مهارات الارشاد السياحي اللازمة لطلاب المرحلة الثانوية في ضوء الاستراتيجية الوطنية للسياحة

Necessary Tour Guiding Skills for Secondary School Students in Light of the National Tourism Strategy

إعداد

عبد الله ضيف الله فايز الشهري

Abdullah Daif Allah Fayez Al-Shahri

باحث دكتوراه بجامعة الملك خالد

أ.د/ مسفر أحمد مسفر الوادعي

Prof.Safar Ahmed Safar Al-Wadaei

أستاذ المناهج وطرق التدريس بقسم التعليم والتعلم ـ كلية التربية ـ جامعة الملك خالد

Doi: 10.21608/jasep.2024.391149

استلام البحث : ١٦ / ٨ /٢٠٢٤

قبول النشر: ١٦ / ٩ / ٢٠٢٤

الشهري، عبد الله ضيف الله فايز والوادعي، مسفر أحمد مسفر (٢٠٢٤). مهارات الارشاد السياحي اللازمة لطلاب المرحلة الثانوية في ضوء الاستراتيجية الوطنية للسياحة. ***المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية***، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر،٨(٤٢) ، ٢٩١ – ٣١٠.

http://jasep.journals.ekb.eg

مهارات الارشاد السياحي اللازمة لطلاب المرحلة الثانوية في ضوء الاستراتيجية الوطنية للسياحة

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى تحديد مهارات الإرشاد السياحي اللازمة لطلاب المرحلة الثانوية في ضوء الاستراتيجية الوطنية للسياحة، وتم استخدام المنهج الوصفي لمناسبته لطبيعة الدراسة، وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة وفقاً لأراء المحكمين لعدد من المهارات الرئيسية وهي مهارة: (الاتصال والتواصل، حل المشكلات واتخاذ القرار، العمل ضمن الفريق، القيادة، وإدارة الوقت) وصياغة مجموعة من الأهداف لكل مهارة رئيسية، وكان من أبرز توصيات الدراسة إمكانية الاستفادة من الدراسة في تصميم برنامج تدريبي لتنمية مهارات الإرشاد السياحي لطلاب المرحلة الثانوية.

الكلمات المفتاحية: مهارات الإرشاد السياحي _ الاستراتيجية الوطنية للسياحة.

Abstract.

The study aimed to identify the necessary tour guiding skills for Secondary school students in light of the National Tourism Strategy. The descriptive method was used due to its suitability to the nature of the study. Based on this, the study, according to the experts' opinions, identified several key skills: communication, problem-solving and decision-making, teamwork, leadership, and time management. Additionally, a set of objectives for each key skill was formulated. One of the most notable recommendations of the study was the potential use of the study in designing a training program to develop tour guiding skills for Secondary school students.

Keywords: Tour Guiding Skills, National Tourism Strategy.

المقدمة:

تعد السياحة من أهم الأهداف الاستراتيجية لدى العديد من دول العالم، وذلك لما تحققه من عوائد اقتصادية وثقافية وسياسية ، فقد ساهمت السياحة بشكل واضح على تنمية رأس المال البشري حيث وفر قطاع السياحة ١٠.٣% من الناتج الإجمالي العالمي و ٣٣٠ مليون وظيفة في عام ٢٠١٩ (wttc.2021)، مما جعل

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

المملكة العربية السعودية تضع من ضمن استراتيجياتها في رؤية ٢٠٣٠ تعزيز وتطوير قطاع السياحة، بهدف تعزيز جاذبية المملكة كوجهة سياحية، والآن أصبحت المملكة العربية السعودية وجهة رائدة لمجموعة واسعة من الأحداث الرياضية والترفيهية الدولية، وبالتالي أدى هذا التحول إلى رفع مكانة المملكة باعتبارها نقطة جذب سياحية رائدة عالمياً (رؤية ٢٠٣٠، ٢٠١٦).

ومن هذا المنطلق جاءت استراتيجية منطقة عسير لاستثمار نقاط القوة وتعزيز موقع المنطقة المميز على خارطة السياحة العالمية، ولتصبح وجهة سياحية ومقصداً للترفيه والثقافة، وداعماً مهماً في الاقتصاد الوطني، مع تحقيق التوازن بين التطور والمحافظة وحماية البيئة الطبيعية (هيئة تطوير منطقة عسير، ٢٠٢١).

وكون الإرشاد السياحي من الوظائف والأعمال المكملة للنشاط السياحي، التي تتطلب كفاءة علمية وفنية عالية، وخبرة كافية في مجال الإلمام بالجوانب التاريخية والأثرية والجغرافية والطبيعية والحضارية (السيسي، ٢٠١٥)، حيث يؤدي المرشدون السياحيون أدوارًا متعددة، بما في ذلك أنهم قادة وممثلي علاقات عامة ومضيف، وقناة تواصل بين السائحين والمجتمع المحلي، وفي الغالب ينظر لهم أنهم معلمين بسبب قيمة المعلومات التي تقدم للسائحين (Christie & Mason, 2003).

ونظراً لأهمية الإرشاد السياحي فإن تطوير مهارات المرشدين السياحيين يساهم في زيادة القدرة التنافسية لقطاع السياحة، حيث تساهم مهارات المرشدين السياحيين في تحقيق درجة عالية من الرضا بين السياح، وهو ما يؤدي بدوره إلى تشجيع جذب المزيد من السياح، مما ينعكس بشكل إيجابي على قطاع السياحة، فمن الضروري توفير إطار واضح لمهارات الإرشاد السياحي تسهم في تطوير تلك المهارات، من خلال مؤسسات التعليم والتدريب والجهات المعنية في تنمية الموارد والقدرات البشرية، من أجل تلبية حاجة سوق العمل الحالية والمستقبلية.

حيث أشار الحقباني (٢٠١٢) أن التربويين يؤكدون على ضرورة توسيع المشاركة الفاعلة بين قطاع التعليم، وقطاع الأعمال، ودعم العمل المشترك بين ميداني التعليم والعمل، والذي يتيح الفرصة للطلاب على التدريب وتطبيق القدرات والمهارات التي اكتسبوها بطريقة علمية في واقع عملي، كما يؤكد الحميد، والشهري والماجد والصقور (٢٠١٧) أن المرحلة الثانوية مرحلة انطلاق عقلي وذهني هذا من الناحية العقلية، كما ينظر على أنها تمثل حجر الأساس، إما للالتحاق بمؤسسات التعليم العالي المختلفة، أو الدخول إلى سوق العمل، وفي كلا الأمرين يحتاج الطالب إلى مجموعة من القدرات والمهارات التي من المفترض أن تقوم

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

المدارس الثانوية عن طريق برامجها المختلفة بتزويدهم بها، وهذا ما أكدته (دراسة الغامدي ،٢٠٠٤؛ ودراسة مغفوري ،٢٠٢٢) على أهمية تلبية متطلبات طلاب التعليم الثانوي لاحتياجات سوق العمل، ومنها معرفة الطلاب لكثير من متطلبات سوق العمل الحالية، والفرص التي تنتظرهم بعد التخرج، وإدراكهم حجم المسؤولية الملقاة على عاتقهم تجاه مستقبلهم العملي، وقدرتهم على اختيار الوظائف، والأعمال المحققة لرغباتهم وطموحاتهم. ومما تقدم تتمثل أهمية دراسة المهارات اللازمة لطلاب المرحلة الثانوية لتلبية احتياجات سوق العمل ومن أهمها مهارات الإرشاد السياحي.

مشكلة الدراسة:

أكدت نتائج دراسة الشهري، القحطاني، الزبيدي، الحربي والعنزي (٢٠١٨) أن معظم متطلبات سوق العمل تتوافر بدرجة متوسطة لدى خريج المرحلة الثانوية، وأن سوق العمل يتطلب مجموعة من المهارات اللازمة للنجاح فيه، وأن خريج المرحلة الثانوية بحاجة إلى اكتساب الأخلاقيات المهنية التي تساعده في النجاح في عمله، وبحاجة إلى التركيز بشكل كبير على المهارات اللغوية، ولعل من أهم الفجوات بين التعليم الثانوي وسوق العمل ما أكدته نتائج دراسة الحميد وآخرين (٢٠١٧) في انخفاض المستوى الأكاديمي لخرجي المرحلة الثانوية، وكذلك عدم تركيز العملية التعليمية في هذه المرحلة على الجانب التطبيقي، وكذلك حاجة خريجي هذه المرحلة إلى نوع من التدريب قبل الالتحاق بسوق العمل، وعدم وجود شراكة بين المدارس الثانوية.

ولضرورة العمل التكاملي بين وزارة التعليم ووزارة السياحة، من أجل تحقيق مستهدفات الاستراتيجية الوطنية للسياحة، التي تسعى إلى دعم الاقتصاد الوطني من خلال جعل المملكة وجهةً ومقصداً للسياح، وتوفير فرص وظيفة مستقبلية للشباب، فتحدد مشكلة الدراسة في الحاجة إلى توافر مهارات لطلاب المرحلة الثانوية في ضوء الاستراتيجية الوطنية للسياحة.

أهداف البحث.

- تحديد أبرز مهارات الإرشاد السياحي اللازمة لطلاب المرحلة الثانوية في ضوء الاستراتيجية الوطنية للسياحة.

أسئلة الدراسة.

ما مهارات الإرشاد السياحي اللازمة لطلاب المرحلة الثانوية في ضوء الاستراتيجية الوطنية للسياحة؟

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

الإطار النظري.

تؤكد الإستراتيجية الوطنية للسياحة على توفير بيئة استثمارية جاذبة للمستثمرين، وتوفير منظومة متكاملة من الخدمات والعروض للسياح، وهذا من شأنه أن يزيد الناتج الاقتصادي المحلي، ويرفع عدد الوظائف في قطاع السياحة إلى أكثر من مليون وظيفة بحلول ٢٠٣٠، حيث تعد وظيفة الإرشاد من الوظائف التي تسعى وزارة السياحة إلى تهيئة الشباب لشغلها من خلال إعدادهم بمجموعة من البرامج بالتعاون مع وزارة التعليم، وإكسابهم المهارات اللازمة لممارسة تلك الوظيفة.

أولاً: المهارات اللازمة للمرشد السياحي.

يقصد بالمهارة " عدة معان مرتبطة، منها: خصائص النشاط المعقد الذي يتطلب فترة من التدريب المقصود، والممارسة المنظمة، بحيث يؤدى بطريقة ملائمة، وعادة ما يكون لهذا النشاط وظيفة مفيدة. ومن معاني المهارة أيضا الكفاءة والجودة في الأداء. وسواء استخدم المصطلح بهذا المعنى أو ذاك، فإن المهارة تدل على السلوك المتعلم أو المكتسب الذي يتوافر له شرطان جوهريان، أولهما: أن يكون موجها نحو إحراز هدف أو غرض معين، وثانيهما: أن يكون منظما بحيث يؤدي إلى إحراز الهدف في أقصر وقت ممكن. وهذا السلوك المتعلم يجب أن يتوافر فيه خصائص لسلوك الماهر. (صادق، وأبو حطب، ١٩٩٤).

ويعرف كوتريل (1999,21) Cottrell المهارة بأنها: "القدرة على الأداء والتعلم الجيد وقتما نريد. والمهارة نشاط متعلم يتم تطويره خلال ممارسة نشاط ما تدعمه التغذية الراجعة". وكل مهارة من المهارات تتكون من مهارات فرعية أصغر منها، والقصور في أي من المهارات الفرعية يؤثر على جودة الأداء الكلي. ويستخلص عبد الشافي (١٩٩٧، ص٢١٣) تعريفا للمهارة بأنها " شيء يمكن تعلمه أو اكتسابه أو تكوينه لدى المتعلم، عن طريق المحاكاة والتدريب، وأن ما يتعلمه يختلف باختلاف نوع المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف من تعلمها".

أنواع المهارات.

هناك العديد من المفاهيم أو التعريفات المختلفة فيما يتعلق بالمهارات، اعتمادًا على المجال الوظيفي ومنظور كل شخص، فالمهارات هي مصطلحات اجتماعية تستخدم للإشارة إلى المهارات المهمة في الدراسة والعمل، ونادراً ما يتم تجهيز هذه المهارات في المدارس، ولا تتعلق بالمعرفة المهنية، ولكن بشكل أساسي بشخصية الطالب، وهي ضرورية في المتطلبات المهنية ومعظم الأنشطة في الحياة، وبالتالي تساهم المهارات الشخصية في النجاح في الدراسة والعمل لكل طالب بعد التخرج. المهارات الشخصية هي كفاءات سلوكية وتعرف باسم مهارات العلاقات الإنسانية، أو

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

مهارات المجتمع، وتشمل إتقان المهارات في التواصل، وحل النزاعات، والتفاوض، والعمل بفعالية، وحل المشكلات (Giang, 2021).

وتصنف المهارات لنوعين: "المهارات الصلبة"، ويُشار إليها أيضاً بـ المهارات الفنية، والمهارات الناعمة، وبالنظر لقطاع التعليم، يرى الباحث أن المهارات الناعمة مطلب للطلاب في المرحلة الثانوية وذلك لأن الطالب أثناء تعلمه في تلك المرحلة بحاجة لمهارات تتسم بالجانب النظري، ليتمكن بعد تخرجه من المرحلة الثانوية من توظيفها في سوق العمل.

المهارات الناعمة.

تعرف المهارات الناعمة بأنها "السمات والقدرات الشخصية التي يمكن أن تكتسب، وتعمل على تعزيز التفاعلات مع الآخرين على السياق الشخصي والعملي، وتحفز الآفاق الوظيفية (حجاج، ٢٠١٤، ص١٢).

كما تعرف بأنها "تلك المهارات الأساسية التي ترتبط بخبرة الشخص على التعامل مع الآخرين، وعرض أفكاره، واستخدام السلوكيات القيادية بصورة مقنعة ولبقة، وقدرته كذلك على التواصل والاتصالات والتفاعل مع الزبائن أثناء خدمتهم". ومن هنا فإن المهارات الناعمة ببساطة هي الصفات الشخصية والمهارات الشخصية التي تميز علاقة الشخص مع آخرين في مكان العمل. وتعتبر المهارات الناعمة مكمل للمهارات الصلبة؛ والتي تشير إلى المعرفة والمؤهلات العلمية والمهارات المهنية للشخص والمهارات الحياتية اللازمة للحصول على فرصة عمل. (عبد الواحد، ٢٠١٦).

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها " مجموعة من المهارات اللازمة والمناسبة لطلاب المرحلة الثانوية، التي يمكن من خلالها تزويدهم بمعارف ومهارات التعامل مع الآخرين، لأجل تأهيلهم للعمل كمرشدين سياحيين.

إن المهارات الناعمة أصبحت مهارة ضرورية للأفراد العاملين وخاصة بقطاع الخدمات، حيث تعد من المؤهلات الرئيسة؛ كونها تتطلب التفاعل والتواصل والتعامل المباشر مع العملاء والمستفيدين (السياح)، حيث اعتمد الباحث مجموعة من المهارات الناعمة المتوافقة لهذه الدراسة وهي:

١. الاتصال والتواصل.

مهارات الاتصال والتواصل: هي العملية التي يتم فيها توصيل أو نقل معرفة أو فكرة أو مفهوم أو اتجاه أو خبرة أو رأي أو مهارة من شخص لآخر أو المجموعة من الأشخاص أو بالعكس أو من مجتمع لآخر حيث تؤدى في النهاية إلى مشاركة في المعلومات والخبرات والأفكار والمهارات بين الأفراد ومن ثم يحدث تغيير مرغوب

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

أو غير مرغوب في سلوك الفرد أو الجماعات ويتم ذلك من خلال الاتصال المباشر أو غير المباشر أو الاستعانة بأجهزة الاتصالات ، فعندما يمتلك الشخص المهارات العلمية والمهنية ولكنه يفتقر مهارات الاتصال فيكون فرص نجاحه للعمل ضعيفة جدا، بالمقابل من يمتلك مهارات الاتصال عالية جدا ولديه مهارة علمية جيدة فسيحقق نجاح عملي كبير جداً (سعدات، ٢٠١٦).

ولبلوغ الاتصال درجة التأثير المرغوبة يجب مراعاة الثقافات المتنوعة وتجنب الغموض وسوء الفهم، ومحاولة تقليل استخدام المصطلحات الغامضة أو المصطلحات الساخرة وجميع ما يمكن أن يساء تفسيره. أما في الاتصال المرئي فيجب مراعاة الصور والرموز والرسوم التي قد تفسر في بعض الثقافات تفسيرات تناقض ما وصفت من أجله، واستخدام المختصرات ذات المفهوم العالمي وانتهاج الحيادية الثقافية بعيداً عن الاستفزاز (الشاعر، ٢٠١٥).

ويعتبر الإرشاد السياحي من المجالات التي تتطلب مستوى عال من التواصل والاتصال، سواء مع المستفيد، أو مع أصحاب المصلحة، من المنظمات الأخرى أو بين أعضاء المنظمة نفسها خلال تسيير العمل وإجراءاته سواء مع الزملاء، أو الرؤساء والمرؤوسين، كما يمكننا اعتبار هذه المهارة من المتطلبات الأساسية. خلال نقل المعرفة. ويشير (Ngang& ets،2015) من الواجب أن يكون العاملين قادرين على نقل أفكارهم بوضوح وثقة في كل من الأشكال المكتوبة والشفوية، كما ويجب أيضا أن يكونوا مستمعين نشطين مع تقديم الاستجابة اللازمة.

٢. حل المشكلات واتخاذ القرار.

تعرف المشكلة على أنها عائق أو مانع يحول بين الفرد والهدف الذي يسعى إلى تحقيقه، وهي تعارض في النتائج أو نقص في الأدلة، وتؤدي إلى حالة من عدم التوازن، مما تؤدي إلى تحفيز عملية التفكير، فالعلاقة بين المشكلة والتفكير علاقة ذات اتجاه أحادي تبدأ بالمشكلة وتنتهي بالتفكير، أما اتخاذ القرار فهو عملية يتم بموجبها اختيار بديل من اجل حل مشكلة ما، ويلاحظ على مفهوم اتخاذ القرار أنه عميلة ذهنية، أو حركية للوصول إلى قرار، وأن اتخاذ القرار يقوم على أساس الاختيار من بين عدة بدائل، وتختلف أنواع المشاكل عن بعضها البعض كثيراً، وبناءً على ذلك تختلف أنواع القرارات (القضاة، ٢٠١٢).

وأشار (Lavoie, 2003) إلى مجموعة من المهارات الأساسية لمهارات حل المشكلات وهي (مهارة الإحساس بالمشكلة- مهارة تحديد أسباب المشكلة- مهارة إعداد وتنفيذ خطة لحل المشكلة- مهارة مراقبة وتقويم التقدم في الوصول للحل- مهارة مراجعة وتنقيح خطة الحل)، كما حدد (Walete, 2010) مهارات حل المشكلات

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

في: مهارة حل الأسئلة- مهارة بناء الفروض- مهارة تصميم وتنفيذ بحث علمي- مهارة المحاولات المتعددة- مهارة التسجيلات الدقيقة- مهارة التوصل لاستنتاجات- مهارة استخدام البيانات.

ويمكن تحديد أوجه الشبه بين عمليتي اتخاذ القرار وحل المشكلات، فكلاهما ضمن سلسلة من الخطوات تبدأ بمشكلة ما وتنتهي بحل، وكلاهما تتضمن إجراء تقييم البدائل أو الحلول المتنوعة في ضوء معايير مختارة بهدف الوصول إلى قرار نهائي، والفرق الأساسي بينهما هو إدراك الحل، ففي عملية حل المشكلة يبقى الفرد دون إجابة شافية يحاول أن يصل إلى حل عملي للمشكلة، وفي عملية اتخاذ القرار يبدأ الفرد بحلول ممكنة وتكون مهمته الوصول إلى أفضل هذه الحلول لهدفه (جروان، وعلوه، ٢٠٠٩)، ويتزايد التأكيد على دور القيم في عملية اتخاذ القرار حيث أن القيم هامة كالحقائق إن لم تزد عليها في الأهمية في حل المشكلات التي تتصل بالمسائل الحقيقية والشخصية. كما توجد فروق أخرى بين عمليتي اتخاذ القرار وحل المشكلات وهي تقييم البدائل في عملية اتخاذ القرار بصورة متزامنة أو دفعة واحدة وليس خطوة خطوة كما هو الحال في حل المشكلات، وتستخدم في عملية اتخاذ القرار معايير كمية ونوعية للحكم على مدى ملائمة البديل، وقد يكون هناك أكثر من بديل مقبول.

٣- العمل ضمن الفريق.

تتضمن مهارات العمل الجماعي القدرة على العمل والتعاون مع أشخاص من خلفيات اجتماعية وثقافية مختلفة لتحقيق هدف مشترك. ولأجل بناء علاقة عمل جيدة مع الأقران واعضاء الفرق؛ يجب الاهتمام باحترام مواقف الآخرين وسلوكهم ومعتقداتهم.(Ngang et al, 2015)

وتنبع أهمية فرق العمل من خلال دوره الفعال في زيادة فاعلية المنظمة حيث إنها وسيلة لمواجهة الوضع المضطرب في المنظمة، وخلق منظمة ذات فاعلية عالـة في الأداء، وتتمتع بالمرونة، ومتجاوبة مع التقدم والاستمرار. وفرق العمل هي وسيلة لغاية أو مدخل لتحقيق هدف ما، وقد يختلف الهدف من منظمة إلى أخرى. وقد تمثل الأهداف في زيادة الإنتاجية، أو تحسين الجودة، أو رفع الروح المعنوية أو تحسين العلاقة، أو تحقيق أهداف المنظمة، وهذه العوامـل جميعها هي التي تضمن تحقيق الفاعلية من خلال أن مفهوم الفاعلية كمذكره (القريوتي، ٢٠٠٠) قدرة التنظيم على تحقيق الأهداف طويلة وقصيرة المدى، والتي تعكس موازين القوى للجهات ذات التأثير، ومصالح الجهات المعنية بالتقييم، ومرحلة النمو والتطور التي يمر بها، ونظراً لما تتمتع به فرق العمل من سمات أساسية وحيوية يرتهن تفعيلها عبر تفصيل النشاط الإنساني، والسلوك التنظيمي بما يضمن تحقيق الفاعلية في المنظمة من

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

منطلق كون الفاعلية تتضمن بالضرورة عمل الأشياء الصحية بطريقة متميزة في صحتها ونتائجها فضلا عن اتخاذ القرارات السليمة في نتائجها (Griffin, 1999) من هنا تأتي أهمية فريق العمل في تحقيق الفاعلية داخل المنظمات الإدارية .

إذ يرى (Montes, et al, 2004)في دراسته أن فرق العمل تعد إحدى التقنيات الحديثة التي تؤدي إلى زيادة فعالية المنظمة من خلال قدرتها على تطوير الأداء التنظيمي، وخلق ثورة تنظيمية من خلال تطوير وتوليد الأفكار الجديدة، والبرامج، والعمليات، مما ينعكس إيجابا على التصنيع من خلال تطوير المنتج، وإدخال المنتجات الجديدة والجودة في الإنتاج، وكذلك قدرتها على التغلب على المشاكل في بيئات العمل المتغيرة وغير المستقرة لما تتمتع به من مرونة عالية وفاعلية جيدة. وركز (Kreitner, et al, 2003) على أهمية الفرق من خلال دورها في فاعلية المنظمة، وأشار (أفندي، ٢٠٠٣) على الجانب السلوكي والتنظيمي لأهمية الفرق من خلال قدرتها على التقليل من الشعور بالوحدة والتركيز على الهدف، وتزيد من إحساس العاملين بالهوية والانتماء والفخر بأدائهم الجماعي، وخلق بيئة عالية للتحفيز، واستجابة أسرع للمتغيرات التكنولوجية، وتقليل الاعتماد على الوصف الوظيفي، وتفويض فعال للمهام مع زيادة ودقة في الأداء، وتحسين مستوى القرارات وفعالية الاتصالات وتطوير المهارات .

بينما تناول (Benders, et al, 2001) الجانب التقني والإنتاجي لفرق العمل فذكر أن ٧٢% من المنظمات المبنية على الفرق ذكرت أن دافعيتها للعمل الجماعي هو تحسين الإنتاجية، وجودة المنتج، ومواجهة تقلبات الأسواق السريعة، وقدرتها على العمل بشكل فعال في بيئات العمل المتقلبة، هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فهي تلبي حاجات أساسية إنسانية مثل الدمج الاجتماعي وانسجامها مع الطبيعة البشرية التعاونية، وشاركه في ذلك (فرنش وآخرون، ٢٠٠٠).

٤.القيادة.

تعرف القيادة بأنها "تحفيز الآخرين وتوجيههم على المساهمة بفعالية لإنجاز العمل والمهام المطلوبة" (Succi & Canovi,2019). وتستلزم مهارة القيادة القدرة على القيادة في الأنشطة المختلفة. اذ يجب أن يكون لدى التدريسيين وحتى التدريسيين المبتدئين منهم المعرفة حول نظريات القيادة الأساسية التي ستمكنهم من قيادة المشاريع الدراسية. من الضروري أيضًا أن يكونوا قادرين على فهم دور القائد وأن يكونوا قادرين على القيام بهذه الأدوار بالتبادل.

أما بالنسبة للمهارات القيادية فقد أوجزها (الدويك وآخرون، ٢٠٠١):

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

أولاً: المهارات الفنية: أي المعرفة التخصصية والفاعلية في استخدام الطرق والأساليب الفنية لتحقيق الأهداف المنشودة للعمل؛ مثل تخطيط العمل التربوي وتنظيم الاتصالات، وتفويض السلطة، وتوزيع المهام، وتتضمن ما يلي:

١. الفهم العميق والمعرفة الدقيقة بما يتصل بمجال عمله، وتعتبر الخبرة السابقة للقائد مهمة لكسب ثقة الآخرين به.
٢. تحديد الأهداف، والإيمان بأهميتها وبإمكانية تحقيقها.
٣. اتخاذ القرارات المناسبة، والقدرة على تحمل مسئوليتها.

ثانياً: المهارات الاجتماعية أو الإنسانية: وتقوم على احترام الشخصية الإنسانية ودفعها إلى العمل بالترغيب والاستمالة وليس بقوة النظام؛ فهي تعني حسن تعامل القائد مع الأفراد، وخلق روح العمل الجماعي بينهم، وتنمية شعورهم بالاطمئنان والانتماء، وتظهر أهمية هذه المهارات في جميع المستويات الإدارية، ومما تتطلبه هذه المهارات ما يلي:

١. الاستقامة وتكامل الشخصية، والاتصاف بالأمانة والصدق والإخلاص، والتواضع وسلامة المبدأ، والتطلع الدائم إلى المثل العليا.
٢. التعامل مع جميع الأفراد على أساس الثقة والاحترام المتبادل.
٣. الإدراك الواعي لطبيعة وحاجات وميول ورغبات الأفراد، والعمل على تحقيقها، وتفهم مشاعرهم وتقبل اقتراحاتهم وانتقاداتهم.

ثالثا: المهارات الإدراكية: وتعني فهم القائد للتنظيم الذي يقوده، وإدراكه للترابط بين أجزائه ونشاطاته، وأثر التغير الذي قد يحدث في أي جزء منه على بقية أجزائه ومكوناته، وتزداد أهمية هذه المهارات في المستويات الإدارية العليا.

٥. إدارة الوقت

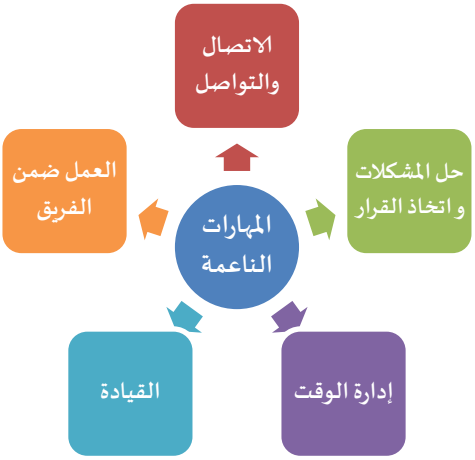
عرف (دركر) إدارة الوقت بقوله: " هو إدارة الذات ومن لا يستطيع إدارة ذاته لا يستطيع إدارة وقت الآخرين، وإن إدارة الذات تشبه إدارة أي شيء فهي تتطلب مهارات التخطيط والتنفيذ والرقابة (عبيدات، ٢٠٠٧).

وهناك مجموعة من المهارات التي تساعد وتمكن الفرد من التخلص من مضيعات الوقت، كالآتي (فرح، ٢٠٠٨):

- **التخطيط :**إذ يجب على الإنسان أن ينظر إلى قائمة أهدافه الأسبوعية- التي خطط لها مسبقا- كل يوم، ويراجع أهدافه البعيدة كل أسبوع، بالإضافة لتحديد الأهداف التي يرغب تحقيقها في يومه، والتي من شأنها مساعدته في الوصول إلى الأهداف البعيدة.

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

- **التركيز :**قد يكون من الصعب فعل أشياء كثيرة في يوم واحد، لذا على الفرد أن يتخذ قرارا حول المشروع الذي يجب أن ينصب عليه اهتمامه الحالي، وفي كل مرة يتم إنجاز شيء واحد فقط.
- **الاسترخاء :**على الفرد أن يتعلم كيفية الاهتمام بمجرى حياته العملية والعائلية مع ترك وقت للنفس، فالتوازن هو المفتاح الرئيسي للنجاح في الحياة العملية والتمتع بتقدير الذات، فخلال أوقات الراحة على المرء ألا يفعل شيئا سوى الاسترخاء مع ممارسة بعض التمارين الرياضية.
- **تجنب التشوش والارتباك :**وذلك بتصنيف الفرد لأعماله أو حاجاته الشخصية.
- **التغلب على التأجيل والمماطلة :**فالقضاء على التأجيل والمماطلة سيولد لدى الفرد عادات جديدة، لذا يجب أن يبدأ الفرد يومه بأداء الأمور والمهام التي لا يحب فعلها، فهذا يوفر باقي الوقت للأشياء التي يسره فعلها.



الشكل (١): المهارات اللازمة لطلاب المرحلة الثانوية

مفهوم الإرشاد السياحي.

تعتمد السياحة على تنقل الأفراد من مكان إلى آخر لأغراض مختلفة، مثل الترفيه أو الأعمال أو الاستكشاف الثقافي، وتشمل السياحة أيضاً عدد من الأنشطة مثل زيارة مناطق الجذب السياحي والإقامة في أماكن الإقامة وتناول الطعام والمشاركة في الأنشطة الترفيهية (Vladimir, 2019).

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

وتؤثر السياحة بشكل إيجابي على طريقة تفكير الناس من خلال العديد من الأبعاد والعوامل التي تواجه السائح في رحلته السياحية، ومن أهم تلك العوامل دور المرشد السياحي الحيوي في تجسيد صورة إيجابية عامة عن بلده.

حيث يؤدي المرشدون السياحيون أدوارًا متعددة، بما في ذلك كونهم قادة وممثلي علاقات عامة ومضيف، وقناة تواصل بين السائحين والمجتمع المحلي، وفي الغالب ينظر لهم أنهم معلمين بسبب قيمة المعلومات التي تقدم للسائحين (Christie & Mason, 2003).

وبالتالي فإن وظيفة المرشد السياحي لا تقتصر على تكرار قائمة الحقائق والمعلومات، بل تكوين صورة البلد للزائر بطريقة مناسبة، وبذلك يجب أن يكون المرشد السياحي مؤهلاً في مختلف النواحي، خاصة في القدرة اللغوية، واتساعاً معرفياً في التاريخ والجغرافيا والفن والعمارة والاقتصاد والسياسة والدين وعلم الاجتماع في بلده أو منطقته (Peter, 2009).

أهمية الإرشاد السياحي.

يعتبر الإرشاد السياحي من الوظائف والأعمال المكملة للنشاط السياحي، التي تتطلب كفاءة علمية وفنية عالية، وخبرة كافية في مجال الإلمام بالجوانب التاريخية والأثرية والجغرافية والطبيعية والحضارية، وإجادة اللغات الأجنبية المتعارف عليها عالميا، كالإنجليزية والفرنسية إلى غير ذلك من اللغات (السيسي، ٢٠١٥).

فالنشاط السياحي بدون الإرشاد السياحي يفقد أهميته وتنعدم فاعليته، فالسائح في حاجة دائمة إلى من يشرح له تاريخ الآثار الخالدة منذ آلاف السنين التي تمثل حضارات عريقة مختلفة ومتنوعة، ولكل ما يراه أو يشاهده من معالم تاريخية تراثية، ليرتبط بهذا الماضي معنويًا ونفسيًا مما يجعله يكرر الزيارة لها، كما أن السائح في بعض المناطق السياحية كالمحميات الطبيعية في حاجة إلى أن يلقى له الضوء على ما تحتويه هذه المحميات من تنوع طبيعي، لذلك أصبح للإرشاد السياحي أهمية كبيرة للعمل السياحي لا تقل عن باقي الأنشطة الأخرى المرتبطة بالسياحة (عامر، ٢٠١٤).

مهام المرشد السياحي.

يوجد عدد من المهام يتوجب على المرشد السياحي إنجازها برغبة وأمانة ومهنية عالية حتى يستطيع أن يفي بما هو مطلوب منه تجاه المجموعة السياحية التي يرافقها (الحوري، ٢٠٠٦):

١ـ المهمة الفنية.

يقع على عاتق المرشد السياحي من خلال هذه المهمة أكثر من واجب ، إلا أن جوهر المهمة الفنية هو التأكد من مدى تطابق الخدمات المقدمة فعلياً للسائح ضمن

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

البرنامج السياحي المنفذ في منطقة القصد السياحي مع تلك المباعة له أصلاً في منطقة الإقامة الدائمة، وأن يحرص المرشد السياحي على احترام الوقت والتوقيتات الخاصة ببرنامج الرحلة السياحية بشكل دقيق لكون أن وقت الرحلة هو وقت السائح وملكه الذي اشتراه فعلياً وسدد ثمنه مقدماً، ويجب أن يكون هنالك تعاون بين المرشد السياحي وقائد المجموعة من أجل تأمين التطابق بين الخدمات المقدمة للسياح وبين الخدمات المباعة لهم إلى أقصى حد ممكن والحرص على عدم إلغاء أو إضافة أي فقرة من البرنامج السياحي المتفق عليه دون أن يتم تعويضها بفقرة أخرى وتوضيح السبب لأفراد المجموعة السياحية وعدم تأجيل أي فقرة دون تنفيذها في وقت لاحق.

٢ـ المهمة الثقافية – الحضارية.

وهي المهمة التي ترتبط بقدرة المرشد السياحي على تحقيق رغبة أفراد المجموعة السياحية من خلال الاطلاع على ثقافة وحضارة البلد المضيف، وفي الوقت ذاته يقوم المرشد السياحي بتقديم الخدمة لوطنه من خلال جعل تراثه وحضارته واضحاً ومعروفاً لدى السياح، ولابد للمرشد السياحي أن يخصص وقتاً ليس بالقليل في ذكر أهمية حاضر بلده وتطوراته المعاصرة ، ولكي يقوم المرشد السياحي بهذه المهمة بشكل مرضي ومتكامل يجب عليه معرفة رغبات واهتمامات المجموعة السياحية الوافدة ومطابقة تلك الرغبات والاهتمامات مع البرامج والنشاطات المعدة مسبقا ضمن برنامج الرحلة السياحية.

٣ ـ المهمة التعليمية – التثقيفية.

إن الكثير من المرشدين السياحيين يجدون صعوبة في تنفيذ هذه المهمة ، وبعض المرشدين السياحيين يخلطون هذه المهمة بالمهام الثقافية ـ الحضارية ، وإن هذه المهمة تجعل الضيف يتعلم عن البلد المضيف دون أن ينتبه لذلك وبدون أن يقاومه على أساس أن السائح في زمن استجمام وراحة ونزهة وليس في وقت تعلم، وأن المرشد السياحي بحكم تخصصه ومنهيته يمتلك الكثير من المعلومات عن منطقة القصد السياحي، بينما يكون السياح على مستويات مختلفة من الثقافة والتعلم وعليه أن يختار الموضوعات المناسبة وأن يختار الطرق والوسائل السهلة والمناسبة لإيصال المعلومة بكل يسر إلى اذهان السياح، ويجب أن يسعى المرشد السياحي الى إثارة اهتمام وحماس السائح، وعليه أن لا يطيل في شروحاته لكي لا يتسبب برد فعل معاكس من قبل السائح حينما يشعر السائح بأنه يجبر على سماع ومشاهدة أشياء لا يرغب بها.

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

منهجية الدراسة وإجراءاتها.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، لغرض الوصول إلى عدد من مهارات الإرشاد السياحي اللازمة لطلاب المرحلة الثانوية في ضوء الاستراتيجية الوطنية للسياحة، من خلال الخطوات الآتية:

١- الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة التي تناولت المهارات الوظيفية، والدراسات السابقة التي تناولت الإرشاد السياحي.

٢- تحديد عدد (٥) مهارات رئيسية، وهي: (الاتصال والتواصل، حل المشكلات واتخاذ القرار، العمل ضمن الفريق، القيادة، إدارة الوقت).

٣- صياغة مجموعة من الأهداف لكل مهارة رئيسية .

٤- عرض المهارات والأهداف على مجموعة من المحكمين الأكاديميين في تخصص القيادة التربوية، والمناهج وطرق التدريس، والسياحة، كما تم عرضها على عدد من القيادات التربوية في إدارة التعليم ممن يحملون درجة الدكتوراه.

٥- تم إعادة صياغة عدد من الأهداف لتتوافق مع المهارة الرئيسية بناءً على أراء المحكمين، ليكون الشكل النهائي للمهارات الرئيسية والأهداف كما هو موضح في الجدول (١).

جدول(١): المهارات الرئيسية وعدد الأهداف

م	المهارة	عدد الأهداف
١	الاتصال والتواصل	٧
٢	حل المشكلات واتخاذ القرار	٧
٣	العمل ضمن الفريق	٦
٤	القيادة	٧
٥	إدارة الوقت	٥

نتائج الدراسة.

للإجابة على تساؤل الدراسة الذي نص على: **ما مهارات الإرشاد السياحي اللازمة لطلاب المرحلة الثانوية في ضوء الاستراتيجية الوطنية للسياحة؟**

تستنتج الدراسة أن مهارات الإرشاد السياحي اللازمة لطلاب المرحلة الثانوية في ضوء الاستراتيجية الوطنية للسياحة، كما هو موضح في الجدول (٢):

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

جدول(٢): المهارات الرئيسة والأهداف بصورتها النهائية.

المهارة الرئيسية	الأهداف
الاتصال والتواصل	١- التواصل بوضوح وفعالية مع مختلف الأشخاص، بغض النظر عن خلفيتهم الدينية والثقافية.
	٢- الاستماع بانتباه وفهم وجهة نظر الآخرين.
	٣- طرح الأسئلة المفتوحة لإثارة النقاش والحصول على معلومات إضافية.
	٤- التعبير عن الأفكار بوضوح وثقة.
	٥- استخدام لغة الجسد بشكل فعال لدعم رسالتك.
	٦- التكيف مع مختلف أساليب التواصل، بما في ذلك التواصل الشفهي والكتابي وغير اللفظي.
	٧- استخدام التكنولوجيا للتواصل بشكل فعال.
المهارة الرئيسية	الأهداف
حل المشكلات واتخاذ القرار	١- جمع المعلومات من مصادر موثوقة.
	٢- تحليل المعلومات لوصف المشكلة بوضوح.
	٣- تطبيق الأساليب المنطقية والإبداعية لحل المشكلات واتخاذ القرارات.
	٤- استخدم تحليل SWOT
	٥- اتخاذ قرارات مناسبة ومسؤولة بناءً على المعلومات المتاحة.
	٦- تجنب الأخطاء الشائعة في اتخاذ القرار.
	٧- اتخاذ القرارات الصحيحة وفي الوقت المناسب.
المهارة الرئيسية	الأهداف
العمل ضمن الفريق	١- تشجيع التواصل المفتوح والمباشر بين أعضاء الفريق.
	٢- تبادل الأفكار الإبداعية وحلول المشكلات.
	٣- الاستفادة من مهارات وخبرات أعضاء الفريق المختلفة.
	٤- بناء الثقة والاحترام بين أعضاء الفريق
	٥- توزيع المهام على أعضاء الفريق وفقًا لقدراتهم واهتماماتهم.
	٦- قياس رضا أعضاء الفريق لمعرفة جوانب القوة والضعف في العمل الجماعي.
المهارة الرئيسية	الأهداف

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

القيادة	١- التعرف على أنماط القيادة.
	٢- استخدام الذكاء العاطفي لبناء علاقات قوية.
	٣- تقسيم الأهداف الكبيرة إلى أهداف صغيرة قابلة للقياس.
	٤- تقليل الوقت والجهد المبذول.
	٥- تقديم التغذية الراجعة البناءة بطريقة إيجابية.
	٦- حل النزاعات بشكل فعال.
	٧- وضع خطط للتنفيذ والتقييم والمتابعة
المهارة الرئيسية	الأهداف
إدارة الوقت	١- ترتيب المهام حسب الأولوية.
	٢- استخدام أدوات إدارة الوقت كمصفوفة ايزنهاور وغيرها.
	٣- استخدام برامج وتطبيقات إدارة الوقت.
	٤- وضع خطط تنفيذ وفق جدول زمني.
	٥- تقييم إنجاز المهام ومراجعة الخطط للتعديل والتحسين.

التوصيات والمقترحات.

١. الاستفادة من المهارات والأهداف في تصميم برنامج تدريبي لتنمية مهارات الإرشاد السياحة لطلاب المرحلة الثانوية.

٢. إمكانية تصميم وحدة تعليمية تتضمن جانب نظري وجانب تطبيقي لطلاب المرحلة الثانوية.

٣. إمكانية توظيف الدراسة في تصميم برنامج تدريبي لتنمية مهارات الارشاد السياحي لطالبات المرحلة الثانوية.

٣. إجراء دراسة تتناول تنمية مهارات الإرشاد السياحي لطلاب المرحلة الثانوية في ضوء مهارات الإرشاد السياحي اللازمة لهم.

٤. إجراء دراسة تتناول تنمية مهارات الإرشاد السياحي لطالبات المرحلة الثانوية في ضوء مهارات الإرشاد السياحي اللازمة لهم.

٥. إجراء دراسة عن المعوقات التي تواجه تنمية مهارات الإرشاد السياحي لدى طلاب المرحلة الثانوية من وجهة نظرهم.

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

المراجع.

برنامج جودة الحياة (٢٠١٦). *رؤية ٢٠٣٠* . المملكة العربية السعودية.

جروان، فتحي عبد الرحيم:(١٩٩٩). تعليم التفكير مفاهيم وتطبيقات، العين، دار الكتاب الجامعي.

حجاج، علا نعيم عمر .(٢٠١٤) .دور المهارات الناعمة فى عملية اقتناص الوظائف الإدارية: دراسة تطبيقية على الوظائف الإدارية فى قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/696099

الحقباني، عبد الرحمن (٢٠١٢) دور المدارس الثانوية في تلبية احتياجات سوق العمل ورقة مقدمة إلى مؤتمر تكامل جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن ٢٥-٢٨

الحميد، نورة، الشهري، زينة، الماجد هند، والصقور، أماني (٢٠١٧) أسباب عدم مواءمة مخرجات المرحلة الثانوية للالتحاق بالجامعة وسوق العمل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود .*مجلة كلية التربية (أسيوط)* , 33(5), 473-513. doi: 10.12816/0042462

الحوري، مثنى طه. (٢٠٠٦). *الإرشاد السياحي*. الوراق للنشر والتوزيع.

الدويك، تيسير، عدس، محمد عبد الرحيم، الدويك، محمد فهمي وياسين، حسين (٢٠٠٩) أسس الإدارة التربوية والمدرسية والإشراف التربوي. (ط.٤). دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

سعدات، محمود فتوح. (٢٠١٦). *مهارات الاتصال الفعال*. الألوكة.

السيسي، ماهر عبد الخالق. (٢٠١٥). *مبادئ السياحة*. مجموعة النيل العربية.

الشاعر، عبد الرحمن إبراهيم. (٢٠١٥). *مهارات الاتصال*. (ط.٢). دار الصفاء.

الشهري، أغادير، القحطاني، الهنوف، الزبيدي، أماني، الحربي، شيخة، والعنزي، نوف. (٢٠١٨). واقع ملائمة مخرجات التعليم في المرحلة الثانوية لمتطلبات سوق العمل من وجهة نظر أصحاب العمل، *كلية التربية* ٢٤(٦) يونيو ٢٠١٨.

صادق، آمال وأبو حطب، فؤاد (١٩٩٤). *علم النفس التربوي (ط٤)*. القاهرة: الأنجلو المصرية.

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

عامر، إبراهيم إبراهيم. (٢٠١٤). الإرشاد السياحي (الحلقة الأولى) .*إدارة الاعمال*، ع١٤١ ، ١٤ .19 - مسترجع من
http://search.mandumah.com/Record/699424

عبد الشافي أحمد سيد رحاب (١٩٩٧). فعالية برنامج مقترح لتنمية المهارات الإملائية اللازمة لتلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الأساسي لدى طلاب كلية التربية (قسم اللغة العربية). المجلة التربوية، كلية التربية بسوهاج، جامعة جنوب الوادي، العدد الثاني عشر، الجزء الأول، يناير.

عبد الواحد، مؤمن خلف. (٢٠١٦). دور المهارات الناعمة في الحصول *على الوظائف الأكاديمية، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات*، مج٦، ع٢.

عبيدات، سهيل. (٢٠٠٧). *إدارة الوقت وعملية اتخاذ القرارات والاتصال للقيادة الفعالة*. عالم الكتب الحديث.

الغامدي، عبد الله مغرم (٢٠٠٤) مخرجات التعليم الثانوي ومدى تلبيتها لمتطلبات سوق العمل في المملكة العربية السعودية دراسة ميدانية، *المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل - العلوم الإنسانية والإدارية* (٢٥)، ص ص ١٣١-١٩٠

فرح، ياسر أحمد. (٢٠٠٨). *إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل*. دار الحامد.

القريوتي، محمد قاسم. (٢٠٠٠). *نظرية المنظمة والتنظيم*. عمان.

مغفوري، إبراهيم بن حسين بن محمد. (٢٠٢٢). المهارات اللازمة لطلاب المرحلة الثانوية لتلبية احتياجات سوق العمل ومتطلبات تطويرها .*التربية (الأزهر): مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية* .29-1 , (195)*41*
doi: 10.21608/jsrep.2022.255630

هيئة تطوير منطقة عسير. (٢٠٢١). قمم وشيم استراتيجية تطوير منطقة عسير. المملكة العربية السعودية.

Christie, M. F., & Mason, P. A. (2003). Transformative tour guiding: Training tour guides to be critically reflective practitioners. *Journal of Ecotourism*, *2*(1), 1-.61

Cottrell, S. (1999): *The study skills handbook*. London: Macmillan press Ltd.

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472

WTTC. (2021). Travel& Tourism *Economic Impact 2021*. World Travel& Tourism Council.

Ngang, T. K., Hashim, N. H., & Yunus, H. M. (2015). Novice teacher perceptions of the soft skills needed in today's workplace. Procedia- Social and Behavioral Sciences, 177, 284-288. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815016924

Griffin, Ricky W. (1999). *Management, 6Ed*. New York, Houghton Mifflin company.

Montes, fco, Moreno Antonia and Morales. v (2004) Influence of Support Leadership and Teamwork Cohesion on Organizational learning Innovation and Performance: *An empirical Examination, Technonation*, Vol 25. No 2 pp 1109-1172.

Kreitner R & kinichia A & Cole. N (2003) Fundamentals of Organizational Behavior, First Canadian Edition McGraw Hill Higher Education.

Byer. N. and Weston. R. (2004) Measuring the Progress of Industry Teams in Mech Engs. Vol. 218 pp 1433-1452.

Benders. J. & Huijgen. F. and Pekruhl,U (2001) Measuring Group work :findings and Lessons from European Survey. New Technology Work and Employment 10:204-17.

Succi, C., & Canovi, M. (2019). Soft skills to enhance graduate employability: comparing students and employers' perceptions. *Studies in Higher Education*, *45*(9), 1834–1847. https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1585420

ISSN: 2537-0464 **eISSN: 2537-0472**

Vladimir, Kitanov. (2018). Tourism as a composition of economic sciences and the economic process. doi: 10.35120/KIJ2801371K

Peter, V. (2009). Tourist Guiding Techniques. Papua New Guinea Tourism Promotion Authority.

ISSN: 2537-0464 eISSN: 2537-0472