أدرك البشر أهمية الاتصال منذ فجر التاريخ، ومع تتابع العصور زاد الإحساس بدوره وأهميته في استقرار حياتهم وتخفيف مصالحهم المختلفة وتوحيد جهودهم وترابط مجموعاتهم وتنظيم أنشطتهم وتطور أنماط فالإتصال بين أفراد المجتمع والمجموعات الاجتماعية المختلفة ضروري لتحقيق متطلبات الاجتماع الإنساني، وهو شرط من شروط بقاء الكائن الحي، هو تلك العملية التي تهدف إلى نقل وتبادل الأفكار والحقائق السياحية بين طرفي العملية الإتصالية باستخدام وسائل ورموز محددة من خلال إطار يجمع بينهما بغرض تحقيق التفاعل والتفاهم المتبادل من أجل زيادة الوعي السياحي وزيادة عدد السائحين، وبمجمل فان نجاح الإتصال السياحي يقاس بمدى قدرته على تحقيق التفاهم والتقارب بين الشعوب. إن مفهوم الإتصال يبعث إلى معاني كثيرة، تشير إلى الانفتاح والتواصل والتبادل، وهو باللغة العربية يعني الوسط بين شيئين، والمستقبل يشتركان في رسالة واحدة ومفهوم الإتصال يتعدى مجال تدفق المعلومات، أي أنه أوسع وأشمل من مفهوم الإعلام، لأنه يكون في شكل أخذ ورد. وهو المصدر أو صاحب الرسالة المصاغة، إما في شكل كلمات أو حركات أو إشارات للأفراد، فهو عنصر فعال في عملية الإتصال والمصدر الأساسي في عملية التعلم والتعليم، ونجاح الإتصال يتوقف على نجاح كل عناصره في أداء الدور ومن الشروط التي تتعلق بالمرسل نذكر : برسالته متمكن من المعرفة المتعلقة به. 2- أن يكون على علم بكيفية تصميم هذه الرسالة بطريقة تجذب انتباه المتلقي وتساعده على إدراكها . 3- يجب أن يهتم بالتغذية الراجعة لأنها تبين مدى استجابة المستقبل لرسالته. هو الشخص الذى توجه له الرسالة ويقوم بحل رموزها وتفسير محتواها وفهم معناها، وقد يكون شخصا واحدا أو مجموعة من الأشخاص، فهو الجهة المستهدفة في عملية الإتصال، ومن بين الشروط المتعلقة به ما يلي : 1- كلما ارتفع مستوى معرفة المرسل بخصائص المتلقي، كلما كانت عملية الإتصال أكثر نجاح. 2- إن مهارة المستقبل في تلقي الرموز الغير لغوية كالإشارات والحركات وتفسيرها تفسيرا صحيحا يعينه على فهم عدد كبير من الرسائل. وهي تلك المجموعة من الرموز والإشارات المرتبة التي برسلها المرسل إلى المستقبل، وتتمثل في معلومات فكرية تكون مناسبة لمستوى الفئة المستهدفة ، شروطها مايلي : 1- أن يكون تصميمها مناسب لمستوى الفئات المستهدفة. 2- أن تكون صيغتها التي صيغت بها مناسبة بحيث يفهمها المتلقي بسهولة وكذلك أن تشتمل على عناصر الإثارة والتشويق أثناء عرضها. هي القناة التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل، الخرائط الصور الأفلام، السجلات الصوتية والحاسوب) ومن بين الشروط المتعلقة بالوسيلة أو القناة: أ ـ أن الوسيلة الجيدة هي التي تنقل محتوى الرسالة بأمانة ودقة ووضوح . بـ أن اختيار الوسيلة يؤثر على فهم الرسالة وإدراك مضمونها وبالتالي نجاح عملية الإتصال. هي عملية تبين مدى تأثر الُمستقبل بإحدى وسائل المعرفة، أو مدى تأثير تلك الرسائل على المستقبل أو هي قياس مدى فعالية القناة التي استخدمت، وهل استطاع المرسل ايجاد جو من التفاعل والمشاركة مع المستقبل لدفعه لاستيعاب هي الرسالة والتأثر بها.

رغم التعريفات العديدة للإتصال إلا أنه بالنسبة للإتصال السياحي، فيمكننا تعريفه بأنه تلك العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات والأفكار والحقائق السياحية بين طرفي عملية الإتصال. ـ العلاقة بين الإتصال والسياحة: يرتبط الإتصال والسياحة بعلاقة وثيقة، فكلاهما ينبعان من الإنسان ويعبران عن رغباته واحتياجاته المادية والمعنوية، ويعد الإتصال بأشكاله ومستوياته المختلفة الوسيلة الأساسية في مجال الترويج للمنتجعات والأنشطة السياحية، بالسياحة في جوانب كثيرة من عملياتها عبارة عن عمليات إتصالية مختلفة. ـ ان علاقة السياحة والإتصال بالعلوم الأخرى نجد أنهما في النهاية يتطابقان في السعي إلى تحقيق أهداف فيها عدة أوجه من التشابهه، فإذا ما تم النظر إلى السياحة من منظور اجتماعي كصناعة ينتجها أفراد المجتمع ويستهلكونها، فإن الاتصال يرتبط ارتباطا وثيقا بالقضايا الاجتماعية إلى درجة دفعت بعض الباحثين إلى التأكيد أن كل تحليل للتغيير الاجتماعي لابد وأن يركز في النهاية على عملية الاتصال، كما يتداخل الإتصال مع الإقتصاد السياحي، وذلك لحاجة إقتصاديات السياحة إلى تدقيق مستمر في المعلومات التي تثبتها وسائل الإتصال كالندوات والمؤتمرات والمعارض. ـ هو الإتصال الشخصي والذي يتمثل في المرشد السياحي، حيث أنه أبسط الإتصال بين البشر ، ويكون بين شخصين أو * أشخاص قليلين، حيث يقوم المرشد بشرح الآثار التاريخية والمعالم السياحية الموجودة للسائحين، ويرد على استفساراتهم التي يوجهونها إليه في جميع الأماكن التي يزورونها مثل المتاحف والمناطق الأثرية، وقد لا ينجح أكثر الناس إطلاعا وحساسية لأن يكونوا مرشدين سياحيين من دون امتلاك القدرة ـأولا: مهاره الإصغاء والاستماع : هي الأداة الرئيسة التي يستخدمها المرشد لفهم المسترشد، ويهدف الإصغاء إلى فهم كل ما يفكر فيه المسترشد وما يشعر به نحو نفسه ونحو الآخرين. ـ ثانيا : مهاره التحدث (المحادثة):تعتمد على:ـ ـ تعبيرات الوجه، حيث يبدأ الإتصال بالوجه قبل اللسان، ويجب أن تظهر ـالبشاشة على وجهه. ـ التحدث بلغة واضحة ومفهومة ومختصرة. ـ البعد عن استخدام الكلمات ذات المعاني المزدوجة والمعقدة. ـ من النقاط أيضا

Summarized by © lakhasly.com

التي تستخدم في مهارة التحدث: ـ إجادة الشرح وهي عبارة عن مجموعة من السلوكيات أو الأدوات اللفظية أو الحركية التي يقوم بها المرشد بدقة وسرعة. ـالتحدث مع السائح حسب حاجته واهتمامه. ـ تتيح استخدام هذه المهارة من طرف المرشد للمسترشد سماع ما قاله من خلال المرشد، وهذا بالطبع يشجعه إما على الاستمرار في الكلام أو مراجعة نفسه. ـ رابعا: طرح الأسئلة :وهي مهارة ضرورية للحصول على المعلومات اللازمة من المسترشد وتشجيعه على التعبير عن نفسه، حيث تعتبر هذه المهارة محور المقابلة الإرشادية. أن الشرح يجب أن يحقق الترابط بين المعروض والموصوف، حيث لا يجوز هو أبدا شرح أية معلومة لا تتوافق مع السياق. الإرشاد لا يعتمد على سرد المعلومات، بل على عنصر المفاجأة عن طريق الأسئلة أو توجيه نظر السائحين إلى مكان معين لتحقيق مفاجأة معينة. المبدأ الثالث : الإرشاد السياحي ليس فقط تاريخا وآثارا، ولكن يشمل كل الفنون والتراث والثقافة العامة. ولكن توفير مزاجية تستقبل المعلومة بوضوح. هو تقديم العموميات وليس جزئيات أو تفاصيل دقيقة حتى لا يمل السائح، ولكن يمكن تجاوز هذا في حالة طلب السائح لمزيد من المعلومات. أن الإرشاد السياحي للأطفال يجب أن يختلف عن البالغين، ويعتمد على عنصر التشويق، وهذا أمر طبيعي جدا حيث يجب على المرشد السياحي ابتكار أسلوب ما لتشويق الأطفال لكونهم كثيري الحركة وسريعي الملل. أهم النقاط التي يجب إتباعها أثناء التحدث مع المجموعة السياحية: 1- يجب أن تكون هناك مسافة كافية أثناء الشرح بين المرشد السياحي والمجموعة السياحية، وذلك بسبب الخوف من انتشار الأمراض. 2- أثناء شرح المرشد السياحي يجب عليه الإهتمام بكل سائح على حده عن طريق النظر في عين كل منهم مرة واحدة على الأقل كل ثلاث دقائق.

3- التعامل مع السائحين بأسمائهم بقدر المستطاع. بحيث يصل إلى أبعد شخص في المجموعة. 5- من الضروري أن يقوم المرشد ببحث الثقافات والتقاليد الخاصة بالسياح القادمون. الخطوات الهامة التي يجب أن يتبعها المرشد لكسر الحاجز النفسي بينه وبين السائح: 1- مساعدة السائح على التحدث باللغة العربية عن طريق استخدام بعض الكلمات سهلة الحفظ مثل : شكرا ،

2- تشجيع السائح على شراء اللبس الشعبي المحلي وارتداءه حتى يمكنه الشعور بالانتماء إلى البلد الموجود بها ، ويعتبر هذا الهدف مزدوج حيث أن الاستفادة تعم على العديد من القطاعات حيث يستفيد أصحاب المنسوجات والحرف المهنية وإيجاد فرص عمل جديدة لإقبال هؤلاء على مثل هذه

Summarized by © lakhasly.com