
٨	الأساليب المتبعة في الإرشاد السياحي ما زالت تقليدية	٣,٢٤	٦٤,٨	متوسطة
٩	الملابس الخاصة بالمرشدين غير مناسبة	٣,٠٩	٦١,٨	متوسطة
١٠	تداخل المهام والصلاحيات في العمل	٣,٤٩	٦٩,٨	متوسطة
المعدل العام للمجال		٣,٤٥	٦٩	متوسطة

• أقصى درجة لاستجابة (٥) درجات.

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٢٨ ) أن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال معوقات طبيعة العمل كانت كبيرة جدا على الفقرة ( مهنة الإرشاد السياحي مهنة شاقة ) حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة عليها إلى ( ٨٢% ) ، وكانت كبيرة على الفقرات ذات الأرقام) كثرة المهام المطلوبة من المرشد مثل القيام بالقيام للحافلة والدلالة في آن واحد،تكليف أفراد غير متخصصين للعمل في الإرشاد السياحي، عدم الشعور بالاستقلالية في العمل) والسبب في ذلك يعود إلى إن تكليف المرشد بأكثر من عمل في آن واحد يؤدي إلى شعوره بنوع من الملل وعدم الاستقلالية في عملة كمرشد سياحي فلا بد من العمل على تكليف أفراد مختصين في الإرشاد السياحي وآخرون بقيادة الحافلة السياحية وعدم الخلط بين مهامهم، حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين ( ٧٣% - ٧٨% ) ، وكانت درجة المعوقات متوسطة على الفقرتين ( تداخل المهام والصلاحيات في العمل، الملابس الخاصة بالمرشد غير مناسبة، الأساليب المتبعة في الإرشاد السياحي ما زالت تقليدية، تكليف المرشد للقيام بأكثر من عمل،كثرة أعداد السياح في الرحلة الواحدة) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين ( ٦١,٤% - ٦٩,٨% )، وكانت

درجة المعوقات قليلة على الفقرة ( لا أعتز في مهنة العمل في الإرشاد السياحي) وذلك يدل على أن المرشد السياحي يعتز بعملة كمرشد سياحي وذلك دليل على الرضا الوظيفي للمرشد حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة عليها إلى (٥٩%). وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال كانت درجة المعوقات متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (٦٩%).

### ٣- مجال المعوقات في مجال البرامج :

سوف يتم عرض المعوقات في مجال البرامج التي قد تواجه عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين ويتضح ذلك في الجدول الآتي:

الجدول (٢٩)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال البرامج

(ن=١٦٤)

الرقم	الفقرات	المتوسط*	النسبة (%)	الدرجة للمعوقات
١	لا يوجد لدي برنامج محدد للعمل.	٣,٣٨	٦٧,٦	متوسطة
٢	البرنامج لا يتناسب مع جميع فئات السياح.	٣,٥٥	٧١	كبيرة
٣	افتقار البرامج إلى الأسس العلمية الحديثة في السياحة	٣,٤٨	٦٩,٦	متوسطة
٤	المقترحات الخاصة بالإرشاد السياحي من قبل المرشدين في الميدان لا تؤخذ بعين الاعتبار عند وضع التعديلات على البرنامج.	٣,٥٤	٧٠,٨	كبيرة
٥	البرامج غالباً تقيد المرشدين ولا تترك لهم مجالاً للاختيار حسب متطلبات الرحلة (نقص المرونة في البرامج)	٣,٥٥	٧١	كبيرة
٦	البرامج تركز إلى حد كبير على الجانب العملي وتهمل الجانب النظري والثقافي.	٣,٣٥	٦٧	متوسطة
٧	كثرة مفردات البرامج لا تتناسب مع الرحلة المقررة.	٣,٢٤	٦٤,٨	متوسطة
٨	البرامج لا تراعي غالباً الفروق الفردية بين السياح.	٣,٥٦	٧١,٢	كبيرة
٩	البرامج لا تراعي الأعمار المختلفة للسياح.	٣,٦٢	٧٢,٤	كبيرة
١٠	البرامج لا تراعي الظروف البيئية والمناخية المحلية.	٣,٥٨	٧١,٦	كبيرة
١١	البرامج لا تتسجم مع عادات وتقاليد المجتمع الفلسطيني	٣,٦	٧٢	كبيرة
١٢	لا تراعي البرامج أصحاب الاحتياجات الخاصة من أصحاب الإعاقات الحركية	٣,٨٢	٧٦,٤	كبيرة
المعدل العام للمجال		٣,٥٢	٧٠,٤	كبيرة

\* أقصى درجة لاستجابة (٥) درجات.

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٢٩ ) أن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال البرامج كانت كبيرة على الفقرات ذات الأرقام ( البرنامج لا يتناسب مع جميع فئات السياح، المقترحات الخاصة بالرشاد السياحي من قبل المرشدين في الميدان لا تؤخذ بعين الاعتبار عند وضع التعديلات على البرنامج، البرامج غالباً تفيد المرشدين ولا تترك لهم مجالاً للاختيار حسب متطلبات الرحلة أي نقص المرونة في البرنامج، البرامج لا تراعي غالباً الفروق الفردية بين السياح، البرامج لا تراعي الأعمار المختلفة للسياح، البرامج لا تراعي الظروف البيئية والمناخية المحلية، البرامج لا تتسجم مع عادات وتقاليد المجتمع الفلسطيني، لا تراعي البرامج أصحاب الاحتياجات الخاصة من أصحاب الإعاقات الحركية ) والسبب في ذلك بأنه يوجد خلط ما بين برامج الإرشاد السياحي لفئات العمر المختلفة من السياح وعدم إشراك المرشد بوضع خطة عمل وتبادل الآراء وتقيدته بخطوات محددته وعدم مراعاة الفروق الفردية بين السياح وأعمارهم المختلفة فلا بد من وضع برنامج يتلاءم مع كل فئة من السياح سواء كانوا من الشباب أو من كبار السن أو من ذوي الاحتياجات الخاصة ، حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (٧٠,٨% - ٧٦,٤%)، وكانت درجة المعوقات متوسطة على الفقرات (لا يوجد لدى برنامج محدد للعمل، افتقار البرامج إلى الأسس العلمية الحديثة في السياحة، البرامج تركز إلى حد كبير على الجانب العملي وتهمل الجانب النظري والثقافي، كثرة مفردات البرامج لا تتناسب مع الرحلة المقررة، ) والسبب في ذلك يعود إلى أن البرنامج يفتقر إلى الأسس العلمية الحديثة في السياحة وعد الإطلاع على البرامج السياحية الحديثة في الإرشاد السياحي حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (٦٤,٨% - ٦٩,٦%).

وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال كانت درجة المعوقات كبيرة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (٧٠,٤%).

#### ٤- مجال المعوقات في مجال السياح:

الجدول التالي يبين بعض المعوقات في مجال السياح من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين وفيما يلي عرض لذلك :

الجدول ( ٣٠ )

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال السياح

(ن=١٦٤)

الرقم	الفقرات	المتوسط*	النسبة(%)	الدرجة للمعوقات
١	لا يلتزم السياح في كثير من الأحيان بالبرامج المحددة.	٣,٦٩	٧٣,٨	كبيرة
٢	قلة تقبل السياح مفردات البرنامج بنفس المستوى.	٣,٥٨	٧١,٦	كبيرة
٣	قلة الحوافز التشجيعية للسياح.	٣,٦٩	٧٣,٨	كبيرة
٤	اختلاف اللغات للسياح في الحافلة الواحدة.	٣,٣٠	٦٦	متوسطة
٥	اختلاف الفئات العمرية للسياح وبالتالي اختلاف الرغبات والحاجات	٣,٧٥	٧٥	كبيرة
٦	عدم تقديم السائح معلومات عن وضعه الصحي وحاجته لتناول الأدوية.	٣,٤٣	٦٨,٦	متوسطة
٧	انحصار الأنشطة السياحية أثناء الرحلة على مجموعة قليلة من السياح.	٣,٥٩	٧١,٨	كبيرة
	المعدل العام للمجال	٣,٥٧	٧١,٤	كبيرة

\* أقصى درجة لاستجابة (٥) درجات.

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٣٠ ) أن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال السياح كانت كبيرة على الفقرات (انحصار الأنشطة السياحية أثناء الرحلة على مجموعة قليلة من السياح، اختلاف الفئات العمرية للسياح وبالتالي اختلاف الرغبات والحاجات، قلة الحوافز التشجيعية للسياح، قلة تقبل السياح مفردات البرنامج بنفس المستوى، لا يلتزم السياح في كثير من الأحيان ) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة

عليها بين ( ٧١,٦% - ٧٣,٨% )، وكانت درجة المعوقات متوسطة على الفقرتين (عدم تقديم السائح معلومات عن وضعه الصحي وحاجته لتناول الأدوية، اختلاف اللغات للسياح في الحافلة الواحدة ) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليهما على التوالي ( ٦٦% ) ، ( ٦٨,٦% ) . وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال كانت درجة المعوقات كبيرة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى ( ٧١,٤% ) ويعود السبب في مثل هذه النتيجة إلى أنه لا يوجد التزام من قبل السياح وقلة الحوافز المشجعة لهم وعدم التزامهم بالبرامج وغيرها من الأمور إلى أنه لا يوجد قوانين تقيدهم أو الشعور بالملل .

#### ٥- مجال المعوقات على مجال زملاء العمل:

في هذا المجال سوف يتم عرض أهم النتائج التي تتعلق في المعوقات في مجال زملاء العمل والتي يمكن أن تبرز بين المرشدين السياحيين ومدراء المكاتب السياحية ويتضح ذلك في الجدول الآتي:

#### الجدول (٣١)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات على مجال زملاء

#### العمل (ن=١٦٤)

الرقم	الفقرات	المتوسط °	النسبة (%)	الدرجة للمعوقات
١	التعاون والتنسيق بيني وبين زملائي في العمل يكاد يكون معدوماً .	٣,٣٥	٦٧	متوسطة
٢	لا يوجد تبادل للمعلومات والخبرات بيني وبين زملائي في العمل .	٣,٣٨	٦٧,٦	متوسطة
٣	نظرة الزملاء العاملين في المجالات الأخرى لعمل المرشد السياحي نظرة سلبية .	٣,٠١	٦٠,٢	متوسطة
٤	لا يوجد تعاون بيني وبين زملائي في العمل في حل المشكلات الفنية في العمل .	٣,٥١	٧٠,٢	كبيرة
٥	لا يقدر زملائي الجهود التي أقوم بها في العمل .	٣,٥١	٧٠,٢	كبيرة
٦	لا يشارك زملائي في الأنشطة السياحية الداخلية بل يستهزئون منها .	٣,٢٠	٦٤	متوسطة
٧	اشعر بنقص في مكانتي بالنسبة للعاملين في المجالات الأخرى .	٣,٢٩	٦٥,٨	متوسطة
	المعدل العام للمجال	٣,٣١	٦٦,٢	متوسطة

• أقصى درجة لاستجابة (٥) درجات.

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.



يتضح من الجدول ( ٣١ ) أن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات على مجال زملاء العمل كانت كبيرة على الفقرتين (لا يقدر زملائي الجهود التي أقوم بها في العمل، لا يوجد تعاون بيني وبين زملائي في العمل في حل المشكلات الفنية في العمل ) وذلك بسبب الحساسية ما بين الزملاء حيث يوجد نوع من البغض بين الزملاء على الرغم من أنه يجب أن يكون هناك تشجيع ما بين الزملاء مع بعضهم البعض ويجب أن يكون تعاون ما بين الزملاء وفي حل المشاكل، حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليهما بالتساوي (٧٠,٢%)، وكانت درجة المعوقات متوسطة على الفقرات (اشعر بنقص في مكانتي بالنسبة للعاملين في المجالات الأخرى، لا يشارك زملائي في الأنشطة السياحية الداخلية بل يستهزئون منها، نظرة الزملاء العاملين في المجالات الأخرى لعمل المرشد السياحي نظرة سلبية، لا يوجد تبادل للمعلومات والخبرات بيني وبين زملائي في العمل، التعاون والتنسيق بيني وبين زملائي في العمل يكاد يكون معدوما ) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (٦٠,٢% - ٦٧%). وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال كانت درجة المعوقات متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (٦٦,٢%).

#### ٦- مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات :

في الجدول التالي عرض للمعوقات التي يمكن أن تظهر على مجال الإمكانيات والأدوات من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين.

الجدول ( ٣٢ )

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين  
من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات على مجال  
الإمكانات والأدوات (ن=١٦٤)

الرقم	الفقرات	المتوسط •	النسبة(%)	الدرجة للمعوقات
١	قلة عدد الأجهزة والأدوات الخاصة للإرشاد السياحي.	٣,٧١	٧٤,٢	كبيرة
٢	لا تتوفر في المراكز السياحية حافلات مناسبة لمختلف الرحلات السياحية.	٣,٧٣	٧٤,٦	كبيرة
٣	عدم تناسب أعداد الحافلات مع أعداد السياح.	٣,٤١	٦٨,٢	متوسطة
٤	قلة المرافق الصحية الخاصة في الحافلات.	٣,٩٧	٧٩,٤	كبيرة
٥	عدم وجود وسائل تسلية في الحافلات مثل فيديو	٣,٣٧	٦٧,٤	متوسطة
٦	الأدوات السياحية المتوفرة غير مطابقة للمواصفات القانونية العالمية للسياحة.	٣,٦٧	٧٣,٤	كبيرة
٧	عدم توفر المصادر والمراجع العلمية المتخصصة في السياحة.	٣,٨٦	٧٧,٢	كبيرة
المعدل العام للمجال		٣,٦٧	٧٣,٤	كبيرة

• أقصى درجة لاستجابة (٥) درجات.

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٣٢ ) أن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات على مجال الإمكانات والأدوات كانت كبيرة على الفقرات (قلة عدد الأجهزة والأدوات الخاصة للإرشاد السياحي، لا تتوفر في المراكز السياحية حافلات مناسبة لمختلف الرحلات السياحية، قلة المرافق الصحية الخاصة في الحافلات، الأدوات السياحية المتوفرة غير مطابقة للمواصفات القانونية العالمية للسياحة، عدم توفر المصادر والمراجع العلمية المتخصصة في السياحة ) والسبب في ذلك إلى عدم تخصيص ميزانية للإرشاد بقدر كافي لتوفير الأجهزة الترفيهية وإعداد الحافلات السياحية بشكل جيد وقلة المراجع العلمية المتخصصة في الإرشاد السياحي، حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين ( ٧٣,٤% - ٧٩,٤% )، وكانت درجة المعوقات متوسطة على الفقرتين (عدم تناسب أعداد الحافلات مع أعداد السياح، عدم وجود وسائل تسلية في الحافلات مثل فيديو ) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليهما على التوالي ( ٦٨,٢% ) ، ( ٦٧,٤% ) . وفيما يتعلق

بالدرجة الكلية للمجال كانت درجة المعوقات كبيرة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (٧٣,٤%).

#### ٧- مجال المعوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي :

إن للحوافز المادية والمعنوية أثر في أداء المرشدين السياحيين وفيما يلي عرض لأهم المعوقات في مجال الحوافز المادية والمعنوية:

#### الجدول (٣٣)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي (ن=١٦٤)

الرقم	الفقرات	المتوسط •	النسبة (%)	الدرجة للمعوقات
١	راتبي الشهري الذي أتقاضاه من مهنتي غير كاف	٣,٩١	٧٨,٢	كبيرة
٢	الزيادات السنوية التي تطرأ على راتبي الشهري غير مناسبة.	٤,٠٧	٨١,٤	كبيرة جدا
٣	راتبي الشهري أقل من رواتب زملاء لي يعملون في مهن أخرى.	٣,٨٥	٧٧	كبيرة
٤	نظام الترقيّة والدرجات المعمول به في وزارة السياحة غير مناسب.	٣,٧٤	٧٤,٨	كبيرة
٥	لا يوجد ارتباط بين نظام الترقيّة المعمول به في وزارة السياحة ومستوى الكفاءة في أداء العمل.	٣,٩٧	٧٩,٤	كبيرة
٦	العمل في مجال الإرشاد السياحي لا يوفر لي مكانة اجتماعية جيدة.	٣,٦٦	٧٣,٢	كبيرة
٧	لا يوجد مكافأة تقديرية من وزارة السياحة للعمل المميز.	٤,٠١	٨٠,٢	كبيرة جدا
٨	لا يوجد هناك شهادات تقديرية تقدمها وزارة السياحة للمرشدين المميزين في عطائهم.	٤,٣٤	٨٦,٨	كبيرة جدا
المعدل العام للمجال				
		٣,٩٤	٧٨,٨	كبيرة

\* أقصى درجة لاستجابة (٥) درجات.

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول (٣٣) أن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي كانت كبيرة جدا على الفقرات (الزيادات السنوية التي تطرأ على راتبي الشهري غير مناسبة، لا يوجد مكافأة تقديرية من وزارة السياحة للعمل المميز، لا يوجد هناك شهادات تقديرية تقدمها وزارة السياحة للمرشدين المميزين في عطائهم) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها أكثر من (٨٠%)، وهذا دليل على أنه لا يوجد اهتمام من قبل وزارة السياحة والآثار الفلسطينية في زيادة الرواتب

والمكافآت لدى العاملين. كبيرة على الفقرات ذات الأرقام (راتبي الشهري الذي أتقاضاه من مهنتي غير كاف، راتبي الشهري اقل من رواتب زملاء لي يعملون في مهن اخرى، نظام الترقية والدرجات المعمول به في وزارة السياحة غير مناسب، لا يوجد ارتباط بين نظام الترقية المعمول به في وزارة السياحة ومستوى الكفاءة في أداء العمل، العمل في مجال الإرشاد السياحي لا يوفر لي مكانة ) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين ( ٧٣,٢% - ٧٩,٤%)، ويعود السبب في ذلك إلى أن الوزارة لا تهتم في نظام الترقية على الرغم من الجهود التي يبذلها المرشد السياحي، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال كانت درجة المعوقات كبيرة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (٧٨,٨%). ولعل السبب في ذلك يعود إلى أنه عدم توفر الحوافز المادية المشجعة للمرشد وعدم اهتمام وزارة السياحة والآثار بتوفير الفلسطينية الحوافز المعنوية للمرشدين من مكافآت مادية للمرشد الناجح في عمله وقلة الزيادات السنوية .

#### ٨- مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي :

سوف يتم عرض أهم المعوقات على مجال النمو المهني للمرشد السياحي وفي الجدول التالي بيان لذلك:

#### الجدول (٣٤)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي (ن=١٦٤)

الرقم	الفقرات	المتوسط*	النسبة (%)	الدرجة للمعوقات
١	فرص النمو المهني التي تهيؤها وزارة السياحة للمرشدين غير كافية	٤,١٢	٨٢,٤	كبيرة جدا
٢	الندوات والاجتماعات السياحية التي تقيمها مديريات السياحة غير كافية.	٤,٢٦	٨٥,٢	كبيرة جدا
٣	فرص الاطلاع على كل ما هو جديد من مستجدات في الإرشاد السياحي غير كافية	٣,٨٦	٧٧,٢	كبيرة
٤	لا تتاح للمرشد السياحي الفرصة بالمشاركة بدورات علمية في الإرشاد السياحي.	٣,٧٥	٧٥	كبيرة
٥	لا يوجد اهتمام من قبل إدارة المكاتب السياحية لتوفير النشرات والكتب المتعلقة في الإرشاد السياحي	٤,٢٤	٨٤,٨	كبيرة جدا
٦	لم تتاح لي الفرصة بالاشتراك ببرامج التأهيل والإنعاش في الإرشاد السياحي	٣,٨٥	٧٧	كبيرة
٧	لم تتاح لي الفرصة لتكميل دراستي العليا وذلك لان طبيعة العمل لا تسمح بذلك	٣,٧٣	٧٤,٦	كبيرة
٨	لا تتاح لي الفرصة بالمشاركة في مؤتمرات علمية في الإرشاد السياحي.	٤,٠٩	٨١,٨	كبيرة جدا
	المعدل العام للمجال	٣,٩٨	٧٩,٦	كبيرة

\* أقصى درجة لاستجابة (٥) درجات.

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢.

يتضح من الجدول ( ٣٤ ) أن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي كانت كبيرة جدا على الفقرات (فرص النمو المهني التي تهيؤها وزارة السياحة للمرشدين غير كافية، الندوات والاجتماعات السياحية التي تقيمها مديريات السياحة غير كافية لا يوجد اهتمام من قبل إدارة المكاتب السياحية لتوفير النشرات والكتب المتعلقة في الإرشاد السياحي ، لا تتاح لي الفرصة بالمشاركة في مؤتمرات علمية في الإرشاد السياحي حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها اكثر من (٨٠%)، وكانت كبيرة على الفقرات (فرص الاطلاع على كل ما هو جديد من مستجدات في الإرشاد السياحي غير كافية، لا تتاح للمرشد السياحي الفرصة بالمشاركة بدورات علمية في الإرشاد السياحي، لم تتاح لي الفرصة بالاشتراك ببرامج التأهيل والإنعاش في الإرشاد السياحي، لا تتاح لي الفرصة بالمشاركة في مؤتمرات علمية في الإرشاد السياحي ) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (٧٤,٦%- ٧٧,٢%)، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال كانت درجة المعوقات كبيرة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (٧٩,٦%)، والسبب في ذلك لعدم اهتمام وزارة السياحة والآثار بعقد الندوات والمؤتمرات في مجال السياحة وعم منح الفرص للمرشدين السياحيين للمشاركة في مثل هذه المؤتمرات والندوات خارج أراضي الوطن

#### ٩- ترتيب المجالات والدرجة الكلية لمعوقات الرحلات السياحية:

فيما يلي عرض لدرجة المعوقات للرحلات السياحية بشكل عام والمتوسطات والنسب المئوية لهذا المجال والجدول التالي يبين لذلك:

### الجدول ( ٣٤ )

الترتيب، والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين

من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين وللدرجة الكلية للمعوقات (ن=١٦٤)

الترتيب	المجالات	متوسط الاستجابة *	النسبة المئوية (%)	درجة المعوقات
٣	مجال المعوقات الإدارية	٣,٧٢	٧٤,٤	كبيرة
٧	مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل	٣,٤٥	٦٩	متوسطة
٦	مجال المعوقات في مجال البرامج	٣,٥٢	٧٠,٤	كبيرة
٥	مجال المعوقات في مجال السياح	٣,٥٧	٧١,٤	كبيرة
٨	مجال المعوقات على مجال زملاء العمل	٣,٣١	٦٦,٢	متوسطة
٤	مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات	٣,٦٧	٧٣,٤	كبيرة
٢	مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي	٣,٩٤	٧٨,٨	كبيرة
١	مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي	٣,٩٨	٧٩,٦	كبيرة
الدرجة الكلية للمعوقات				
		٣,٦٥	٧٣	كبيرة

\* أقصى درجة للاستجابة (٥) درجات.

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٣٤ ) ما يلي:

إن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت كبيرة على مجالات (المعوقات الإدارية، المعوقات في مجال البرامج، المعوقات في مجال السياح، المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات، معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي ، ومعوقات النمو المهني للمرشد السياحي ) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (٧٠,٤% - ٧٩,٦%) وهذا دليل على أنه ليس هناك اهتمام من وزارة السياحة والآثار في النواحي الإدارية والحوافز المادية والمعنوية وعدم الاهتمام بالنواحي المهنية بعدم عقد الندوات وإشراك المرشدين في ذلك . وكانت درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين متوسطة على مجالي: (المعوقات في مجال طبيعة العمل، والمعوقات على مجال زملاء العمل ) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليهما على التوالي : (٦٩%) ، (٦٦,٢%).

- إن درجة المعوقات الكلية لعمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت كبيرة حيث وصلت النسبة المئوية إلى

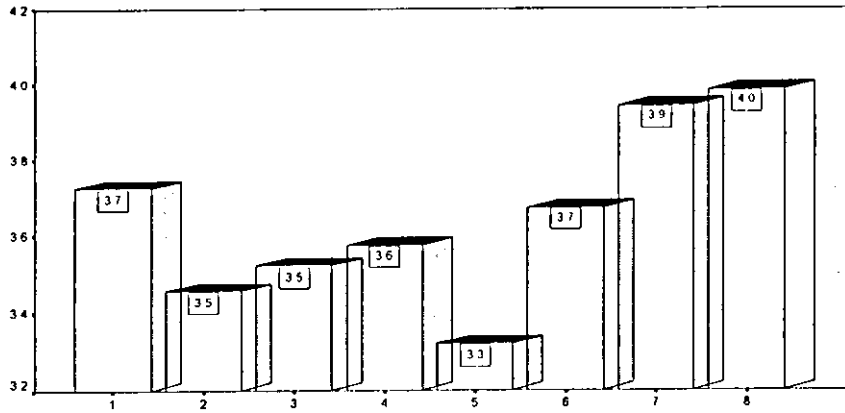
( ٧٣ % ) .

- إن ترتيب المجالات على النحو التالي :

- المرتبة الأولى : مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي (٧٩,٦%) .
- المرتبة الثانية : مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي (٧٨,٨%) .
- المرتبة الثالثة : مجال المعوقات الإدارية (٧٤,٤%) .
- المرتبة الرابعة : مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات (٧٣,٤%) .
- المرتبة الخامسة : مجال المعوقات في مجال السياح (٧١,٤%) .
- المرتبة السادسة : مجال المعوقات في مجال البرامج (٧٠,٤%) .
- المرتبة السابعة : مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل (٦٩%) .
- المرتبة الثامنة : مجال المعوقات على مجال زملاء العمل (٦٦,٢%) .

يتضح مما سبق بأن مجال النمو المهني له أعلى نسبة في المرتبة الأولى وذلك بسبب عدم الاهتمام من قبل وزارة السياحة والآثار الفلسطينية لعقد مؤتمرات تنشيطية لتدعيم المرشدين السياحيين لمراكز الإرشاد السياحي العالمي ولكن يلاحظ بأن أدنى معوقات كانت عند مجال زملاء العمل وهذا دليل على أنه هناك نوى من المساعدة بين الزملاء في العمل ولكن ليس بالشيء المطلوب والمشجع وبالتالي لا بد من العمل على إزالة هذه المعوقات أو جزء منها لجناح الإرشاد السياحي.

وتظهر مثل هذه النتيجة في الشكل البياني رقم (٢٨).



الشكل البياني رقم (٢٥)

المتوسطات الحسابية لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين

١=مجال المعوقات الإدارية ٢=مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل ٣= مجال المعوقات في مجال البرامج

٤=مجال المعوقات في مجال السياح ٥=مجال المعوقات على مجال زملاء العمل ٦= مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات

٧=مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي ٨=مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي

في ضوء عرض نتائج الجداول ( ٢٧-٣٤ ) والجدول ( ٣٥ ) والشكل البياني رقم (٢٣) تبين أن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت كبيرة حيث وصلت النسبة المئوية إلى ( ٧٣ % ) على درجة الواقع الكلية، ولعل السبب في ذلك يعود إلى عدم الاهتمام المناسب من قبل وزارة السياحة الفلسطينية بالقطاع السياحي وتطويره من خلال الإعداد المهني الجيد للمرشدين السياحيين، وتوفير الحوافز المادية المناسبة للعاملين في هذا المجال ، حيث تبين أن أعلى درجة من المعوقات كانت على مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي (٧٩,٦%) ، يليه مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي (٧٨,٨% )، وجاءت مثل هذه النتيجة متفقة مع نتائج الدراسات التي تم إجراؤها في المجال التربوي في نفس المجال مثل دراسات كل من : القدومي (١٩٩٨) ، الشلبي ( ١٩٩٣ ) ، الزعبي (١٩٩١) ، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسات أن عدم توفير فرص النمو المهني للعاملين ، ونقص الحوافز المادية والمعنوية تشكل أعلى درجة من المعوقات التي تواجه العاملين. أيضا جاءت النتائج متفقة مع نتائج الدراسات في المجال الإداري مثل دراسات كل من: بدر (١٩٨٣) ، ناصر وعطية (١٩٨٤) ، أبو هنطش (١٩٨٩) ، ياسين (١٩٩٠) والتي تم إجراؤها في مجال الرضا الوظيفي والتي أظهرت أن أقل درجة من الرضا كانت على مجال الحوافز المادية والمعنوية للعاملين.

#### رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تعزى لمتغيرات : (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري ، إتقان اللغات الأجنبية، والتخصص العلمي)؟

انبتق عن هذا السؤال الفرضية الصفرية الآتية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تعزى لمتغيرات : (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري ، إتقان اللغات الأجنبية، التخصص العلمي، والوظيفة الحالية).

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لكل متغير من هذه المتغيرات وفيما يلي بيان لذلك:



## ١- متغير العمر:

يعتبر متغير العمر من الأمور الهامة أو المتغيرات الهامة لدراسة المعوقات وذلك لبيان في أي فئة عمرية يمكن أن تكون المعوقات أعلى وينتج ذلك في الجدول الآتي:

### الجدول ( ٣٦ )

المتوسطات الحسابية لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير العمر

المجالات	٣٠ سنة فأقل	٣١-٣٥ سنة	أكثر من ٣٥ سنة
مجال المعوقات الإدارية	٣,٨١	٣,٥٨	٤,٠١
مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل	٣,٩٠	٣,٢١	٣,٧٠
مجال المعوقات في مجال البرامج	٣,٧٧	٣,٢٥	٤,٠٠٦
مجال المعوقات في مجال السياح	٣,٨٤	٣,٣٠	٤,٠٦
مجال المعوقات على مجال زملاء العمل	٣,٣٢	٣,١١	٣,٨٥
مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات	٣,٧٦	٣,٦٥	٣,٦٥
مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي	٣,٩١	٣,٩٢	٤,٠١
مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي	٣,٧٨	٣,٨٦	٤,٤٧
الدرجة الكلية للمعوقات	٣,٧٦	٣,٤٩	٣,٩٧

المصدر: علم الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول (٣٦) أن أعلى متوسط لمجال المعوقات الإدارية كان عند فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة (٤,٠١) درجة، وتليها فئة العمر ٣٠ فأقل (٣,٨١) درجة، وأخيراً فئة العمر ٣١-٣٥ سنة (٣,٨٥) درجة، أم لمجال المعوقات في مجال طبيعة العمل كان أعلى متوسط عند فئة العمر ٣٠ سنة فأقل (٣,٩٠) درجة، تليها فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة (٣,٧٠) درجة، وأخيراً فئة العمر ٣١-٣٥ سنة (٣,٢١) درجة، أما بالنسبة لمجال المعوقات في مجال البرامج فإن أعلى متوسط عند فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة (٤,٠٠٦) درجة، يليها فئة العمر ٣٠ سنة فأقل (٣,٧٧) درجة، ويليها فئة العمر ٣١-٣٥ سنة (٣,٢٥) درجة، أما بالنسبة لمجال المعوقات في مجال السياح فإن أعلى متوسط عند فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة (٤,٠٦) درجة، يليها فئة العمر ٣٠ سنة فأقل

(٣,٨٤) درجة، وأخيراً فئة العمر ٣١-٣٥ سنة (٣,٣٠) درجة، أما بالنسبة لمجال المعوقات على مجال زملاء العمل كان أعلى متوسط عند فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة (٣,٨٥) درجة، يليها فئة العمر ٣٠ سنة فأقل (٣,٣٢) درجة، وأخيراً فئة العمر ٣١-٣٥ سنة (٣,١١) درجة، أما بالنسبة لمجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات فإن أعلى متوسط كان عند فئة العمر ٣٠ سنة فأقل (٣,٧٦) درجة، يليها فئتي العمر ٣١-٣٥ سنة و أكثر من ٣٥ سنة بالتساوي (٣,٦٥) درجة، أما في مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي فإن أعلى متوسط عند العمر أكثر من ٣٥ سنة فأكثر (٤,٠١) درجة، يليه فئة العمر ٣١-٢٥ سنة (٣,٩٢) درجة، يليه فئة العمر ٣٠ سنة فأقل (٣,٩١) درجة، أما بالنسبة لمجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي فإن أعلى متوسط كان عند فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة (٤,٤٧) درجة، يليها فئة العمر ٣١-٣٥ سنة (٣,٨٦) درجة، يليها فئة العمر ٣٠ سنة فأقل (٣,٧٨) درجة، أما فيما يتعلق بالدرجة الكلية للمعوقات فكان أعلى متوسط عند فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة (٣,٩٧) درجة، يليها فئة العمر ٣٠ سنة فأقل (٣,٧٦) درجة، وأخيراً فئة العمر ٣١-٣٥ سنة (٣,٤٩) درجة، يتضح مما سبق بأنه أعلى معوقات بالتغير لمتغير العمر على معظم المجالات عند فئة العمر ٣٥ سنة فأكثر والسبب في ذلك أن هذه الفئة قد لا تكون ملمة بمبادئ الإرشاد السياحي الناجح الحديث حيث نجد بأن أقل المعوقات على جميع المجالات كانت عند فئة العمر ٣١-٣٥ سنة وذلك لأن هذه الفئة من فئة الشباب والذين يعملون على مواكبة كل شيء حديث في عمل المرشد السياحي.

٥٨٢١٦٢

الجدول ( ٣٧ )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير العمر

الدلالة *	(ف)	متوسط المربعات	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	مصدر التباين	المجالات
*٠,٠٢	٣,٦٨	٢,٤٨ ٠,٦٧	٤,٩٧ ١٠٨,٧٢ ١١٣,٦٩	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات الإدارية
*٠,٠٠٠١	١٩,٧١	٧,٠٧ ٠,٣٥	١٤,١٤ ٥٧,٧٧ ٧١,٩٢	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل
*٠,٠٠٠١	١٩,٠٠٥	٨,٦٦ ٠,٤٥	١٧,٣٢ ٧٣,٣٦ ٩٠,٦٨	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات في مجال البرامج
*٠,٠٠٠١	١٦,٢٩	٩,١٠ ٠,٥٥	١٨,٢٠ ٨٩,٩٥ ١٠٨,١٦	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات في مجال السياح
*٠,٠٠٠١	١١,١٤	٧,٠٥٥ ٠,٦٣	١٤,١١ ١٠١,٩٦ ١١٦,٠٧	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات على مجال زملاء العمل
٠,٧٨	٠,٢٣	٠,١٥ ٠,٦٦	٠,١٣ ١٠٧,٣٧ ١٠٧,٦٩	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات
٠,٦٤	٠,٤٤	٠,١٢ ٠,٢٦	٠,٢٤ ٤٣,٢٤ ٤٣,٤٨	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي
*٠,٠٠٠١	١٠,٥٤	٥,٧٢ ٠,٥٤	١١,٤٥ ٨٧,٤٤ ٩٨,٨٩	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي
*٠,٠٠٠١	١٠,٢٠	٣,٣٢ ٠,٣٢	٦,٦٤ ٥٢,٤٣ ٥٩,٠٧	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	الدرجة الكلية

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٥٠) (ف) الجدولية (٣,٠٥)

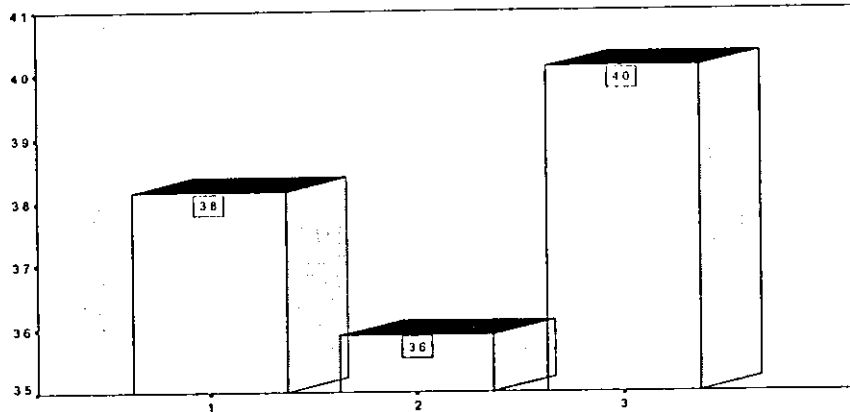
المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٣٧) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على مجال: ( المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات، ومعوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي ) تعزى لمتغير العمر، بينما كانت الفروق دالة إحصائياً على المجالات المتبقية والدرجة الكلية للمعوقات تبعا لمتغير العمر.

لتحديد الفروق للمجالات الدالة والدرجة الكلية للمعوقات تبعا لمتغير العمر استخدم اختبار شفیه (Scheffe Test) للمقارنات البعديه بين المتوسطات الحسابية وذلك على النحو الآتي

#### ١- مجال المعوقات الإدارية:

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات الإدارية بين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة، وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة وإصالح أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ، ويعني ذلك إن المعوقات على المجال أعلى عند أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة مقارنة بأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً حيث كانت المتوسطات الحسابية لفئات العمر (٣٠ سنة فأقل، ٣١-٣٥ سنة، أكثر من ٣٥ سنة) على التوالي (٣,٨١، ٣,٥٨، ٤,٠١) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٢٩).



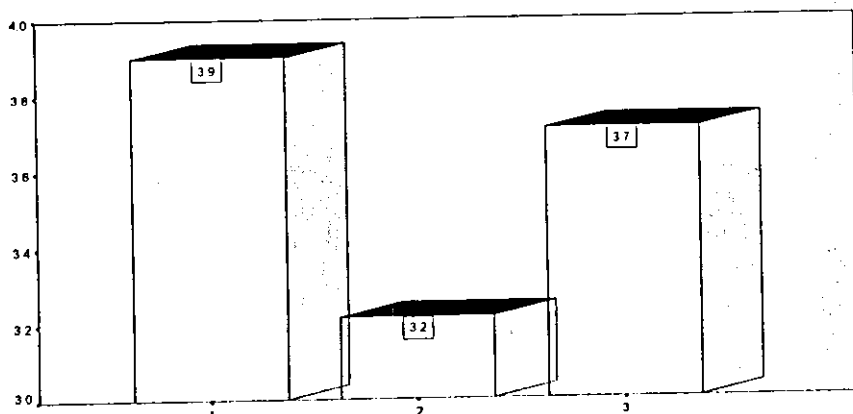
الشكل رقم (٢٩)

المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات الإدارية تبعا لمتغير العمر

١ = أقل من ٣٠ سنة ٢ = ٣١-٣٥ سنة ٣ = أكثر من ٣٥ سنة

## ٢- مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل:

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال طبيعة العمل بين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة ، وبين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر اكثر من ٣٥ سنة ، ويعني ذلك إن المعوقات على المجال أعلى عند أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة واكثر من ٣٥ سنة مقارنة بأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وقد يعود السبب في ذلك إلى أنه لا يوجد احتكاك مابين زملاء العمل وبالتالي يؤدي ذلك إلى وجود الحواجز بينهم، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائي حيث كانت المتوسطات الحسابية لفئات العمر (٣٠ سنة فأقل، ٣١-٣٥ سنة، أكثر من ٣٥ سنة) على التوالي (٣,٩٠ ، ٣,٢١ ، ٣,٧٠) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٢٥).



الشكل رقم (٢٧)

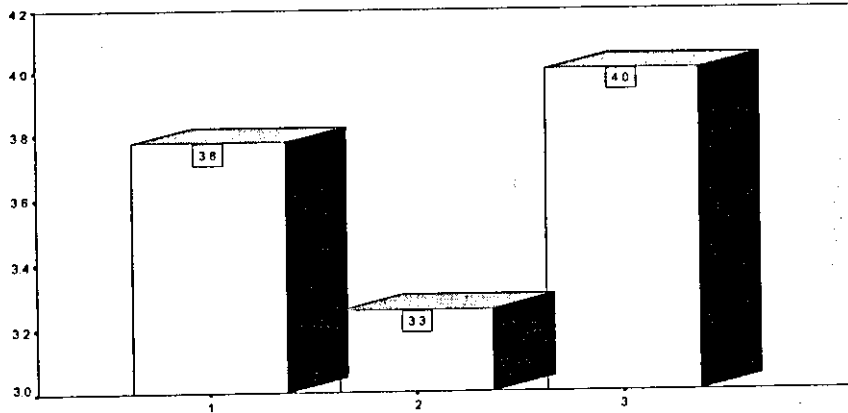
المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات في مجال طبيعة العمل تبعا لمتغير العمر

١ = أقل من ٣٠ سنة = ٢ = ٣١-٣٥ سنة = ٣ = أكثر من ٣٥ سنة

## ٣- مجال المعوقات في مجال البرامج:

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال البرامج بين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة ، وبين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر اكثر من ٣٥ سنة ، ويعني ذلك أن المعوقات على المجال أعلى عند

أصحاب العمر أقل من ٣٠ سنة وأكثر من ٣٥ سنة مقارنة بأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة والسبب في ذلك أن فئة العمر أقل من ٣٠ سنة لا يملكون الخبرة الكافية في وضع البرامج السياحية لعمل المرشد السياحي وعند فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة وذلك لأنهم لا يملكون الحيوية والنشاط مقارنة مع أصحاب فئة العمر ٣١-٣٥ سنة ، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائي حيث كانت المتوسطات الحسابية لفئات العمر (٣٠ سنة فأقل، ٣١-٣٥ سنة، أكثر من ٣٥ سنة) على التوالي (٣,٧٧ ، ٣,٢٥ ، ٤,٠٦) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٢٦).



الشكل رقم (٢٦)

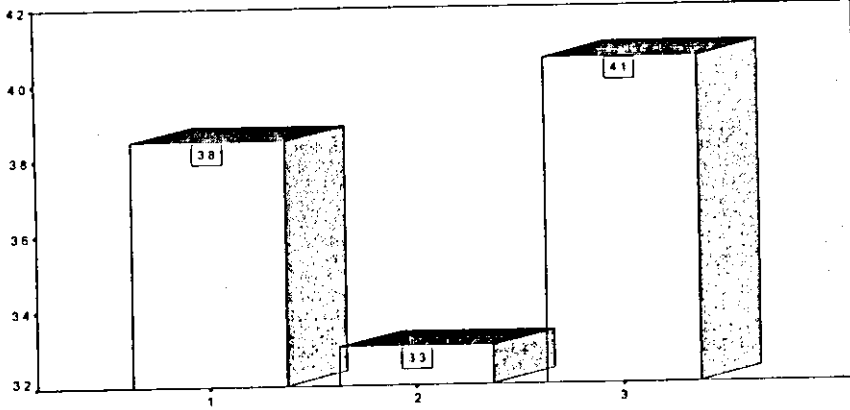
المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات في مجال البرامج تبعا لمتغير العمر

١ = أقل من ٣٠ سنة ٢ = ٣١-٣٥ سنة ٣ = أكثر من ٣٥ سنة

٤ - مجال المعوقات في مجال السياح:

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات على مجال في مجال السياح بين أصحاب العمر أقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر أقل من ٣٠ سنة ، وبين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ، ويعني ذلك أن المعوقات على المجال أعلى عند أصحاب العمر أقل من ٣٠ سنة وأكثر من ٣٥ سنة مقارنة بأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة والسبب يعود إلى أنه لا يوجد هناك ندوات تثقيفية في مجال الإرشاد السياحي وكيفية التعامل مع السياح من فئات العمر المختلفة ، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية لفئات العمر (٣٠ سنة فأقل، ٣١-٣٥ سنة، أكثر من ٣٥ سنة) على التوالي (٣,٨٤ ، ٣,٣٠ ، ٤,٠٦) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة

بوضوح في الشكل البياني رقم (٢٧).



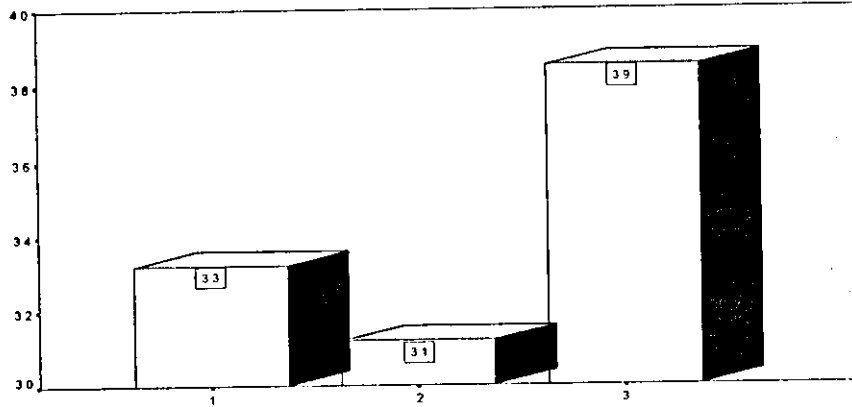
الشكل رقم (٢٧)

المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات في مجال السياح تبعاً لمتغير العمر

١ = أقل من ٣٠ سنة ٢ = ٣١-٣٥ سنة ٣ = أكثر من ٣٥ سنة

٥- مجال المعوقات على مجال زملاء العمل:

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات على مجال زملاء العمل بين أصحاب العمر أقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، وبين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، ويعني ذلك أن المعوقات على المجال أعلى عند أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة مقارنة بأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة، وأقل من ٣٠ سنة وذلك لأن المرشدين السياحيين يكونوا في فئة العمر أقل من ٣٠ سنة وفئة العمر ٣١-٣٥ سنة وذلك لأنهم يكونوا قريبين في السن من بعضهم البعض مقارنة مع فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً حيث كانت المتوسطات الحسابية لفئات العمر (٣٠ سنة فأقل، ٣١-٣٥ سنة، أكثر من ٣٥ سنة) على التوالي (٣,٣٢، ٣,١١، ٣,٨٥) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٢٨).



الشكل رقم (٣٠)

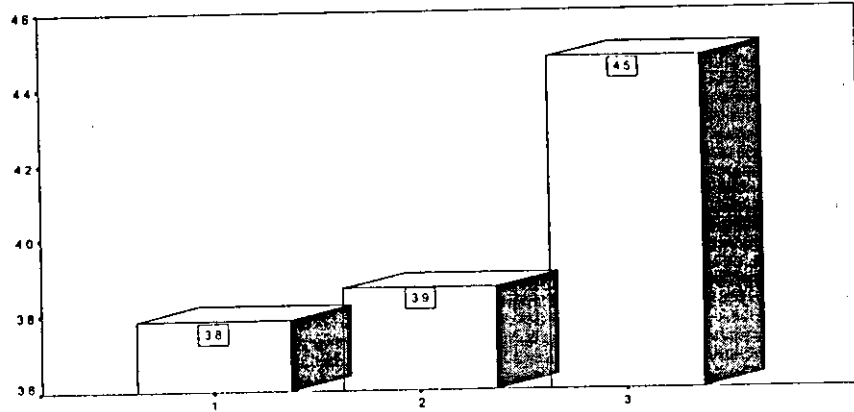
المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال زملاء العمل تبعا لمتغير العمر

١ = اقل من ٣٠ سنة ٢ = ٣١-٣٥ سنة ٣ = اكثر من ٣٥ سنة

#### ٦- مجال المعوقات على مجال النمو المهني للمرشد السياحي:

كانت المعوقات في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات على مجال النمو المهني للمرشد السياحي بين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، وبين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ، ويعني ذلك أن المعوقات على المجال أعلى عند أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة مقارنة بأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة، واقل من ٣٠ سنة وذلك لأن فئة العمر أكثر من ٣٥ سنة لا يملكون وقت الفراغ الكافي للسفر للندوات بسبب التقدم في العمر ولأوضاعهم الصحية مقارنة مع فئة الشباب ، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية لفئات العمر (٣٠ سنة فأقل، ٣١-٣٥ سنة، أكثر من ٣٥ سنة) على التوالي (٣,٧٨، ٣,٨٦، ٤,٤٧) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٢٩).





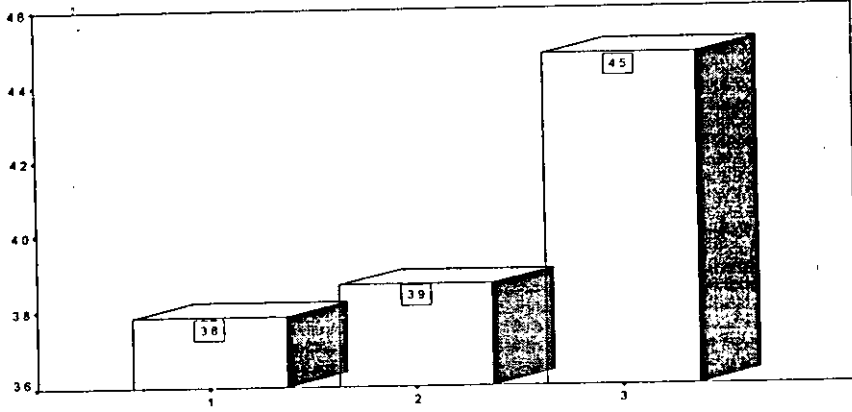
الشكل رقم (٣١)

المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال النمو المهني للمرشد السياحي تبعا لمتغير العمر

١ = اقل من ٣٠ سنة ٢ = ٣١-٣٥ سنة ٣ = اكثر من ٣٥ سنة

#### ٧- الدرجة الكلية للمعوقات:

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين للدرجة الكلية للمعوقات بين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة، وبين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ، ويعني ذلك أن المعوقات على المجال أعلى عند أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة مقارنة بأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة، واقل من ٣٠ سنة وذلك لأنه كلما كان المرشد السياحي متقدم في العمر كلما كان لا يمك النشاط والحيوية والرغبة في العطاء مقارنة مع الشباب الذين يتمتعون بالحيوية والنشاط ، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية لفئات العمر ( ٣٠ سنة فأقل، ٣١-٣٥ سنة، أكثر من ٣٥ سنة) على التوالي (٣,٧٦ ، ٣,٤٩ ، ٣,٩٧) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٣١).



الشكل رقم (٣٣)

المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للمعوقات تبعا لمتغير العمر  
 ١ = اقل من ٣٠ سنة ٢ = ٣١-٣٥ سنة ٣ = اكثر من ٣٥ سنة

في ضوء عرض نتائج الجدول (٣٦) ، والأشكال البيانية من (٢٤) الى (٣٠) تبين أن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين

تبعا لمتغير العمر كانت في غالبيتها لصالح أصحاب العمر اكثر من ٣٥ سنة ، ويعني ذلك أن المعوقات تزداد مع زيادة العمر ، ولعل السبب في ذلك يعود إلى أن طبيعة العمل في الإرشاد السياحي تتطلب الكثير من الجهد والحركة والتنقل من مكان لآخر ، ومع تقدم الشخص في العمر يحدث لديه تراجع في الجوانب الصحية والبدنية نتيجة للتراجع في وظائف أجهزة الجسم المختلفة ( بهاء الدين سلامة، ١٩٩٦ ) ، وبالتالي قلة القدرة في تلبية احتياجات العمل في الإرشاد السياحي.

٢- متغير المؤهل العلمي:

لمتغير المؤهل العلمي أثر واضح في بيان المعوقات أو مدى درجة المعوقات عند كل مؤهل علمي وفي الجدول التالي بيان لذلك :

الجدول رقم ( ٣٨ )

المتوسطات الحسابية لمعوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين المؤهل العلمي

المجالات	ثانوية عامة	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
مجال المعوقات الإدارية	٣,٥١	٣,٩١	٣,٥٩	٣,٧٦
مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل	٣,٧٦	٣,٤٤	٣,٤٤	٣,٣٦
مجال المعوقات في مجال البرامج	٣,٨٧	٣,٥٧	٣,٤٤	٣,٥٠
مجال المعوقات في مجال السياح	٣,٦٥	٣,٦٦	٣,٤٦	٣,٨٥
مجال المعوقات على مجال زملاء العمل	٣,٩٠	٣,٣٠	٣,٢٥	٣,٣٦
مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات	٣,٨١	٣,٤١	٣,٨٦	٣,٥٨
مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي	٣,٧٦	٣,٩٣	٣,٩٨	٣,٧٥
مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي	٤,١٦	٤,٢٠	٣,٧٩	٣,٩٧
الدرجة الكلية	٣,٨٠	٣,٦٨	٣,٦٠	٣,٦٤

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول (٣٨) أن أعلى متوسط لمجال المعوقات الإدارية كان عند أصحاب المؤهل العلمي دبلوم (٣,٩١) درجة ، وتليها أصحاب المؤهل العلمي ماجستير فأعلى (٣,٧٦) (٣,٨١) درجة، يليها أصحاب المؤهل العلمي بكالوريوس (٣,٥٩) درجة، وأخيراً أصحاب المؤهل العلمي ثانوية عامة (٣,٥١) درجة وذلك بسبب امتلاكهم الخبرة أكثر من غيرهم من المؤهلات العلمية الأخرى ، أم لمجال المعوقات في مجال طبيعة العمل كان أعلى متوسط أصحاب المؤهل العلمي دبلوم و بكالوريوس على التساوي (٣,٤٤) درجة، تليها أصحاب المؤهل العلمي ثانوية عامة (٣,٧٦) درجة، وأخيراً أصحاب المؤهل العلمي ماجستير فأعلى (٣,٣٦) درجة، أما بالنسبة لمجال المعوقات في مجال البرامج فإن أعلى متوسط أصحاب المؤهل العلمي ثانوية عامة (٣,٨٧) درجة، يليها أصحاب المؤهل العلمي دبلوم (٣,٥٧) درجة، يليها أصحاب المؤهل العلمي ماجستير فأعلى (٣,٥٠) درجة، وأخيراً أصحاب المؤهل العلمي بكالوريوس (٣,٤٤) درجة وذلك لأنه كلما كان المؤهل العلمي أعلى كلما كانت المعوقات في طبيعة العمل أقل ، أما بالنسبة لمجال المعوقات في مجال السياح فإن أعلى متوسط عند أصحاب المؤهل العلمي ماجستير

فأعلى (٣,٨٥) درجة، يليها أصحاب المؤهل العلمي دبلوم (٣,٦٦) درجة، يليها أصحاب المؤهل العلمي ثانوية عامة (٣,٦٥)، وأخيراً أصحاب المؤهل العلمي بكالوريوس (٣,٤٦) درجة والسبب في ذلك لعدم امتلاك الخبرة الكافية لدى أصحاب مؤهل الماجستير وخاصة من لا يمارسون الإرشاد السياحي من قبل ، أما بالنسبة لمجال المعوقات على مجال زملاء العمل كان أعلى متوسط عند أصحاب المؤهل العلمي ثانوية عامة (٣,٩٠) درجة، يليها أصحاب المؤهل العلمي ماجستير فأعلى (٣,٣٦) درجة، يليها أصحاب المؤهل العلمي دبلوم (٣,٣٠) درجة، و أخيراً أصحاب المؤهل العلمي بكالوريوس (٣,٢٥) درجة، اما بالنسبة لمجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات فإن أعلى متوسط كان أصحاب المؤهل العلمي بكالوريوس (٣,٨٦) درجة، يليها أصحاب المؤهل العلمي ثانوية عامة (٣,٨١) درجة، يليه أصحاب المؤهل ماجستير (٣,٥٨) درجة و أخيراً أصحاب المؤهل العلمي دبلوم (٣,٤١) درجة، اما في مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي فإن أعلى متوسط عند أصحاب المؤهل العلمي بكالوريوس (٣,٩٨) درجة، يليه أصحاب المؤهل العلمي دبلوم (٣,٩٣) درجة، يليه أصحاب المؤهل العلمي ثانوية عامة (٣,٧٦) درجة، أخيراً أصحاب المؤهل العلمي ماجستير فأعلى (٣,٧٥) درجة وذلك بسبب زيادة رواتبهم حسب درجتهم العلمية ، أما بالنسبة لمجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي فإن أعلى متوسط كان عند أصحاب المؤهل العلمي دبلوم (٤,٢٠) درجة، يليها أصحاب المؤهل العلمي ثانوية عامة (٤,١٦) درجة، يليها أصحاب المؤهل العلمي ماجستير فأعلى (٣,٩٧) درجة، و أخيراً أصحاب المؤهل العلمي بكالوريوس (٣,٧٩) درجة وذلك لأنه كلما كان المؤهل العلمي أعلى كلما كانت المعوقات أقل بسبب زيادة معرفتهم في الإرشاد ، اما فيما يتعلق بالدرجة الكلية للمعوقات كان أعلى متوسط عند أصحاب المؤهل العلمي ثانوية عامة (٣,٨٠) درجة، يليها أصحاب المؤهل العلمي دبلوم (٣,٦٨) درجة، يليها أصحاب المؤهل العلمي ماجستير فأعلى (٣,٦٤) درجة، وأخيراً أصحاب المؤهل العلمي بكالوريوس (٣,٦٠) درجة والسبب في ذلك لأن أصحاب المؤهلات العلمية بكالوريوس وماجستير يملكون المعلومات الأحدث في مجال الإرشاد السياحي ومواكبين للمعلومات الحديث والمتقدمة في الإرشاد السياحي ،

الجدول ( ٣٩ )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعا لمتغير المؤهل العلمي

الدلالة *	(ف)	متوسط المربعات	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	مصدر التباين	المجالات
٠,١٠	٢,٠٥	١,٤٠ ٠,٦٨	٤,٢٢ ١٠٩,٤٧ ١١٣,٦٩	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات الإدارية
٠,٥١	٠,٧٧	٠,٣٤ ٠,٤٤	١,٠٢ ٧٠,٨٩ ٧١,٩٢	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل
٠,٣٢	١,١٧	٠,٦٥ ٠,٥٥	١,٩٥ ٨٨,٧٢ ٩٠,٦٨	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات في مجال البرامج
٠,٣٤	١,١١	٠,٧٤ ٠,٦٦	٢,٢٢ ١٠٥,٩٣ ١٠٨,١٦	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات في مجال السياح
٠,١٥	١,٧٧	١,٢٤ ٠,٧٠	٣,٧٣ ١١٢,٣٤ ١١٦,٠٧	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات على مجال زملاء العمل
*٠,٠٠٩	٣,٩٦	٢,٤٨ ٠,٦٢	٧,٤٤ ١٠٠,٢٥ ١٠٧,٦٩	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات
٠,٤٠	٠,٩٨	٠,٢٦ ٠,٢٦	٠,٧٨ ٤٢,٦٩ ٤٣,٤٨	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي
*٠,٠١	٣,٦٨	٢,١٣ ٠,٥٧	٦,٣٦ ٩٢,٥١ ٩٨,٩٨	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي
٠,٧٣	٠,٤٢	٠,١٥ ٠,٣٦	٠,٤٦ ٥٨,٦١ ٥٩,٠٧	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	الدرجة الكلية

• دال إحصائياً عند مستوى الدلالة  $\alpha=0,05$  (ف) الجدولية (٣,٠٥)

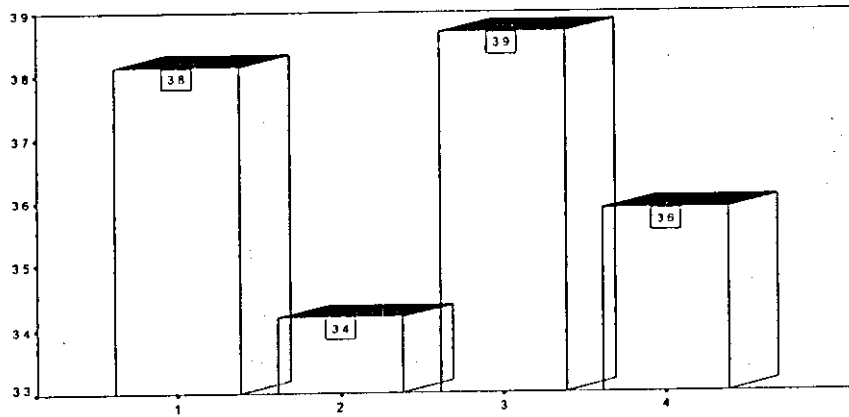
المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٣٩ ) انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على مجالي: ( المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات، ومعوقات النمو المهني للمرشد السياحي) تبعا للمؤهل العلمي، بينما لم تكن الفروق دالة إحصائيا على المجالات المتبقية والدرجة الكلية للمعوقات تبعا للمؤهل العلمي.

لتحديد الفروق على المجالين تبعا للمؤهل العلمي استخدم اختبار شففيه ( Scheffe Test) للمقارنات البعديه بين المتوسطات الحسابية وذلك على النحو الآتي:

#### ١- مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات:

كانت المعوقات في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات بين أصحاب مؤهل دبلوم وبكالوريوس ولصالح بكالوريوس، ويعني ذلك أن المعوقات أعلى عند أصحاب مؤهل البكالوريوس على المجال مقارنة بالدبلوم، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية لأصحاب المؤهل العلمي (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير فأعلى) على التوالي (٣،٥٨، ٣،٨٦، ٣،٤١، ٣،٨١) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٣٢).



الشكل رقم (٣٣)

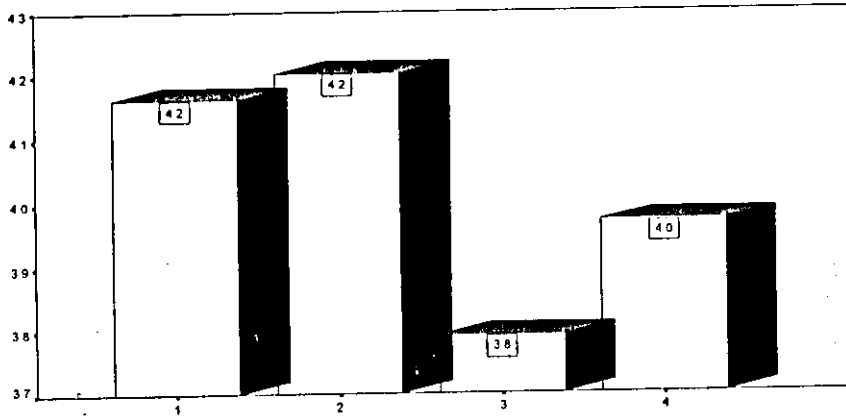
المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات تبعا لمتغير المؤهل

١= ثانوية عامة ٢=دبلوم ٣=بكالوريوس ٤= ماجستير فأعلى

#### - مجال المعوقات على مجال النمو المهني للمرشد السياحي:

كانت المعوقات في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات على مجال النمو المهني للمرشد السياحي بين

أصحاب مؤهل دبلوم وبكالوريوس ولصالح مؤهل دبلوم ، ويعني ذلك أن المعوقات أعلى عند مؤهل دبلوم على المجال مقارنة بالبيكالوريوس لأن أصحاب مؤهل بكالوريوس يملكون المعلومات في مجال الإرشاد بشكل أوسع وأحدث، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً حيث كانت المتوسطات الحسابية لأصحاب للمؤهل العلمي (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير فأعلى ) على التوالي (٤،١٦، ٤،٢٠، ٣،٧٩، ٣،٩٧) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٣٣).



الشكل رقم (٣٤)

المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال النمو المهني للمرشد السياحي تبعا لمتغير المؤهل  
 ١= ثانوية عامة ٢= دبلوم ٣= بكالوريوس ٤= ماجستير فأعلى

في ضوء غرض نتائج تحليل التباين الأحادي في الجدول (٣٩) تبين انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على الدرجة الكلية للمعوقات تبعا للمؤهل العلمي، ولعل السبب في ذلك أن المعوقات واحدة بغض النظر لدرجة المؤهل العلمي للعاملين في القطاع السياحي.

٣: متغير الراتب الشهري:

الجدول ( ٤٠ )

المتوسطات الحسابية لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعا لمتغير الراتب الشهري (بالدينار الاردني)

المجالات	اقل من ٣٠٠	٣٠١-٥٠٠	اكثر من ٥٠٠
مجال المعوقات الإدارية	٣,٦٧	٣,٦٢	٣,٧٩
مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل	٣,٢٨	٣,٣٥	٣,٥٥
مجال المعوقات في مجال البرامج	٣,٧٣	٣,٣٨	٣,٥٦
مجال المعوقات في مجال السياح	٣,٦٦	٣,٤٣	٣,٦٤
مجال المعوقات على مجال زملاء العمل	٣,٤٦	٣,٢١	٣,٣٥
مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات	٣,٣٢	٣,٢٨	٣,٩٧
مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي	٣,٨٥	٣,٩٠	٣,٩٨
مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي	٤,٠٢	٤,٠٨	٣,٩١
الدرجة الكلية	٣,٦٢	٣,٥٣	٣,٧٢

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول السابق أنه ناك معوقات على جميع المجال وعلى جميع فئات الراتب الشهري بغض النظر عن الفئة وذلك دليل على أنه هناك معوقات ولا يوجد رضا عن الراتب الشهري على الرغم من أن هناك رواتب ممتازة مقارنة في الوضع الحالي الذي يمر به شعبنا الفلسطيني من معاناة حقيقية.



الجدول ( ٤١ )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير الراتب الشهري

الدلالة *	(ف)	متوسط المربعات	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	مصدر التباين	المجالات
٠,٤٥	٠,٧٩	٠,٥٥	١,١٠	٢	بين المجموعات	مجالات المعوقات الإدارية
		٠,٦٩	١١٢,٥٨	١٦١	داخل المجموعات	
			١١٣,٦٩	١٦٣	المجموع	
٠,١١	٢,١٧	٠,٩٤	١,٨٩	٢	بين المجموعات	مجالات المعوقات في مجال طبيعة العمل
		٠,٤٣	٧٠,٠٢	١٦١	داخل المجموعات	
			٧١,٩٢	١٦٣	المجموع	
٠,١٦	١,٨١	٠,٩٩	١,٩٩	٢	بين المجموعات	مجالات المعوقات في مجال البرامج
		٠,٥٥	٨٨,٦٨	١٦١	داخل المجموعات	
			٩٠,٦٨	١٦٣	المجموع	
٠,٢٩	١,٢٤	٠,٨٢	١,٦٤	٢	بين المجموعات	مجالات المعوقات في مجال السياح
		٠,٦٦	١٠٦,٥١	١٦١	داخل المجموعات	
			١٠٨,١٦	١٦٣	المجموع	
٠,٤٩	٠,٧١	٠,٥٠	١,٠١٦	٢	بين المجموعات	مجالات المعوقات على مجال زملاء العمل
		٠,٧١	١١٥,٠٦	١٦١	داخل المجموعات	
			١١٦,٠٧	١٦٣	المجموع	
٠,٠٠٠١	١٧,٢٤	٩,٥٠	١٨,٩٩	٢	بين المجموعات	مجالات المعوقات على مجال الإمكانات والأدوات
		٠,٥٥	٨٨,٦٩	١٦١	داخل المجموعات	
			١٠٧,٦٩	١٦٣	المجموع	
٠,٥٢	٠,٦٥	٠,١٧	٠,٣٤	٢	بين المجموعات	مجالات معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي
		٠,٢٦	٤٣,١٣	١٦١	داخل المجموعات	
			٤٣,٤٨	١٦٣	المجموع	
٠,٤٧	٠,٧٥	٠,٤٦	٠,٩٢	٢	بين المجموعات	مجالات معوقات النمو المهني للمرشد السياحي
		٠,٦٠	٩٧,٩٧	١٦١	داخل المجموعات	
			٩٨,٨٩	١٦٣	المجموع	
٠,١٧	١,٧٥	٠,٦٣	١,٢٦	٢	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		٠,٣٥	٥٧,٨١	١٦١	داخل المجموعات	
			٥٩,٠٧	١٦٣	المجموع	

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) (ف) الجدولية (٣,٠٥)

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٤١ ) انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات عمل

المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على مجال ( المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات) تبعا للراتب الشهري، بينما لم تكن الفروق دالة إحصائيا على المجالات المتبقية والدرجة الكلية للمعوقات تبعا للراتب الشهري.

لتحديد الفروق على المجالين تبعا للراتب الشهري على مجال الإمكانيات والأدوات استخدم اختبار شففيه (Scheffe Test) للمقارنات البعديه بين المتوسطات الحسابية وذلك على النحو الآتي:

#### ١- مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات:

سوف يتم عرض أهم المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات وذلك في الجدول التالي:

#### الجدول ( ٤٢ )

نتائج اختبار شففيه لدلالة الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات تبعا للراتب الشهري

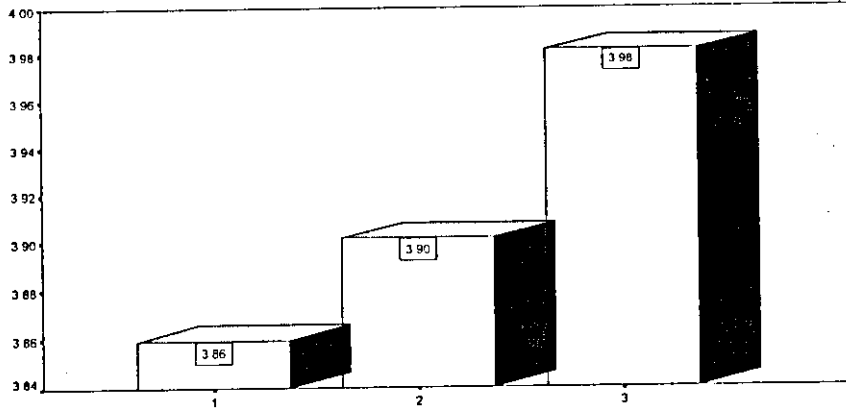
الراتب الشهري	اقل من ٣٠٠	٣٠١-٥٠٠	اكثر من ٥٠٠
اقل من ٣٠٠		٠,٠٤	٠,٦٥*
٣٠١-٥٠٠			٠,٦٩*
اكثر من ٥٠٠			

• دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) .

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول (٤٢) انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات تبعا للراتب الشهري بين أصحاب الدخل الشهري اقل من ٣٠٠ دينار وأصحاب الدخل الشهري اكثر من ٥٠٠ دينار ، وبين أصحاب الدخل الشهري ٣٠١-٥٠٠ دينار وأصحاب الدخل الشهري اكثر من ٥٠٠ دينار ولصالح أصحاب الدخل الشهري اكثر من ٥٠٠ دينار، والسبب في ذلك أنه لا يوجد هناك رضا وظيفي لدى العاملين على الرغم من الارتفاع الشهري المرتفع الذي يتلقونه قد يكون السبب في أنه غلاء المعيشة والوضع السياسي الصعب والاقتصادي، ولم

تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٣٤).



الشكل رقم (٣٥)

المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات تبعا للراتب الشهري

١ = اقل من ٣٠٠ دينار ٢ = ٣٠١ - ٥٠٠ دينار ٣ = أكثر من ٥٠٠ دينار

في ضوء عرض نتائج تحليل التباين الأحادي في الجدول (٤١) تبين انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على الدرجة الكلية للمعوقات تبعا للراتب الشهري ، ولعل السبب في ذلك أن المعوقات واحدة بغض النظر الراتب الشهري للعاملين في القطاع السياحي.

٤: متغير إتقان اللغات الأجنبية:

أن موضوع اللغة أمر هام في عمل المرشد السياحي لنجاح عمل المرشد وفيما يلي عرض للمعوقات التي يمكن أن تواجه المرشد السياحي تبعا لمتغير اللغة.

الجدول ( ٤٣ )

المتوسطات الحسابية لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير إتقان اللغات الأجنبية

المجالات	واحدة	لغتان	ثلاث لغات
مجال المعوقات الإدارية	٣,٧٢	٣,٩٠	٣,٥١
مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل	٤,٥٤	٣,٥٣	٣,٢٥
مجال المعوقات في مجال البرامج	٤,٢٠	٣,٦٢	٣,٣٣
مجال المعوقات في مجال السياح	٤	٣,٧٨	٣,٢٨
مجال المعوقات على مجال زملاء العمل	٣,٥٩	٣,٥٦	٢,٩٩
مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات	٤,٧٧	٣,٨١	٣,٣٩
مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي	٤,٧٣	٤,٠٨	٣,٦٨
مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي	٣,٥٨	٤,٠٣	٣,٩٦
الدرجة الكلية	٤,١٤	٣,٧٩	٣,٤٢

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول (٤٣) أن أعلى متوسط لمجال المعوقات الإدارية كان عند أصحاب إتقان لغتان (٣,٩٠) درجة، يليه أصحاب إتقان لغة واحدة (٣,٧٢) درجة، وأخيراً أصحاب ثلاثة لغات (٣,٥١) درجة، أما لمجال المعوقات في مجال طبيعة العمل كان أعلى متوسط عند أصحاب إتقان لغة واحدة (٤,٥٤) درجة، يليه أصحاب إتقان لغتان (٣,٥٣) درجة، وأخيراً أصحاب ثلاثة لغات (٣,٢٥) درجة، أما بالنسبة لمجال المعوقات في مجال البرامج فإن أعلى متوسط عند أصحاب لغة واحدة (٤,٢٠) درجة، يليه أصحاب إتقان لغتان (٣,٦٢) درجة، وأخيراً أصحاب ثلاثة لغات (٣,٣٣) درجة، أما بالنسبة لمجال المعوقات في مجال السياح فإن أعلى متوسط عند أصحاب إتقان لغة واحدة (٤) درجة، يليه أصحاب إتقان لغتان (٣,٧٨) درجة، وأخيراً أصحاب ثلاثة لغات (٣,٢٨) درجة، أما بالنسبة لمجال المعوقات على مجال زملاء العمل كان أعلى متوسط عند أصحاب لغة واحدة (٣,٥٩) درجة، يليه أصحاب لغتان (٣,٥٦) درجة، وأخيراً أصحاب ثلاثة لغات (٣,٩٩) درجة، أما بالنسبة لمجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات فإن أعلى متوسط كان عند أصحاب إتقان لغة واحدة (٤,٧٧) درجة، يليه أصحاب إتقان لغتان (٣,٨١) درجة، يليه أصحاب إتقان ثلاثة لغات (٣,٣٩) درجة، أما بالنسبة لمجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي فإن أعلى متوسط كان عند أصحاب

إتقان لغة واحدة (٤,٧٣) درجة، يليه أصحاب إتقان لغتان (٤,٠٨) درجة، يليه أصحاب إتقان ثلاثة لغات (٣,٦٨) درجة، أما بالنسبة لمجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي فإن أعلى متوسط كان عند أصحاب إتقان لغتان (٤,٠٣) درجة، يليه أصحاب إتقان ثلاثة لغات (٣,٩٦) درجة، وأخيراً أصحاب إتقان لغة واحدة (٣,٥٨) درجة، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمعوقات كان أعلى متوسط عند أصحاب إتقان لغة واحدة (٤,١٤) درجة، ويليهم أصحاب إتقان لغتان (٣,٧٩) درجة، ويليهم أصحاب ثلاث لغات (٣,٤٢) درجة، والسبب في ذلك يعود إلى أنه كلما كان المرشد السياحي يتمتع بإتقان أكثر من اللغات كلما كان ناجح في عمله وذلك لأنه يسهل عملية عمله الإرشادي لأنه يمكن أنه يسهل عليه التعامل مع جميع السياح بغض النظر عن نوع اللغة التي يتحدثها السائح. ولتحديد الفروق الإحصائية تم استخدام تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول (٤٤) تبين ذلك:

الجدول ( ٤٤ )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعا لمتغير إتقان اللغات

الدلالة *	(ف)	متوسط المربعات	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	مصدر التباين	المجالات
*٠,٠١	٤,٣٤	٢,٩١ ٠,٦٧	٥,٨٢ ١٠٧,٨٧ ١١٣,٦٩	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات الإدارية
*٠,٠٠٠١	١٥,٧١	٥,٨٧ ٠,٣٧	١١,٧٤ ٦٠,١٧ ٧١,٩٢	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل
*٠,٠٠٢	٦,٤٦	٣,٣٧ ٠,٥٢	٦,٧٤ ٨٣,٩٣ ٩٠,٦٨	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات في مجال البرامج
*٠,٠٠٠١	٩,٠٤	٢,٤٦ ٠,٦٠	١٠,٩٢ ٩٧,٢٣ ١٠٨,١٦	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات في مجال السياح
*٠,٠٠٠١	١٠,٤٠	٦,٦٤ ٠,٦٣	١٣,٢٨ ١٠٢,٧٨ ١١٦,٠٧	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات على مجال زملاء العمل
*٠,٠٠٠١	١٣,٨١	٧,٨٨ ٠,٥٧	١٥,٧٧ ٩١,٩٢ ١٠٧,٦٩	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات على مجال الإمكانات والأدوات
*٠,٠٠٠١	٢٦,٥٦	٥,٣٩ ٠,٢٠	١٠,٧٨ ٣٢,٦٩ ٤٣,٤٨	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي
٠,٣٣	١,٠٩	٠,٦٦ ٠,٦٠	١,٣٢ ٩٧,٥٧ ٩٨,٨٩	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي
*٠,٠٠٠١	١٠,٨٠	٣,٤٩ ٠,٣٢	٦,٩٨ ٥٢,٠٨ ٥٩,٠٧	٢ ١٦١ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	الدرجة الكلية

• دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=٠,٠٥$ ) (ف) الجدولية (٣,٠٥)

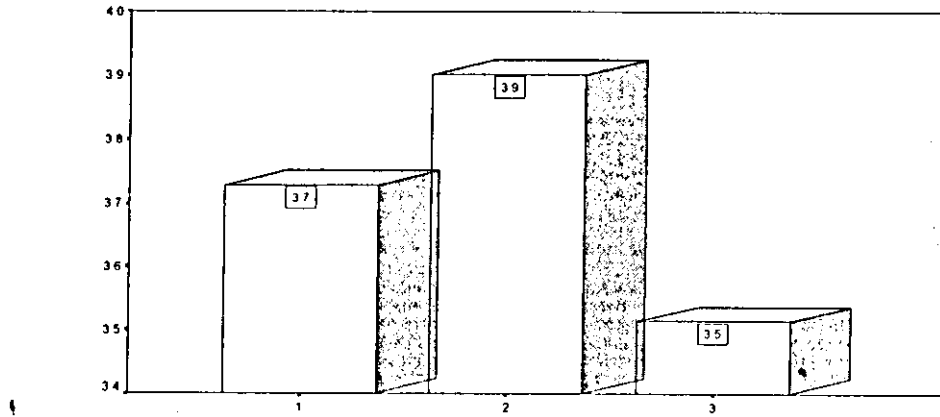
المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٤٤ ) انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على جميع المجالات والدرجة الكلية للمعوقات باستثناء مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي تبعا لعدد اللغات المتقنة.

لتحديد الفروق على المجالات الدالة والدرجة الكلية للمعوقات تبعا لعدد اللغات المتقنة استخدم اختبار شففيه (Scheffe Test) للمقارنات البعديه بين المتوسطات الحسابية وذلك على النحو الآتي:

#### ١- مجال المعوقات الإدارية:

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على مجال المعوقات الإدارية تبعا لعدد اللغات المتقنة بين أصحاب لغتان وثلاث لغات ولصالح لغتان ، ولم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية أصحاب ( إتقان لغة واحدة ولغتان وثلاثة لغات) على التوالي (٣,٧٢ ، ٣,٩٠ ، ٣,٥١) درجة ، وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم ( ٣٥ ).



الشكل رقم (٣٥)

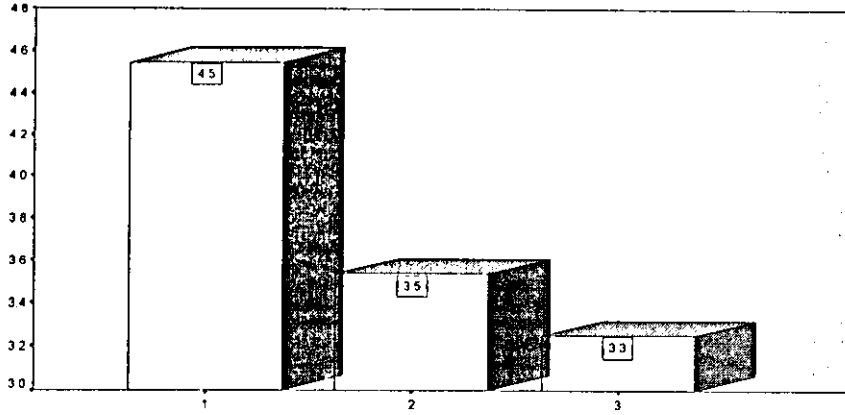
المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال المعوقات الإدارية تبعا لعدد اللغات المتقنة

$$١ = \text{واحدة} = ٢ = \text{اثنان} = ٣ = \text{ثلاثة}$$

#### ٢- مجال المعوقات على مجال طبيعة العمل :

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات على مجال طبيعة العمل تبعا لعدد

اللغات المتقنة بين أصحاب اللغة الواحدة و لغتان وثلاث لغات ولصالح أصحاب اللغة الواحدة لانه كلما كانت اللغات المتقنة أكثر كلما كان العمل أسهل وأنجح، وبين لغتان وثلاث لغات ولصالح لغتان حيث كانت المتوسطات الحسابية أصحاب ( إتقان لغة واحدة ولغتان وثلاثة لغات) على التوالي ( ٤,٥٤ ، ٣,٥٣ ، ٣,٤٥) درجة، لأنه كلما كانت اللغات المتقنة وراتات المعوقات مما يؤدي إلى صعوبة التعامل مع السياح وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم ( ٣٦).



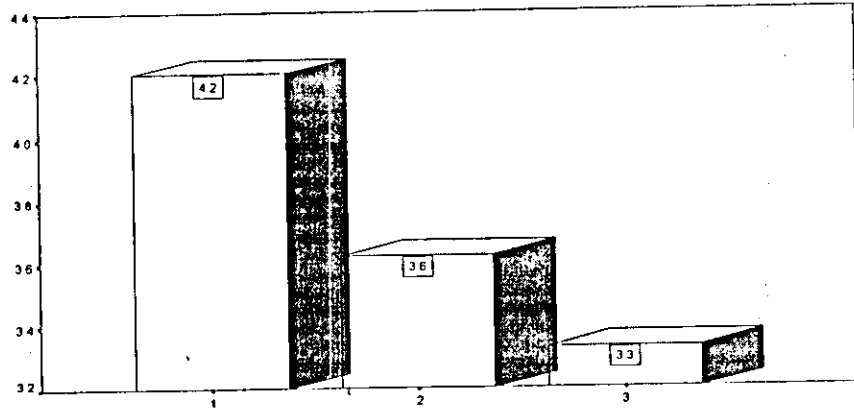
الشكل رقم (٣٦)

المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال طبيعة العمل تبعا لعدد اللغات المتقنة  
 = ١ = واحدة = ٢ = اثنتان = ٣ = ثلاثة

٣- مجال المعوقات على مجال البرامج :

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين مجال المعوقات على مجال البرامج تبعا لعدد اللغات المتقنة بين أصحاب اللغة الواحدة و لغتان وثلاث لغات ولصالح أصحاب اللغة الواحدة ، وبين لغتان وثلاث لغات ولصالح لغتان حيث كانت المتوسطات الحسابية أصحاب ( إتقان لغة واحدة ولغتان وثلاثة لغات) على التوالي ( ٤,٢٠ ، ٣,٣٣ ، ٣,٦٢) درجة، لأن عدد اللغات المتقنة يساعد في إعداد البرامج بعدة لغات لتتلائم مع السياح جميعهم، وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم ( ٣٧).





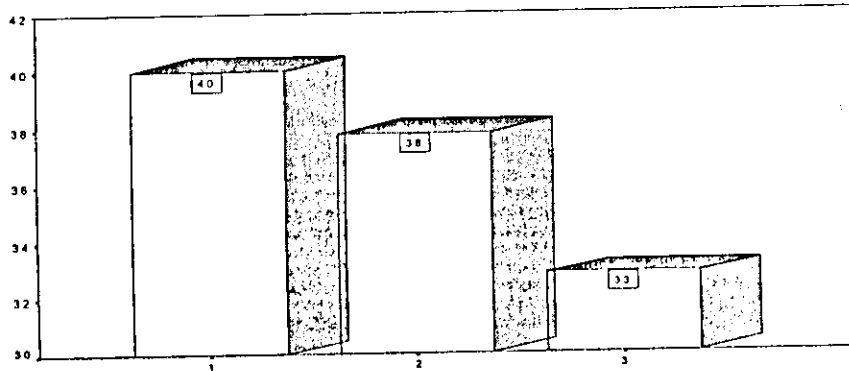
الشكل رقم (٣٨)

المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال البرامج تبعا لعدد اللغات المتقنة

١ = واحدة ٢ = اثنتان ٣ = ثلاثة

٤ - مجال المعوقات على مجال السياح :

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على مجال المعوقات على مجال السياح تبعا لعدد اللغات المتقنة بين أصحاب اللغة الواحدة و لغتان وثلاث لغات ولصالح أصحاب اللغة الواحدة ،وبين لغتان وثلاث لغات ولصالح لغتان حيث كانت المتوسطات الحسابية أصحاب (إتقان لغة واحدة ولغتان وثلاثة لغات) على التوالي (٤٠٣،٧٨،٣،٢٨) درجة والسبب في ذلك لأن اللغة المتقنة لها الأثر الأكبر في نجاح العمل السياحي والتعامل مع السائح حيث نجد بأنه عندما يتم التعامل مع السائح بلغته أو بلغة قريبة منها مع يساعده على فهم واستيعاب كل المعلومات بشكل أفضل، وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٣٨).



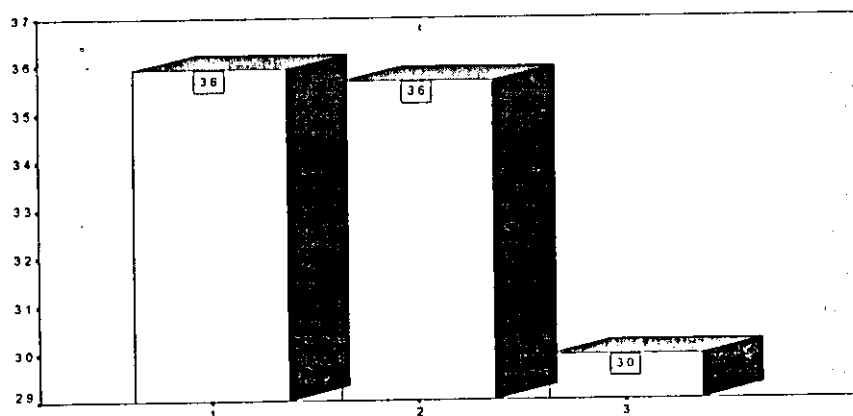
الشكل رقم (٣٨)

المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال السياح تبعا لعدد اللغات المتقنة

١ = واحدة ٢ = اثنتان ٣ = ثلاثة

#### ٥- مجال المعوقات على مجال زملاء العمل :

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على مجال المعوقات على مجال زملاء العمل تبعا لعدد اللغات المتقنة بين أصحاب اللغة الواحدة وثلاث لغات ولصالح لغتان وثلاث لغات (إتقان لغة واحدة ولغتان وثلاثة لغات) على التوالي (٣,٩٥، ٣,٥٦، ٢,٩٩) درجة، يتضح من ذلك أن المعوقات على مجال زملاء العمل تتخفف حسب إتقان اللغات فكلما كانت اللغات المتقنة أكثر كلما كانت المعوقات أقل وذلك لأن التعامل مع زملاء العمل يكون أسهل وأفضل، وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٣٩).

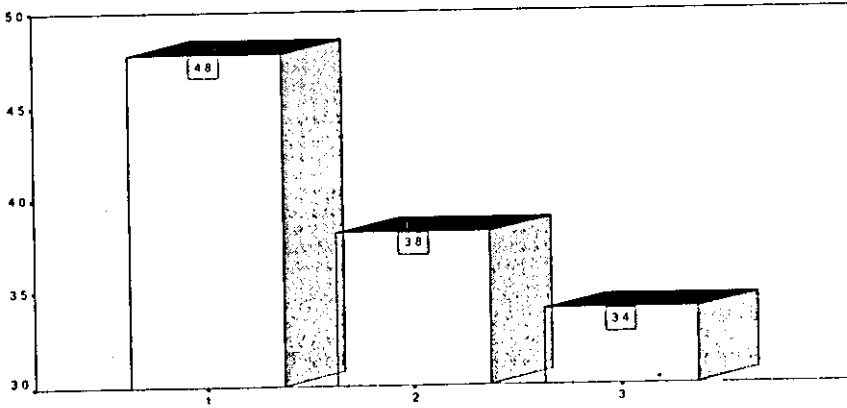


الشكل رقم (٤٠)

المتوسطات الحاسوبية لمجال المعوقات على مجال زملاء العمل تبعا لعدد اللغات المتقنة  
 = ١ واحدة = ٢ اثنتان = ٣ ثلاثة

#### ٦- مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات :

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات تبعا لعدد اللغات المتقنة بين أصحاب اللغة الواحدة و لغتان وثلاث لغات ولصالح أصحاب اللغة الواحدة ،وبين لغتان وثلاث لغات ولصالح لغتان حيث كانت المتوسطات الحاسوبية لأصحاب (إتقان لغة واحدة ولغتان وثلاثة لغات) على التوالي (٤,٧٧، ٣,٨١، ٣,٣٩) درجة، وهذا دليل على أنه كلما كان هناك إتقان أكثر للغات كلما كانت المعوقات أقل ويكون العمل السياحي ناهج بشكل أفضل. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل



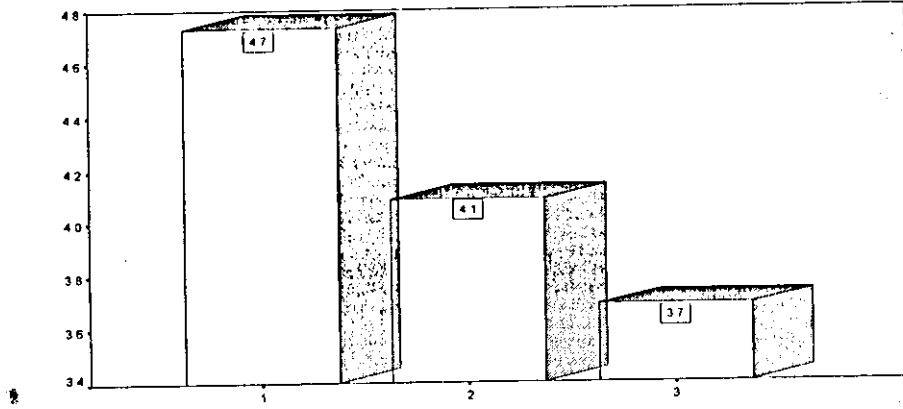
الشكل رقم (٤١)

المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات تبعا لعدد اللغات المتقنة

١ = واحدة = ٢ = اثنان = ٣ = ثلاثة

٧- مجال المعوقات على مجال الحوافز المادية والمعنوية :

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على مجال الحوافز المادية والمعنوية تبعا لعدد اللغات المتقنة بين أصحاب اللغة الواحدة و لغتان وثلاث لغات ولصالح أصحاب اللغة الواحدة، وبين لغتان وثلاث لغات ولصالح لغتان حيث كانت المتوسطات الحسابية لأصحاب (إتقان لغة واحدة ولغتان وثلاثة لغات) على التوالي (٤,٧٣ ، ٤,٠٨ ، ٣,٦٨) درجة، والسبب في ذلك لأن ثلاث لغات تكون الفرصة لهم أفضل في تحقيق الحوافز المادية بسبب التمتع بسهولة أفضل من غيرهم في العمل. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٤١).

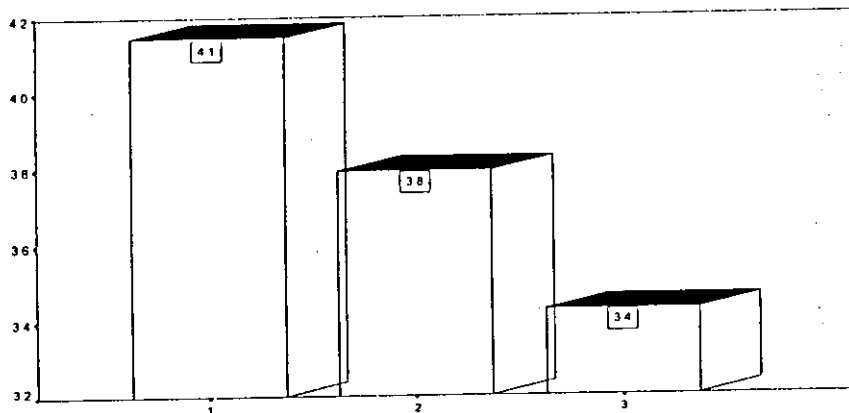


الشكل رقم (٤٣)

المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال على الحوافز المادية والمعنوية تبعا لعدد اللغات المتقنة  
 = ١ واحدة = ٢ اثنتان = ٣ ثلاثة

#### ٨- المعوقات للدرجة الكلية :

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين للمعوقات الكلية تبعا لعدد اللغات المتقنة بين أصحاب اللغة الواحدة و لغتان وثلاث لغات ولصالح أصحاب اللغة الواحدة ،وبين لغتان وثلاث لغات ولصالح لغتان حيث كانت المتوسطات الحسابية لأصحاب ( إثنان لغة واحدة ولغتان وثلاثة لغات) على التوالي (٤،١٤ ، ٣،٧٩ ، ٣،٤٢) درجة، وهذا دليل على أن أصحاب اللغات المتقنة وهم ثلاث لغات يقومون بالعمل بشكل أفضل وأنجح مقارنة مع غيرهم وذلك لأنهم يجيدون أكثر من لغة في آن واحد، وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٤٢).



الشكل رقم (٤٣)

المتوسطات الحسابية للمعوقات الكلية تبعا لعدد اللغات المتقنة  
 = ١ واحدة = ٢ اثنتان = ٣ ثلاثة

في ضوء عرض نتائج الجدول (٤٣) والأشكال البيانية ذات الأرقام من (٣٥-٤٢) تبين أن أعلى درجة من المعينات كانت عند أصحاب اللغة الواحدة، يليها لغتان، وأخيراً ثلاث لغات، بمعنى أن العلاقة عكسية بين درجة المعينات وزيادة عدد اللغات المتقنة، والسبب في ذلك أن الشخص الذي يمتلك لغات أكثر تكون لديه القدرة على التكيف والعمل مع السياح من مختلف دول العالم، ويكون لديهم القدرة على مواجهة الصعوبات وحلها بأسرع ما يمكن.

#### ٥- متغير التخصص العلمي:

فيما يلي عرض لمعوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير التخصص العلمي ويتضح ذلك في الجدول التالي:

#### الجدول رقم (٤٥)

المتوسطات الحسابية لمعوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير التخصص العلمي

المجالات	جغرافيا	تاريخ	آثار	لغات
مجال المعوقات الإدارية	٣,١٠	٣,٦٨	٣,٨٤	٣,٩٧
مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل	٣,٠٥	٣,٤٢	٣,٥٦	٣,٥٧
مجال المعوقات في مجال البرامج	٢,٩٢	٣,٤٧	٣,٦٧٨	٣,٧٠
مجال المعوقات في مجال السياح	٢,٦٩	٣,٧١	٣,٦٥	٣,٨٢
مجال المعوقات على مجال زملاء العمل	٢,٢٧	٣,٥١	٣,٤٥	٣,٥٣
مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات	٣,٠٥	٣,٨٦	٣,٧٦	٣,٧١
مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي	٣,٨٥	٤,٢٠	٣,٨٥	٣,٨٤
مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي	٣,٥١	٣,٧٧	٤,١٢	٤,٢٩
الدرجة الكلية	٣,٠٥	٣,٧٠	٣,٧٤	٣,٨٠

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول (٤٥) أن أعلى متوسط لمجال المعوقات الإدارية كان عند أصحاب تخصص لغات (٣,٩٧) درجة، يليه اصحاب تخصص الآثار (٣,٨٤) درجة، ويليه اصحاب تخصص تاريخ (٣,٦٨) درجة، وأخيراً اصحاب تخصص الجغرافيا (٣,١٠) درجة، لأن أصحاب تخصص جغرافيا يمتلكون الأسلوب الأفضل في النواحي الإدارية، أما لمجال المعوقات في مجال طبيعة العمل كان أعلى متوسط عند أصحاب تخصص لغات (٣,٥٧) درجة، يليه اصحاب تخصص الآثار (٣,٥٦) درجة، ويليه اصحاب

تخصص التاريخ (٣,٤٢) درجة، وأخيراً أصحاب تخصص جغرافيا (٣,٠٥) درجة، لأن أصحاب تخصص الجغرافيات يتقنون التعامل مع الخرائط والتوزيعات المكانية ، أما بالنسبة لمجال المعوقات في مجال البرامج فإن أعلى متوسط عند اصحاب تخصص لغات (٣,٧٠) درجة، يليه أصحاب تخصص اثار (٣,٦٨) درجة، يليه اصحاب تخصص تاريخ (٣,٤٧) درجة، وأخيراً أصحاب تخصص الجغرافيا ( ٢,٩٢) درجة، اما بالنسبة لمجال المعوقات في مجال السياح فإن أعلى متوسط عند أصحاب تخصص لغات (٣,٨٢) درجة، يليه أصحاب تخصص تاريخ (٣,٧١) درجة، يليه اصحاب تخصص اثار (٣,٦٥) درجة، وأخيراً أصحاب تخصص الجغرافيا (٢,٦٩) درجة، أما بالنسبة لمجال المعوقات على مجال زملاء العمل كان أعلى متوسط عند أصحاب تخصص لغات (٣,٥٣) درجة، يليه أصحاب التاريخ (٣,٥١) درجة، يليه اصحاب تخصص اثار (٣,٤٥) درجة، وأخيراً أصحاب تخصص جغرافيا (٢,٢٧) درجة، أما بالنسبة لمجال المعوقات على مجال الإمكانات والأدوات فإن أعلى متوسط كان عند اصحاب تخصص تاريخ (٣,٨٦) درجة، يليه اصحاب تخصص اثار (٣,٧٦) درجة، يليه اصحاب تخصص لغات (٣,٧١) درجة، يليه اصحاب تخصص الجغرافيا (٣,٠٥) درجة، أما بالنسبة لمجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي فإن أعلى متوسط كان عند اصحاب تخصص تاريخ (٤,٢٠) درجة، يليه اصحاب تخصص جغرافيا واثار (٣,٨٥) درجة بالتساوي، يليه اصحاب تخصص لغات (٣,٨٤) درجة، أما بالنسبة لمجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي فإن أعلى متوسط كان عند اصحاب تخصص لغات (٤,٢٩) درجة، يليه اصحاب تخصص اثار (٤,١٢) درجة، يليه اصحاب تخصص تاريخ (٣,٧٧) درجة، يليه اصحاب تخصص الجغرافيا (٣,٥١) درجة، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمعوقات كان أعلى متوسط عند اصحاب تخصص لغات (٣,٨٠) درجة، ويليه اصحاب تخصص الاثار (٣,٧٤) درجة، ويليه اصحاب تخصص التاريخ (٣,٧٠) درجة، وأخيراً اصحاب تخصص الجغرافيا (٣,٠٥) درجة، كانت المعوقات بشكل عام منخفضة عند اصحاب تخصص الجغرافيا ويعود السبب في ذلك الى ان المرشد السياحي المتخصص في المجال الجغرافي يكون على معرفة أكثر بالمناطق الجغرافية والسياحية واتقان استخدام الخرائط التي تبين المواقع السياحية مما يسهل على المرشد السياحي عملية الارشاد السياحي. ولتحديد الفروق الإحصائية تم استخدام تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول (٤٦) تبين ذلك:

الجدول ( ٤٦ )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير التخصص

الدالة *	(ف)	متوسط المربعات	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	مصدر التباين	المجالات
*٠,٠٠٠١	٦,٦٥	٤,٢٠ ٠,٦٣	١٢,٦١ ١٠١,٠٧ ١١٣,٦٩	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات الإدارية
*٠,٠٠٠٧	٤,١٥	١,٧٣ ٠,٤١	٥,٢٠ ٦٦,٧٢ ٧١,٩٢	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل
*٠,٠٠٠١	٧,٧٢	٣,٨٢ ٠,٤٩	١١,٤٦ ٧٩,٢١ ٩٠,٦٨	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات في مجال البرامج
*٠,٠٠٠١	١٤,١٥	٧,٥٦ ٠,٥٣	٢٢,٦٩ ٨٥,٤٧ ٩٠,٦٨	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات في مجال السياح
*٠,٠٠٠١	١٩,٠٦	١٠,١٨ ٠,٥٣	٣٣٠,٥٦ ٨٥,٥٠ ١١٦,٠٧	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات على مجال زملاء العمل
*٠,٠٠٠١	٦,٢٣	٣,٧٦ ٠,٦٠	١١,٢٧ ٩٦,٤١ ١٠٧,٦٩	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات
٠,٠٠٠٢	٥,٣٤	١,٣٢ ٠,٢٤	٣,٩٦ ٣٩,٥١ ٤٣,٤٨	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي
*٠,٠٠٠١	٧,٦١	٤,١١ ٠,٥٤	١٢,٣٥ ٨٦,٥٤ ٩٨,٨٩	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي
*٠,٠٠٠١	١٠,٩٥	٣,٣٥ ٠,٣٠	١٠,٠٦ ٤٩,٠١ ٥٩,٠٧	٣ ١٦٠ ١٦٣	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	الدرجة الكلية

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة  $\alpha=0,05$  (ف) الجدولية (٢,٦٦)

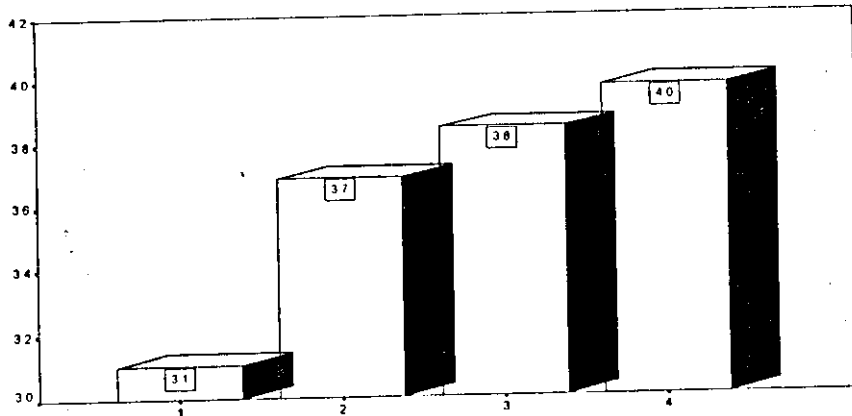
المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٤٦ ) انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على جميع المجالات والدرجة الكلية للمعوقات تبعا للتخصص العلمي.

لتحديد الفروق على المجالات الدالة والدرجة الكلية للمعوقات تبعا لعدد اللغات المتقنة استخدم اختبار شففيه (Scheffe Test) للمقارنات البعديه بين المتوسطات الحسابية وذلك على النحو الآتي:

#### ١- مجال المعوقات الإدارية:

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات الإدارية بين أصحاب تخصص جغرافيا وتخصصات: ( التاريخ ، والآثار ، واللغات ) ولصالح أصحاب تخصصات ( التاريخ ، والآثار ، واللغات ) أي أن أقل المعوقات الإدارية كانت عند أصحاب تخصص الجغرافيا، لأن أصحاب تخصص الجغرافيا يمتلكون الأسلوب الإداري الأفضل من بين التخصصات ولأن معظم المرشدين السياحيين ومدراء المكاتب من هذا التخصص، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية عند اصحاب التخصص العلمي (جغرافيا، تاريخ، آثار، لغات) على التوالي (٣,١٠، ٣,٦٨، ٣,٨٤، ٣,٩٧) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٤٣).



الشكل رقم (٤٣)

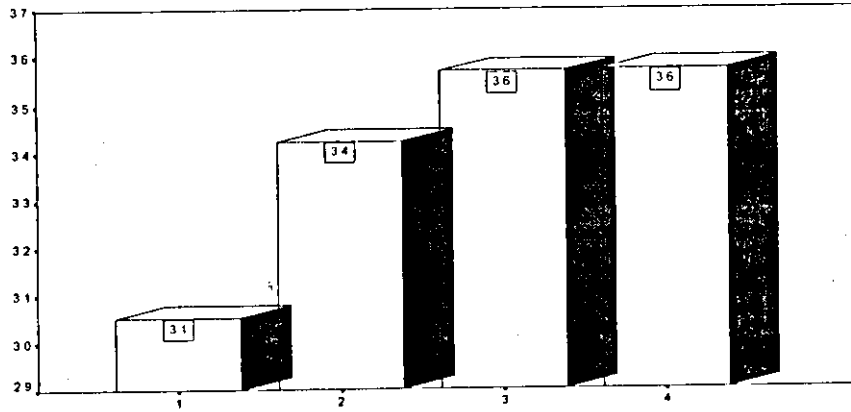
المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات الادارية تبعا لمتغير التخصص العلمي

١- جغرافيا=٢=تاريخ=٣= آثار =٤= لغات



## ٢- مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل :

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال طبيعة العمل بين أصحاب تخصص جغرافيا وتخصصات: (التاريخ ، والآثار ، واللغات ) ولصالح أصحاب تخصصات ( التاريخ ، والآثار ، واللغات ) أي أن اقل المعوقات في مجال طبيعة العمل كانت عند أصحاب تخصص الجغرافيا، وذلك لأنهم يتعاملون مع غيرهم من المرشدين بشكل أفضل ويتسامحوا واخلصوا، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً حيث كانت المتوسطات الحسابية عند أصحاب التخصص العلمي (جغرافيا، تاريخ، آثار، لغات) على التوالي (٣,٠٥ ، ٣,٤٢ ، ٣,٥٦ ، ٣,٥٧) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٤٤).



الشكل رقم (٤٥)

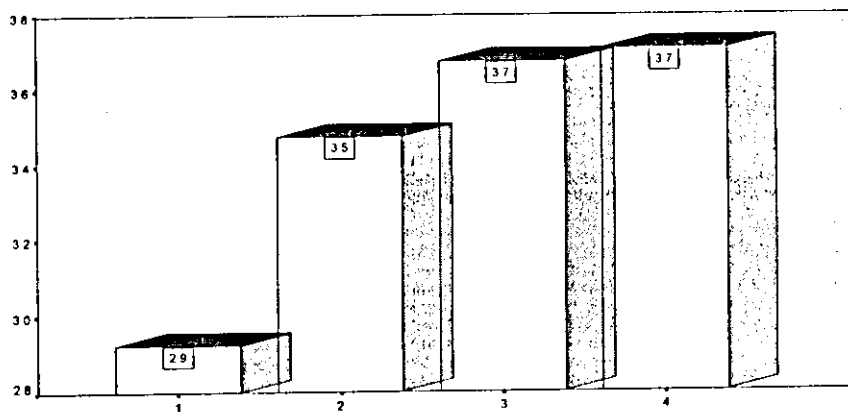
المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات في مجال طبيعة العمل تبعا لمتغير التخصص

١ = جغرافيا ٢ = تاريخ ٣ = آثار ٤ = لغات

## ٣- مجال المعوقات في مجال البرامج :

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال البرامج بين أصحاب تخصص جغرافيا وتخصصات: (التاريخ ، والآثار ، واللغات ) ولصالح أصحاب تخصصات ( التاريخ ، والآثار ، واللغات ) أي أن اقل المعوقات في مجال البرامج كانت عند أصحاب تخصص الجغرافيا، والسبب في ذلك أن أصحاب تخصص الجغرافيا يملكون المعرفة

الكافية في إعداد البرامج السياحية لمعرفة المناطق السياحية، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً حيث كانت المتوسطات الحسابية عند أصحاب التخصص العلمي (جغرافياً، تاريخاً، آثاراً، لغات) على التوالي (٢,٩٢، ٣,٤٧، ٣,٦٨، ٣,٧٠) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٤٤).



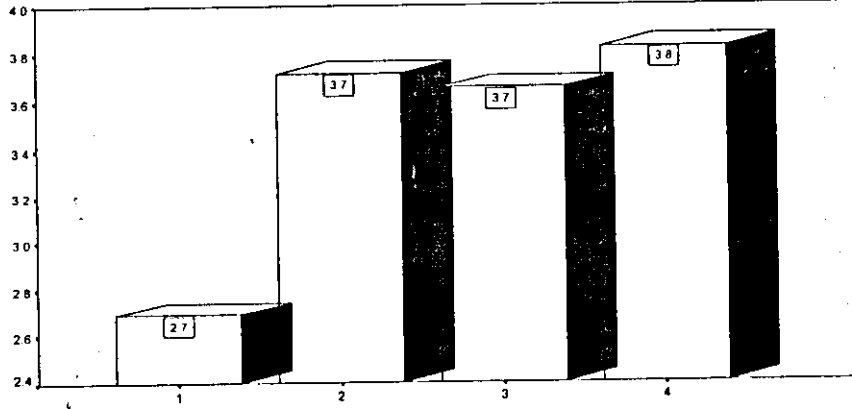
الشكل رقم (٤٤)

المتوسطات الحسابية المعوقات في مجال البرامج تبعاً لمتغير التخصص

١= جغرافياً ٢= تاريخاً ٣= آثاراً ٤= لغات

#### ٤- مجال المعوقات على مجال السياح:

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال السياح بين أصحاب تخصص جغرافياً وتخصصات: (التاريخ، والآثار، واللغات) ولصالح أصحاب تخصصات (التاريخ، والآثار، واللغات) أي أن أقل المعوقات في مجال السياح كانت عند أصحاب تخصص الجغرافياً، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً حيث كانت المتوسطات الحسابية عند أصحاب التخصص العلمي (جغرافياً، تاريخاً، آثاراً، لغات) على التوالي (٢,٦٩، ٣,٧١، ٣,٦٥، ٣,٨٢) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٤٥).

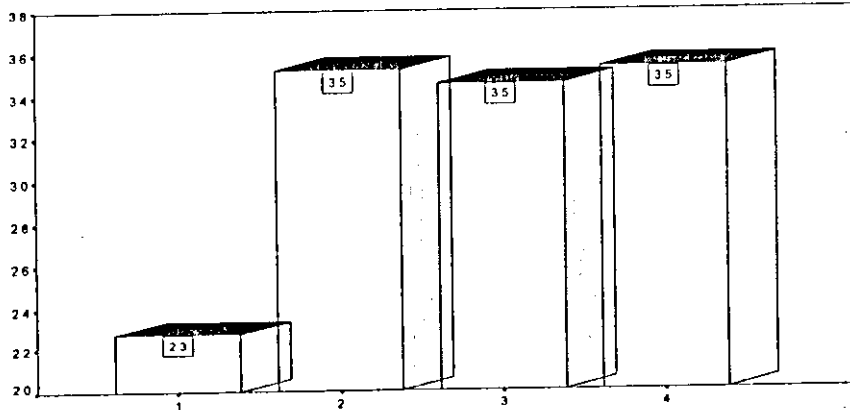


الشكل رقم (٤٧)

المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال السياح تبعا لمتغير التخصص  
١= جغرافيا ٢= تاريخ ٣= آثار ٤= لغات

#### ٥- مجال المعوقات على مجال زملاء العمل:

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال زملاء العمل بين أصحاب تخصص جغرافيا وتخصصات: (التاريخ، والآثار، واللغات) ولصالح أصحاب تخصصات (التاريخ، والآثار، واللغات) أي أن أقل المعوقات لمجال زملاء العمل كانت عند أصحاب تخصص الجغرافيا، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية عند أصحاب التخصص العلمي (جغرافيا، تاريخ، آثار، لغات) على التوالي (٢,٢٧، ٣,٥١، ٣,٤٥، ٣,٥٣) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٤٦).

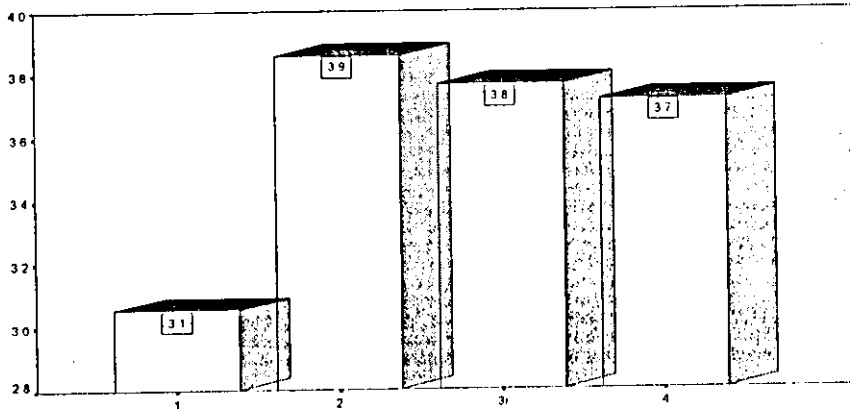


الشكل رقم (٤٨)

المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات على مجال زملاء العمل تبعا لمتغير التخصص  
١= جغرافيا ٢= تاريخ ٣= آثار ٤= لغات

## ٦- مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات :

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال الإمكانيات والأدوات بين أصحاب تخصص جغرافيا وتخصصات: (التاريخ ، والآثار ، واللغات ) ولصالح أصحاب تخصصات ( التاريخ ، والآثار ، واللغات ) أي أن اقل المعوقات في مجال الإمكانيات والأدوات كانت عند أصحاب تخصص الجغرافيا، لأن المرشد السياحي المتخصص في تخصص الجغرافيا يكون أفضل في استخدام الخرائط السياحية التي تعتبر كوسيلة للمرشد السياحي في المناطق السياحية بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية عند اصحاب التخصص العلمي (جغرافيا، تاريخ، آثار، لغات) على التوالي (٣,٠٥ ، ٣,٨٦ ، ٣,٧٦ ، ٣,٧١) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٤٧).



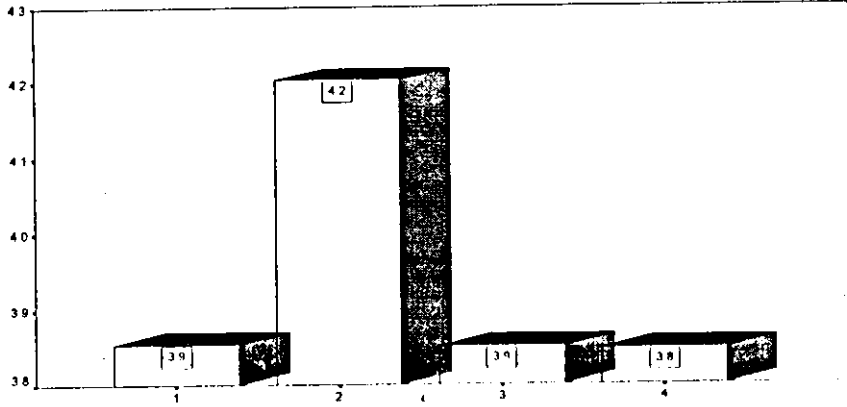
الشكل رقم (٤٩)

المتوسطات الحسابية لمجال الإمكانيات والأدوات تبعا لمتغير التخصص  
١ = جغرافيا ٢ = تاريخ ٣ = آثار ٤ = لغات

## ٧- مجال المعوقات على مجال الحوافز المادية والمعنوية :

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال بين أصحاب تخصص التاريخ وأصحاب تخصص آثار ولغات ولصالح ، أصحاب تخصص التاريخ ، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية عند اصحاب التخصص العلمي

(جغرافيا، تاريخ، آثار، لغات) على التوالي (٣,٨٥ ، ٤,٢٠ ، ٣,٨٤) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٤٨).

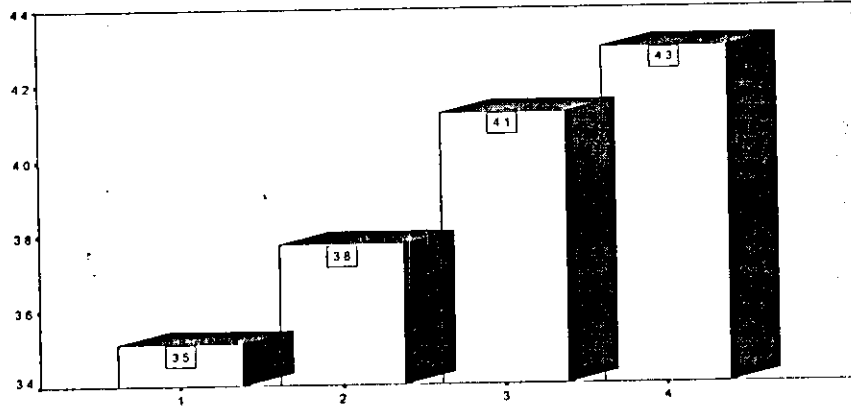


الشكل رقم (٥٠)

المتوسطات الحسابية لمجال الحوافز المادية والمعنوية تبعا لمتغير التخصص  
١ = جغرافيا ٢ = تاريخ ٣ = آثار ٤ = لغات

#### ٨- مجال معوقات النمو المهني :

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في مجال النمو المهني بين أصحاب تخصص جغرافيا وتخصصات: (التاريخ ، والآثار ، واللغات ) ولصالح أصحاب تخصصات (التاريخ ، والآثار ، واللغات ) أي أن أقل المعوقات في مجال النمو المهني كانت عند أصحاب تخصص الجغرافيا، وذلك بسبب مشاركتهم في الندوات والمؤتمرات المتعلقة في الإرشاد السياحي أكثر من غيرهم من التخصصات الأخرى، كذلك كانت الفروق دالة بين التاريخ والآثار واللغات ولصالح الآثار واللغات ، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية عند أصحاب التخصص العلمي (جغرافيا، تاريخ، آثار، لغات) على التوالي (٣,٥١ ، ٣,٧٧ ، ٤,١٢ ، ٤,٢٩) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٤٩).



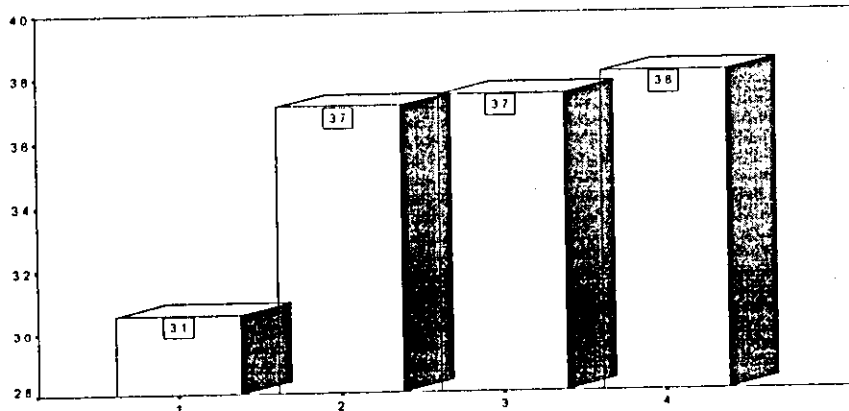
الشكل رقم (٥١)

المتوسطات الحسابية لمجال النمو المهني تبعا لمتغير التخصص

١= جغرافيا ٢=تاريخ ٣= آثار ٤= لغات

-الدرجة الكلية للمعوقات :

كانت الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين لمجال المعوقات في الدرجة الكلية للمعوقات بين أصحاب تخصص جغرافيا وتخصصات: (التاريخ ، والآثار ، واللغات ) ولصالح أصحاب تخصصات (التاريخ ، والآثار ، واللغات ) أي أن اقل المعوقات للدرجة الكلية كانت عند أصحاب تخصص الجغرافيا، والسبب في ذلك أن أصحاب تخصص الجغرافيا يمتلكون الحلول للمعوقات التي تواجههم أكثر من التخصصات الأخرى، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائيا حيث كانت المتوسطات الحسابية عند اصحاب التخصص العلمي (جغرافيا، تاريخ، آثار، لغات) على التوالي (٣,٠٥ ، ٣,٧٠ ، ٣,٧٤ ، ٣,٨٠) درجة. وتظهر مثل هذه النتيجة بوضوح في الشكل البياني رقم (٥٠).



الشكل رقم (٥٢)

المتوسطات الحسابية في الدرجة الكلية للمعوقات تبعا لمتغير التخصص

١= جغرافيا ٢=تاريخ ٣= آثار ٤= لغات

في ضوء عرض نتائج الجدول (٤٥) ، (٤٦) ، والأشكال البيانية ذات الأرقام (٤٢-٥٠) تبين أن الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب تخصص الجغرافيا والتخصصات الأخرى ولصالح أصحاب التخصصات الأخرى، أي أن أقل المعوقات كانت عند أصحاب تخصص الجغرافيا ولعل السبب في ذلك يعود إلى اكتساب أصحاب تخصص الجغرافيا للمعلومات المتعلقة بالسياحة من خلال دراستهم الجامعية وإلمامهم بالمشكلات وطرق حلها تكون بدرجة أفضل من التخصصات الدراسية الأخرى.

٥: متغير الوظيفة الحالية:

#### الجدول (٤٧)

المتوسطات الحسابية لمجالات معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعا لمتغير الوظيفة الحالية

مدير مكتب	مرشد سياحي	المجالات
٤,١٥	٣,٥٢	مجال المعوقات الإدارية
٣,٨٩	٣,٥٢	مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل
٣,٧٩	٣,٣٩	مجال المعوقات في مجال البرامج
٤,٠٦	٣,٣٤	مجال المعوقات في مجال السياح
٣,٦٧	٣,١٩	مجال المعوقات على مجال زملاء العمل
٣,٩٨	٣,٥٢	مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات
٤,٠٩	٣,٩١	مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي
٤,١٥	٣,٩٠	مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي
٣,٩٥	٣,٥٠	الدرجة الكلية

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول (٤٧) أن المتوسطات الحسابية لمجال المعوقات الإدارية كانت أعلى لمدير المكتب السياحي حيث كانت (٤,١٥) درجة، بينما كانت للمرشد السياحي (٣,٥٢) درجة، وفي مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل كانت المتوسطات الحسابية للمرشد السياحي (٣,٥٢) درجة، ولمدير المكتب (٣,٨٩) درجة، وفي مجال المعوقات في مجال البرامج كانت للمرشد السياحي (٣,٣٩) درجة، ولمدير المكتب (٣,٧٩) درجة، أما لمجال المعوقات

في مجال السياح كانت لدى مدير المكتب (٤,٠٦) درجة، وهي اعلى مما هي عليه لدى المرشد السياحي حيث بلغت (٣,٣٤) درجة، وفي مجال المعوقات على مجال زملاء العمل كانت لدى مدير المكتب (٣,٦٧) درجة، وايضاً اعلى مما هي عليه لدى المرشد السياحي حيث بلغت (٣,١٩) درجة، اما بالنسبة لمجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات كانت عند مدير المكتب (٣,٩٨) درجة، وهي اعلى مما هي عليه لدى المرشد السياحي حيث بلغت (٣,٥٢) درجة، اما بالنسبة لمجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي كانت لدى مدير المكتب (٤,٠٩) درجة، وهي اعلى مما هي عليه لدى المرشد السياحي حيث بلغت (٣,٩١) درجة، اما بالنسبة لمجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي كانت لدى مدير المكتب (٤,١٥) درجة، وهي اعلى مما هي عليه لدى المرشد السياحي حيث بلغت (٣,٩٠) درجة، أما فيما يتعلق بالدرجة الكلية فنجدها انها اعلى لمدير المكتب مما هي عليه للمرشد السياحي وكانت على التوالي ( ٣,٩٥،٣,٥٠ ) درجة.

والسبب في ذلك لأن المرشدين السياحيين يتمتعون بمعنويات أقوى مما هي عليه عند المدراء الذين العمل المكتبي والروتين القاتل على عكس المرشد الذي يكون في الميدان ويحتك بالسياح وزملاء العمل بشكل أكثر ويتمتع بالنشاط والحيوية بشكل أفضل.



الجدول (٤٨)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية

المجالات	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط المربعات	(ف)	الدلالة *
مجال المعوقات الإدارية	بين المجموعات	١	١٣,٦٧	١٣,٦٧	٢٢,١٤	٠,٠٠٠٠١
	داخل المجموعات	١٦٢	١٠٠,٠٢	٠,٦١		
	المجموع	١٦٣	١١٣,٦٩			
مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل	بين المجموعات	١	١٤,٥٣	١٤,٥٣	١١,٠٣	٠,٠٠٠٠١
	داخل المجموعات	١٦٢	٥٧,٣٨	٠,٣٥		
	المجموع	١٦٣	٧١,٩٢			
مجال المعوقات في مجال البرامج	بين المجموعات	١	٥,٤٥	٥,٤٥	١٠,٣٧	٠,٠٠٠٠١
	داخل المجموعات	١٦٢	٨٥,٢٢	٠,٥٢		
	المجموع	١٦٣	٩٠,٦٨			
مجال المعوقات في مجال السياح	بين المجموعات	١	١٨,٣٥	١٨,٣٥	٣٣,١١	٠,٠٠٠٠١
	داخل المجموعات	١٦٢	٨٩,٨٠	٠,٥٥		
	المجموع	١٦٣	١٠٨,١٦			
مجال المعوقات على مجال زملاء العمل	بين المجموعات	١	٥,١٤	٥,١٤	٧,٥١	٠,٠٠٠٠١
	داخل المجموعات	١٦٢	١١٠,٩٢	٠,٦٨		
	المجموع	١٦٣	١١٦,٠٧			
مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات	بين المجموعات	١	٧,٤١	٧,٤١	١١,٩٧	٠,٠٠٠٠١
	داخل المجموعات	١٦٢	١٠٠,٢٨	٠,٦١		
	المجموع	١٦٣	١٠٧,٦٩			
مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي	بين المجموعات	١	٠,٣٤	٠,٣٤	١,٢٧	٠,٦٠
	داخل المجموعات	١٦٢	٤٣,١٤	٠,٢٦		
	المجموع	١٦٣	٤٣,٤٨			
مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي	بين المجموعات	١	٢,٣٠	٢,٣٠	٣,٨٦	٠,٠٦
	داخل المجموعات	١٦٢	٩٦,٥٩	٠,٥٩		
	المجموع	١٦٣	٩٨,٨٩			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	١	٧,٠٣	٧,٠٣	٢١,٩١	٠,٠٠٠٠١
	داخل المجموعات	١٦٢	٥٢,٠٣	٠,٣٢		
	المجموع	١٦٣	٥٩,٠٧			

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) (ف الجدولية (٣,٩٠)

المصدر: عمل الباحث الميداني، ٢٠٠٢م.

يتضح من الجدول ( ٤٨ ) انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعا لمتغير الوظيفة الحالية على جميع المجالات والدرجة الكلية باستثناء مجالي معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي ومعوقات النمو المهني للمرشد السياحي بين مدراء المكاتب السياحية والمرشدين السياحيين ولصالح مدراء المكاتب، أي ان المعوقات عند مدراء المكاتب اعلى منها عند المرشدين السياحيين.

في ضوء عرض نتائج الجدول ( ٤٨ ) تبين أن غالبية الفروق كانت لصالح مدراء المكاتب، أي أن المعوقات عند مدراء المكاتب أعلى منها عند المرشدين السياحيين ولعل السبب في ذلك يعود زيادة المهام والمتطلبات الملقاة على مدراء المكاتب .

## الفصل السابع

### خلاصة النتائج والتوصيات

## الفصل السابع

### خلاصة النتائج والتوصيات

- هدفت الدراسة التعرف إلى واقع وافق الارشاد السياحي في فلسطين من حيث:
- \* الصفات الشخصية للمرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين.
  - \* واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين.
  - \* درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين .
  - \* اثر متغيرات كل من: (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري ، إتقان اللغات الأجنبية، والتخصص العلمي) على واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين.
  - \* التعرف إلى اثر متغيرات كل من: (العمر، المؤهل العلمي، الراتب الشهري ، إتقان اللغات الأجنبية، والتخصص العلمي) على درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين.
- ولتحقيق ذلك أجريت الدراسة على عينة قوامها (١٦٤) فردا بواقع (٥٢) مديرا للمكاتب السياحية و (١١٢) مرشدا سياحيا، واستخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية، وتحليل التباين الأحادي ، واختبار شفبه للمقارنات بين المتوسطات الحسابية وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) حيث كانت أهم النتائج في الفصلين الرابع والخامس كما يلي:
- ١- إن المعدل العام للصفات عند المرشدين السياحيين كانت بدرجة كبيرة جدا حيث وصلت النسبة المئوية إلى (٨٤,٦٦%) .
- ومن خلال النظر لهذه الصفات يتبين أن هذه الصفات مرتبطة بصفات القائد الجيد ، والمرشد السياحي قائد في عمله ، وتجمع الدراسات في مجال القيادة مثل دراسات كل من العسيلي(١٩٩٩) ، العديلي (١٩٩٥) ، عبد الرحمن(٢٠٠١) ، طبعوني (١٩٩٧) إلى أن أهم الصفات التي يجب أن تتوفر في القائد الناجح هي :

( الثقة بالنفس ، الطموح ، الصدق ، الحماسة ، العلاقات الاجتماعية الجيدة ، حسن الاتصال ، التنظيم ، الأمانة ، الاطلاع ) . وغالبية هذه الصفات تم تصنيفها في الدراسة الحالية . إضافة إلى ذلك أشارت المراجع المتخصصة في مجال الدلالة السياحية مثل مقابلة (١٩٩٩) إلى أن جميع الصفات السابقة تمثل الصفات الجيدة للمرشدين السياحيين ومن خلال النتائج تبين أن أعلى صفة من الصفات كانت صفة الصحة الجيدة (٩٦%) وكانت أقل صفة الفكاهة (٦٩).

٢- إن درجة واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت كبيرة جدا على مجالات ( إجراءات وصول السياح ، الإجراءات في الفندق ، خطة العمل أثناء الرحلة ) حيث كانت النسبة المئوية عليها اكثر من ( ٨٠ % ) وكانت كبيرة على مجال ( التخطيط قبل الرحلة ، واستغلال الوقت في داخل الحافلة ) حيث كانت النسبة المئوية لها على التوالي ( ٧٩ % ، ٧٦,٢٢ % ) .

٣- إن درجة الواقع الكلية لإدارة الرحلات السياحية في فلسطين كانت بدرجة كبيرة جدا حيث وصلت النسبة المئوية إلى ( ٨٠,٦ % ) .

٤ - إن ترتيب المجالات لإدارة الرحلات السياحية في فلسطين جاء على النحو التالي :  
المرتبة الأولى : مجال خطة العمل أثناء الرحلة ( ٩١,٦ % ) .  
المرتبة الثانية : مجال إجراءات وصول السياح ( ٨٦,٤ % ) .  
المرتبة الثالثة : مجال الإجراءات في الفندق ( ٨٤,٢ % ) .  
المرتبة الرابعة : مجال التخطيط قبل الرحلة ( ٧٩ % ) .  
المرتبة الخامسة : مجال استغلال الوقت داخل الحافلة ( ٧٦,٤ % ) .

ولعل السبب في ذلك يعود إلى أن تحقيق المردود المادي المناسب من الرحلات السياحية يعتمد على حسن الإعداد المسبق لمثل هذه الرحلات من قبل كل من المدراء والمرشدين ، حيث يشير مقابلة (١٩٩٩) إلى أن مجالات : ( التخطيط قبل الرحلة ، إجراءات وصول السياح ، الإجراءات في الفندق ، استغلال الوقت داخل الحافلة ، وخطة العمل أثناء الرحلة ) ، تعتبر من المتطلبات الأساسية لنجاح الرحلات السياحية وتحقيق الأهداف المرجوة منها .

٥- إن الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥ ، وبين أصحاب العمر اقل من ٣٠ سنة وأصحاب العمر اكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر اكثر من ٣٥

سنة، وبين أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة وأصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ولصالح أصحاب العمر ٣١-٣٥ سنة، ومثل هذه النتيجة تعني أن أفضل درجة لواقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين كانت عند أصحاب الفئة العمرية من ٣١-٣٥ سنة ولعل السبب في ذلك يعود إلى أن هذه الفئة العمرية تقع في أواسط العمر وتمثل سن الإنتاج والعطاء عند العاملين في قطاع العمل السياحي.

٦- إن الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب المؤهلات (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس، وماجستير فاعلي) ولصالح أصحاب المؤهلات (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس)، ولعل السبب في ذلك يعود إلى نقص الخبرات العملية في المجال السياحي لدى حملة مؤهل ماجستير فاعلي مقارنة بأصحاب المؤهلات العلمية الأخرى.

٧- إن الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب الدخل المرتفع وأصحاب الدخل المنخفض ولصالح أصحاب الدخل المرتفع. ومثل هذه النتيجة تعني أن درجة الرضا عن الواقع السياحي أعلى عند أصحاب الدخل المرتفع مقارنة بأصحاب الدخل المنخفض.

٨- إن الفروق كانت دالة إحصائياً على مجال إجراءات وصول السياح بين أصحاب إتقان لغة واحدة وثلاثة لغات ولصالح من يتقنون ثلاث لغات، وبين إتقان لغتان ولغة واحدة ولصالح من يتقنون لغتان، بمعنى أن زيادة عدد اللغات تكون بدرجة أفضل لمجال إجراءات وصول السياح، ولعل السبب في ذلك يعود إلى أن المرشدين الذين لديهم إتقان للغات أكثر يكونوا أكثر كفاءة في التعامل مع السياح واستكمال إجراءات وصولهم بسرعة كبيرة وبكفاءة مقارنة بزملائهم الأقل إتقاناً للغات. ولم تكن الفروق دالة على الدرجة الكلية للواقع تبعا لعدد اللغات المتقنة.

٩- إن الفروق في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب تخصص الجغرافيا والتخصصات الأخرى ولصالح أصحاب تخصص الجغرافيا، ولعل السبب في ذلك يعود إلى اكتساب أصحاب تخصص الجغرافيا للمعلومات المتعلقة بالسياحة من خلال دراستهم الجامعية تكون بدرجة أفضل من التخصصات الدراسية الأخرى.

١٠- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) في واقع إدارة الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على جميع المجالات والدرجة الكلية باستثناء مجال استغلال الوقت داخل الحافلة بين مدراء المكاتب السياحية والمرشدين السياحيين ولصالح المرشدين السياحيين باستثناء مجال خطة العمل أثناء الرحلة كانت لصالح مدراء المكاتب السياحية .

١١- إن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت كبيرة على مجالات (المعوقات الإدارية، المعوقات في مجال البرامج، المعوقات في مجال السياح، المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات، معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي ، ومعوقات النمو المهني للمرشد السياحي ) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (٧٠,٤% - ٧٩,٦%). وكانت درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين متوسطة على مجالي: (المعوقات في مجال طبيعة العمل، والمعوقات على مجال زملاء العمل ) حيث كانت النسبة المئوية لاستجابة عليهما على التوالي : (٦٩%) ، (٦٦,٢%).

١٢- إن درجة المعوقات الكلية لعمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت كبيرة حيث وصلت النسبة المئوية إلى ( ٧٣ % ) .

١٣- إن ترتيب المجالات للمعوقات جاء على النحو التالي :  
المرتبة الأولى : مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي (٧٩,٦%) .  
المرتبة الثانية : مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي (٧٨,٨%) .  
المرتبة الثالثة : مجال المعوقات الإدارية (٧٤,٤%) .  
المرتبة الرابعة : مجال المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات (٧٣,٤%) .  
المرتبة الخامسة : مجال المعوقات في مجال السياح (٧١,٤%) .  
المرتبة السادسة : مجال المعوقات في مجال البرامج (٧٠,٤%) .

المرتبة السابعة : مجال المعوقات في مجال طبيعة العمل (٦٩% ) .  
 المرتبة الثامنة : مجال المعوقات على مجال زملاء العمل ( ٦٦,٢% ).  
 وجاءت مثل هذه النتيجة متفقة مع نتائج الدراسات التي تم إجراؤها في المجال التربوي ،  
 في نفس المجال مثل دراسات كل من : القدومي (١٩٩٨) ، الشلبي (١٩٩٣) ، الزعبي (١٩٩١) ،  
 حيث أظهرت نتائج هذه الدراسات أن عدم توفير فرص النمو المهني للعاملين ،  
 ونقص الحوافز المادية والمعنوية تشكل أعلى درجة من المعوقات التي تواجه العاملين.  
 أيضا جاءت النتائج متفقة مع نتائج الدراسات في المجال الإداري مثل دراسات كل من  
 بدر (١٩٨٣) ، ناصر وعطية (١٩٨٤) ، أبو هنطش (١٩٨٩) ، ياسين (١٩٩٠) والتي  
 تم إجراؤها في مجال الرضا الوظيفي والتي أظهرت أن أقل درجة من الرضا كانت على  
 مجال الحوافز المادية والمعنوية للعاملين.

١٤- إن درجة معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء  
 المكاتب والمرشدين السياحيين تبعا لمتغير العمر كانت في غالبيتها لصالح  
 أصحاب العمر أكثر من ٣٥ سنة ، ويعني ذلك أن المعوقات تزداد مع زيادة  
 العمر ، ولعل السبب في ذلك يعود إلى أن طبيعة العمل في الإرشاد السياحي  
 تتطلب الكثير من الجهد والحركة والتنقل من مكان لآخر ، ومع تقدم الشخص  
 في العمر يحدث لديه تراجع في الجوانب الصحية والبدنية نتيجة للتراجع في  
 وظائف أجهزة الجسم المختلفة ( بهاء الدين سلامة، ١٩٩٦ ) ، وبالتالي قلة  
 القدرة في تلبية احتياجات العمل في الإرشاد السياحي.

١٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات عمل المرشدين السياحيين في  
 فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين على الدرجة  
 الكلية للمعوقات تبعا للراتب الشهري ، ولعل السبب في ذلك أن المعوقات واحدة  
 بغض النظر للراتب الشهري للعاملين في القطاع السياحي.

١٦- إن أعلى درجة من المعوقات كانت عند أصحاب اللغة الواحدة، يليها لغتان،  
 واخيرا ثلاث لغات، بمعنى أن العلاقة عكسية بين درجة المعوقات وزيادة عدد  
 اللغات المتقنة ، والسبب في ذلك أن الشخص الذي يمتلك لغات أكثر تكون لديه  
 القدرة على التكيف والعمل مع السياح من مختلف دول العالم ، ويكون لديهم  
 القدرة على مواجهة الصعوبات وحلها بأسرع ما يمكن.



١٧- إن الفروق في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين كانت في غالبيتها بين أصحاب تخصص الجغرافيا والتخصصات الأخرى ولصالح أصحاب التخصصات الأخرى، أي أن أقل المعوقات كانت عند أصحاب تخصص الجغرافيا ولعل السبب في ذلك يعود إلى اكتساب أصحاب تخصص الجغرافيا للمعلومات المتعلقة بالسياحة من خلال دراستهم الجامعية وإلمامهم بالمشكلات وطرق حلها تكون بدرجة أفضل من التخصصات الدراسية الأخرى.

١٨- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) في معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين من وجهة نظر مدراء المكاتب والمرشدين السياحيين تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية على جميع المجالات والدرجة الكلية باستثناء مجالي معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي ومعوقات النمو المهني للمرشد السياحي بين مدراء المكاتب السياحية والمرشدين السياحيين ولصالح مدراء المكاتب، أي أن المعوقات عند مدراء المكاتب أعلى منها عند المرشدين السياحيين .

## التوصيات

في ضوء أهداف الدراسة ونتائجها يمكن التوصية بالتوصيات الآتية:

- ١- ضرورة الاهتمام بجميع الصفات الجيدة عند انتقاء المرشدين السياحيين مثل : ( الحماسة، الثقة بالنفس، العلاقات الاجتماعية، المرونة في التعامل، الصدق ، المظهر المهني الجذاب ، المعرفة ، حسن الاتصال ، التنظيم ، الحسم في القرارات الطارئة ، الصحة الجيدة ، الأمانة الشخصية ، الجاذبية ، والاطلاع) والعمل على تعزيز مثل هذه الصفات وذلك نظرا لاجتماع كل من المدراء والمرشدين السياحيين على مثل هذه الصفات.
- ٢- الاهتمام المسبق من قبل المرشدين السياحيين في التفكير حول كيفية الاستفادة من الوقت بالقراءة أو النوم والاسترخاء إذا كانت الرحلة طويلة ، والعمل على توجيه السياح لذلك.
- ٣- ضرورة اهتمام المرشدين السياحيين بتوجيه السياح لبقائهم في الحافلة لحين إحضار مفاتيح الغرف ، وذلك خوفا من ضلال بعض السياح.
- ٤- ضرورة اهتمام المرشدين السياحيين بإحضار كتيب عن المنطقة السياحية المنوي التوجه إليها وذلك لتسهيل توجيه السياح والإجابة عن أي استفسار.
- ٥- ضرورة اخذ مدراء المكاتب السياحية بالاعتبارات الآتية:
  - أ- احترام آراء واقتراحات المرشد المهنية.
  - ب- تطوير الكفاءة العلمية لديهم.
  - ج- توفير الأجهزة وال أدوات اللازمة لعمل المرشد.
  - د- توفير وسائل التنقل المناسبة لسرعة تنقل المرشدين.
  - هـ- تقديم المكافآت المادية والمعنوية المناسبة للمرشدين.
  - و- مشاركة المرشدين بتوزيع خطة العمل الأسبوعية.
  - ز- تقليل التحيز في العمل مع مرشد على حساب زملائه المرشدين .
  - ح- توفير جو مناسب من الاستقلالية في العمل للمرشدين.
  - ط- عدم تكليف أشخاص غي متخصصين للعمل في الإرشاد السياحي .
  - ي- تحديد المهام للمرشد السياحي وعدم قيامه بمهام إضافية مثل الإرشاد وقيادة الحافلة في آن واحد.

- ٦- ضرورة التنوع في البرامج السياحية بما يتناسب مع مختلف الفئات العمرية ،  
ولأشخاص العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة ، ويتناسب مع عادات وتقاليد المجتمع  
اللسطيني.
- ٧- ضرورة توجيه السياح لأهمية التزامهم في الجدول الزمني للبرنامج ، وبيان السياح  
لوضعهم الصحي قبل البدء في الرحلات السياحية.
- ٨- ضرورة توفر مناخ مناسب من التعاون وتبادل الخبرات بين الزملاء العاملين في  
القطاع السياحي وذلك بهدف الوصول إلى الأهداف المرجوة بأقل قدر من الأخطاء.
- ٩- ضرورة توفر الإمكانيات والأدوات المناسبة للعمل في القطاع السياحي مثل الحافلات  
المجهزة جيدا ، ومناسبة الحجم لتوفير الراحة للسائح، والفيديو ، والحمام ، والتكييف  
، والسناير المناسبة.
- ١٠- ضرورة إعادة النظر من قبل وزارة السياحة والآثار الفلسطينية بأنظمة الحوافز  
المادية والمعنوية والترقية وعلاوة صعوبة المهنة للعاملين في مجال الإرشاد  
السياحي.
- ١١- ضرورة التنسيق بين المكاتب السياحية ووزارة السياحة والآثار الفلسطينية حول  
آلية النمو المهني للمرشدين السياحيين وذلك من خلال عقد الدورات والندوات  
والمؤتمرات والمشاركة الدورية في ذلك من قبل المرشدين السياحيين.
- ١٢- ضرورة الأخذ بعدد اللغات التي يتقنها المرشد السياحي عند انتقائه للعمل في هذا  
المجال لما لذلك دور في تقليل الصعوبات وحسن أداء العمل في أقل جهد وتكاليف .
- ١٣- ضرورة الاهتمام بتعيين الشباب في قطاع الإرشاد السياحي لأنه يتطلب التنقل  
وجهد كبير.
- ١٤- ضرورة زيادة تعيين أصحاب تخصص الجغرافيا في الإرشاد السياحي حيث  
كانت درجة المعوقات لديهم أقل من أصحاب التخصصات الأخرى.
- ١٥- ضرورة إجراء دراسة مقارنة في واقع الإرشاد السياحي في فلسطين ودول  
عربية أخرى.

المصادر

والمراجع

والملاحق

أولاً: المصادر:

أ- المصادر المنشورة:

- سليمان، يعقوب، (١٩٨٩)، قطاع السياحة في الأراضي الفلسطينية المحتلة خلال الفترة ١٩٦٧-١٩٨٧م، منظمة التحرير الفلسطينية، دائرة الشؤون الاقتصادية والتخطيط، ص ٣٣.

- وزارة التخطيط، (١٩٩٩)، معالم التراث الثقافي والحضاري المهددة في محافظات الضفة الغربية، المخطط الطارئ لحماية المصادر الطبيعية، مديرية التخطيط الحضري والريفي، شباط.

ب- مصادر غير منشورة:

- منشورات وزارة السياحة والآثار، ٢٠٠١، بيت لحم، فلسطين، ص ٤٣، ٤٤، ٥٠، ١٦١، ١٣٠، ١٦٥.

- منشورات وزارة السياحة والآثار، نابلس، (١٩٩٩)، ص ٨٠، ص ٩١.

ثانياً: المراجع:

أ- المراجع العربية:

- أبو رباح، عبد الرحمن، (١٩٧٥)، السياحة العربية أبعاد ومرتكزات، الاتحاد العربي للسياحة، ص ٣.

- إسماعيل، باجس، (١٩٩٢)، " البنية الأساسية للسياحة الفلسطينية واقعها وآفاق تطويرها "، مجلة شؤون تنمية، الملتقى الفكري، القدس، المجلد الثاني، العدد الثاني.

- بهاء، الدين سلام، (١٩٩٦)، التربية الصحية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.

- توفيق، ماهر (١٩٩٧)، صناعة السياحة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. ص ٣٣

- جبارة، تيسير وغازي فلاح وآخرون (١٩٩٠)، مدينة خليل الرحمن "دراسة تاريخية وجغرافية"، أيار، ص ٤٧.
- جغرافية فلسطين (١٩٩٨)، منشورات القدس المفتوحة، برنامج التربية، ص ١١.
- الجلال، أحمد، (٢٠٠٠)، البيئة والسياحة العلاجية، عالم الكتب، القاهرة، الطبعة الأولى، ص ص ١١-١٢.
- الحميري، أبو بكر عمر، (١٩٦٨)، إدارة الفنادق، الجزء الأول، الطبعة الثانية، مطبعة نحال، القاهرة، ص ٣٥.
- حنين جلييلة، (٢٠٠٠)، اقتصاديات السياحة، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، ص ٢٠.
- الحوري، مثنى والدباع اسماعيل، (٢٠٠١)، مبادئ السفر والسياحة، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ص ص ٢٠٣، ١٠١، ١٠٤، ١١٠، ١١٣، ١١٥.
- الخضيرى، محسن أحمد، (١٩٨٩)، التسويق السياحي مدخل اقتصادي متكامل، القاهرة، مكتبة مدبولي، ص ص ٣٨، ٥٤، ٨١.
- خوري، جريس سعد، ومسلم عدنان، (١٩٩٦)، القدس، دراسات فلسطينية إسلامية مسيحية، الطبعة الأولى، ص ١٩٤.
- الريماوي، حسين، (١٩٩٨)، مدخل إلى السياحة والاستجمام والتنزه، دار النظم للنشر، عمان، الأردن، ص ص ٤١-٤٢.
- الزوكة، محمد خميس، (١٩٩٦)، صناعة السياحة في المنظور الجغرافي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، ص ١٠٣.

- الدباغ، مصطفى مراد (١٩٩٩)، بلادنا فلسطين، الجزء الحادي عشر، الطبعة الرابعة، ص ٣٤.
- السكر، مروان، (١٩٩٩)، السياحة مضمونها وأهدافها، دار مجدلاوي للنشر والطباعة والتوزيع، عمان، الأردن، ص ١١، ص ١٠.
- السكر، مروان، (١٩٩٩)، مختارات في الاقتصاد السياحي، الجزء الخامس، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر، عمان، ص ١٦، ١٧.
- شديد، عمر، (١٩٩٩)، المياه والأمن الفلسطيني، الطبعة الأولى، عمان، دار مجدلاوي للنشر، ص ٣٧، ٣٨.
- صايغ، سمير، (١٩٨٨)، الفن الإسلامي، دار المعرفة، بيروت، الطبعة الأولى، ص ٢٧٤-٢٨١.
- صلاح الدين، عايد، (١٩٩٩)، السياحة في مدينة القدس، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، ص ٢.
- طاهر، عادل، (١٩٧٣)، السياحة العلاجية، منشورات الاتحاد العربي للسياحة، المطبعة الأردنية، عمان، ص ٩٣.
- العابدي، محمود، (١٩٦٧)، "قدسنا"، معهد الدراسات والبحوث العربية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، القاهرة، ص ٤٠.
- عبد الحكيم محمد صبحي، والديب حمدي أحمد (١٩٩٥)، جغرافية السياحة، الطبعة، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ص ٤٣-٤٦، ٥١/٥٠.

- عبد الوهاب، صلاح الدين، (١٩٦٧)، المنهج العلمي في صناعة السياحة، المجلد الأول، القاهرة. ص ص ٤٠، ٣٠.
- عبد الوهاب، صلاح الدين، (١٩٩٠)، السياحة الدولية، القاهرة، مطبعة زهران، ص ٦٨-٧٢.
- عكاشة، ثروت، (١٩٨١)، القيم الجمالية في العمارة الإسلامية، دار المعارف، القاهرة، ص ١٤٥.
- علي، فيصل عبده، (١٩٩٩)، التنمية السياحية لمدينة عدن وآفاق تطورها للعدة من ١٩٩١م-٢٠١٠م، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عدن، ص ص ٢٦، ١٧، ١٣، ٤٠، ٣٢، ٣١، ٣٠.
- غنيم عثمان وسعد بنينا، (١٩٩٩)، التخطيط السياحي (في سبيل تخطيط مكان شامل ومتكامل)، دار صفاد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، ص ٢١، ص ٢٥، ص ١٧، ص ٢٢، ١٨، ٢٣.
- كامل، محمود، (١٩٧٥)، السياحة الحديثة علمياً وتطبيقاً، طابع الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ص ٤٢.
- الكيالي، عبد الوهاب، (١٩٩١)، موسوعة السياسة، الجزء السادس، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، الطبعة الثانية، ص ١٧٥، ٥١٩.
- لقمان، حنا عبد الله، (١٩٨٤)، جولة في تاريخ بيت لحم من أقدم الأزمنة حتى اليوم، الجزء الأول، القدس، ص ص ٥٧-٨٢.
- مصطفى، ذيب، (١٩٩٠)، التسويق السياسي في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.



- مقابلة، خالد، (١٩٩٩)، فن الدلالة السياحية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الطبعة الأولى، ص ص٤٨،١٨، ٤٧،٤٤،٥٩،٦٠،٦٢، ٤٥،٤٧،٤٤،٥٩،٦٠،٦٢
- الموسوعة الفلسطينية، (١٩٨٤)، القسم العام، المجلد الثاني، الطبعة الأولى، ص٣٥٧.
- الموسوعة الفلسطينية، (١٩٨٤)، القسم العام، المجلد الأول، ص١٩٣.
- الموسوعة الفلسطينية، (١٩٨٤)، القسم العام، المجلد الرابع، الطبعة الأولى، ص٢٠٤.
- ناصر إبراهيم، وعطية محمود (١٩٨٤)، "مدى رضا معلمي المدارس الابتدائية عن مهمتهم في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن"، المجلة العربية للبحوث التربوية، المجلد الرابع، العدد الأول.
- نجم، عبد الهادي، عبد الجليل، الننتشة يوسف، وآخرون، (١٩٨٣)، كنوز القدس، الطبعة الأولى، ص١٠٤، ص١٣.

#### ب- المراجع الأجنبية:

- <http://www.palestine.data.bank.net/narabic/tourism/tourisma.htm>
- [www.yasuf-abafoua.net/Tourism.htm-4k](http://www.yasuf-abafoua.net/Tourism.htm-4k).
- [www.pnic-gou.ps/arabic/map.htm-101k](http://www.pnic-gou.ps/arabic/map.htm-101k)

ثالثاً: رسائل الماجستير:

أ- رسائل ماجستير غير المنشورة:

- أبو هنطش، أحمد، محمود، (١٩٨٩)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في كليات المجتمع في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

- الرحيمي، سالم، (١٩٩٧)، دور مكاتب السياحة والسفر في تسويق الخدمة السياحية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، ص٤٨.
- حماد، أحمد إبراهيم صالح، (١٩٩٤)، السياحة في مدينة بيت لحم، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، ص٢٥، ص٢.
- السرطاوي، إبراهيم، (١٩٩٨)، السياحة الدينية في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، ص ص٢٢، ٢١، ٤٢، ٧١.
- طبعوني، هالة صالح، (١٩٩٧)، العلاقة بين نمط القيادة لدى مديري المدارس الأساسية ودرجة مشاركتهم للمعلمين في اتخاذ القرار، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- ظاظا، عماد، خالد، (١٩٩٢)، الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- عبد الرحمن، ميساء، (٢٠٠١)، الأنماط القيادية السائدة لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- قبصي، مطيع (٢٠٠٠)، دراسة في جغرافية السياحة في منطقة أريحا والبحر الميت، رسالة ماجستير غير منشورة، ص ١.
- المهيرات، بركات كامل (١٩٩٥)، تنمية السياحة على الساحل الشرقي للبحر الميت، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- ياسين، فاطمة، (١٩٩٠)، الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

رابعاً: المجلات:

- بدر، حامد، (١٩٨٣)، " الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت "، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد الثالث، جامعة الكويت.
- خانو، مارك وسابر إدوارد، (١٩٩٧)، قطاع السياحة الفلسطيني" الوضع الراهن وامكانيات المستقبل"، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية، القدس ورام الله، ص ٢٠.
- سماوي، حابس، (١٩٩٠)، " واقع الحركة السياحية في البتراء، خصائصها ومشكلاتها اتجاهاتها"، مجلة دراسات، مجلد ١٧، عدد ١، الجامعة الأردنية، ص ٤٥.
- العسيلي، رجاء زهير، (١٩٩٩)، النمط القيادي السائد لدى رئاسة جامعة الخليل وبوليتكنك فلسطين كما يراه أعضاء هيئة التدريس وعلاقته برضاهم الوظيفي (دراسة حالة)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، أبو ديس، فلسطين.
- القدومي وخضر، (١٩٩٨)، " الرضا الوظيفي لدى العاملين في الأنشطة الرياضية في الجامعات الأردنية والفلسطينية "، بحث منشور، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، المجلد السادس، العدد الأول.
- مجلة صامد الاقتصادي، (١٩٩٧)، "حائط البراق (المبكي) ملكية إسلامية مطلقاً"، العدد ١٠٧، ١٠٨، أيار، نيسان، حزيران، مجلد ١٩، ص ٢٦١-٢٦٦.
- مجلة صامد الاقتصادي، (١٩٨٨)، السياحة في فلسطين، السنة العاشرة، العدد ٧١، ص ١٥-١٦.

الملاحق

الاستبانة

أ- استبانة المدراء

ب- استبانة المرشدين

الملحق (١) أ- استبانة المدير

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة الأخ مدير المكتب السياحي المحترم

تحية طيبة وبعد،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول "واقع أفاق الإرشاد السياحي في فلسطين" يرجى الإجابة عن جميع فقرات الاستبانة علماً بأن المعلومات سوف تعامل بسرية تامة، وهي لغاية البحث العلمي فقط.

شاكراً جهودكم وتعاونكم،،،

الباحث

حسان القدومي

ملاحظة: تتكون الاستبانة من الأجزاء التالية:

١. المعلومات الشخصية.
٢. صفات المرشد السياحي.
٣. إدارة الرحلات السياحية.
٤. معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين.

أولاً: المعلومات الشخصية:

- العمر:  ٣٠ سنة فأقل  ١-٣٥ سنة  ٣٦ سنة فأكثر
- المؤهل العلمي:  ثانوية عامة  دبلوم  بكالوريوس  ماجستير فأعلى
- الراتب الشهري بالدينار:  أقل من ٣٠٠ دينار  ٣٠٠-٥٠٠ دينار  أكثر من ٥٠٠ دينار
- إتقان اللغات الأجنبية:  لغة واحدة  لغتين  ثلاث لغات
- التخصص العلمي:  جغرافيا  تاريخ  آثار  لغات

ثانياً: الصفات الشخصية للدليل:

حضرة المدير المحترم : فيما يلي (١٥) صفة شخصية هامة للمرشد السياحي، من خلال خبرتكم يرجى وضع علامة (x) على يسار كل صفة تعكس درجة أهميتها للمرشد السياحي من وجهة نظركم:

الرقم	الصفة	مهمة جدا	مهمة	غير مهمة
١	الحماسة			
٢	الثقة بالنفس			
٣	العلاقات الاجتماعية			
٤	المرونة في التعامل			
٥	الصدق			
٦	المظهر المهني الجذاب			
٧	الفكاهة			
٨	المعرفة			
٩	حسن الاتصال			
١٠	التنظيم			
١١	الحسم في القرارات والحالات الطارئة			
١٢	الصحة الجيدة			
١٣	الأمانة الشخصية			
١٤	الجاذبية			
١٥	الاطلاع			

ثالثاً: إدارة الرحلات السياحية:

يرجى وضع شارة (x) على يسار كل عبارة وفق ما تراه مناسباً، بما يعكس وجهة نظرك حول المرشد السياحي:

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
<b>١. مجال التخطيط قبل الرحلة:</b>						
١	يراجع كافة المعلومات اللازمة للرحلة قبل الرحلة.					
٢	يطلع على خريطة الرحلة وخط سيرها.					
٣	يحدد مبلغ من المال كاف لمواجهة أي طارئ.					
٤	يحصل على أكبر قدر ممكن من المعلومات من المجموعة قبل البدء في الرحلة.					
٥	ينظم أوراقه الخاصة بالرحلة قبل البدء فيها.					
٦	يعد التقارير عن أية مشاكل يكن مصادفتها مثل حوادث، إصابات، شكاوي من المسافرين.					
<b>ثانياً: مجال إجراءات وصول السياح</b>						
١	يرحب بالمجموعة باستخدام لوحة منظمة وجذابة .					
٢	يستفسر عن أخبار الرحلة من المسافرين.					
٣	يقدم للمجموعة معلومات مختصرة عن الإجراءات الواجب اتباعها.					
٤	يخير المجموعة بمكان وجود الحقائب.					

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
٥	يخبر المجموعة عن مكان دورات المياه.					
٦	يقوم بتعداد جميع القادمين.					
٧	يتوجه بالقادمين إلى الحافلة.					
<b>ثالثاً: مجال الإجراءات في الفندق</b>						
١	يطلب من المسافرين الانتظار في الحافلة لحين إحضار مفاتيح الغرف.					
٢	يستعلم من الاستقبال في الفندق عن أماكن المصاعد والمطاعم، حمام السباحة، وباقي مرافق الفندق.					
٣	يراجع قائمة التسيكين ويحتفظ بصورة منها لتفادي الأخطاء.					
٤	يطلب من الحملين الإسراع في مهمة نقل الحقائب ومراقبتهم .					
٥	ينتظر في مكان محدد في الفندق ويخبر المجموعة لمدة نصف ساعة من التسيكين تحسباً لأي مشكلة أو سؤال طارئ.					
<b>رابعاً: مجال استغلال الوقت داخل الحافلة:</b>						
١	إذا كانت الرحلة طويلة يفكر مسبقاً عن كيفية الاستفادة من الوقت بالقراءة مثلاً أو النوم والاسترخاء.					
٢	يستغل الوقت في الترفيه عن المسافرين.					
٣	يشرح للمسافرين مشاهدة المناظر الجميلة أثناء السير والجلوس في الحافلة.					



الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
٤	يحضر معه مجموعة شيقة من الكتيبات والقصص، والمجلات.					
٥	يحضر معه كتيب عن المنطقة السياحية.					
٦	يشارك السائحين بالغناء أو الفكاهة.					
٧	يوقف الحافلة على فترات للذهاب إلى دورات المياه.					
٨	يشرح برنامج الرحلة وأوقات تناول الطعام.					
<b>خامساً: مجال خطة العمل أثناء الرحلة:</b>						
١	يغير في خط سير الرحلة في حالة وجود أي طارئ وفق بديل معد مسبقاً.					
٢	يلتزم بزيارة الأماكن التي قام أفراد الرحلة بدفع التكاليف لزيارتها.					
٣	يلتزم بدقة المواعيد أثناء سير الرحلة.					
٤	يتمتع بالمرونة الكافية أثناء سير الرحلة.					
٥	يتأكد من خلال الصحف والتلفاز عدم وجود أي عائق للرحلة.					
٦	يستشير مدير الرحلة قبل إجراء أي تعديلات على الرحلة.					
٧	يخبر صاحب الحافلة عن أي تغيير أو تعديل أثناء الرحلة.					

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
٨	في حالة وجود خطة للرحلة يعلن عن التعديلات الطارئة للمجموعة.					
٩	لديه علم بالمطاعم والطعام وأسعارها.					
١٠	يعلم مكان التسويق والترفيه في الرحلة.					
١١	يحدد مكان التجمع لمغادرة مكان معين.					

رابعاً: معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين:

فيما يلي مجموعة من المجالات والفقرات تعكس المعوقات لعمل المرشدين السياحيين في فلسطين يرجى وضع علامة (x) على يسار كل عبارة وفق ما تراه مناسباً:

١- مجال المعوقات الإدارية:

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	إدارة المكاتب السياحية غير مقتنعة بأهمية عمل المرشد كجزء أساسي من العملية السياحية					
٢	تتظر إدارة المكاتب السياحية إلى عمل المرشد على أنه أقل أهمية من ميادين العمل الأخرى.					
٣	لا تحترم إدارة المكاتب السياحية آراء واقتراحات المرشد المهنية .					
٤-	لا تشارك إدارة المكاتب السياحية المرشدين في التخطيط					
٥-	قلة الكفاءة العلمية لمدرء المكاتب السياحية					
٦	قلة الرغبة لدى إدارة المكاتب السياحية لتوفير الأدوات والأجهزة اللازمة لعمل المرشد.					
٧	قلة توفير وسائل المواصلات اللازمة لتنقل المرشدين من قبل إدارة المكاتب السياحية.					
٨	لا تقدم إدارة المكاتب السياحية الكافات المادية والمعنوية للمرشدين المبدعين في عملهم..					
٩	لا تشارك إدارة المكاتب السياحية المرشدين بتوزيع خطة العمل الأسبوعية.					
١٠	تحيز إدارة المكاتب السياحية في تعاملها مع المرشدين.					

## ٢ - معوقات في مجال طبيعة العمل :

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	عدم شعور المرشد بالاستقلالية في العمل					
٢	لا يعتز المرشد بمهنة العمل في الإرشاد السياحي					
٣	كثرة أعداد السياح في الرحلة الواحدة					
٤	تكليف المرشد للقيام بأكثر من عمل.					
٥	تكليف أفراد غير متخصصين للعمل في الإرشاد السياحي.					
٦	كثرة المهام المطلوبة من المرشد مثل القيام بالقيادة للحافلة والدلالة في آن واحد					
٧	مهنة الإرشاد السياحي مهنة شاقة					
٨	الأساليب المتبعة في الإرشاد السياحي ما زالت تقليدية					
٩	الملابس الخاصة بالمرشدين غير مناسبة					
١٠	تداخل المهام والصلاحيات في العمل					

## ٤ - المعوقات في مجال البرامج :

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	لا يوجد للمرشد برنامج محدد للعمل.					
٢	البرنامج لا يتناسب مع جميع فئات السياح.					
٣	افتقار البرامج إلى الأسس العلمية الحديثة في السياحة					
٤	المقترحات الخاصة بالإرشاد السياحي من قبل المرشدين في الميدان لا تؤخذ بعين الاعتبار عند وضع التعديلات على البرنامج.					
٥	البرامج غالباً تقيد المرشدين ولا تترك لهم مجالاً للاختيار حسب متطلبات الرحلة (نقص المرونة في البرامج)					
٦	البرامج تركز إلى حد كبير على الجانب العملي وتهمل الجانب النظري والثقافي.					
٧	كثرة مفردات البرامج لا تتناسب مع الرحلة المقررة.					
٨	البرامج لا تراعي غالباً الفروق الفردية بين السياح.					
٩	البرامج لا تراعي الأعمار المختلفة للسياح.					
١٠	البرامج لا تراعي الظروف البيئية والمناخية المحلية.					
١١	البرامج لا تتسجم مع عادات وتقاليد المجتمع الفلسطيني					
١٢	لا تراعي البرامج أصحاب الاحتياجات الخاصة من أصحاب الإعاقات الحركية					

## ٥ - المعوقات في مجال السياح:

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	لا يلتزم السياح في كثير من الأحيان بالبرامج المحددة.					
٢	قلة تقبل السياح مفردات البرنامج بنفس المستوى.					
٣	قلة الحوافز التشجيعية للسياح.					
٤	اختلاف اللغات للسياح في الحافلة الواحدة.					
٥	اختلاف الفئات العمرية للسياح وبالتالي اختلاف الرغبات والحاجات					
٦	عدم تقديم السائح معلومات عن وضعه الصحي وحاجته لتناول الأدوية.					
٧	انحصار الأنشطة السياحية أثناء الرحلة على مجموعة قليلة من السياح.					

## ٦ - المعوقات على مجال زملاء العمل ( المرشدين ) :

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	التعاون والتنسيق بينه وبين زملائه في العمل يكاد يكون معدوماً.					
٢	لا يوجد تبادل للمعلومات والخبرات بينه وبين زملائه في العمل.					
٣	نظرة زملائه العاملين في المجالات الأخرى لعمل المرشد السياحي نظرة سلبية.					
٤	لا يوجد تعاون بينه وبين زملائه في العمل في حل المشكلات الفنية في العمل.					
٥	لا يقدر زملائه الجهود التي يقوم بها في العمل.					
٦	لا يشارك زملائه في الأنشطة السياحية الداخلية بل يستهزئون منها.					
٧	شعور المرشد بنقص في مكانته بالنسبة للعاملين في المجالات الأخرى.					

## ٧ - المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات:

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	قلة عدد الأجهزة والأدوات الخاصة للإرشاد السياحي.					
٢	لا تتوفر في المراكز السياحية حافلات مناسبة لمختلف الرحلات السياحية.					
٣	عدم تناسب أعداد الحافلات مع أعداد السياح.					
٤	قلة المرافق الصحية الخاصة في الحافلات.					
٥	عدم وجود وسائل تسليية في الحافلات مثل فيديو					
٦	الأدوات السياحية المتوفرة غير مطابقة للمواصفات القانونية العالمية للسياحة.					
٧	عدم توفر المصادر والمراجع العلمية المتخصصة في السياحة.					

٨- مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي:

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	الراتب الشهري الذي يتقاضاه المرشد من مهنته غير كاف					
٢	الزيادات السنوية التي تطرأ على راتبه الشهري غير مناسبة.					
٣	الراتب الشهري أقل من رواتب زملاء له يعملون في مهن أخرى.					
٤	نظام الترقية والدرجات المعمول به في وزارة السياحة غير مناسب للمرشدين.					
٥	لا يوجد ارتباط بين نظام الترقية المعمول به في وزارة السياحة ومستوى الكفاءة في أداء العمل.					
٦	العمل في مجال الإرشاد السياحي لا يوفر للمرشد مكانة اجتماعية جيدة.					
٧	لا يوجد مكافأة تقديرية من وزارة السياحة للعمل المميز عند المرشدين.					
٨	لا يوجد هناك شهادات تقديرية تقدمها وزارة السياحة للمرشدين المميزين في عطائهم.					

٩- مجال معوقات النمو المهني للمرشد السياحي:

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	فرص النمو المهني التي تهيؤها وزارة السياحة للمرشدين غير كافية					
٢	الندوات والاجتماعات السياحية التي تقيمها مديريات السياحة غير كافية.					
٣	فرص الاطلاع على كل ما هو جديد من مستجدات في الإرشاد السياحي غير كافية					
٤	لا تتاح للمرشد السياحي الفرصة بالمشاركة بدورات علمية في الإرشاد السياحي.					
٥	لا يوجد اهتمام من قبل إدارة المكاتب السياحية لتوفير النشرات والكتب المتعلقة في الإرشاد السياحي					
٦	لم تتاح للمرشدين الفرصة بالاشتراك ببرامج التأهيل والإنعاش في الإرشاد السياحي					
٧	لم تتاح للمرشدين الفرصة لتكميل دراستهم العليا وذلك لان طبيعة العمل لا تسمح بذلك					
٩	لا تتاح للمرشدين الفرصة بالمشاركة في مؤتمرات علمية في الإرشاد السياحي.					

الملحق (١) ب- استبانة المرشد

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة الأخ المرشد السياحي المحترم

تحية طيبة وبعد،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول "واقع أفاق الإرشاد السياحي في فلسطين" يرجى الإجابة عن جميع فقرات الاستبانة علماً بأن المعلومات سوف تعامل بسرية تامة، وهي لغاية البحث العلمي فقط.

شاكراً جهودكم وتعاونكم،،،

الباحث

حسان القدومي

ملاحظة: تتكون الاستبانة من الأجزاء التالية:

٥. المعلومات الشخصية.
٦. صفات المرشد السياحي.
٧. إدارة الرحلات السياحية.
٨. معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين.

أولاً: المعلومات الشخصية:

- العمر:  ٣٠ سنة فأقل  ٣١-٣٥ سن  ٣٦ سنة فأكثر
- المؤهل العلمي:  ثانوية عامة  دبلوم  بكالوريوس  ماجستير فأعلى
- الراتب الشهري بالدينار:  أقل من ٣٠٠ دينار  ٣٠٠-٥٠٠ دينار  أكثر من ٥٠٠ دينار
- إتقان اللغات الأجنبية:  لغة واحدة  لغتين  ثلاث لغات
- التخصص العلمي:  جغرافيا  تاريخ  آثار  لغات



ثانياً: الصفات الشخصية للدليل:

فيما يلي (١٥) صفة شخصية هامة للمرشد السياحي، يرجى وضع علامة (x) على يسار كل

صفة يعكس درجة أهميتها للمرشد السياحي:

الرقم	الصفة	مهمة جدا	مهمة	غير مهمة
١	الحماسة			
٢	الثقة بالنفس			
٣	العلاقات الاجتماعية			
٤	المرونة في التعامل			
٥	الصدق			
٦	المظهر المهني الجذاب			
٧	الفكاهة			
٨	المعرفة			
٩	حسن الاتصال			
١٠	التنظيم			
١١	الحسم في القرارات والحالات الطارئة			
١٢	الصحة الجيدة			
١٣	الأمانة الشخصية			
١٤	الجاذبية			
١٥	الاطلاع			

ثالثاً: إدارة الرحلات السياحية:

يرجى وضع علامة (X) على يسار كل عبارة وفق ما تراه مناسباً:

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
<b>٢. مجال التخطيط قبل الرحلة:</b>						
١	أراجع كافة المعلومات اللازمة للرحلة قبل الرحلة.					
٢	أطلع على خريطة الرحلة وخط سيرها.					
٣	أحدد مبلغ من المال كاف لمواجهة أي طارئ.					
٤	أحصل على أكبر قدر ممكن من المعلومات من المجموعة قبل البدء في الرحلة.					
٥	أنظم أوراقى الخاصة بالرحلة قبل البدء فيها.					
٦	أعد التقارير عن أية مشاكل ممكن مصادفتها مثل حوادث، إصابات، شكاوي من المسافرين.					
<b>ثانياً: مجال إجراءات وصول السياح</b>						
١	أرحب بالمجموعة باستخدام لوحة منظمة وجذابة .					
٢	أستفسر عن أخبار الرحلة من المسافرين.					
٣	أقدم للمجموعة معلومات مختصرة عن الإجراءات الواجب اتباعها.					
٤	أخبر المجموعة بمكان وحود الحقائب.					

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
٥	أخبرهم عن مكان دورات المياه.					
٦	أقوم بتعداد جميع القادمين.					
٧	أتوجه بالقادمين إلى الحافلة.					
<b>ثالثاً: مجال الإجراءات في الفندق</b>						
١	أطلب من المسافرين الانتظار في الحافلة لحين إحضار مفاتيح الغرف.					
٢	استعلم من الاستقبال في الفندق عن أماكن المصاعد والمطاعم، حمام السباحة، وبقاى مرافق الفندق.					
٣	أراجع قائمة التسيكين واحتفظ بصورة منها لتفادي الأخطاء.					
٤	أطلب من الحمالين الإسراع في مهمة نقل الحقائب ومراقبتهم .					
٥	أنتظر في مكان محدد في الفندق وأخبر المجموعة لمدة نصف ساعة من التسيكين تحسباً لأي مشكلة أو سؤال طارئ.					
<b>رابعاً: مجال استغلال الوقت داخل الحافلة:</b>						
١	إذا كانت الرحلة طويلة أفكر مسبقاً عن كيفية الاستفادة من الوقت بالقراءة مثلاً أو النوم والاسترخاء.					
٢	استغل الوقت في الترفيه عن المسافرين.					
٣	أشرح للمسافرين مشاهدة المناظر الجميلة أثناء السير والجلوس في الحافلة.					

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
٤	أحضر معي مجموعة شيقة من الكتيبات والقصص، والمجلات.					
٥	أحضر معي كتيب عن المنطقة السياحية.					
٦	مشاركة السائحين بالغناء أو الفكاهة.					
٧	إيقاف الحافلة على فترات للذهاب بالدورات المياه.					
٨	أشرح برنامج الرحلة وأوقات تناول الطعام.					
<b>خامساً: مجال خطة العمل أثناء الرحلة:</b>						
١	أغير في خط سير الرحلة في حالة وجود أي طارئ وفق بديل معد مسبقاً.					
٢	التزم بزيارة الأماكن التي قام أفراد الرحلة بدفع التكاليف لزيارتها.					
٣	التزم بدقة المواعيد أثناء سير الرحلة.					
٤	أتمتع بالمرونة الكافية أثناء سير الرحلة.					
٥	أتأكد من خلال الصحف والتلفاز عدم وجود أي عائق للرحلة.					
٦	استشير مدير الرحلة قبل إجراء أي تعديلات على الرحلة.					
٧	أخبر صاحب الحافلة عن أي تغيير أو تعديل أثناء الرحلة.					

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
٨	في حالة وجود خطة للرحلة أعلن عن التعديلات الطارئة للمجموعة.					
٩	لدي علم بالمطاعم والطعام وأسعارها.					
١٠	أعلم مكان التسويق والترفيه في الرحلة.					
١١	أحدد مكان التجمع لمغادرة مكان معين.					

### رابعاً: معوقات عمل المرشدين السياحيين في فلسطين:

فيما يلي مجموعة من المجالات والفقرات تعكس المعوقات لعمل المرشدين السياحيين في فلسطين يرجى وضع علامة (X) على يسار كل عبارة وفق ما تراه مناسباً:

#### ١- مجال المعوقات الإدارية:

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	إدارة المكاتب السياحية غير مقتنعة بأهمية عمل المرشد كجزء أساسي من العملية السياحية					
٢	تتظر إدارة المكاتب السياحية إلى عمل المرشد على أنه أقل أهمية من ميادين العمل الأخرى.					
٣	لا تحترم إدارة المكاتب السياحية آراء واقتراحات الدليل المهنية .					
٤-	لا تشارك إدارة المكاتب السياحية المرشدين في التخطيط.					
٥-	قلة الكفاءة العلمية لمدرء المكاتب السياحية					
٦	قلة الرغبة لدى إدارة المكاتب السياحية لتوفير الأدوات والأجهزة اللازمة لعمل المرشد.					
٧	قلة توفير وسائل المواصلات اللازمة لتنقل المرشدين من قبل إدارة المكاتب السياحية.					
٨	لا تقدم إدارة المكاتب السياحية الكافات المادية والمعنوية للمرشدين المبدعين في عملهم..					
٩	لا تشارك إدارة المكاتب السياحية المرشدين بتوزيع خطة العمل الأسبوعية.					
١٠	تحيز إدارة المكاتب السياحية في تعاملها مع المرشدين.					

## ٢- معوقات في مجال طبيعة العمل :

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	عدم الشعور بالاستقلالية في العمل					
٢	لا اعتر بمهنة العمل في الإرشاد السياحي					
٣	كثرة أعداد السياح في الرحلة الواحدة					
٤	تكليف المرشد للقيام بأكثر من عمل.					
	تكليف أفراد غير متخصصين للعمل في الإرشاد السياحي.					
٤	كثرة المهام المطلوبة من المرشد مثل القيام بالقيادة للحافلة والارشاد في أن واحد					
	مهنة الإرشاد السياحي مهنة شاقة					
٨	الأساليب المتبعة في الإرشاد السياحي ما زالت تقليدية					
٩	الملابس الخاصة بالمرشدين غير مناسبة					
١	تداخل المهام والصلاحيات في العمل					

## ٤- المعوقات في مجال والبرامج :

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	لا يوجد لدي برنامج محدد للعمل.					
٢	البرنامج لا يتناسب مع جميع فئات السياح.					
٣	افتقار البرامج إلى الأسس العلمية الحديثة في السياحة					
٤	المقترحات الخاصة بالإرشاد السياحي من قبل المرشدين في الميدان لا تؤخذ بعين الاعتبار عند وضع التعديلات على البرنامج.					
-٥	البرامج غالباً تفيد المرشدين ولا تترك لهم مجالاً للاختيار حسب متطلبات الرحلة (نقص المرونة في البرامج)					
-٦	البرامج تركز إلى حد كبير على الجانب العملي وتهمل الجانب النظري والثقافي.					
-٧	كثرة مفردات البرامج لا تتناسب مع الرحلة المقررة.					
-٨	البرامج لا تراعي غالباً الفروق الفردية بين السياح.					
-٩	البرامج لا تراعي الأعمار المختلفة للسياح.					
-١٠	البرامج لا تراعي الظروف البيئية والمناخية المحلية.					
-١١	البرامج لا تتسجم مع عادات وتقاليد المجتمع الفلسطيني					
-١٢	لا تراعي البرامج أصحاب الاحتياجات الخاصة من أصحاب الإعاقات الحركية					

## ٥ - المعوقات في مجال السياح:

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	لا يلتزم السياح في كثير من الأحيان بالبرامج المحددة.					
٢	قلة تقبل السياح مفردات البرنامج بنفس المستوى.					
٣	قلة الحوافز التشجيعية للسياح.					
٤	اختلاف اللغات للسياح في الحافلة الواحدة.					
٥	اختلاف الفئات العمرية للسياح وبالتالي اختلاف الرغبات والحاجات					
٦	عدم تقديم السائح معلومات عن وضعه الصحي وحاجته لتناول الأدوية.					
٧	انحصار الأنشطة السياحية أثناء الرحلة على مجموعة قليلة من السياح.					

## ٦ - المعوقات على مجال زملاء العمل ( المرشدين ) :

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	التعاون والتنسيق بيني وبين زملائي في العمل يكاد يكون معدوماً.					
٢	لا يوجد تبادل للمعلومات والخبرات بيني وبين زملائي في العمل.					
٣	نظرة الزملاء العاملين في المجالات الأخرى لعمل المرشد السياحي نظرة سلبية.					
٤	لا يوجد تعاون بيني وبين زملائي في العمل في حل المشكلات الفنية في العمل.					
٥	لا يقدر زملائي الجهود التي أقوم بها في العمل.					
٦	لا يشارك زملائي في الأنشطة السياحية الداخلية بل يستهزئون منها.					
٧	اشعر بنقص في مكاتي بالنسبة للعاملين في المجالات الأخرى.					



٧ - المعوقات على مجال الإمكانيات والأدوات:

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	قلة عدد الأجهزة والأدوات الخاصة للإرشاد السياحي.					
٢	لا تتوفر في المراكز السياحية حافلان مناسبة لمختلف الرحلات السياحية.					
٣	عدم تناسب أعداد الحافلان مع أعداد السياح.					
٤	قلة المرافق الصحية الخاصة في الحافلات.					
٥	عدم وجود وسائل تسلية في الحافلات مثل فيديو					
٦	الأدوات السياحية المتوفرة غير مطابقة للمواصفات القانونية العالمية للسياحة.					
٧	عدم توفر المصادر والمراجع العلمية المتخصصة في السياحة.					

٨ - مجال معوقات الحوافز المادية والمعنوية للمرشد السياحي:

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	راتبي الشهري الذي أتقاضاه من مهنتي غير كاف					
٢	الزيادات السنوية التي تطرا على راتبي الشهري غير مناسبة.					
٣	راتبي الشهري اقل من رواتب زملاء لي يعملون في مهن اخرى.					
٤	نظام الترقية والدرجات المعمول به في وزارة السياحة غير مناسب.					
٥	لا يوجد ارتباط بين نظام الترقية المعمول به في وزارة السياحة ومستوى الكفاءة في أداء العمل.					
٦	العمل في مجال الإرشاد السياحي لا يوفر لي مكانة اجتماعية جيدة.					
٧	لا يوجد مكافأة تقديرية من وزارة السياحة للعمل المميز.					
٨	لا يوجد هناك شهادات تقديرية تقدمها وزارة السياحة للمرشدين المميزين في عطائهم.					

٩- مجال معوقات النمو المهني للدليل:

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
١	فرص النمو المهني التي تهيؤها وزارة السياحة للمرشدين غير كافية					
٢	الندوات والاجتماعات السياحية التي تقيمها مديريات السياحة غير كافية.					
٣	فرص الاطلاع على كل ما هو جديد من مستجدات في الإرشاد السياحي غير كافية					
٤	لا تتاح للمرشد السياحي الفرصة بالمشاركة بدورات علمية في الإرشاد السياحي.					
٥	لا يوجد اهتمام من قبل إدارة المكاتب السياحية لتوفير النشرات والكتب المتعلقة في الإرشاد السياحي					
٦	لم تتاح لي الفرصة بالاشتراك ببرامج التأهيل والإتعايش في الإرشاد السياحي					
٧	لم تتاح لي الفرصة لتكميل دراستي العليا وذلك لان طبيعة العمل لا تسمح بذلك					
٩	لا تتاح لي الفرصة بالمشاركة في مؤتمرات علمية في الإرشاد السياحي.					



التاريخ : ٢٠٠٢/١/٥

حضرة الاساذ الدكتور رئيس الجامعة الاردنية المحترم

تحية وبعد ،

الموضوع : تسهيل مهمة الطالب / حسان احمد صالح القدومي رقم التسجيل ١٠٠٥٠٨٦٩

الطالب المذكور اعلاه هو أحد طلبة الماجستير في جامعة النجاح الوطنية ، تخصص  
الجغرافيا في كلية الدراسات العليا ، وهو الآن بصدد إعداد الأطروحة الخاصة به بعنوان :

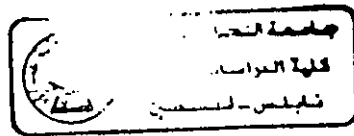
(واقع وآفاق الإرشاد السياحي في فلسطين - دراسة جغرافية)

يرجى من حضرتكم تسهيل مهمته وائساح له باستخدام المراجع والدراسات السابقة في  
مكتبكم حول الموضوع اعلاه باللغتين الانجليزية والعربية .

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام ،

عميد كلية الدراسات العليا  
د. علي بركات





التاريخ : ٢٠٠٢/١/٥

حضرة الاستاذ الدكتور رئيس جامعة اليرموك المحترم

تحية وبعد ،

الموضوع : تسهيل مهمة الطالب / حسان احمد صالح القدومي رقم التسجيل ١٠٠٥٠١٦٩

الطالب المذكور اعلاه هو أحد طلبة الماجستير في جامعة النجاح الوطنية ، تخصص  
الجغرافيا في كلية الدراسات العليا ، وهو الآن بصدد إعداد الأطروحة الخاصة به بعنوان :

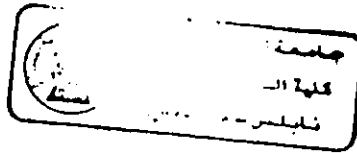
(واقع وآفاق الإرشاد السياحي في فلسطين - دراسة جغرافية)

يرجى من حضرتكم تسهيل مهمته والسماح له باستخدام المراجع والدراسات السابقة في  
مكتبكم حول الموضوع اعلاه باللغتين الانجليزية والعربية .

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام ،

عميد كلية الدراسات العليا  
د. علي بركات



*AN-NAJAH NATIONAL UNIVERSITY*  
*FACULTY OF POST GRADUATE STUDIES*

*Tourist Guiding in Palestine an  
Assessment and its Prospects*

*BY*

*Hassan Ahmad Saleh Alkadwmi*

*SUPERVISOR:*

*DR. Aziz Dwek*

*Submitted In Partial Fulfillment of The Requirements For The  
Degree Of Master Of Arts In Geography*

*An-Najh National University*

*Nablus – Palestine*

*2003*

## *ABSTRACT*

### *Tourist Guiding in Palestine an Assessment and its Prospects*

This study aims at the investigation of the present tourist guiding situation in Palestine. It explored the personal characteristics of Tourist guides from point view of the themselves, and their managers. It also investigated the management of tourist groups this impediments of tourist guides in addition to the interrelationships of the following variables , age, education, in come managing skills, personality and self perspectives.

The study used 164 samples 52 of which included tourist office managers, the rest were for tourist guides. The results were introduced in means, percentages, ANOVA and Scheffe Comparisons of means. These results were obtained by using SPSS. The following results were obtained 84.66% of the Tourist guides agreed that a good Tourist guide should have the following characteristics self- confidence ambition, sincerity, enthusiasm, good social relations, communicative, organization, honesty, and openness.

The study showed that tourist trips management from the view point of tourist office managers and Tourist guides valued highly 80% this includes, tourist arriving procedures, hotels procedures and trips plans. Trip pre-planning, in vehicle time management responses were 79%, 76.2% respectively.

Trip management in Palestine reached 80.6%. The differences in trip management between office managers and tourist guides. In the age under 30 years and those 31-35 year for fourist guides. This means that the present situation shows that trip management in Palestine in preferred

by those 31-35 years. Education is also a major factor differentiating between office managers and tourist guides; those of high education scored high.

Income differences affected tourist trip management between office managers and tourist guides, those of high income were more efficient.

Foreign languages: the more foreign languages a tourist guide speaks the more efficient the person is in managing tourist arrival procedures.

Geography major graduates according to office managers and tourist guides scored high in comparison to other majors.

Statistical differences in the present trip management appeared between office managers and tourist guides at all levels except for tourist guides.

Working plan during the trip was in favor of office managers.

Concerning to office managers and tourist guides, obstacles facing tourist guides in Palestine included, administrative plans, tourists, equipments assets, incentives both moral and materialistic, upgrading; mean percentages ranged between 70.41 – 79.61. Obstacles in the nature of work, relations among Coworkers ranged between 66.2%- 69% Total obstacles facing tourist guides scored high reached 73%.

Age variances among tourist guides; it showed that obstacles facing tourist guides increase after the age of 35 years.

No statistical significance based on monthly income differences for tourist guides prevailed.

The study showed that there is a negative relation between obstacles facing tourist guides and the number of languages spoken by a tourist guide. This could be explained as follows; any person who speak more

than one language could adapt, and work with tourists of different backgrounds, that person faced obstacles could quick solutions.

Geography graduates showed less obstacles compared to other majors. The study showed that office managers face more obstacles than tourist guides, the study prevailed statistical significance between office managers and tourist guides, according to the present position variable. The researcher concluded the following recommendations; upon the selection of tourist guides attention should be paid to the following traits: "enthusiasm self confidence, public relations, flexibility, honesty, appearance, knowledge, communicatively, organizing ability, good health, rational decision making, self appeal, openness".

All respondents agreed that a good tourist guide should be characterized with the above traits.

All tourist guides agreed that they should think of how to spend the time either by reading, sleeping or relaxing when the trip takes long time.