

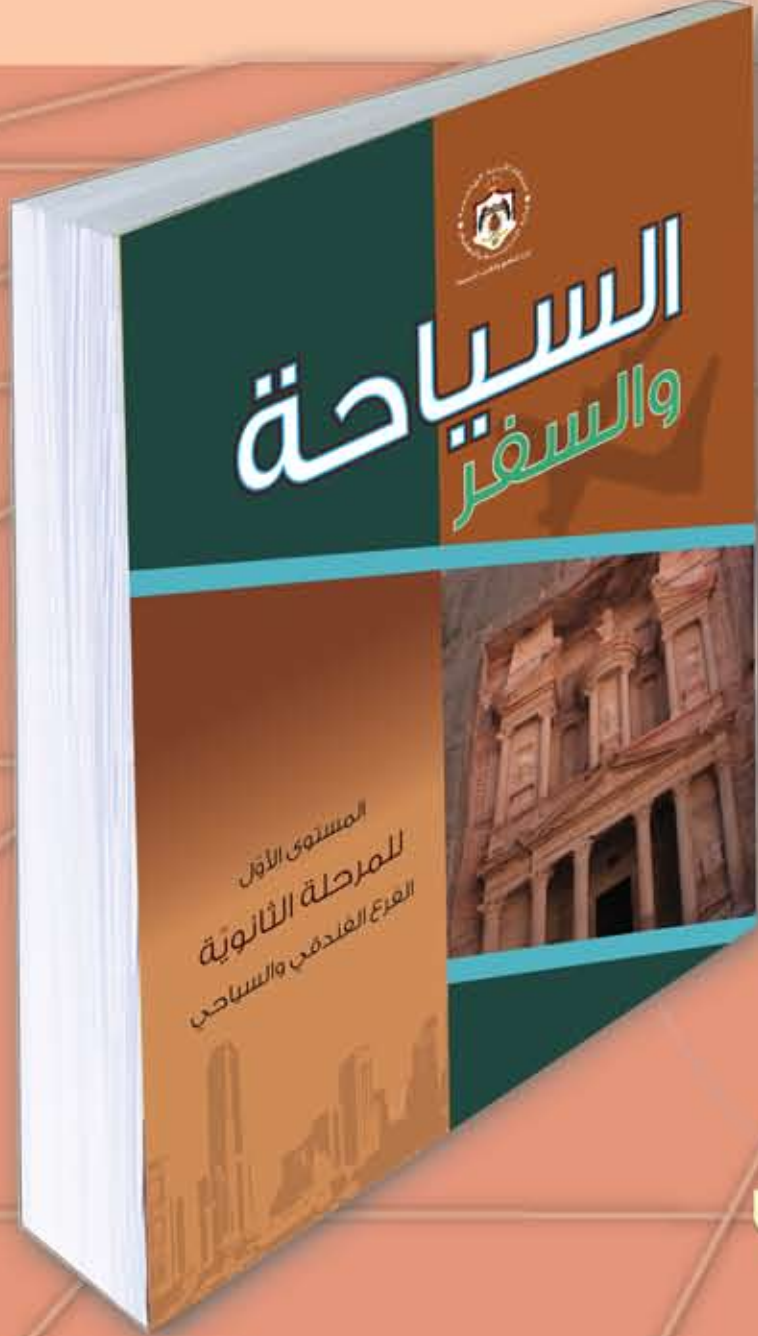


إدارة المناهج والكتب المدرسية

دليل المعلم

السياحة والسفر

دليل المعلم / السياحة والسفر
المستويان: الأول والثاني



المستويان الأول والثاني

للمرحلة الثانوية

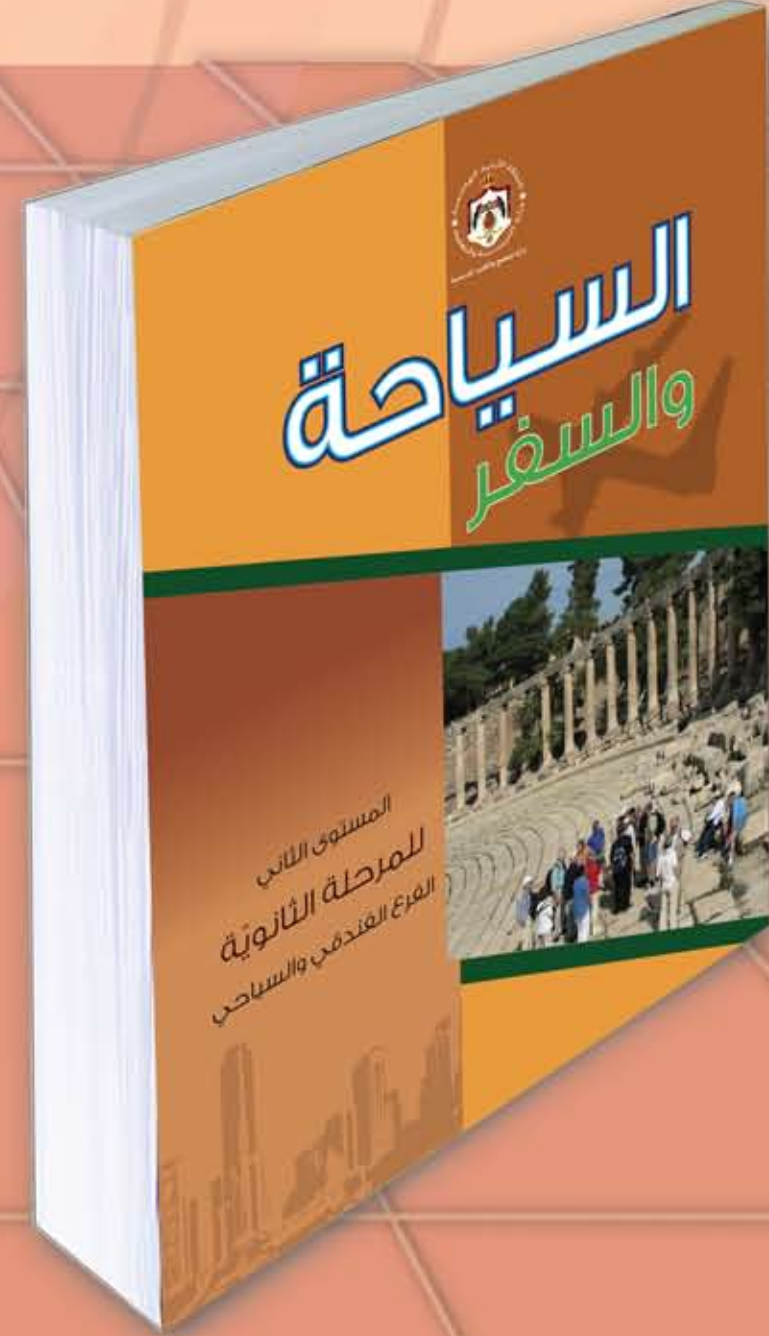
الفندقي والسيادي

للمرحلة الثانوية

الفندقي والسيادي

الطبعة الأولى ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م

ISBN:978-9957-84-412-7



مطبعة مكة



إدارة المناهج والكتب المدرسية

دليل المعلم السياحة والسفر

المستويان الأول والثاني

للمرحلة الثانوية

الفرع الفندقية والسياحي

تأليف

محمد يوسف الديماسي

يحيى خليل الفاخوري

الناشر

وزارة التربية والتعليم

إدارة المناهج والكتب المدرسية

يسر إدارة المناهج والكتب المدرسية استقبال ملاحظاتكم وآرائكم على هذا الدليل على العناوين الآتية:

هاتف: ٩ - ٥ / ٤ / ٦١٧٣٠٤ ، فاكس: ٤٦٤٥٨٨٨ ، ٤٦٣٧٥٦٩ ، ص.ب. (١٩٣٠) ، الرمز البريدي: ١١١١٨

أو على البريد الإلكتروني: VocSubject.Division@moe.gov.jo

قررت وزارة التربية والتعليم استخدام هذا الدليل في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها؛ بدءاً من العام الدراسي ٢٠١٢/٢٠١٣م، بناءً على قرار مجلس التربية والتعليم رقم (٢٤/٢٠١٢)، في جلسته رقم (٣)، تاريخ ٢٤/٧/٢٠١٢م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم
عمّان - الأردن/ ص.ب (١٩٣٠)

لجنة التوجيه والإشراف على التأليف
أ. وفاء موسى العبد اللات (رئيساً) أ. غسان فوزان الحايك
د. عمر مقداد مقدادي م. عادل أحمد ممتاز
م. عبد الله محمود الهور م. بادرة حميد اليماني

التحرير العلمي : غسان فوزان الحايك
التحرير اللغوي : نضال أحمد موسى
التحرير الفني : أحمد محمد صلاح
التصميم والرسم : هاني سلطي مقطش
الإنـتـاج : عبد الرحمن سليمان أبو صعيـليـك

دقق الطباعة : أ. غسان فوزان الحايك
راجعها : م. عادل أحمد ممتاز

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(٢٠١٢/٣/١٠٥٢)
ISBN:978-9957-84-412-7

٦	المقدمة
٧	إرشادات التعامل مع الدليل
٩	الطالب الذي نريد
١٠	نموذج مقترح لتحضير حصّة
١١	التحديات العامة لمبحث السياحة والسفر
١٢	توزيع الوحدات الدراسية للمنهاج وفق عدد الساعات المقرّر لها

المستوى الأول

الوحدة الأولى: مدخل إلى السياحة

١٦	أولاً: التطور التاريخي للسياحة
١٨	ثانياً: مفاهيم السياحة والسفر
٢٠	ثالثاً: أنواع السفر
٢٢	رابعاً: دوافع السفر
٢٤	خامساً: علاقة السياحة بالعلوم الأخرى
٢٨	سادساً: التربة السياحية

الوحدة الثانية: مقومات السياحة

٣٢	أولاً: المقومات السياحية في الأردن
٣٨	ثانياً: الطلب السياحي
٤٤	ثالثاً: السياحة الداخلية في الأردن

الوحدة الثالثة: الأنماط السياحية

٤٨	أولاً: أنماط السياحة في الأردن
٦٢	ثانياً: التأثيرات السياحية
٦٤	ثالثاً: البتراء كإحدى عجائب الدنيا السبع الجديدة

المستوى الثاني

الوحدة الأولى: مكاتب السياحة والسفر

٧٢	أولاً: مسؤوليات مكاتب السياحة والسفر ومهامها
٧٤	ثانياً: أنواع مكاتب السياحة والسفر
٧٦	ثالثاً: إدارة مكاتب السياحة والسفر
٨٦	رابعاً: رموز مكاتب السياحة والسفر ومصطلحاتها

الوحدة الثانية: النقل السياحي

٩٠	أولاً: التطور التاريخي للنقل السياحي
٩٢	ثانياً: دور شركات النقل في صناعة السياحة والسفر

١٠٠ ثالثاً: الخدمات السياحية في وسائط النقل

١٠٢ رابعاً: رموز النقل السياحي ومصطلحاته

الوحدة الثالثة : الاتصال السياحي

١٠٦ أولاً: أساسيات الاتصال السياحي

١٠٨ ثانياً: وسائل الاتصال السياحي

١١٢ ثالثاً: متطلبات الاتصال السياحي

١١٤ رابعاً: معوقات الاتصال السياحي

١١٦ خامساً: مهارات الاتصال في مكاتب السياحة والسفر

الملاحق:

١٢٣ ملحق (١): إجابات الأسئلة

١٤١ ملحق (٢): أدوات التقويم

١٦١ ملحق (٣): أوراق العمل



الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيد المرسلين؛ محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين،
وبعد:

أخي المعلم/ أختي المعلمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

فيسرنا أن نضع بين يديك دليل المعلم لكتاب السياحة والسفر للمرحلة الثانوية، المستويان: الأول والثاني، آملين الاستفادة منه في إعداد الدروس وتنفيذها بوصفه أحد المصادر التي تساعد على تحقيق النتائج التعليمية المرجوة.

ولعل من الأسس المهمة التي بني عليها هذا الدليل أنه يُعدّ إحدى الركائز لتحقيق المنهاج؛ إذ ينسجم وخطّة التطوير التربوي المنبثقة من فلسفة التربية والتعليم في تطوير التعليم نحو اقتصاد المعرفة. ونحن إذ نقدّم هذا الدليل نأمل أن يكون مرشداً ومرجعاً لكم في تخطيط الدروس بما يتلاءم مع مستويات الطلبة والبيئة الصفية وأهداف المبحث؛ ونأمل أن يتحقّق به التكامل بين النظرية والتطبيق؛ لارتباطه بكتاب الطالب على نحو مباشر، وبالنتائج التعليمية، واستراتيجيات التدريس والتقويم، فضلاً عن اهتمامه بتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) بوصفها أداة لتفعيل التعلّم الإيجابي: تخطيطاً، وتنفيذاً، وتقويماً.

ونحن إذ نضع هذا الدليل بين يديك، فإننا نقدّم أمثلة واجتهادات لا نتوقّع منك الوقوف عندها حسب، بل نأمل أن تكون منطلقاً لتنمية خبراتك، وإبراز قدراتك الإبداعية في وضع البدائل، أو الأنشطة المتنوّعة، أو إضافة الجديد إلى المحتوى، أو بناء أدوات تقويم بمعايير أخرى جديدة.

والله وليّ التوفيق

المؤلّفون

إرشادات التعامل مع الدليل

تضمّنت صفحات الدليل مجموعة من العناصر التي يعتقد أنّها تمثل أبرز جوانب الموقف التعليمي التعلّمي، وفي ما يأتي توضيح لكلّ منها:

• نتائج التعلّم

نتائج خاصة يتوقّع أن يحققها الطلبة، وهي تتميّز بشموليتها وتنوّعها (معارف، مهارات، اتجاهات)، وتعدّ مرجعاً للمعلم؛ إذ يبنى عليها المحتوى، وتمثّل الركيزة الأساسية للمناهج، كما تسهم في تصميم نماذج المواقف التعليمية المناسبة، وفي اختيار استراتيجيات التدريس، وبناء أدوات التقويم المناسبة لها.

• البنية المعرفية

تتكوّن البنية المعرفية لأيّ مبحث من مجموعة عناصر (مفاهيم، مصطلحات، مهارات، خوارزميات، نظريات، قوانين، مبادئ)، وتشكّل المفاهيم عناصر مفتاحية لبقية عناصر البنية المعرفية، لذلك حدّدت المفاهيم والمصطلحات الأساسية التي وردت في الكتاب المدرسي؛ بهدف التركيز عليها في تصميم الموقف التعليمي.

• السلامة المهنية

إرشادات الأمن والسلامة التي يجب مراعاتها عند تنفيذ الموقف التعليمي.

• استراتيجيات التدريس

الإجراءات والخطوات المنظّمة التي يقوم بها المعلم وطلّبه لتنفيذ الموقف التعليمي، وهي أيضاً خطوات مفتوحة يمكن للمعلم تطويرها أو تغييرها بما يتلاءم وظروف الطلبة وإمكانات المدرسة، مع مراعاة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) عند الحاجة.

• إدارة الصف

إجراءات تهدف إلى تنظيم الموقف التعليمي وضبطه؛ لتسهيل تنفيذ الدرس بكفاءة، ومن أمثلتها ما يأتي:

١- تنظيم زمني متوقّع لكلّ خطوة من خطوات الدرس الإجرائية.

٢- تنظيم جلوس الطلبة (مجموعات، حلقة دائرية، حرف U).

٣- تهيئة البيئة الصفية (إنارة كافية، تهوية، نظافة).

٤- تهيئة الأدوات والمواد اللازمة لتنفيذ الدرس.

٥- إثارة دافعية الطلبة للتعلّم.

٦- استخدام أوراق العمل وأدوات التقويم المناسبة والأنشطة المتضمّنة.

• معلومات إضافية

معلومات إثرائية ضرورية موجزة ذات علاقة بالمحتوى، وهي موجّهة إلى المعلم والطالب، وتهدف إلى إثارة دافعية الطالب ومساعدته على التعلّم، وإلى إثراء معارف المعلم بالمحتوى، وإرشاده عن طريق استخدام مصادر تعليمية أخرى متنوعة.

• الزمن المتوقع

المدة الزمنية المتوقعة لتحقيق النتائج الخاصة.

إرشادات التعامل مع الدليل

- **الفروق الفردية**
مجموعة الأنشطة والأسئلة والإضافات في المحتوى التي أُعدت لتقابل احتياجات الطلبة وفق قدراتهم المتنوعة من حيث: النوع الاجتماعي، والاحتياجات الخاصة، والبيئات الاجتماعية.
- **استراتيجيات التقويم وأدواته**
الخطوات والإجراءات المنظمة التي يقوم بها المعلم أو الطلبة لتقويم الموقف التعليمي، وقياس مدى تحقق النتائج، وهي عملية مستمرة في أثناء تنفيذ الموقف التعليمي، يمكن تطويرها بناءً على نماذج أخرى مشابهة لها تُطبّق بالتكامل مع إجراءات إدارة الصف.
- **التكامل الرأسي والأفقي**
يُقصد بالتكامل الرأسي ربط المفهوم بمفاهيم أخرى ضمن المبحث نفسه على مدى الصفوف المتتالية، في حين يُعرّف التكامل الأفقي بأنه ربط المفهوم بالمباحث الأخرى ضمن الصف نفسه.
- **مصادر التعلم**
مصادر تعليمية يمكن للطلاب والمعلم الرجوع إليها؛ بهدف زيادة معلوماتهما وخبرتهما، وتدعيم تحقيق النتائج، وتشمل: كتبًا، وموسوعات، ومواقع على شبكة الإنترنت، وأقراصًا مدمجة، وزيارات ميدانية، ومقابلات أشخاص.
- **المادة المحوسبة**
المادة التعليمية الإلكترونية التي أعدتها الوزارة لعدد من المباحث الدراسية (الرياضيات، العلوم، الحاسوب، اللغة العربية، التربية الوطنية، الإدارة المعلوماتية)؛ لتكون رديفة وداعمة لتحقيق نتائج التعلم، بالإضافة إلى التسجيلات، والأقراص المدمجة، وأرشيف التلفزيون التربوي.
- **أخطاء شائعة**
توقعات لأخطاء محتملة وشائعة بين الطلبة والمجتمع، تتعلق بالمهارات والمفاهيم والقيم الواردة، مما يتطلب تقديم معالجة لهذه الأخطاء.
- **الملاحق**
تضمّن الدليل ملاحق منفصلة يتناول كلّ منها أحد الجوانب الآتية:
إجابات أسئلة الكتاب، وأوراق العمل، وأدوات التقويم، والجداول، والرسوم التوضيحية والبيانية، والخرائط، والصور.

تهدف خطة التطوير التربوي المبني على الاقتصاد المعرفي إلى إعداد جيل من الطلبة يتمتع بمهارات حياتية تركز على عقيدة الأمة، ومبادئها، وقيمتها الأصيلة، ويمثل استثماراً حقيقياً للمعرفة والخبرات.

- وبما أنّ طلبة اليوم هم بناء المجتمع مستقبلاً، الذين يتحملون مسؤولية الارتقاء به في مختلف جوانب الحياة، فإنّ المناهج الجديدة تسعى إلى تنمية الطالب وإعداده لكي:
- ١ - يتحلّى بأخلاقيات المهنة وفق القيم العربية والمعتقدات الإسلامية.
 - ٢ - يبحث عن المعرفة، وينظّمها، ويحلّلها، ويوظفها، ثمّ يولد معرفة جديدة لرفع الأداء المهني.
 - ٣ - يطبّق مهارات الاتصال والتواصل في تعامله مع الآخرين، ويحسن الاستماع إلى الآخرين، ويتحلّى بالموضوعية في الحوار.
 - ٤ - يمارس التفكير الناقد والإبداعي، والاستقصاء، وحلّ المشكلات بصورة عملية على نحو مستمر، ويستخدم ذلك في اتخاذ القرارات.
 - ٥ - يوظّف العناصر والأسس الخاصة بالعمل الفني للإبداع في المجال الفندقي والسياحي.
 - ٦ - يحافظ على البيئة، ويطبّق إجراءات الصحة والسلامة المهنية في العمل والمنزل.
 - ٧ - يُرشّد الاستهلاك بالاستخدام الأمثل للموارد في المجال الفندقي والسياحي.
 - ٨ - يستخدم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) بكفاءة وإتقان، وأمانة؛ في: البحث، والتحليل، ومعالجة البيانات، والعروض التقديمية.
 - ٩ - يتّخذ القرار المناسب في التوجّه المستقبلي نحو سوق العمل أو التعليم العالي.
 - ١٠ - يطور نفسه في مجالات البحث والاستقصاء والتعلم المستمر.
 - ١١ - يستعمل الأجهزة الحديثة لتطوير مستوى العمل.
 - ١٢ - يمتلك الكفايات المهنية اللازمة لسوق العمل.
 - ١٣ - يتحمّل المسؤولية، ويحترم العمل.
 - ١٤ - يندمج في سوق العمل والإنتاج، ويشارك فيه مشاركة فاعلة.
 - ١٥ - يقدر ذاته، ويمارس عمليات التقويم الذاتي على نحو مستمر.
 - ١٦ - يبتكر في عمله، ويُنشئ مشروعات صغيرة تلبي حاجات المجتمع بمستوياته جميعها، وترفع من مستويات المعيشة، وتنهض بالاقتصاد الوطني.

نموذج مقترح لتحضير حصة

.....: المبحث		الصف / المستوى :		عنوان الدرس:		عدد الحصص:	
.....: عنوان الوحدة				التاريخ : من:...../...../..... إلى:...../...../.....			
الرقم	النتائج الخاصة	استراتيجيات التدريس		التقويم		التنفيذ	
				الأداة	الاستراتيجية	الإجراءات	الزمن

مصادر التعلّم (المواد، والأدوات):

جدول المتابعة اليومي				
اليوم والتاريخ	الشعبة	الصف	النتائج المحققة	الواجب البيتي

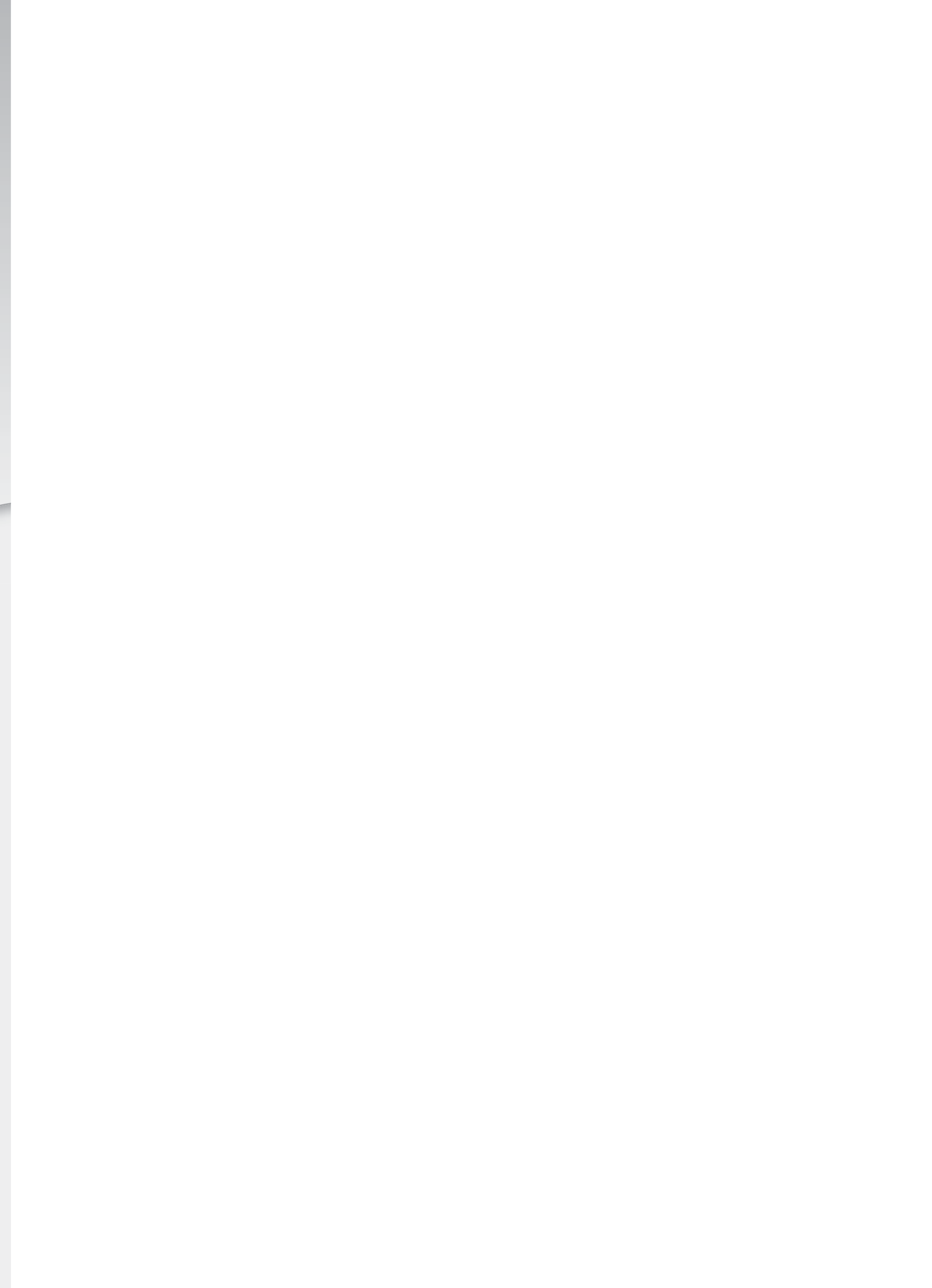
- يجمع المعلومات ويصنفها ويسجلها تسجيلًا دقيقًا.
- يستخدم الصور والخرائط والنماذج في تحليل العلاقات السياحية، وتفسيرها.
- يوضح أهمية المكاتب السياحية والدور الفاعل للنقل السياحي في صناعة السياحة.
- يعي دور الاتصال السياحي الفاعل في تطور السياحة.
- يستخدم المفاهيم والمصطلحات والرموز المتداولة في مجال السياحة والسفر.
- يكتسب الاتجاهات الإيجابية المتعلقة بالمحافظة على الممتلكات وحقوق الآخرين.
- يستخدم التكنولوجيا في الفهم والاتصال وحل المشكلات.
- يحترم وجهات النظر المختلفة، ويتكيف معها.
- يستخدم الجداول والأشكال والصور والنماذج في تحليل البيانات السياحية، وتفسيرها، وعرضها.

توزيع الوحدات الدراسية للمنهاج وفق عدد الساعات المقرّر لها

عدد الساعات	موضوع الدرس	الوحدة	المستوى
١	أولاً: التطور التاريخي للسياحة.	الوحدة الأولى: مدخل إلى السياحة.	المستوى الأول
٢	ثانياً: مفاهيم السياحة والسفر.		
١	ثالثاً: أنواع السفر.		
٢	رابعاً: دوافع السفر.		
٢	خامساً: علاقة السياحة بالعلوم الأخرى.		
٢	سادساً: التربية السياحية.		
٤	أولاً: المقومات السياحية في الأردن.	الوحدة الثانية: مقومات السياحة.	
٣	ثانياً: الطلب السياحي.		
١	ثالثاً: السياحة الداخلية في الأردن.		
٦	أولاً: أنماط السياحة في الأردن.	الوحدة الثالثة: الأنماط السياحية.	
١	ثانياً: التأثيرات السياحية.		
٢	ثالثاً: البتراء كإحدى عجائب الدنيا السبع الجديدة.		
(٢٧) ساعة			المجموع:
١	أولاً: مسؤوليات مكاتب السياحة والسفر ومهامها.	الوحدة الأولى: مكاتب السياحة والسفر.	المستوى الثاني
١	ثانياً: أنواع مكاتب السياحة والسفر.		
٧	ثالثاً: الخدمات السياحية في وسائط النقل.		
١	رابعاً: رموز مكاتب السياحة والسفر ومصطلحاتها.		
١	أولاً: التطور التاريخي للنقل السياحي.	الوحدة الثانية: النقل السياحي.	
٥	ثانياً: دور شركات النقل في صناعة السياحة والسفر.		
١	ثالثاً: الخدمات السياحية في وسائط النقل.		
٢	رابعاً: رموز النقل السياحي ومصطلحاته.		
١	أولاً: أساسيات الاتصال السياحي.	الوحدة الثالثة: الاتصال السياحي.	
٢	ثانياً: وسائل الاتصال السياحي.		
١	ثالثاً: متطلبات الاتصال السياحي.		
١	رابعاً: معوقات الاتصال السياحي.		
٤	خامساً: مهارات الاتصال في مكاتب السياحة والسفر.		
(٢٨) ساعة			المجموع:

المستوى الأول





الوحدة الأولى

مدخل إلى السياحة



النتائج الخاصة

- يتعرف مراحل التطور التاريخي للسياحة.
- يوضح دوافع التنقل من مكان إلى آخر في العصور القديمة.
- يحدد أهمية الثورة الزراعية والثورة الصناعية في تطور السياحة في العصور الوسطى.
- يعي دور وسائل النقل، خاصة الطيران، في تطور السياحة في العصر الحديث.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- ما اسم السورة التي وردت في القرآن الكريم وتحدثت عن أحد أسباب التنقل في العصر القديم؟
- ما أثر الثورة الزراعية والصناعية في السياحة؟
- هل أصبحت السياحة ظاهرة اجتماعية في الوقت الحاضر؟
- ما أثر ارتفاع مستوى المعيشة في تطور السفر؟
- ما دور تطور وسائل النقل، خاصة الطيران، في تطور السياحة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج مراحل التطور التاريخي للسياحة، ثم تلخيصها وتدوينها على السبورة.
- التعلم عن طريق النشاط/ الرواية
- الطلب إلى أحد الطلبة، مسبقاً، رواية قصة الرحالة كريستوفر كولومبس المتعلقة باكتشاف أمريكا عام ١٤٩٢م.
- تنظيم جلسة نقاش، ثم طرح الأسئلة الآتية:
- ما الهدف من هذه الرحلة؟
- ماذا تمخض عنها؟
- على أي علوم البحار اعتمد كريستوفر كولومبس في رحلته؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الإجابات الصحيحة على السبورة.

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم الطلب إليها عمل الآتي:
- مناقشة أسباب التنقل في العصور القديمة.
- مناقشة أثر الثورة الزراعية والثورة الصناعية في تطور السياحة في العصور الوسطى.
- مناقشة دور وسائل النقل، خاصة الطيران، في تطور السياحة في العصر الحديث.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته بشأن تطور السياحة التاريخي في مراحلها المختلفة، ومناقشتها وتلخيصها على السبورة.
- تكليف الطلبة بتحضير النشاط رقم (١-٢) لعرضه ومناقشته في الحصة القادمة.

الملاحق

انظر ملحق (١) من إجابات الأسئلة، وملحق (١-١) من أدوات التقويم.

أولاً التطور التاريخي للسياحة

The Historical Development of Tourism

ارتبط تطوّر السياحة والسفر ومعناها مع تطوّر الإنسان نفسه من ناحية تطوّر المجتمعات التي يعيش فيها من ناحية أخرى، ومن هنا يمكن اعتبار التنقل من أقدم الظواهر التي عرفها الإنسان، وذلك لأنّ النقل والتنقل يعدّان العماد الأساسيين لبروز ظاهرة السياحة، والتي لا زالت مستمرّة إلى يومنا هذا لتصبح علماً له أسسه ونظريّاته، وسيتمّ تناول التطوّر التاريخي للسياحة حسب العصور وبشكل مختصر كما هو آت:

١ - العصور القديمة

إنّ ظاهرة التنقل والترحال كانت موجودة عند الإنسان منذ نشأته سعياً إلى تحسين ظروفه المعيشية، فلم تكن هناك جهات رسمية توفّر احتياجاته الضرورية، ولم توفّر التشريعات والقوانين التي توجه تصرفاته سوى قوانين الطبيعة، ولم يكن هناك وسائل نقل سريعة ومنظمة، ولم تكن هناك طرق معبّدة ومأمونة كما هو الحال عليه حديثاً.

ولقد ورد في الكتب والروايات القديمة جوانب مهمة عن أسفار ورحلات كثيرة يمكن اعتبارها خطوات أولى في تطوّر ظاهرة السياحة الحديثة، وهذه الرحلات تركّزت في الأغلب في ثلاثة محاور، هي:

- أ - التجارة: تتمثل بخلق علاقات تجارية متبادلة بين الشعوب، حيث كان الفينيقيون يرحلون في الاتجاهات كلّها، وأنشأ اليونانيون مستعمرات على شواطئ البحر المتوسط، ورحل القرشيون قبل الإسلام بقصد التجارة بين مكّة وبلاد الشام واليمن.
- ب - حبّ الاستطلاع: إنّ من طبيعة الإنسان الفضول والاطلاع على كلّ جديد، وقد أدى هذا إلى القيام برحلات بغرض التعرّف إلى المناطق غير المألوفة وعادات الشعوب وأنماط معيشتها.
- ج - الدافع الديني: دفع هذا الشعور الناس إلى القيام برحلات بهدف زيارة الأماكن المقدّسة، فقد كان العرب في العصر الجاهلي يزورون مكّة بغرض العبادة والتجارة.

وسائل النقل والمواصلات والاتّصالات، إضافة إلى انتشار الخدمات والتسهيلات السياحية.

أحدثت الثورة الصناعية في أواخر القرن الثامن عشر تغييراً واضحاً في نواحي الحياة جميعها، ونتج عن ذلك العديد من التأثيرات الإيجابية على السياحة، في ما يتعلق بالإجازات المدفوعة وارتفاع مستوى المعيشة.

كانت نقطة التحول الكبيرة في السياحة في أواسط القرن التاسع عشر، حيث نظّم الإنجليزي توماس كوك أوّل رحلة جماعية عام ١٨٤١م في القطار ليوم واحد، تلاها تنظيم رحلة منظمة لحوالي ٥٧٠ زائرًا للمعرض العالمي في لندن عام ١٨٥١م، وكذلك نشرت أوّل مجلة تعنى بالسفر لتعريف الناس بالجوانب المختلفة والاحتياجات الضرورية خلال الرحلة.

أصبحت السياحة لا تقتصر على طبقة الأغنياء، فامتدّت إلى الطبقات الأخرى، وأسهم التطوّر السريع لوسائل النقل (البرّي، والبحريّ، والجويّ) وخصوصاً بعد الحرب العالمية الثانية في تطوّر رحلات المجموعات السياحية المنظمة.

وازدادت حديثاً حركة السياحة العالمية وتطوّرت بشكل ملفت وأصبحت السياحة علماً له مبادئه وأساسياته، حيث أضحت السياحة من أهمّ القطاعات الاقتصادية في كثير من الدول الصناعية والنامية على حدّ سواء.

نشاط (١-٢) أثر وسائل المواصلات في السياحة

كان لتطوّر وسائل النقل والمواصلات عبر العصور الأثر الكبير في تطوّر السياحة في العالم، اكتب بالتعاون مع أفراد مجموعتك، عن تطوّر صناعة الطيران وأثرها في الحركة السياحية العالمية، ثمّ اقرأ بالتنسيق مع معلّمك أهمّ ما توصلت إليه في الإذاعة المدرسية.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

معلومات إضافية للمعلم

- الرواية: هدفت هذه الرحلة إلى اكتشاف طريق جديدة إلى الهند غير تلك التي يسيطر عليها العرب، وقد أسفرت عن اكتشاف أمريكا. اعتمد كريستوفر كولومبس في رحلته هذه على كتب العرب وعلومهم في الإبحار، التي خلفوها وراءهم في الأندلس (إسبانيا).

أسهم العرب في الفترة بين القرنين الثامن والخامس عشر في تطوير مبادئ السياحة، حيث كانت بغداد مركز إشعاع ثقافي وحضاري آنذاك، وانطلق الرحالة العرب يجوبون العالم ويوثقون رحلاتهم وأسفارهم، مثل الرحالة ابن بطوطة صاحب كتاب «تحفة النظار في غرائب الأمصار وعجائب الأسفار»، وكذلك ابن جبير الذي قام برحلة من الأندلس إلى المشرق العربي.

ومن الرحالة الأوروبيين في هذه الفترة ماركو بولو، وكذلك المستكشف المعروف كريستوفر كولومبس صاحب الرحلة المشهورة عبر المحيط الأطلسي التي اكتشف فيها أمريكا عام (١٤٩٢م).

بدأت هذه المرحلة تأخذ طابعاً آخر من حياة الإنسان، حيث ظهرت الثورة الزراعية، وانقسم المجتمع إلى قسمين: طبقة الفقراء وطبقة الأغنياء، واقتصرت حركة التنقل على الأغنياء مما أدى إلى ظهور نوع جديد من السياحة هي سياحة الراحة والاستجمام، فضلاً عن ظهور السياحة العلاجية التي ارتبطت بينابيع المياه الحارة لأغراض الاستشفاء والاسترخاء.

وفي نهاية هذه المرحلة، ظهرت الثورة الصناعية، والتي أسهمت في تحسين حياة الأفراد، وبيّنت سبل التنقل بين البلدان، وعززت بشكل واضح تطوير السياحة كعلم وممارسة.

نشاط (١-١) الرحلات عند العرب

باستخدام برمجية الناشر المكتبي، أعد منشوراً مع أفراد مجموعتك تحدّث فيه عن الرحلات عند العرب في العصور الأموي والعباسي، واشرحه لزملائك في الصّف.

٣ - العصور الحديثة

يمكننا القول إنّ السياحة فعلياً بدأت في هذه المرحلة، وأخذت تتطوّر تطوّراً سريعاً وملحوظاً بما يواكب تطوّر المجتمعات والدول، وقد كان هذا انعكاساً طبيعياً لتطوّر

١٠ >

٤ - التطوّر التاريخي للسياحة في الأردنّ

كان لموقع الأردنّ الاستراتيجي عبر التاريخ، ووقوعه على طريق القوافل التي عرفها الإنسان، ونشوء الحضارات على أرضه أهمية خاصة في تاريخ السياحة الأردنية.

وفي العصر الحديث ومع نشوء الدولة الأردنية الحديثة على يد الملك المؤسس جلالة الملك عبدالله الأوّل، طيّب الله ثراه، في عام ١٩٢١م، بدأ الاهتمام في السياحة حيث أنشئت دائرة الآثار العامة بهدف المحافظة على المواقع الأثرية، ثمّ تمّ تأسيس دائرة تعنى بالسياحة تلاها تأسيس سلطة السياحة، وفي عام ١٩٧٨م صدرت الإرادة الملكية بتعيين مجلس أعلى للسياحة، تلاه صدور الإرادة الملكية بإنشاء وزارة مستقلة للسياحة في عام ١٩٨٨م تعنى بقطاع السياحة والآثار.

ومن ناحية الخدمات والتسهيلات السياحية، فقد تطوّرت من حيث العدد والنوع تبعاً لزيادة أعداد السياح، والاهتمام المتزايد بالتنمية والتسويق السياحي على مختلف الصعد.

قضية للبحث

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، ابحث في أحد الكتب المتخصصة في علم السياحة عن أسباب قيام الرّحالة الإنجليزي توماس كوك ودوافعه في رحلات السفر، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصّف.

١٢ >

الزمن المتوقع

ساعة نظرية.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: التواصل.
- أداة التقييم: أسئلة وأجوبة.

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- مقابلة، أحمد محمد، صناعة السياحة، عمّان، الأردن، دار الراية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧م.

للطالب

- موقع وزارة السياحة الإلكتروني:

- www.mota.gov.jo

السياحة: مفهوم قديم لم يتبلور بشكل واضح إلا في العصر الحديث، ولا بدّ هنا من التعرّض لأهمّ المفاهيم السياحية المتعارف عليها من قبل المؤسسات السياحية الرسمية والأهلية والدولية والمحلية.

١ - السفر

ارتبطت السياحة بالسفر ارتباطاً وثيقاً، فلا يوجد سياحة من دون سفر، وأينما وجدت السياحة وجد السفر.

والسفر: انتقال الأشخاص من مكان إلى آخر خلال فترة زمنية معيّنة لأغراض مختلفة.

ويمكن اعتبار السفر سياحة إذا توافرت فيه ثلاثة شروط:

أ - أن يكون مؤقتاً.

ب - أن يكون بشكل طوعي غير إجباري.

ج - ألا يكون فيه البحث عن عمل مأجور.

فكر!

يمكن اعتبار السائح مسافراً، ولا يعتبر كلّ مسافر سائحاً.

٢ - السياحة

يمكن تعريف السياحة على أنّها:

«مجموع نشاطات الأفراد والجماعات المسافرين والمقيمين في أماكن خارج البيئة المعتادة لمدة لا تتجاوز العام في المرّة الواحدة؛ لأغراض غير الإقامة الدائمة أو العمل المأجور».

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

فكر، صفحة (١٦):

- إذا زادت مدة الإقامة على سنة، فإنها تسمى إقامة دائمة.
- إذا قلت مدة الإقامة عن (٢٤) ساعة، فإنها تسمى تنزهاً.

النتائج الخاصة

- يتعرف المفاهيم الآتية المرتبطة بالسياحة والسفر: السفر، السياحة، الزائر، السائح، السائح الدولي، السائح الداخلي، المتنزه.
- يوضح متى يصبح السفر سياحة.

المفاهيم والمصطلحات

السياحة، الزائر، السائح، السائح الدولي، السائح الداخلي، المتنزه.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بإثارة تفكير الطلبة حيال بعض المفاهيم المرتبطة بالسياحة والسفر، عن طريق طرح الأسئلة الآتية:
 - ماذا يطلق على الشخص الذي يغادر مكان إقامته؟
 - ماذا تسمى السياحة خارج الأردن؟
 - ماذا تسمى السياحة عند زيارة مدينة البترا؟
 - هل يُعدّ كل المسافرين سياحاً؟
 - ما المقصود بكل من: السائح، والزائر، والمتنزه؟
 - من الأشخاص الذين ينطبق عليهم تعريف السائح ولا يُعدّون سياحاً؟
- تنظيم المعلم نقاشاً مع الطلبة، للتوصل إلى فهم مشترك عن مفاهيم السياحة والسفر المختلفة، وما يربط بها من عمليات مختلفة.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الإجابات الصحيحة على السبورة.

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم الطلب إليها أداء المهام الآتية:
 - مناقشة مفهوم السفر.
 - تعرف المقصود بكل من: السائح، والزائر، والمتنزه.
 - تمييز السائح الدولي من السائح المحلي.
 - منح مجموعات العمل وقتاً كافياً للمناقشة، مع ملاحظة أدائهم وتوجيههم.
 - عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن مفاهيم السياحة والسفر المختلفة.
 - عرض النتائج على السبورة، ومناقشتها، وتلخيصها.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بعمل قائمة تضم أشخاصاً مسافرين يعرفونهم ولا ينطبق عليهم تعريف السائح.

إثراء

– تكليف الطلبة بكتابة مقالة عنوانها «السفر أصبح جزءاً من مخططاتي السنوية»، ثم عرضها على الطلبة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير (١-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– ظاهر، نعيم، مبادئ السياحة، عمان، الأردن، دار المسيرة، ٢٠٠١م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.visitjordan.com

٣ – الزائر

يمكن تحديد الزائر وتمييزه عن غيره على أنه غير محدد بوقت، حيث يمكن تقسيم الزوار إلى مجموعتين: السياح والمنتزهين، ومن هنا يمكن تعريف الزائر بأنه: «أي شخص يزور بلداً غير بلده أو مكان إقامته الاعتيادي لأي سبب عدا الحصول على وظيفة أو الإقامة الدائمة».

٤ – السائح

تقوم السياحة على الشخص الذي لديه الرغبة والدافع والوقت الكافي والقدرة المادية للقيام بالنشاط السياحي، ومع اختلاف الرغبات والدوافع الإنسانية تباين الأنماط والخدمات السياحية، ويبيّن الشكل (١-١) مجموعة من السياح في مدينة جرش الأثرية. يمكن تعريف السائح على أنه:

«الشخص الذي ينتقل بشكل مؤقت من مكان إقامته المعتاد إلى أي مكان خارج أو داخل حدود بلده لأي هدف عدا الإقامة الدائمة أو العمل المأجور».



الشكل (١-١): مجموعة من السياح في مدينة جرش الأثرية.

١٤

٥ – السائح الدولي

انتقال الأشخاص عبر الدول ويحثهم عن إشباع رغباتهم خارج بلدهم الأصلي يعتبر أحد أعمدة صناعة السياحة، ويبيّن الشكل (٢-١) مجموعة من السياح الدوليين في مدينة البتراء الأثرية.

ويعرّف السائح الدولي على أنه:

«الشخص الذي يعبر حدود بلاد غير بلده الأصلي أو محلّ إقامته المعتاد، لفترة لا تزيد على سنة واحدة ولا تقل عن ٢٤ ساعة في المرّة الواحدة؛ لأغراض غير العمل المأجور أو البحث عن إقامة دائمة».



الشكل (٢-١): مجموعة من السياح في مدينة البتراء الأثرية.

٦ – السائح الداخلي

ازداد اهتمام الدول بالسياحة الداخلية نظراً لأهميتها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ويعرّف السائح الداخلي على أنه:

«الشخص الذي يسافر داخل بلده لمكان غير مكان إقامته المعتاد لفترة لا تزيد على السنة أشهر ولا تقل عن ٢٤ ساعة في المرّة الواحدة، شريطة ألا يبحث عن الإقامة الدائمة أو العمل المأجور في المنطقة التي يزورها».

١٥

النتائج الخاصة

- يميز السائح الدولي من السائح المحلي.
- يتعرف طرائق تنظيم السفر.
- يحدد دور المسافر في تنظيم السفر الفردي.
- يوضح دور وكيل السفر والمسافر في السفر شبة المنظم.
- يعدد مزايا السفر المنظم التي يعرضها وكيل السفر.

المفاهيم والمصطلحات

السفر الفردي المنظم، السفر شبة المنظم، السفر المنظم بوساطة وكيل السفر.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

- التدريس المباشر/ العمل في الكتاب المدرسي
- الطلب إلى الطلبة الاطلاع على الشكل (١-٣) «تصنيف المسافرين»، ومنحهم الوقت الكافي لتأمل الشكل، وفهم محتواه.
- إجراء نقاش وحوار مع الطلبة، ثم طرح السؤال الآتي:
- لماذا ينطبق على هؤلاء الأشخاص تعريف السائح ولا يُعدّون سياحاً؟
- توجيه الطلبة وإرشادهم من أجل التوصل إلى النتائج الخاصة بالدرس، ثم كتابة الإجابات والملاحظات على السبورة.

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- هل يتعيّن عليك زيارة أحد مكاتب السفر لكي تسافر؟
- ما دور المسافر في تنظيم عملية السفر الفردي؟
- وضح دور وكيل السفر والمسافر في السفر شبة المنظم.
- ما مزايا السفر المنظم الذي يُشرف عليه وكيل السفر؟
- مناقشة الطلبة في الإجابات، لتعرّف دور كل من وكيل السفر والمسافر في تنظيم السفر، ثم تلخيصها وتدوينها على السبورة.
- التعلم عن طريق النشاط/ المحاكاة
- تقسيم الطلبة إلى أربع مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها.
- الطلب إلى المجموعات قراءة ورقة العمل، ثم توزيع المهام على كل منها كما يأتي:

- المجموعة الأولى: محاكاة دور مكتب السياحة والسفر.
- المجموعة الثانية: محاكاة مسافرين ينظمون سفرهم بصورة فردية.
- المجموعة الثالثة: محاكاة مسافرين ينظمون سفرهم بشكل شبة منظم.
- المجموعة الرابعة: محاكاة مسافرين ينظمون سفرهم بشكل كامل عن طريق وكيل السفر.
- تقمص أفراد المجموعة الأولى دور زبائن ترغب في السفر، وزيارة بقية المجموعات لها.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن دور وكيل السفر والمسافر في تنظيم السفر، ثم تدوين النتائج على السبورة، ومناقشتها، وتلخيصها.
- تبادل المجموعات المهام؛ حتى تتاح للطلبة كافة فرصة الاطلاع على المهام المنفذة.

نشاط (٣-١) أنواع السياح

زرّ مع أفراد مجموعتك أحد المواقع السياحية القريبة من مدينتك، وتعرّف أنواع السياح القادمين، واعرض ما توصّلت إليه أمام زملائك في الصّفّ.

٧ - المتنزه

يمكن تعريف المتنزه على أنه:

«الشخص الذي ينتقل من مكان إقامته المعتاد داخل حدود بلده لمدة تقل عن ٢٤ ساعة من غير ممارسة نشاط تجاري».

فكر!

إذا زادت مدة الإقامة عن سنة واحدة؛ فماذا نسميها؟ وإذا قلت عن ٢٤ ساعة، ماذا تسمى؟

٨ - الأشخاص الذين ينطبق عليهم تعريف السائح ولا يعتبرون سياحاً

هناك أشخاص ينطبق عليهم تعريف السائح ولا يعتبرون سياحاً، وهم:

- أ - أعضاء الهيئات الدبلوماسية.
- ب - أفراد القوات المسلحة.
- ج - العاملون المؤقتون ممن يرتبطون بعقد عمل في دولة أجنبية.
- د - الوافدون إلى بلد بقصد التوطن، كالأجانب السياسيين أو الذين يرغبون في الحصول على إقامة دائمة.
- هـ - الأشخاص المقيمون عند الحدود ويعملون في أراضي دولة أخرى.
- و - المسافرون العابرون، كمسافري الترانزيت، وسائقي الشاحنات، ويبيّن الشكل (٣-١) تصنيف المسافرين المعتمد من منظمة السياحة العالمية UNWTO.

السائحون

١٦ >

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (١-١) من أوراق العمل.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التواصل.
- أداة التقويم: أسئلة وأجوبة.

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

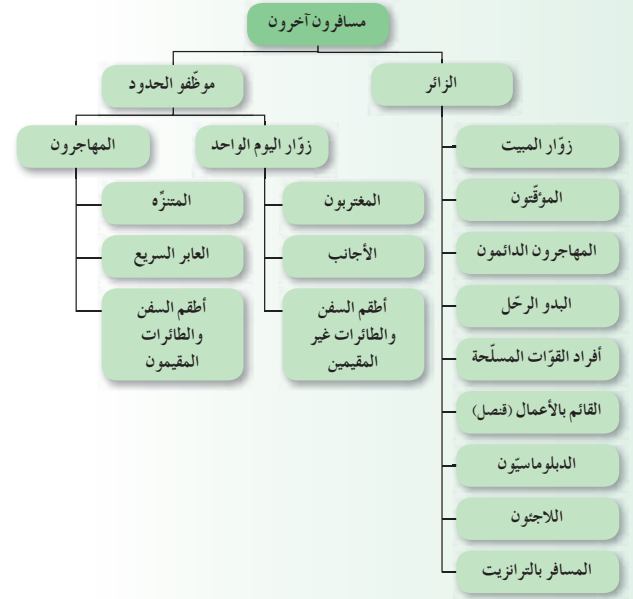
للمعلم

- ظاهر، نعيم، مبادئ السياحة، عمّان، الأردن، دار المسيرة، ٢٠٠١م.
- مقابلة خالد، صناعة السياحة في الأردن، عمّان، الأردن، دار وائل، ٢٠٠٠م.

للطالب

- الموقع الإلكتروني الآتي:

- www.visitjordan.com



الشكل (٣-١): تصنيف المسافرين المعتمد من منظمة السياحة العالمية UNWTO.

نشاط (٤-١) تصنيف المسافرين

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، استخدم برمجية العروض التقديمية في إعداد ست شرائح حول تصنيف المسافرين، وشرحه لزملائك في الصّف.

١٧

ثالثاً أنواع السفر Travel types

يتطلّب السفر في أيّامنا هذه العديد من الإجراءات، منها: اختيار وسيلة النقل، وتأمين تذكرة السفر والمبيت في المنطقة المقصودة، وهناك أنواع عدّة من السفر، وهي:

١ - السفر المنظم بشكل فردي

يتولّى المسافر ترتيب سفره بنفسه من حيث وسيلة النقل، وتذكرة السفر، وحجز غرفة في فندق، وتأمين وجبات الطّعام، وجولاته السياحية في منطقة القصد، فالمسافر هو الذي يضع هدف الرحلة، ووقتها ومدّتها، ومكان السفر، ومحلّ الإقامة، ثمّ يجري الاتّصالات اللازمة للحصول على الحجوزات الضرورية.

٢ - السفر شبه المنظم

كان لتطوّر مكاتب وكالات السياحة والسفر وتوجه بعض المسافرين للاستفادة من خدماتها دور واضح في ظهور نوع جديد من السفر، يجمع بين الترتيب الشخصي والاستعانة بوكيل السفر في توفير أسلوب السفر وتنظيمه، فما دامت الرحلة مكوّنة من النقل والإيواء (الإقامة، والطّعام)، والجولات والفعاليّات الفرعية الأخرى، يكون دور وكيل السفر في الغالب هو حجز مكان الإقامة والفعاليّات اليومية من رحلات وجولات.

٣ - السفر المنظم من قبل وكيل السفر

يتولّى وكيل السفر تنفيذ رغبات الشخص أو المجموعة في حجز واسطة السفر وأماكن الإقامة وغيرها من النشاطات والخدمات المطلوبة، بصفتها خبيراً في مجال السياحة والسفر وتوفّر لديه الإمكانيّات والخبرات اللازمة؛ لضمان تنفيذ الرحلة بالشكل والوقت والتكلفة المناسبة.

١٨

تتنوع الأسباب التي تدفع الناس للقيام برحلة معينة إلى مكان ما في أرجاء هذا العالم الواسع، وهذه الأسباب والدوافع تختلف من شخص إلى آخر حسب اهتماماته ورغباته وما يتطلع إليه من الرحلة، يسافر الناس وينتقلون من مكان إلى آخر لأسباب عديدة ودوافع مختلفة، أهمها:

١ - دوافع دينية

تكون لغرض زيارة الأماكن الدينية الإسلامية، مثل مكة المكرمة والقدس وأضرحة الصحابة، والأماكن الدينية المسيحية، مثل المغطس وجبل نيبو في الأردن.

٢ - دوافع ثقافية

الدوافع التي تتعلق برغبة الفرد بالتعرف إلى الثقافات الأخرى في بلدان العالم المختلفة، كما تتضمن هذه الدوافع الرغبة لدى الكثيرين للوقوف على عادات ونمط الحياة وفنون وفلكلور الثقافات الأخرى، مثل حضور مهرجان الأردن.

٣ - دوافع قضاء أوقات الفراغ

تهدف إلى حب الاستمتاع بأوقات الفراغ في الأماكن الهادئة، أو على الشواطئ، أو في مناطق طبيعية جميلة، وكذلك الهروب المؤقت من الروتين اليومي للعمل، والابتعاد عن ضجيج المدن، والترفيه عن النفس عند توفر الوقت والمال.

٤ - دوافع اجتماعية

تمثل في رغبة الأفراد بالاندماج مع الآخرين، وزيارة الأصدقاء، والتعرف إلى أصدقاء جدد، والبحث عن تجارب جديدة، وزيارة البلد الأم، وتجديد الروابط الأسرية، كزيارة أماكن الطفولة، أو أماكن سكن الأهل والأقرباء والأصدقاء.



الشكل (٥-١): سياحة التسوق.

٧ - دوافع رياضية

تشمل المشاركة، أو مشاهدة بطولة رياضية، أو تشجيع فريق معين، كما في الألعاب الأولمبية، وسباق السيارات، والتزلج، وسباق الخيل، وبطولة كأس العالم، لاحظ الشكل (٦-١).



الشكل (٦-١): سياحة الاستجمام والترفيه.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف دوافع السفر.
- يعدد دوافع السفر.
- يفسر أسباب اختلاف دوافع السفر من شخص إلى آخر.

المفاهيم والمصطلحات

دوافع السفر.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم التعاوني

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
 - هل تفكر في زيارة مدينة العقبة أم مدينة البترا؟
 - هل يتوافر في الأردن مقومات الجذب السياحي؟
 - اذكر أبرز هذه المقومات.
- مناقشة الإجابات مع الطلبة، لاستنتاج دوافع السفر المختلفة، وأسباب اختلافها، ثم تلخيصها وعرضها على السبورة.
- التدريس المباشر / أوراق العمل
 - توزيع ورقة العمل (٢-١) على الطلبة، ثم طرح السؤالين الآتيين عليهم:
 - لماذا اختار أحمد جائزة السفر إلى العمرة؟
 - لماذا اختار شادي جائزة السفر إلى شرم الشيخ؟
 - توجيه الطلبة إلى الإجابة عن هذين السؤالين بالرجوع إلى ورقة العمل (٢-١).
 - مناقشة إجابات الطلبة، ثم تلخيصها وتدوينها على السبورة.
- التعلم عن طريق النشاط .
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعتين، ثم تعيين مقرر لكل مجموعة، ثم توزيع المهام عليهما كما يأتي:
 - المجموعة الأولى: إعداد عرض تقديمي يتضمن ما يأتي:
 - شرائح عن دوافع السفر المختلفة.
 - شرائح تحتوي صورة أو أكثر عن موقع في الأردن يمثل الدوافع المذكورة.
 - المجموعة الثانية: إعداد بطاقات، تمثل كل منها سبباً من أسباب اختلاف دوافع السفر.
 - متابعة أداء الطلبة وتوجيههم.
 - عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن دوافع السفر المختلفة، وأسباب اختلافها، ثم عرضها على السبورة، ومناقشتها، وتلخيصها.
 - تكليف الطلبة بحل أسئلة الدرس في البيت.

الملاحق

انظر ملحق (٢-١) من أدوات التقييم، وملحق (٢-١) من أوراق العمل.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: القلم والورقة.
- أداة التقويم: اختبار كتابي (٢-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

- للمعلم: ظاهر، نعيم، مبادئ السياحة، عمّان، الأردن، دار المسيرة، ٢٠٠١م.

للطالب

٥ - دوافع صحية

دوافع ذات علاقة بتنشيط الجسم والعقل، والمحافظة على صحة الإنسان وسلامته وضمان سعادته ورفاهيته، وتتضمن العلاج والتداوي باستخدام المياه الحارة والمعدنية، انظر الشكل (٤-١)، إضافة إلى المراكز الطبية والمستشفيات، التي ساهمت في قدوم الرعايا العرب لتلقي العلاج في المستشفيات الأردنية.



الشكل (٤-١): السياحة العلاجية.

٦ - دوافع تجارية

تشمل التجارة والأعمال، وعقد الصفقات التجارية، والتسويق كما هو الحال في مدينة العقبة بعد إعلانها منطقة اقتصادية خاصة، لاحظ الشكل (٥-١).

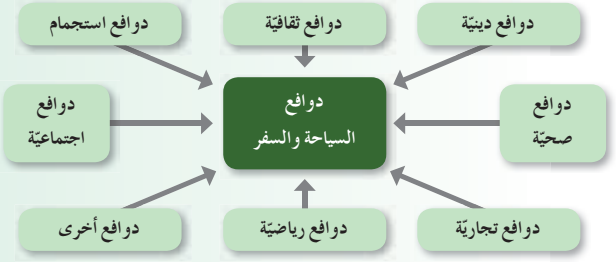
تعلم

تختلف دوافع السفر باختلاف العمر، والجنس، والحالة الاجتماعية، والثقافة، والمستوى الاقتصادي.

٢٠

٨ - دوافع أخرى

وتشمل المغامرة، مثل تسلق الجبال، والعيش في البراري، والصيد، والتخييم، وكذلك دوافع بيئية، كزيارة المحميات الطبيعية، مثل محمية ضانا الطبيعية. ويمكن للشخص المسافر أن يكون لديه أكثر من دافع لزيارة منطقة معينة، حيث تشارك هذه الدوافع لتحقيق الرغبة في السفر، لاحظ الشكل (٧-١).



الشكل (٧-١): دوافع السياحة والسفر.

نشاط (٥-١) دوافع السفر إلى العقبة

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، استخدم برمجية العروض التقديمية في إعداد ست شرائح عن أهم الدوافع التي يمكن إثباها في مدينة العقبة السياحية، واعرض ما توصلت إليه أمام زملائك في الصف.

٢٢

تعدّد وتباين أنواع السياحة وأغراضها قد ترتّب عليه اختلاف طبيعتها وتنوّع العلاقات والمكوّنات والموارد والتجهيزات والخدمات التي تدخل في إطارها وتتفاعل معها، الأمر الذي جعل نجاح العمل السياحيّ يتوقّف إلى حدّ كبير على الاهتمام بالعديد من هذه المجالات التي تؤثر وتتأثر به، فضلًا عن أنّ زيادة التخصص العلمي والمهني جعلنا من دراسة السياحة دراسة متكاملة ترتبط بالعديد من العلوم الأخرى ذات الصلة المباشرة بها.

وفي ما يأتي عرض لأهمّ العلوم التي ترتبط بالسياحة ارتباطًا وثيقًا:

١ - الاقتصاد

تلعب السياحة دورًا مهمًا في تنشيط اقتصاديات دول كثيرة؛ حيث أصبحت تمثّل مصدرًا رئيسًا للدخل المحلي، نتيجة إنفاق السائح على السلع والخدمات السياحية، وإلى جانب ذلك هناك تفاعل واضح وترابط بين قطاع السياحة والقطاعات الاقتصادية الأخرى سواء كانت صناعية، أو زراعية، أو خدمية، أو غيرها.

فالسياحة تلعب دورًا رئيسًا في دعم ميزان المدفوعات، وتوفير العملات الصعبة، وتوفير فرص العمل، والحدّ من الفقر والبطالة، وتوزيع التنمية على المناطق النائية، واستغلال الموارد الوطنية المتاحة بالشكل الأمثل.

٢ - الإحصاء

علم الإحصاء من العلوم المهمّة في تأكيد المعلومات والحقائق التي نحصل عليها، يمكننا من خلال الإحصاء التعرف إلى جوانب الطلب السياحيّ المتمثلة بتطور أعداد السياح، وتوزيعهم حسب العوامل الديمغرافية، والسلوكية، والدخل، والإنفاق السياحيّ، والاتجاهات السياحية المستقبلية، ومقارنة الأداء السياحيّ، والمنافسة مع الدول المجاورة، لاحظ الشكل (١-٨).

٢٣

علاقة القانون بالسياحة

وضع القوانين المنظمة للعمل السياحي	تعريف المنشأة السياحية، وتحديد ضوابط التراخيص الخاصّة بها
تنظيم العمل والتأمين الاجتماعي	تحديد حقوق السائح وواجباته
تنظيم إجراءات الدخول والخروج والتأشيرات والإقامة	حماية البيئة والمناطق الأثرية
تحديد أسعار الخدمات الفندقية	قوانين الاستثمار واستغلال الأراضي

الشكل (١-٩): علاقة القانون بالسياحة.

قانون ترخيص المنشآت الفندقية

نشاط (٦-١)

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، ابحث في موقع وزارة السياحة والآثار الأردنية www.mota.gov.jo عن نظام المنشآت السياحية، واستخرج شروط ترخيص فنادق الخمس نجوم، واعرضها على زملائك في الصّف.

٤ - علم الاجتماع

تتصل السياحة كنظام اجتماعي إنساني بعلم الاجتماع وسلوك الأفراد والجماعات من ثقافات مختلفة ودوافع متباينة، ويهتم علم الاجتماع بتناول علاقة الإنسان بالبيئة الاجتماعية المحيطة به، بقصد الوصول إلى القواعد والقوانين التي يعتمد عليها في تحليل الظواهر الاجتماعية وتفسيرها والتنبؤ بالمستقبل، ويمكن الاستعانة بنظريات علم الاجتماع لرسم السياسات السياحية، وتفسير الظواهر المرتبطة بسلوك السائح، وعلاقة السائح بالمجتمعات المحلية، ويبيّن الشكل (١-١٠) علاقة السياحة بعلم الاجتماع.

٢٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف أهم العلوم التي ترتبط بالسياحة.
- يوضح مدى ارتباط علمي الاقتصاد والإحصاء بالسياحة، وأثرهما فيها.
- يفسر كيفية تناول العلوم الاجتماعية وعلم النفس أسباب اختلاف دوافع السفر.
- يعي أثر غياب القانون في صناعة السياحة.

المفاهيم والمصطلحات

علم البيئة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة.

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
 - عندما تفكر في عمل مشروع سياحي، هل تسهم الميول والرغبات وطبيعة المجتمع في تحديد نوع المشروع وطبيعته؟
 - ما مدى ارتباط العلوم الآتية بالسياحة: الاقتصاد، الإحصاء، علم البيئة، الجغرافيا؟
 - ما أثر غياب القانون في صناعة السياحة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج علاقة السياحة بالعلوم الأخرى، ثم تلخيصها وتدوينها على السبورة.
- التعلم التعاوني/ العمل الجماعي
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم الطلب إليها:
 - مناقشة علاقة كل من: الاقتصاد والإحصاء بالسياحة.
 - مناقشة علاقة القانون بالسياحة ودوره في تنظيم العمل السياحي.
 - توضيح أثر علمي النفس والاجتماع في السياحة.
 - منح المجموعات وقتًا كافيًا للمناقشة، وتبادل الآراء.
 - عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن علاقة السياحة بالعلوم الأخرى، ثم تدوين النتائج على السبورة، ومناقشتها، وتلخيصها.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: القلم والورقة.
- أداة التقويم: اختبار كتابي (٣-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- ظاهر، نعيم، مبادئ السياحة، عمّان، الأردن، دار المسيرة، ٢٠٠١م.

للطالب

- موقع وزارة السياحة الإلكتروني:

www.mota.gov.jo

استخدام الإحصاء في السياحة

- تحديد حجم حركة السياحة الدولية والمحلية
- تحديد الطلب السياحي العالمي والمحلي
- معرفة أعداد السياح وجنسياتهم وأعمارهم
- تحديد عدد الليالي السياحية
- تحديد الإيرادات السياحية المتحققة
- تحديد الطاقة الفندقية المستغلة (نسبة الإشغال)
- التنبؤ بحجم الحركة السياحية واتجاهاتها في المستقبل

الشكل (٨-١): استخدام الإحصاء في السياحة.

٣ - القانون

إنّ القانون يعبر عن مجموعة القواعد العامة التي تنظم السلوك الاجتماعي للأفراد، وتطبقها الجهات الرسمية، حيث يشمل العمل السياحي على أنشطة ومجالات وجوانب مختلفة، والتي تخضع في تنظيمها وعملها للقوانين والتشريعات المختلفة، ويبيّن الشكل (٩-١) علاقة القانون بالسياحة.

٢٤

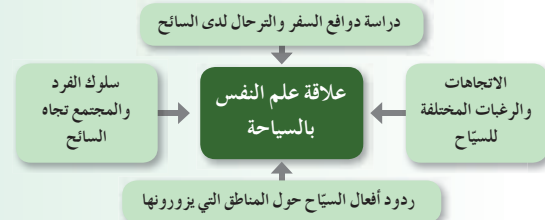
علاقة السياحة بعلم الاجتماع

- تحديد المشكلات الاجتماعية الناجمة عن السياحة
- دراسة العادات والتقاليد وأثرها في دعم النشاط السياحي
- دراسة النظم الاجتماعية وعلاقتها بالأنظمة الاقتصادية والسياسية
- التأثيرات والعلاقات المتبادلة بين المجتمعات المختلفة
- علاقة الإنسان بالبيئة المحيطة
- التأثيرات الاجتماعية الإيجابية والسلبية في المجتمع المضيف

الشكل (١٠-١): علاقة السياحة بعلم الاجتماع.

٥ - علم النفس

يهتم علم النفس بدراسة الإنسان كفرد له دوافعه ورغباته، وهذه الرغبات والدوافع تختلف من إنسان إلى آخر، ولذلك فإنّ رغبات السفر والترحال ودوافعه تختلف من سائح إلى آخر، بل وتختلف باختلاف العمر والجنس والبيئة الثقافية للسائح، ويبيّن الشكل (١١-١) علاقة السياحة بعلم النفس.



الشكل (١١-١): يبيّن علاقة السياحة بعلم النفس.

٢٦

النتائج الخاصة

- يوضح مدى ارتباط علمي البيئة والجغرافيا بالسياحة، وأثرهما فيها.

المفاهيم والمصطلحات

السياحة الخضراء، السياحة المستدامة، السياحة البديلة، السياحة الطبيعية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

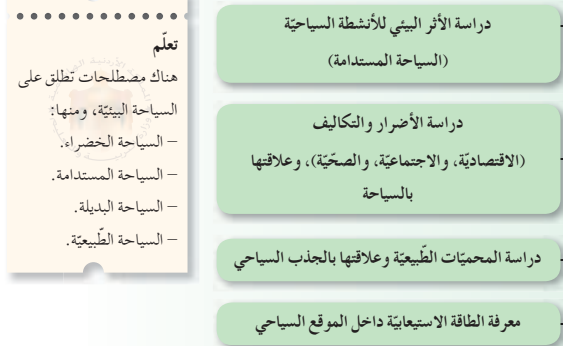
التدريس المباشر/ العمل في الكتاب المدرسي

- الطلب إلى الطلبة تأمل الشكل (١-١٢) "علاقة السياحة بعلم البيئة" ، والشكل (١-١٣) "علاقة السياحة بعلم الجغرافيا".
- إجراء نقاش وحوار مع الطلبة، ثم طرح الأسئلة الآتية:
 - لماذا أخذت أنظار السياح تتجه نحو السياحة البيئية؟
 - ما أثر السياحة في كل من: الأرض والسكان؟
 - ما مدى ارتباطها بالجغرافيا؟
- توجيه الطلبة وإرشادهم، لاستنتاج النتائج الخاصة بالدرس، ثم كتابة الإجابات والملاحظات على السبورة.

٦ - علم البيئة

يهتم علم البيئة كثيراً بالنشاط السياحي، حيث إنّ البيئة والسياحة بالإضافة إلى الإنسان تشكل معاً علاقة متكاملة على هذه الأرض، ويبيّن الشكل (١-١٢) علاقة السياحة بعلم البيئة.

علاقة علم البيئة بالسياحة



الشكل (١-١٢): علاقة السياحة بعلم البيئة.

٧ - الجغرافيا

تعدّد المجالات التي يتناولها علم الجغرافيا وتنوّع، فمثلاً الجغرافيا السياحية تهتم بدراسة الخصائص الاقتصادية والاجتماعية والديمقراطية للسياح، وحركتهم، واتجاهاتهم، ويبيّن الشكل (١-١٣) علاقة السياحة بالجغرافيا.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم:
- أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلّم

- ظاهر، نعيم، مبادئ السياحة، عمّان، الأردن، دار المسيرة، ٢٠٠١م.

للطالب

- موقع وزارة السياحة الإلكتروني:

- www.mota.gov.jo

الشكل (١-٣): علاقة السياحة بعلم الجغرافيا.

نشاط (٧-١)

علاقة السياحة بالعلوم الأخرى

أعدّ من خلال مجموعات العمل، مطوية باستخدام برمجية الناشر المكتبي، تتحدّث فيها عن علاقة السياحة بالعلوم الأخرى بشكل مختصر، ثمّ انسخها، ووزّعها على زملائك في الصّف.

يُعدّ مفهوم التربية السياحية من المفاهيم الحديثة؛ حيث نجد أنّ هناك قصوراً في المفهوم ليس على المستوى الشعبي فحسب، بل يتعداه إلى المستوى الرسمي المتمثّل في الهيئات والمؤسسات والمصالح المرتبطة بصناعة السياحة، وتأتي أهمية إبراز دور التربية السياحية والبحث فيها كونها ترتبط بالتنمية السياحية، والتي أصبحت في الوقت الحاضر أساساً في عملية التنمية الشاملة.

١ - مفهوم التربية السياحية

تعد التربية السياحية نظاماً متكاملًا يقوم على إكساب الأفراد والجماعات سلوكيات تُترجم على أرض الواقع من خلال احترام الآخرين، وغرس فضائل التسامح والمحبة بين أبناء المجتمع، ممّا ينعكس إيجابياً على تطوير المنتج السياحي الأردني وبالتالي النهوض بهذا الوطن العزيز.

ومن هنا، نجد أنّ مفهوم التربية السياحية يتمثّل في عملية نشر الوعي السياحي في المجتمعات على مستوى الأفراد والمؤسسات لكي يتواكب مع النهضة السياحية فيها، وعلاقته بالتنمية الشاملة؛ فهي تمدّ المواطن بالمعلومات والخبرات اللازمة؛ لفهم مقوماتها السياحية والجغرافية والثقافية والدينية، وكذلك تحدّد الالتزامات، والأخلاقيات السلوكية، والعناصر الثقافية في جعل مجتمعنا جاذباً للحركة السياحية.

٢ - أهمية تعميق مفاهيم التربية السياحية في المجتمع

تعتبر التربية السياحية عن أهميتها في المجتمع الأردني؛ حيث تعمل على إكساب العاملين في القطاع السياحي مهارات وخبرات كافية للتعامل مع السياح، وإبراز أنّ النشاط السياحي أصبح متاحاً لفئات المجتمع كافة، وذلك من خلال تنوع الأنشطة السياحية، وإطلاع المجتمع المحلي على كيفية التعامل والتفاعل مع السياح، والأهمية الاقتصادية للسياحة، من خلال إبراز أهمية جذب السياح كمصدر لزيادة الدخل. كما تسهم في

٢٩

النتائج الخاصة

- يتعرف المفهوم الحديث للتربية السياحية.
- يوضح أهمية التربية السياحية بوصفها ضرورة اجتماعية للتنمية الشاملة.
- يبين أهمية التربية السياحية بوصفها ضرورة اقتصادية للتنمية الشاملة.
- يقدر أهمية الوعي السياحي في النهوض بالحركة السياحية.

المفاهيم والمصطلحات

التربية السياحية، الوعي السياحي.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:

- هل سمعت بمفهوم التربية السياحية من قبل؟
 - ما أثر الالتزام بقيم التربية السياحية في المجتمع؟
 - وضح أهمية التربية السياحية بوصفها ضرورة اقتصادية واجتماعية للتنمية الشاملة.
 - أعط أمثلة على نتائج الوعي السياحي في المجتمع.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، للتوصل إلى تعريف التربية السياحية، وتعرف مجالاتها المختلفة ودورها في السياحة، ثم عرضها على السبورة.

التدريس المباشر / مسألة للنقاش

طرح الفكرتين الآتيتين للنقاش:

- يرتبط تقدم الدول المتطورة سياحياً بتفعيل دور التربية السياحية في مجتمعاتها.
- إسهام المدرسة والجامعة ووسائل الإعلام المختلفة بفاعلية في التعريف بالتربية السياحية في المجتمع.
- مناقشة الطلبة في هاتين الفكرتين على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي، واستخلاص النتائج المرجوة من تفعيل التربية السياحية.
- تدوين النتائج والملاحظات على السبورة.

تعلّم

يؤثر رواج السياحة بشكل مباشر في انعاش الصناعات والأنشطة المرتبطة بالنشاط السياحي، مثل صناعة الحرف التقليدية.



الشكل (١-٤): زيارة طلاب التعليم الفني إلى أحد المرافق السياحية

٤ - التربية السياحية كضرورة اجتماعية للتنمية الشاملة

يمكن معرفة أهمية التربية بصفة عامة والتربية السياحية بصفة خاصة من خلال: فهم دور التربية السياحية في تعزيز الولاء والانتماء الوطني، والمحافظة على الأعراف والتقاليد والحرف اليدوية، والتكيف مع التغيرات الثقافية والاجتماعية الناتجة عن النشاط السياحي، وتقادي التأثيرات السلبية للسياحة ومواجهتها.

٥ - الوعي السياحي

للنهوض بالحركة السياحية وتعظيم المنافع المتحققة من خلالها، لا بدّ من نشر الوعي السياحي وتعزيزه باستمرار.

وتلعب السياحة الدور الأكبر في انتقال وتبادل الأفكار وثقافات الشعوب والتأثير والتأثر بالحضارات العريقة، بحيث تؤدي إلى إكساب السائح ثقافات مختلفة تزداد بترحاله من بلد إلى آخر وتوسّع مداركه وتزيد معلوماته، ومن ناحية أخرى فإنّ المعرفة بالسياحة ومميزاتها وإيجابياتها وأهميتها في اقتصاديات الدول والمجتمعات أو ما يعرف بالثقافة السياحية، يعتبر من أهمّ العوامل التي تعمل على زيادة الاهتمام بالحركة السياحية في المقاصد السياحية.

٣١

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (٤-١) من أدوات التقييم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة مقالة عنوانها: "انعدام الوعي السياحي يؤثر في مستقبل المهني".

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير (١-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– زهران، هناء حامد، الثقافة السياحية وبرامج تنميتها، القاهرة: مصر، عالم الكتب، ٢٠٠٤م.

للطالب

الحث على العمل التطوعي وذلك عن طريق إنشاء جمعيات سياحية، مثل جمعية أصدقاء الآثار والسياحة، ونشر الوعي في المؤسسات الرسمية ومؤسسات المجتمع المحلي، وحثها على المحافظة على البيئة وحمايتها باعتبارها أحد عوامل الجذب السياحي والتنمية السياحية، وإبراز الهوية الثقافية، والاهتمام بالتراث الشعبي لتأثيرها في عملية الجذب السياحي.

كذلك تعمل التربية السياحية على الحث على احترام الأديان والثقافات المختلفة، وإبراز أهمية التعاون والتناغم بين القطاعين الخاص والعام بهدف الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة للسائح.

مسألة للنقاش

ناقش مع زملائك في الصفّ كيفة المحافظة على المواقع الأثرية والسياحية في الأردن.

٣ – التربية السياحية كضرورة اقتصادية للتنمية الشاملة

لقد تعرّف مفهوم التربية الحديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي العالمي وأصبح الارتقاء بمستوى التربية والتعليم ضرورة لمسايرة هذا التطور، وعليه نجد أنّ للتربية السياحية أهمية خاصة في تحقيق التنمية الشاملة من خلال المساعدة على تغيير نظرة الإنسان للعمل في قطاع السياحة، وتعزيز الاهتمام بالتعليم السياحي، والاستغلال الأمثل للموارد والاستثمارات السياحية، وتنمية مهارات العاملين في السياحة وإنتاجيتهم، والربط بين متطلبات العمل والحياة واتجاهات المجتمع، ويبيّن الشكل (١-١٤) زيارة طلاب التعليم الفندقية والسياحية لأحد المرافق السياحية.

٣٠

وتتضح أهمية الوعي السياحي من خلال ما يأتي:

- الحفاظ على التراث الحضاري للأردن.
- تعريف المجتمع الأردني بمكونات هذا التراث الحضاري.
- المحافظة على التراث واستغلاله الاستغلال الأمثل في تنشيط السياحة، لاحظ الشكل (١-١٥).
- تنمية الوعي بأهمية هذا التراث للمجتمع.
- اعتباره ضرورة من ضرورات التنمية.
- عملية تقبل المواطن للسائح والسياحة.
- توعية السائح بأهمية السياحة، والحفاظ على المواقع السياحية، والإسهام في تنمية المجتمعات المحلية.



الشكل (١-١٥): صناعات تقليدية.

مسألة للنقاش

أبرز مع أفراد مجموعتك أهمية كلّ من المدرسة والجامعة ووسائل الإعلام في التوعية السياحية، ثمّ ناقش ما توصلت إليه مع زملائك في الصفّ.

٣٢

الوحدة الثانية

مقومات السياحة



النتائج الخاصة

- يتعرف مقومات الجذب السياحي الطبيعية في الأردن.
- يتعرف مقومات الجذب السياحي الثقافية في الأردن.
- يدرك أهمية مقومات الجذب الطبيعية والثقافية للسياحة في الأردن.

المفاهيم والمصطلحات

مظاهر السطح.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- ما مقومات الجذب الطبيعية في الأردن؟
- ما مقومات الجذب الثقافية في الأردن؟
- بين أهمية البعد الاجتماعي بوصفه عامل جذب سياحي.
- بين أهمية وسائل الترفيه بوصفها عامل جذب سياحي.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج مقومات الجذب الثقافية، والطبيعية، والبعد الاجتماعي بوصفه عامل جذب سياحي، ثم عرضها على السبورة.

التفكير الناقد / التحليل

- مناقشة الظاهرتين الطبيعيين الآتيتين، وبيان أثرهما في السياحة الأردنية:
- تنوع المناخ في الأردن، فقد تهطل الأمطار وتتساقط الثلوج في مدينة عمّان، في حين يكون الجو مشمسًا ودافئًا في الأغوار.
- غنى الأردن بالمواقع الثقافية والتراثية لمختلف الحضارات.
- مناقشة الفكرتين المطروحتين.
- توجيه الطلبة وتدوين الملاحظات والإجابات، وصولاً إلى فهم مشترك يؤكد التنوع المناخي الذي تحظى به المناطق السياحية في الأردن.

أولاً المقومات السياحية في الأردن
Dimensions of Tourism in Jordan

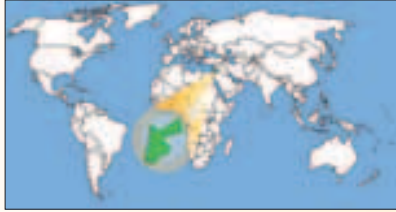
يتمتع الأردن بمزايا ومقومات جغرافية وطبيعية تجعل منه مقصدًا سياحيًا في معظم فصول السنة، حيث تلي الأماكن الدينية، والمواقع الأثرية، والمصايف، والمشاتي، والشواطئ، والينابيع، والغابات، والصحارى حاجات الأسواق السياحية ورغباتها، وتشكّل في مجموعها المقومات السياحية التي تجذب الزوّار والسياح لزيارة البلد، وتشمل ما يأتي:

١ - مقومات الجذب السياحي Tourism Attraction Dimensions

يعد توفر مقومات الجذب السياحي العامل الرئيس لجذب السياح إلى المناطق السياحية، ويوجد في الأردن مزيج متكامل من المقومات السياحية والتي تجعله مقصدًا سياحيًا متميزًا.

أ - المقومات الطبيعية: تعدّ عوامل الجذب الطبيعية المحرك الرئيس للنشاط السياحي، والتي تعتبر من الأسباب الرئيسة لقيام السائح برحلته السياحية، وهذه المقومات متميزة في الأردن وتشمل:

١. الموقع الجغرافي: يتمتع الأردن بموقع جغرافي متميز في قلب الوطن العربي، فضلًا عن موقعه المتوسط بين قارات العالم الثلاث (آسيا، أفريقيا، وأوروبا)، لاحظ الشكل (١-٢).



الشكل (١-٢): موقع الأردن بين قارات العالم.

تعلّم
تصل ملوحة البحر الميت إلى (٣٢٪)، أي ما يعادل (٩) أضعاف مياه البحر والمحيطات الأخرى.

نشاط (١-٢) مميزات موقع الأردن

بالرجوع إلى مكتبة المدرسة، استخدم مع أفراد مجموعتك برمجية معالجة النصوص في كتابة تقرير لا يزيد على ثلاث صفحات عن مميزات موقع الأردن (الجغرافية، والمناخية، والطبيعية)، واشرحه لزملائك في الصف.

ب - المقومات الثقافية: لا تقلّ المقومات الثقافية أهمية عن المقومات الأخرى، حتى أنّها في بعض الأحيان تتفوق عليها من حيث أهميتها في العملية السياحية، وميزة هذه المقومات أنّها من صنع الإنسان نفسه، فمنها التاريخية، والأثرية، والتراثية، والعادات والتقاليد، ونمط حياة الإنسان، وطريقة العيش في الماضي والحاضر، ومنها الفنون، والحرف الشعبية والتقليدية.

١. المقومات التاريخية والأثرية: وتشمل المواقع التاريخية والأثرية المنتشرة في مختلف أرجاء الأردن، والتي تعود لعصور وحضارات مختلفة قامت على أرضه، حيث يمتلك الأردن تاريخًا حضاريًا طويلًا، وعددًا كبيرًا جدًا من المواقع التاريخية والأثرية، ومنها:

البتراء، وجرش، وعمّان، وأمّ قيس، ومادبا، والعقبة، والقصور الصحراوية، وأمّ الجمال، وقلعة عجلون، وقلعة الكرك، وقلعة الشوبك، وعراق الأمير. المتاحف: يتوفّر في الأردن العديد من المتاحف، والتي تهدف إلى إبراز الإرث الحضاري والفني في المملكة، وتعنى بإبراز التطور التاريخي والتراثي للحضارات المتعاقبة، ممّا ينمي الشعور بالانتماء الوطني، ويبين الشكل (٢-٢) خريطة أهمّ المتاحف في الأردن.

ومن أنواع المتاحف الموجودة في الأردن:

أ. المتاحف التاريخية: تعرض مقتنيات وأدوات كانت تستخدم في العصور الماضية، كما تعرض تطوّر هذه الأدوات حتى وصلت إلى ما نحن عليه اليوم، ومنها متحف الآثار الأردني.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

انظر ملحق (١) من إجابات الأسئلة، وملحق (٢-١) من أدوات التقويم.

الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة كتابة تقرير عن المهرجانات التي تقام في الأردن وأهميتها في إبراز حضارة الأردن وثقافته للعالم، ثم مناقشته وعرضه على بقية الطلبة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم تقدير (٢-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف السابع الأساسي، الجزء الأول، الوحدة الثانية، الدرس الأول: الزي الشعبي، والدرس الثاني: الصناعات التقليدية في الأردن.

مصادر التعلم

للمعلم

– ذهبية، محمد محمود، الجغرافيا السياحية، ط١، عمّان، الأردن، المجتمع العربي، ٢٠٠٧م.

– الطائي، منى أحمد، المعالم الأثرية في المملكة الأردنية الهاشمية، عمّان، الأردن، وزارة السياحة والآثار، ٢٠٠٤م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.visitjordanmoc.

٢ . المناخ: يعد عنصر المناخ من العناصر المهمة والمؤثرة في الحركة السياحية في الأردن، وتقع المناطق الغربية في الأردن ضمن مناخ البحر المتوسط المعروف باعتدال درجات الحرارة وبمناسبة مناخه للأنشطة السياحية، فضلاً عن وادي الأردن والعقبة الذين يستهويان السياح في فصل الشتاء، ويمتاز مناخ الأردن باختلاف درجات الحرارة وتنوعها، نظراً لتنوع التضاريس ما بين الصحراء، والمرتفعات الجبلية، ووادي الأردن، مما يمنح المملكة إمكانية جذب السياح على مدار العام.

٣ . مظاهر السطح: إنّ التنوع الكبير في أشكال سطح الأرض في الأردن ساعد على تنوع المنتج السياحي، ويعتبر الأردن متحفاً طبيعياً يتضمن تنوعاً كبيراً في مظاهر السطح ضمن مسافات قصيرة؛ فالمناطق الجبلية تمتد على جانبي حفرة الانهدام، والتي يصل ارتفاع أعلى قمة فيها إلى (١٨٥٤) متراً عن مستوى سطح البحر، كما هو الحال في جبل أم الدامي، وتنخفض مناطق أخرى، كالبحر الميت إلى (- ٤٢٢) متراً تحت مستوى سطح البحر (حسب عام ٢٠٠٩م)، أدى هذا بدوره إلى تعدد الأنشطة السياحية، كتنسّق الجبال، والاستمتاع بالمناظر الطبيعية، ومشاهدة التنوع الصخري.

٤ . الغابات الطبيعية: على الرغم من تدني نسبة الأراضي الحرجية في المملكة، إلا إنه تتوفر في الأردن مساحات واسعة من الغابات الحرجية الجبلية في مناطق عجلون وديّين وجرش وناغور وبيرين والسلط، وتمثل هذه المناطق متنقلاً للسياحة الداخلية والعربية، كما سعت الجمعية العلمية الملكية لحماية الطبيعة في الآونة الأخيرة إلى إقامة عدد من المحميات داخل هذه الغابات، بهدف حمايتها من الأخطار التي تهددها، وفتحها أمام السياحة البيئية والطبيعية، مثل محميات ضانا وديّين وعجلون.

٥ . المياه المعدنية والحارة: وتمثل المياه المعدنية والحارة في النابيع المنتشرة من شمال الأردن إلى جنوبه خاصّة على امتداد حفرة الانهدام، وتمتاز بغناها بالأملاح والمعادن التي تعالج العديد من الأمراض الجلدية والتنفسية والعصبية، ومنها حمامات معين، وعفرة، وبريبطة، والحمة الأردنية، وكذلك البحر الميت.

ب . المتاحف التراثية: وتعرض التراث الشعبي للأردن، فضلاً عن التعريف بالعادات والتقاليد والقيم الأصيلة للشعب الأردني، والأزياء الشعبية والحلي والمطرزات، ومنها متاحف الحياة الشعبية.

ج . المتاحف الفنية: ويدخل في نطاقها عرض اللوحات الفنية وأعمال النحت والخزف وغيرها من عناصر الفن الرفيعة، ومنها المتحف الوطني للفنون الجميلة.

د . المتاحف العلمية: وتعرض العلوم التقنية والصناعية والاختراعات، وكذلك تقدم العلوم الطبيعية من معروضات الحيوانات، والأحافير، والنباتات، والصخور، وغيرها من الكائنات الحية الموجودة في الطبيعة، ومنها متحف الحياة الطبيعية في جامعة اليرموك.

هـ . المتاحف التعليمية: وتعرض فيها عينات من المواد والأعمال التي تخدم النواحي العلمية والثقافية، وغالباً ما تحتوي على قاعات عدّة للمعروضات، ومثال ذلك متحف الطفل الأردني، والذي يعتبر الأول من نوعه في الشرق الأوسط.



الشكل (٢-٢): المتاحف في الأردن.

النتائج الخاصة

- يتعرف أهمية البُعد الاجتماعي بوصفه عامل جذب سياحي.
- يبين أهمية وسائل الترفية بوصفها عامل جذب سياحي.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

- التعلم عن طريق النشاط/ كتابة التقارير
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين، ثم تعيين مقرر لكل منهما، ثم تكليف كل مجموعة تنفيذ مهمة خاصة بها على النحو الآتي:
 - المجموعة الأولى: تنفيذ النشاط (٢-١) المتمثل في كتابة تقرير لا يزيد على ثلاث صفحات عن مزايا الطبيعة في الأردن، وذلك بالرجوع إلى المكتبة المدرسية، أو زيارة الموقع الإلكتروني: visitjordan.com.
 - المجموعة الثانية: تنفيذ النشاط (٢-٢)، ثم كتابة تقرير لا يزيد على ثلاث صفحات، بعد زيارة أحد المتاحف القريبة من مكان سكنها، مبينة فيه نوع المتحف، وأقسامه، وأهم معروضاته.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن مزايا الطبيعة في الأردن، ونوع المتحف، وأقسامه، وأهم معروضاته.
- عرض النتائج على السبورة، ومناقشتها، وتلخيصها.

نشاط (٢-٢) المتاحف

زرّ مع أفراد مجموعتك أحد المتاحف القريبة من مدينتك، وحاول الاطلاع على معروضات المتحف والأقسام الموجودة فيه، ثم أعد تقريراً بذلك، واعرض ما توصلت إليه أمام زملائك في الصفّ.

٣ . المهرجانات: تعكس المهرجانات مدى التفاعل ما بين الثقافات المختلفة، هذا فضلاً عن التعرّف إلى ثقافات الأمم الأخرى. ازداد في الأردن الاهتمام بهذه الفعاليات نظراً لأهميتها في التقريب ما بين الحضارات المتباينة، ولأنها تقدّم حضارة الأردن وثقافته للعالم، يبيّن الشكل (٢-٣) فعالية تراثية في مهرجان الأردن، ويبيّن الشكل (٢-٤) خريطة المهرجانات الثقافية في الأردن. تنوّعت المهرجانات في الأردن بحسب أهدافها، فمنها: الفنية والثقافية، والتراثية، ومهرجانات الشعر، وغيرها من المهرجانات التي تستقطب عدداً كبيراً من المهتمين بهذا النوع من السياحة في الأردن، ومنها: مهرجان الأردن الثقافي، ومهرجان الفحيص، ومهرجان شبيب.



الشكل (٢-٣): إحدى فعاليات مهرجان الأردن.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير (٢-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب التربية المهنية، الصف الثامن الأساسي، الجزء الأول، الوحدة السادسة، الدرس الأول: أهمية الأردن السياحية.
- كتاب التربية المهنية، الصف التاسع الأساسي، الجزء الثاني، الوحدة السادسة، الدرس الأول: السياحة وأهميتها.

مصادر التعلّم

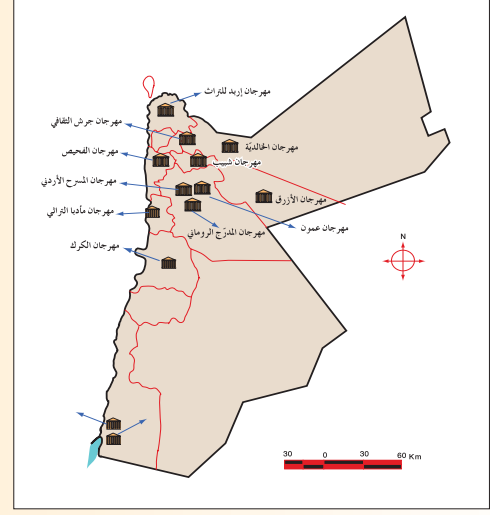
للمعلم

- ظاهر، نعيم، مبادئ السياحة، عمّان، الأردن، دار المسيرة، ٢٠٠١م.

للطالب

- موقع وزارة السياحة الإلكتروني:

- www.mota.gov.jo



الشكل (٢-٤): المهرجانات في الأردن.

٤ . التراث الشعبي: وتمثّل هذه المقومات بنمط حياة الإنسان الأردني وثقافته وعناصر هذه الثقافة، ومنها الحرف اليدوية، واللغة، والعادات والتقاليد، والعادات الغذائية، والأكلات الشعبية، والفن والموسيقى والنقش والنحت، والزي التقليدي.

نشاط (٢-٣) المقومات الثقافية

استخدم مع أفراد مجموعتك برمجية الناشر المكتبي في إعداد منشور عن المقومات الثقافية في الأردن وأهميتها في العملية السياحية، واعرض ما توصلت إليه أمام زملائك في الصف.

النتائج الخاصة

- يتعرف التسهيلات والخدمات التي تقوم عليها السياحة.
- يوضح أثر عامل الأمن والاستقرار في تشجيع الحركة السياحية.
- يظهر أهمية وسائل النقل المختلفة في دعم الحركة السياحية.
- يوضح أهمية الضيافة في تنشيط الحركة السياحية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- ما التسهيلات والخدمات السياحية الفندقية؟
- ما التسهيلات والخدمات غير الفندقية التي تدعم العملية السياحية؟
- بين أهمية عامل الأمن والاستقرار في دعم الحركة السياحية؟
- بين أهمية توافر وسائل النقل المختلفة في تنشيط الحركة السياحية؟
- كيف يُسهم عامل الضيافة في تنشيط الحركة السياحية؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج أهمية كل من: التسهيلات، والخدمات، والنقل والمواصلات، والضيافة، في دعم الحركة السياحية، ثم كتابتها على السبورة.
- التعلم التعاوني/ العمل الجماعي
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها بالآتي:
- إعداد قائمة بالتسهيلات والخدمات السياحية الفندقية.
- إعداد قائمة بالتسهيلات والخدمات غير الفندقية التي تدعم العملية السياحية.
- كتابة ملخص عن مدى وسائل النقل المختلفة المتاحة بوصفها عاملاً مهماً يدعم الحركة السياحية.
- كتابة ملخص عن دور الضيافة في تنشيط الحركة السياحية.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته بعد الانتهاء من مناقشة أثر التسهيلات والخدمات وعوامل النقل والمواصلات والضيافة في دعم حركة السياحة.
- مناقشة الطلبة في مشروعاتهم داخل الصف.

ج - الأبعاد الاجتماعية: تتمثل في العلاقات الاجتماعية وزيارة الأصدقاء، وتعزيز أواصر العلاقات العائلية وتجديدها من خلال اللقاءات والزيارات المكثرة، وكذلك الرغبة لدى الكثير من المغتربين في زيارة البلد الأم وأماكن الطفولة، وحضور المناسبات الاجتماعية المختلفة.

د - وسائل الترفيه: إن السائح غالباً ما يذهب إلى الأماكن التي يتوفر فيها وسائل ترفيه متنوعة ومختلفة، منها ما يكون بشكل دائم، كالجداق العامة، مثل حدائق الملك عبدالله، وحديقة الأردن للحيوانات، وحدائق الحسين، ومنها ما يكون مؤقتاً، كالمعارض الدولية، مثل معرض عمان الدولي.

٢ - التسهيلات والخدمات Facilities and Services

مجموعة التسهيلات والخدمات التي لا يمكن للسياحة أن تقوم من غيرها وإن وجدت المقومات الأخرى، والتي توفر للسياح تجربة تستحق الذكرى، مما يؤدي إلى زيادة مدة إقامة السائح ومعدل إنفاقه من جهة، والرغبة في العودة للموقع السياحي وإعطاء صورة حسنة عن السياحة في الأردن من جهة أخرى، وتشمل العديد من الخدمات الأساسية والخدمات المساعدة في العملية السياحية، ويبين الشكل (٢-٥) بعض الخدمات السياحية، وتتضمن:

- أ - أماكن الإيواء: لا يفقد بأماكن الإيواء هنا الفنادق فقط، وتشمل المؤسسات التي تقدم خدمات الإيواء بشكل تجاري كافة. كالفنادق بأنواعها وتصنيفاتها، والموتيلات، وبيوت الشباب، والشقق السياحية، والشقق المفروشة.

ب - خدمات الطعام والشرب: تتمثل بأنواع المطاعم التي تقدم خدمات الطعام والشرب، ومنها المطاعم الفندقية، والمطاعم المتخصصة، ومطاعم الوجبات السريعة، وغيرها.

تعلم

بنفق السائح حوالي ٢٥٪ من ميزانية الرحلة على وسائل الراحة.



الشكل (٢-٥): بعض الخدمات السياحية.

مسألة للنقاش ناقش مع زملائك في الصف دور المواطن الأردني في توفير الأمن للسائح خلال زيارته للأردن.

٣ - النقل والمواصلات Transportation

لا يمكن الوصول إلى الموقع السياحي من غير واسطة نقل مناسبة، حيث إن العديد من المواقع السياحية لا تزار أو حتى توضع على خطوط حركة المكاتب السياحية لصعوبة الوصول إليها. لذلك لا بد من توفير وسائل النقل والمواصلات الحديثة والمريحة والتي تتمتع بمواصفات عالية الجودة وأسعار مناسبة، وتنقسم وسائل النقل إلى جوية، وبرية، وبحرية.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعداد لوحة جدارية تحوي أسماء أشهر شركات النقل البري والبحري والجوي في الأردن.

إثراء

– تكليف الطلبة الرجوع إلى موقع وزارة السياحة والآثار الأردنية الإلكتروني (www.mota.gov.jo)، ثم استخراج أعداد الفنادق المصنفة وغير المصنفة الموجودة في الأردن هذا العام، ثم عرض ما تتوصل إليه على الزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم تقدير (٢-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

– مقابلة، خالد، صناعة السياحة في الأردن بين النظرية والتطبيق، عمّان، الأردن، مؤسسة الوراق، ٢٠٠٧م.

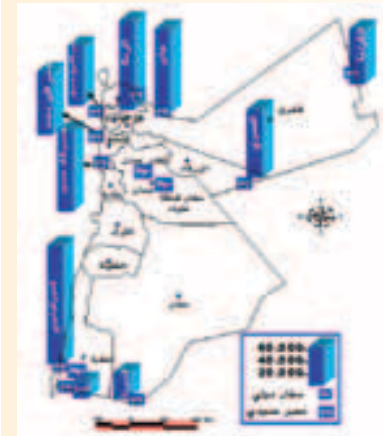
للطالب

– موقع وزارة السياحة والآثار الأردنية الإلكتروني:

www.mota.gov.jo

- ج – الخدمات التي تدعم العملية السياحية: هناك خدمات عدّة تدعم العملية السياحية في الأردن، وتعطي صورة متميّزة عنه، ومن هذه الخدمات: الإرشاد السياحي، وكالات السياحة والسفر ومكاتبها، وسيارات التاكسي، والسيارات السياحية، ومراكز التسوّق وخدماتها، وخدمات الصرافة والتأمين.
- د – البنية الأساسية: وتتضمّن خدمات البنية التحتية، والتي عادة تستخدم من قبل السائح والمواطن على حدّ سواء، ومنها: شبكات المياه، والصرف الصحي، والاتصالات، والطاقة الكهربائية، وشبكات الطرق.
- هـ – الأمن والاستقرار: يعتبر عامل الأمن من أهمّ مقوّمات السياحة وأبرزها في المقصد السياحي، حيث إنّ توفّر المقوّمات كافّة في منطقة معينة مع عدم وجود الأمن يقيها بعيدة عن النشاط السياحي.
- ويعتبر الأردنّ واحة أمن واستقرار للمواطن والزائر، وتمثّل عوامل توفّر الأمن والاستقرار في الأردنّ بما يأتي:
١. علاقة الحبّ والاحترام التي تربط الشعب بالقيادة الهاشمية.
 ٢. الاستقرار السياسي والاقتصادي الذي ينعم به الأردنّ.
 ٣. العلاقات المثالية ما بين الأردنّ ودول العالم.
 ٤. وعي الفرد والمجتمع الأردني بأهمية السياحة، وبالتالي الحفاظ على سلامة السائح وأمنه.
 ٥. خلو الأردنّ من الأوبئة والأمراض نتيجة العناية والوعي الصحيّ.
 ٦. الشرطة السياحية والتي من مهامّها المحافظة على سلامة السائح والمناطق السياحية.

- أ – النقل الجوي: وتمثّل خدمات النقل الجوي في الأردنّ بتوفّر ثلاثة مطارات للنقل المدنيّ والسياحيّ تشمل مطار الملكة علياء الدوليّ، ومطار ماركا المدنيّ، ومطار العقبة الدوليّ، التي تعمل على استقبال المسافرين القادمين على متن شركات الطيران المختلفة، هذا فضلاً عن شركات الطيران الوطنية التي تقدّم خدمات النقل الجوي المتميّز، ومنها الملكية الأردنية، والأجنحة الملكية، والأردنية للطيران.
- ب – النقل البري: يتمثّل بتوفّر العديد من نقاط العبور البرية التي تربط الأردنّ بالدول المجاورة، متمثلة بالمراكز الحدودية البرية الموزّعة على حدود الأردنّ كافّة مع الدول المجاورة، هذا فضلاً عن شركات النقل المتخصصة بنقل السياح، مثل شركة جت، وشركة ألفا، وشركة بترا، ومكاتب تأجير السيارات السياحية، ويبيّن الشكل (٦-٢) المطارات والمعابر الحدودية البرية الرئيسة في الأردنّ.



الشكل (٦-٢): المعابر الحدودية والمطارات في الأردنّ.

ج – النقل البحري:

يتمثّل بميناء العقبة والذي يعتبر رنة الأردنّ ومنفذها البحري الوحيد على الدول الأخرى، والمجهّز بأحدث الأجهزة والمعدّات والخدمات لاستقبال السياح.

عملية فهم السائح وما يريده وما الذي يجذب اهتمامه يعتبر مهمًا من قبل الدول السياحية من أجل العمل على إشباع رغباته واحتياجاته، فضلًا عن جذب أعداد أكثر من السياح من خلال توفير الخدمات والتسهيلات السياحية التي يحتاجها هؤلاء السياح، وكذلك توفير نشاطات وفعاليات فريدة تتلاءم مع المتطلبات المتنوعة للسياح، وبالتالي زيادة الطلب السياحي والذي ينعكس إيجابيًا على الاقتصاد الأردني.

اختلف الباحثون في تعريف الطلب السياحي، وذلك كل حسب تخصصه، فنجد اختلافًا في تعريف الطلب السياحي من وجهة نظر الاقتصاديين والجغرافيين وعلماء الاجتماع وغيرهم، وعمومًا يمكن تعريف الطلب السياحي بأنه:

«مجموع الأشخاص الذين يسافرون، أو لديهم الرغبة في السفر واستخدام الخدمات والتسهيلات السياحية في أماكن غير أماكن الإقامة المعتادة».

تعلّم

الموسمية تعني: تذبذب الحركة السياحية ارتفاعًا وهبوطًا خلال فترة معينة من السنة، بسبب الظروف السياسية، والاقتصادية، والأمنية، والطبيعية.

١ - مميزات الطلب السياحي

إن الطلب على السياحة يختلف عن الطلب على أي سلعة أخرى، حيث يمتاز الطلب السياحي بخصائص عدّة تميّزه عن باقي السلع والخدمات، ومنها:

أ - الحساسية: إن الطلب السياحي حساس تجاه التغيرات السياسية، والاقتصادية، والأمنية، والطبيعية.

ب - الموسمية: إن النشاط السياحي يغلب عليه طابع التقلب والتغير في الحركة السياحية من فترة إلى أخرى خلال السنة الواحدة، فتكون الحركة السياحية في أوقات معينة كبيرة وهو ما يسمى بموسم الذروة السياحي، بينما تكون قليلة في أوقات أخرى وتسمى فترة الركود السياحي.

٥٠ >

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

فكر، صفحة (٥٣):

- تعرّف أثر قرب الأردن من البلدان التي يغلب على ساكنيها حبّ السفر والسياحة.

النتائج الخاصة

- يتعرف مميزات الطلب السياحي.
- يفسر تأثير حركة السياحة بالتغيرات السياسية، والاقتصادية، والأمنية، والطبيعية.
- يوضح طبيعة الطلب السياحي.
- يتعرف العوامل المؤثرة في الطلب السياحي.

المفاهيم والمصطلحات

الطلب السياحي، الحساسية، الموسمية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- ما مميزات الطلب السياحي؟
- ما العوامل التي تؤثر في الحركة السياحية؟
- ما مفهومك للموسمية السياحية؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج مميزات الطلب السياحي، والعوامل المؤثرة في السياحة، ثم تدوينها على السبورة.
- التدريس المباشر/ العمل في الكتاب المدرسي
- الطلب إلى الطلبة تأمل الشكل (٢-٧) المتعلق بالعوامل المؤثرة في الطلب السياحي، ومنحهم الوقت الكافي لذلك.
- إجراء نقاش وحوار مع الطلبة، وتوجيههم، وإرشادهم إلى استخلاص النتائج الخاصة بالدرس، ثم كتابة الإجابات والملاحظات على السبورة.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة موقع وزارة السياحة والآثار الأردنية الإلكتروني (www.mota.gov.jo)، لتعرّف حركة السياحة الموسمية في الأردن، ثم تمثيل ذلك برسم بياني يظهر حركة السياح خلال العام الماضي.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: القلم والورقة.
- أداة التقويم: اختبار كتابي (٢-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

– مقابلة، خالد، صناعة السياحة في الأردن بين النظرية والتطبيق، عمّان، الأردن، مؤسسة الوراق، ٢٠٠٧م،

للطالب

– موقع وزارة السياحة والآثار الأردنية الإلكتروني: www.mota.gov.jo.

ج - التفاعل مع القطاعات الاقتصادية الأخرى: إنّ زيادة الطلب على السياحة يؤثّر وبشكل واضح في نشاط القطاعات الاقتصادية المرتبطة بها، كالزراعة، والصناعة، والصحة، والتعليم، حيث إنّ السياحة صناعة مرّكبة تعتمد على القطاعات الأخرى.

د - التوسع في النشاط السياحي: تعتبر الحركة السياحية في تطوّر وزيادة مستمرين، حيث إنّ السياحة من الأنشطة الاقتصادية التي يعوّل عليها في المستقبل، نظراً للزيادة المستمرة في أعداد السياح، وبالتالي زيادة الطلب على الخدمات السياحية نتيجة التطوّر التكنولوجي السريع، وتحسّن المستويين الصحي والمعيشي، وزيادة أوقات الفراغ، والتطوّر في وسائل الأتصالات ونظم المعلومات.

٢ - العوامل المؤثرة في الطلب السياحي

يعتبر الأردنّ وبحكم موقعه المتميّز، وسياسته المعتدلة، وغناه بالمواقع السياحية، وتوفّر الخدمات السياحية والتسهيلات مقصداً متميّزاً للسياح من مختلف الجنسيات في العالم، وهناك عوامل عدّة كما هي موضحة في الشكل (٢-٧) تؤثر في طبيعة الطلب السياحي في المملكة، وأهمّها:

- الاستقرار السياسي والأمني: إنّ عمليّة الاستقرار السياسي والأمني الدولي والإقليمي والمحلي تؤثر وبشكل كبير في الحركة السياحية في الأردنّ، حيث إنّنا نلاحظ أنّ أعداد السياح القادمين إلى الأردنّ والمنطقة تقلّ مع حدوث الاضطرابات والأحداث غير الطبيعيّة، وتنشط في ظلّ توقّف الاستقرار.
- القرب من الأسواق المصدّرة للسياح: يعتبر قرب المقصد السياحيّ أو بعده من الأسواق المصدّرة للسياح مهماً جداً في عمليّة الطلب السياحي، حيث إنّ وجود الخدمات السياحية المطلوبة وتطوّر وسائل النقل السياحيّ يشجّع السياح على ارتياده.
- المنافسة في الأسواق الإقليمية والدولية: إنّ عمليّة التنافس ما بين الدول لاجتذاب السياح قائمة، وإنّ عمليّة التنافس تكون عادة في جاذبيّة المواقع السياحية وتمييزها عن المواقع في الدول الأخرى، ممّا يجعل السياح يقبلون عليها من مختلف أنحاء العالم ولا يكون لها منافس في العالم، وكذلك فإنّ توفّر الفعاليّات السياحية من فنادق ومنتجعات، وتوّعها، وتمييزها يساهم في استقطاب الحركة السياحية وتكرارها.

٥١

- توفّر أوقات الفراغ والإجازات المدفوعة الأجر: إنّ توفّر أوقات الفراغ خاصّة في الدول المصدّرة للسياح، فضلاً عن الإجازات المدفوعة الأجر، وإمكانيّة التقلّ وسهولته، والأسعار المناسبة في المنطقة المقصودة، يعمل على زيادة أعداد السياح الذين لديهم الرغبة في السفر، والقادرين على ممارسة الأنشطة السياحية.
- الدخل القابل للإنفاق: إنّ عمليّة زيادة الدخل القابل للإنفاق يساهم في تخصيص جزء من هذا الدخل للإنفاق على غير الاحتياجات الأساسية والرئيسية في الحياة اليومية، ويعمل على زيادة الإقبال على ممارسة الأنشطة السياحية كأحد أوجه النشاطات الإنسانيّة.
- أسعار السلع والخدمات السياحية: وتتضمّن أسعار النقل والمواصلات من وإلى المقصد السياحي، وكذلك أسعار الإقامة والخدمات المقدّمة للسياح، حيث إنّ السائح في الغالب يبحث عن بدائل للمنطقة السياحية تلبّي حاجاته ورغباته وبأسعار أقل.
- العوامل الديمغرافية للأسواق المصدّرة للسياح، ومنها: العمر، والجنس، والحالة الاجتماعيّة، والدخل الفردي، فلكل فئة من المجتمع خصائصه واحتياجاته، ممّا يعمل على اختلاف الأهداف والأغراض التي يسافرون من أجلها.



الشكل (٢-٧): العوامل المؤثرة في الطلب السياحي.

٥٢

النتائج الخاصة

- يتعرف عناصر الطلب السياحي .
- يتعرف الأثر الفاعل للإدراك والتوقعات في الطلب السياحي.
- يصف الحركة السياحية الدولية.

المفاهيم والمصطلحات

الإدراك، التوقعات.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:

- ما عناصر الطلب السياحي؟
- ما أهمية الإدراك والتوقعات في الطلب السياحي؟
- ما الدافع الأكثر طلباً في السياحة الدولية؟
- تتبع مراحل تطور النشاط السياحي في الأردن.

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج كل من: عناصر الطلب السياحي، والحركة السياحية الدولية، وتطور النشاط السياحي في الأردن، ثم تدوينها على السبورة.

التدريس المباشر/ العمل في الكتاب المدرسي

- الطلب إلى الطلبة تأمل الشكل (٢-٨) المتعلق بعناصر الطلب السياحي، ومنحهم الوقت الكافي لذلك.
- مناقشة الطلبة في المخطط البياني لعناصر الطلب السياحي، وتوجيههم، وإرشادهم؛ من أجل التوصل إلى النتائج الخاصة بهذا المخطط، ثم تدوين الإجابات والملاحظات على السبورة.

فكر!

يعد السياح العرب عموماً ومن دول الخليج العربي خصوصاً أكثر جنسيات السياح الوافدين إلى الأردن. لماذا؟

٣ - عناصر الطلب السياحي

تعد عملية معرفة عناصر الطلب السياحي وفهمها مهمة في إشباع حاجات السياح ورغباتهم المتوقع قدامهم إلى المنطقة السياحية، وتمثل هذه العناصر بالدوافع والإدراك والتوقعات، لاحظ الشكل (٢-٨).

أ - الدوافع: تتنوع هذه الدوافع من شخص إلى آخر باختلاف العمر، والجنس، والمستوى الاقتصادي، ومكان الإقامة، وغيرها، ومن هنا تقسم الدوافع إلى أربع مجموعات رئيسية، هي:

- ١ . دوافع إنسانية ونفسية: تعتبر هذه الدوافع الأسباب الرئيسة للقيام بالرحلة السياحية، ومنها: الراحة والاستجمام، والمعالجة الصحية، فضلاً عن نوعية الطعام والمشروبات، وتوفر الراحة ومتطلباتها والتي تمثل المعيار الأساسي في تقييم تجربة السائح على أنها إيجابية أو سلبية.
 - ٢ . دوافع ثقافية: تشمل الرغبة في التعرف إلى الدول الأجنبية، وحضاراتها، وآثارها، وتاريخها، فضلاً عن التعرف إلى عادات وتقاليد وفنون الشعوب الأخرى.
 - ٣ . دوافع اجتماعية: وتشمل زيارة الأهل والأصدقاء، فضلاً عن النشاطات المتعلقة بالمكانة والمنزلة الاجتماعية.
 - ٤ . دوافع أخرى: تمثل في دوافع وهمية غالباً ما تكون من نسج الخيال، وتشكل هروباً من الروتين اليومي، وتعزيزاً للذات الشخصية والاحتياجات الفردية، مثل المغامرة في تسلق الجبال.
- ب - الإدراك: ويمثل مجموع المنافع المتوقعة من خلال القيام بالرحلة السياحية، والتي يدركها السائح ويقتنع بوجودها من خلال الخبرات السابقة، والتفضيلات والمعلومات المتناقلة بين السياح، وإدراكه للمقصد السياحي ومقوماته، حيث

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

انظر ملحق (٢-٤) من أدوات التقويم.

الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة كتابة تقرير عن التوقعات، موضحاً فيه أثر وسائل الدعاية والإعلام في تفعيلها.

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: الملاحظة.
- أداة التقييم: سلم تقدير (٢-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

– مقابلة، خالد، صناعة السياحة في الأردن بين النظرية والتطبيق، عمّان، الأردن، مؤسسة الوراق، ٢٠٠٧م.

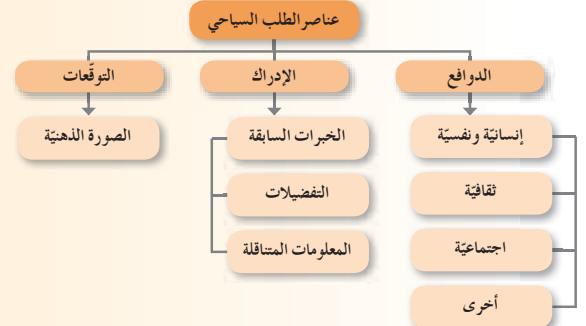
للطالب

– موقع وزارة السياحة والآثار الأردنية الإلكتروني:

– www.mota.gov.jo

يتأثر مستوى الإدراك بما يأتي:

١. الخبرة السابقة: تمثّل خبرات السائح نفسه وزيارته لهذا المكان أو لغيره بحيث تكون لديه معلومات عن المقصد السياحي ومميزاته، كما يمكن للسائح الاستفادة من خبرات الأصدقاء والمعارف.
 ٢. التفضيلات: تعتمد على الشخص في تحديد ما يريده، وما تطلّعاته من الرحلة السياحية.
 ٣. المعلومات المتناقلة: تمثّل الكلمة المسموعة والمنقولة لخبرات ونصائح أشخاص زاروا المنطقة السياحية من الأقارب والأصدقاء أو من وكلاء السياحة والسفر.
- ج - التوقّعات: تمثّل عملية خلق صورة ذهنية للأشخاص والمناطق، وبالتالي التأثير في المعلومات المتوفرة لدى السائح عن المنطقة السياحية وحثّهم على القيام بالرحلة السياحية، وتمثّل الصورة الذهنية مجموعة من المعتقدات والأفكار والانطباعات حول المنطقة السياحية، وتشكّل من خلال الاعتقادات والمعلومات والحقائق عن المناطق السياحية وإمكانياتها، فضلاً عن الأسعار التي تشكّل عنصراً حاسماً في تكوين هذه الصورة.



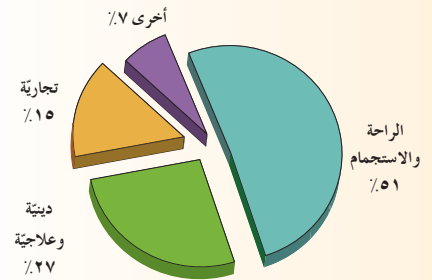
الشكل (٨-٢): عناصر الطلب السياحي.

٥٤

مسألة للنقاش
ناقش مع زملائك في الصّف أهمّ العوامل المؤثّرة في الطلب السياحي في الأردن.

٤ - الحركة السياحية الدوليّة

تعدّدت أغراض الرحلات السياحية ودوافعها، حيث إنّ أكثر من نصف أعداد السّياح الدوليين كانت رحلاتهم بدوافع الراحة والاستجمام وقضاء العطل والإجازات، تلاها السفر لغايات دينية وزيارة الأصدقاء والأقارب، ثمّ السفر لغايات التجارة والأعمال، ويبيّن الشكل (٩-٢) إحصائيات منظمة السياحة الدولية UNWTO في تقسيم حركة السياحة الدولية حسب الغرض من الزيارة لعام ٢٠٠٨م.



الشكل (٩-٢): تقسيم حركة السياحة الدولية بحسب الغرض من الزيارة لعام ٢٠٠٨م.

مما لا شك فيه أنّ السياحة العالمية أصبحت من القطاعات الاقتصادية الأكثر نمواً وتطوّراً في العصر الحديث، حيث بلغ إسهام السياحة في الناتج المحلي الإجمالي حوالي ١٤٪ عالمياً في عام (٢٠٠٨م)، وتسهم السياحة في الأردن كذلك بحوالي ١٤٪ من الناتج المحلي الإجمالي في عام (٢٠٠٨م)، وتعتبر من الركائز الأساسية للاقتصاد الأردني.

٥٥

النتائج الخاصة

- يتعرف تطور النشاط السياحي في الأردن.
- يوضح تطور النشاط السياحي في الأردن.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ كتابة التقارير

- تنفيذ النشاط (٢-٥) المتعلق بكتابة تقرير عن أعداد السياح الذين قدموا إلى الأردن في السنوات الخمس الماضية، بالرجوع إلى موقع وزارة السياحة والآثار الأردنية: www.mota.gov.jo.
- تنفيذ نشاط (قضية للبحث) المتعلق بكتابة تقرير لا يزيد على ثلاث صفحات، بالرجوع إلى مكتبة المدرسة، أو زيارة الموقع الإلكتروني: visitjordan.com، لتعرف مؤشرات الحركة السياحية في الأردن ونموها في الفترة الممتدة بين عامي ١٩٨٠م و٢٠١٠م.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته بخصوص أعداد السياح القادمين إلى المملكة، والحركة السياحية فيها، ثم عرض النتائج على السبورة، ومناقشتها، وتلخيصها.

٥ - النشاط السياحي في الأردن

أخذت الحركة السياحية في الأردن بالتطور والنمو بشكل كبير وتمتد على مختلف الفعاليات السياحية، خاصة في الأعوام القليلة الماضية بعد عام ١٩٩٤م، وهذا يعطينا مؤشراً على أن السياحة من أكثر القطاعات الاقتصادية سرعة في النمو والتطور في أوقات الاستقرار والأمن.

كانت بداية الحركة السياحية في المملكة مع تأسيس إمارة شرق الأردن، وقد ازداد أعداد السياح القادمين إلى الأردن من ٨٦٢٧ سائحاً عام ١٩٥٠م إلى أكثر من ثلاثة ملايين سائح عام ٢٠٠٧م.

ومن الطبيعي أن تتأثر الحركة السياحية بالأحداث الاقتصادية والاجتماعية والسياسية الداخلية والإقليمية والدولية. كما أنه من المألوف أن درجة حساسية السياحة واستجابتها للتغيرات الداخلية والخارجية وتتأثر بقدرة الدولة على التنبؤ بالتغيرات المؤثرة في السياحة وإدارتها بالشكل المطلوب.

وقد ازداد أعداد السياح القادمين للمملكة بشكل متسارع، واستطاع الأردن الوصول إلى أسواق جديدة وتقديم الخدمات المناسبة لها، مما ضاعف من الآثار الإيجابية للسياحة من ارتفاع الدخل السياحي، وإطالة للموسم السياحي، والتقارب الثقافي مع الدول المصدرة للسياح.

كذلك رافق تطور الحركة السياحية في الأردن عبر السنوات الماضية تطور المؤسسات والمرافق السياحية وزيادتها، من حيث العدد والنوع. فمن ٢٤ فندقاً عام ١٩٥٦م إلى ٤٧٠ فندقاً مصنفاً وغير مصنّف عام ٢٠٠٧م. كما شهدت الفترة نفسها تطوراً واضحاً في أعداد الفعاليات السياحية من شركات سياحة، ومرشدين سياحيين،... إلخ، وقد واكب هذا التطور تحديث التشريعات السياحية، وبناء الخطط والاستراتيجيات السياحية، وتنمية الأقاليم السياحية، والنهوض بالسياحة الداخلية، والتوسع بالتعليم والتدريب السياحي والفندقي والارتقاء بهما، واستقطاب الاستثمارات السياحية، ومن اللافت للنظر أن معظم الفعاليات السياحية تتركز في العاصمة عمان ووادي موسى

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

– مقابلة، خالد، صناعة السياحة في الأردن بين النظرية والتطبيق، عمّان، الأردن، مؤسسة الوراق، ٢٠٠٧م.

للطالب

– موقع وزارة السياحة والآثار الأردنية الإلكتروني:

– www.mota.gov.jo

والعقبة، وقد وُكب هذا التطوّر ارتفاعًا ملحوظًا في أعداد العاملين في القطاع السياحيّ حيث بلغت أعداد العاملين أكثر من ٣٤ ألف عامل بشكل مباشر عام ٢٠٠٧م.

نشاط (٥-٢) أعداد السياح القادمين إلى الأردنّ

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، ارجع إلى موقع وزارة السياحة والآثار الأردنيّة www.mota.gov.jo، واستخرج أعداد السياح القادمين إلى الأردنّ في السنوات الخمس الماضية، واعرضه على زملائك في الصّف.

قضية للبحث

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، ابحث في أحد الكتب المتخصصة عن مؤسّرات الحركة السياحيّة في الأردنّ، ونموّها خلال الفترة الواقعة بين عامي ١٩٨٠م - ٢٠١٠م، ثمّ اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصّف.

تبلغ السياحة الداخلية في بعض الدول المتقدمة أضعاف حجم السياحة الدولية، ومن هنا نجد أنه من الضروري الاهتمام بحركة السياحة الداخلية وتشجيعها وتقديمها كخدمة ضرورية، وتوفير الدعم كله لها مع مراعاة الفروق الفردية بين الرغبات والتوقعات والدخول.

١ - تعريف السياحة الداخلية

تعتبر السياحة الداخلية أحد أنماط السياحة طبقاً للموقع والحدود، فضلاً عن السياحة الإقليمية والسياحة الدولية، فالسياحة الداخلية تكون ضمن حدود الدولة، حيث إن السياحة الداخلية تعني: «انتقال المقيمين في البلد إلى أماكن أخرى داخل حدود البلد أو الدولة لأغراض سياحية».

٢ - أهمية السياحة الداخلية

تزداد أهمية السياحة الداخلية يوماً بعد يوم نظراً للمزايا الإيجابية على المستويين الاجتماعي والاقتصادي، حيث تعتبر مساندة وديفاً أساسياً للسياحة الدولية وتساهم في زيادة الوعي السياحي والانتماء الوطني.

٣ - معوقات السياحة الداخلية

على الرغم من أهمية السياحة الداخلية في الاقتصاد الوطني إلا أنها تحتاج إلى اهتمام أكبر من قبل المنظمين للعملية السياحية في الأردن، وهناك تحديات عدّة تواجه السياحة الداخلية، ومن أهمها:

- ارتفاع أسعار الإقامة في الفنادق والخدمات السياحية المختلفة في المناطق السياحية، حيث إن معدل هذه الأسعار يرتفع عن مستوى دخل المواطن.
- انخفاض الدخل القابل للتفاوض للغالبية العظمى من السكان المحليين، مما يحد من المداخات التي يمكن استغلالها في النشاط السياحي.
- ضعف الخدمات السياحية الخاصة بالسياحة الداخلية في العديد من المواقع.

٥٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف المقصود بالسياحة الداخلية.
- يحدد معوقات السياحة الداخلية.
- يحدد طرائق النهوض بالسياحة الداخلية.
- يقدر أهمية السياحة الداخلية على المستويين: الاجتماعي، والاقتصادي.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ العرض التوضيحي

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
 - هل قمت برحلات سياحية داخل الأردن؟
 - ما أهمية السياحة الداخلية؟
 - كيف يمكن النهوض بحركة السياحة الداخلية؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج أهمية السياحة الداخلية في الأردن وأبرز معوقاتها، ثم تدوين ذلك على السبورة.
- التعلم عن طريق النشاط/ الرواية
 - الطلب إلى احد الطلبة سرد قصة لرحلة سياحية قام بها داخل الأردن، ذاكراً أهم المعوقات والخدمات الأساسية غير المتوافرة في الأماكن التي زارها.
 - تنظيم نقاش مع الطلبة عن أهم المعوقات والعقبات التي تواجه السائح المحلي.
 - التعلم عن طريق النشاط/ كتابة التقارير
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تكليفها القيام بالآتي:
 - تنفيذ النشاط (٢-٦) المتعلق بإعداد مطوية عن أنواع السياحة الداخلية في الأردن، بالاستعانة بموقع وزارة السياحة والآثار الأردنية الإلكتروني: www.mota.gov.jo.
 - تنفيذ نشاط "إعداد بطاقات"؛ على أن تتضمن كل بطاقة سبباً من أسباب النهوض بالسياحة الداخلية.
 - عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن أنواع السياحة الداخلية في الأردن، وطرائق النهوض بها، ثم كتابة النتائج على السبورة، ومناقشتها، وتلخيصها.
 - تبادل المجموعات المهام؛ حتى تتاح للطلبة فرصة الاطلاع على المهام المنفذة.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة – كل على حدة – كتابة بحث عن أهم المعوقات التي واجهوها في أثناء زيارة أحد المواقع السياحية.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير (٢-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– مقابلة، خالد، صناعة السياحة في الأردن بين النظرية والتطبيق، عمان، الأردن، مؤسسة الوراق، ٢٠٠٧م.

للطالب

– موقع وزارة السياحة والآثار الأردنية الإلكتروني:
– www.mota.gov.jo

د - ضعف الاهتمام الرسمي والأهلي بالسياحة الداخلية في ظل غياب إستراتيجية وطنية للسياحة الداخلية.

٤ - آليات النهوض بالسياحة الداخلية

تعتبر السياحة الداخلية رديفًا للسياحة الدولية وخصوصًا إن السياحة الداخلية تعدّ أقلّ تأثرًا بالتغيرات السياسية والاقتصادية والأمنية الدولية، وهنا تبرز أهمية النهوض بالسياحة الداخلية من خلال:

- الاهتمام ببرامج التوعية السياحية وإعداد البرامج المنظمة التي تهدف إلى تعريف المواطن الأردني بأهمية النشاط السياحي.
- تصميم البرامج السياحية وتوفير ما يتناسب مع حاجات وقدرات المواطن المحلي ولمختلف فئات المجتمع.
- تشجيع الشباب الأردني على الانخراط في العملية السياحية من خلال النوادي السياحية، كجمعية أصدقاء السياحة.
- تشجيع المؤسسات والشركات المحلية على الاهتمام برحلات الحوافر الداخلية لموظفيها.
- توفير الخدمات السياحية التي تتناسب مع السياحة الداخلية التي تتصف غالبًا بالطابع العائلي.
- حتّى وكالات السفر والسياحة على تشجيع السياحة الداخلية.
- إعفاء السائح الداخلي من بعض الرسوم والضرائب في المواقع السياحية.
- الاهتمام بالسياحة الداخلية بشكل أكبر من خلال إعطائها حيزًا في السياسات والإستراتيجيات التنموية، وعدم الاقتصار على السياحة الوافدة.
- ضرورة توفير البنية التحتية للمواقع السياحية.

نشاط (٢-٦) أنواع السياحة الداخلية

باستخدام برمجية الناشر المكتبي، أعد مع أفراد مجموعتك مطوية تتضمن أنواع السياحة الداخلية في الأردن، واعرضها أمام زملائك في الصفّ.

الوحدة الثالثة

الأنماط السياحية



النتائج الخاصة

- يتعرف أقسام السوق السياحية.
- يتعرف أنماط السياحة حسب الغرض.
- يذكر مواقع سياحية ثقافية في الأردن.

المفاهيم والمصطلحات

الأنماط السياحية، السياحة الدولية، السياحة الإقليمية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
 - ما أقسام السوق السياحية؟
 - ما أنماط السياحة من حيث الغرض؟
 - اذكر أسماء بعض المواقع السياحية الثقافية في الأردن.
 - المدن الأثرية متنوعة في أصل حضارتها، ما دلالة ذلك؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج الأنماط السياحية الثقافية والبيئية في الأردن، ثم تلخيصها، وكتابتها على السبورة.
- التدريس المباشر/ العمل في الكتاب المدرسي
- الطلب إلى الطلبة الاطلاع على أنماط السياحة الثقافية وقرائها، ثم طرح الأسئلة الآتية:
 - هل لاحظت كثرة المدن والقلاع التاريخية وانتشارها على كامل تراب الأردن الحبيب؟
 - هل لاحظت التنوع في أصل هذه الحضارات؟
 - برأيك، ما سبب انتشار المدن والقلاع التاريخية؟
- إدارة الحوار والنقاش مع الطلبة، وتدوين ملاحظاتهم، واستنتاجاتهم، ثم كتابتها على السبورة.

أنماط السياحة في الأردن Tourism Patterns in Jordan

أولاً

تختلف أنماط السياحة تبعاً لتباين حاجات ورغبات وأذواق الأسواق السياحية وتوفر المقومات السياحية المطلوبة في المقصد السياحي. فضلاً عن الأغراض التنظيمية والإحصائية حيث يتم عادة تقسيم الأسواق السياحية إلى أنواع وأنماط مختلفة بناءً على عوامل متعددة، مثل مدة الإقامة، وجنسية السائح، والغرض الرئيس من الزيارة. يمكن تقسيم السوق السياحي حسب المصدر إلى ثلاثة أنماط رئيسية:

١ - السياحة الداخلية

تتضمن الحركة السياحية داخل حدود المقصد السياحي، مثل زيارة الأردنيين إلى مدن العقبة، وجرش، والبتراء.

٢ - السياحة الإقليمية

تتضمن حركة السياح وإقامتهم داخل بلدان الإقليم الواحد، مثل إقليم الشرق الأوسط، أو أوروبا الشرقية، أو أمريكا الشمالية، وتعتبر السياحة الإقليمية جزءاً أساسياً من السياحة الدولية.

٣ - السياحة الدولية

تعني في أبسط مفاهيمها انتقال السياح بين الدول وهذه العملية بالنسبة للبلد المضيف تسمى بالسياحة الوافدة، وتعني: السياح غير المقيمين القادمين والذين يزورون بلداً سياحياً آخر، مثل السياح العرب، والأمريكيين، والأوروبيين القادمين إلى الأردن. أما بالنسبة للبلد المصدر للسياح فتسمى السياحة الخارجة وتعني: السياح المقيمين الذين يسافرون خارج حدود بلدهم إلى بلد آخر، مثل السياح الأردنيين الذين يسافرون إلى الخارج، ماليزيا، أو تركيا، أو جمهورية مصر العربية.

ج . عمان: شيدتها العمونيون عاصمة لهم خلال العصر الحديدي باسم (رثة عمون)، ثم تعاقبت عليها الحضارات اليونانية والرومانية ثم الحضارة الإسلامية، ومن أهم آثارها المدرج الروماني، وجبل القلعة، ومعبد هرقل، والكنيسة البيزنطية، والقصر الأموي، وسبيل الحوريات، لاحظ الشكل (٣-٢).



الشكل (٣-٢): المدرج الروماني في مدينة عمان.

د . أم قيس: وتقع إلى الشمال الغربي لمدينة إربد على بعد (٢٨) كم، وكانت تعرف قديماً باسم (جدارا)، وتطل على بحيرة طبريا، وهضبة الجولان السورية، ووادي الأردن، ونهر اليرموك، وجبال عجلون، سكنها الإغريق والرومان والبيزنطيون والعثمانيون تاركين بصماتهم على هذه المدينة، ومن أهم معالمها الأثرية الأضرحة، والمسارح، والحمامات العامة، وسبيل الحوريات.

هـ . مادبا: تقع على بعد (٣٠) كم إلى الجنوب من عمان، عرفت قديماً باسم (ميدبا)، حكمها الموابيون والأباط ثم الرومان، وتسمى مدينة الفسيفساء، ومن أهم معالمها الأثرية خريطة مادبا الفسيفسائية، وكنيسة الشهداء، وكنيسة العذراء، وكنيسة الرسل، لاحظ الشكل (٣-٣).

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق انظر ملحق (١) من إجابات الأسئلة، وملحق (٣-١) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة إعداد عرض تقديمي عنوانه "قصير عمرة موقع بارز من مواقع التراث العالمي"، بحيث تعرض فيه مزايا هذا القصر، وسبب إدراجه ضمن مواقع التراث العالمي.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير (٣-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- عصفور، يوسف صبحي، تاريخ وآثار الأردن، عمان: دار المستقبل، ٢٠٠١م.
- الطائي، منى أحمد، المعالم الأثرية في المملكة الأردنية الهاشمية، عمان، الأردن، وزارة السياحة والآثار، ٢٠٠٤م.

للطالب

- الموقع الإلكتروني الآتي:

www.visitjordan.com

كما يمكن تقسيم أنماط السياحة حسب الغرض الرئيس من الزيارة كالآتي:

- أ - السياحة الثقافية: السياحة التي يتعرّف السائح من خلالها إلى عادات الشعوب وتقاليدها وتاريخها، ويعتبر الأردن من الدول الغنية بآثار الحضارات التي تعاقبت على أرضه الطهور منذ أقدم العصور، ومن أهم هذه المواقع:
 ١. آثار المدن التاريخية القديمة وأطلالها، ومنها:
 - أ. البتراء: تعتبر البتراء من أهم المواقع النبطية في الأردن، وتتميز بأنها منحوتة في صخور رمليّة ذات ألوان وردية زاهية لا يوجد لها منيل في العالم، ومن أهم آثارها: الخزنة، والدير، ومعبد قصر البنت، وضريح الجرّة.
 - ب. جرش: تعدّ نموذجاً للمدن الرومانية التي لا زالت محافظة على أصالتها، ومن أهم معالمها الأثرية معبد أرتميس، وقوس هادريان، وشارع الأعمدة، والمدنجات، والبوابات الرباعية، وأسوار المدينة وسبيل الحوريات، لاحظ الشكل (٣-١).



الشكل (٣-١): قوس هادريان في مدينة جرش الأثرية.

٦٦ >



الشكل (٣-٣): خريطة مادبا الفسيفسائية.

- و . العقبة: تقع في جنوب الأردن على رأس خليج العقبة، ويرجع تاريخها إلى العصر الحجري النحاسي. سكنها الأدميون، وكانت تُعرف آنذاك باسم (أيلة) وحكمها الأنباط ثم الرومان والبيزنطيون، وأصبحت مدينة إسلامية، وخضعت للمماليك والصليبيين والعثمانيين، وقد بنى المماليك قلعة العقبة عام (١٣٢٠) ميلادية، واتخذها الشريف الحسين بن علي قاعدة للثورة العربية الكبرى، لاحظ الشكل (٣-٤).

٦٨ >



الشكل (٤-٣): قلعة مدينة العقبة.

ز . أم الجمال: تقع على بعد (١٨) كم إلى الشمال الشرقي من مدينة المفرق، وكانت من المحطات التجارية المهمة عند الأنباط، وفيها العديد من بقايا الكنائس والسدود وبرك الماء.

ح . عراق الأمير: يبعد عن عمان (٢٠) كم غرباً، ومن أهم الآثار الموجودة فيه قصر العبد الذي يتميز بزخرفة جدرانته الخارجية بأشكال بارزة للأسود.

٢ . القصور الصحراوية: تنتشر في البادية الشرقية مجموعة من القلاع والحصون والقصور الصحراوية التي بنيت أغلبها في العصر الأموي، والتي استخدمت كمحطات للاستراحة والتنزه والاستجمام، ومن أهمها:

أ . قصر عمرة: ويرجع إلى العصر الأموي، وكان يستخدم للإقامة والتمنأة والترفيه، ويتكوّن من قاعة استقبال، وحمام مكوّن من ثلاث

٦٩



الشكل (٦-٣): قصر الحرثانية.

ج . قصر المشثي: يقع إلى الشمال من مطار الملكة علياء الدولي، بناه الوليد بن يزيد، ويتكوّن من قاعات استقبال ووحدات سكنية يحيط بها سور مربع تدعمه أبراج نصف دائرية.

د . قصر الحلابات: يقع شمال شرق مدينة الزرقاء على مسافة (٢٥) كم، بني لأسباب دفاعية في العصر الروماني، واستعمله البيزنطيون للغرض نفسه، وفي العصر الأموي أعيد بناؤه، وتحول إلى قصر للسكن، وأضيفت له العديد من الأبنية، وهو بناء مربع على زواياه أبراج مربعة، ومن الداخل توجد فيه غرف، وقاعات، وساحة مكشوفة، وخزان لجمع المياه.

هـ . قصر طوية: يقع جنوب شرق عمان في منطقة الجيزة، بني في العصر الأموي، ويتكوّن من بناء مستطيل الشكل، وله مدخلان ويضمّ غرفاً، وقاعات، وساحة مكشوفة، وأبراجاً نصف دائرية، وسوراً.

٣ . القلاع التاريخية: تنتشر في مختلف أنحاء الأردن من شماله إلى جنوبه، وقد بنيت في عصور مختلفة ولأسباب عديدة تتمثل في الدفاع وحماية المراكز المهمة وطرق التجارة أو المراقبة، ومنها:

٧١

النتائج الخاصة

- يتعرف المواقع السياحية للمدن التاريخية والقصور الصحراوية والقلاع التاريخية في الأردن.
- يوضح أثر المواقع السياحية الثقافية والبيئية في الأردن في استقطاب السياح.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

- التعلم عن طريق النشاط / التعلم عن طريق المشروع
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها القيام بالمهام الآتية:
- تنفيذ النشاط الخاص بإعداد عرض تقديمي عن المواقع الثقافية للمدن التاريخية، تظهر فيه صور لهذه الأماكن ومعلومات عنها.
- تنفيذ النشاط الخاص بإعداد عرض تقديمي عن المواقع الثقافية للقصور الصحراوية، تظهر فيه صور لهذه الأماكن ومعلومات عنها.
- تنفيذ النشاط الخاص بإعداد عرض تقديمي عن المواقع الثقافية للقلاع التاريخية في الأردن، تظهر فيه صور لهذه الأماكن ومعلومات عنها.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن الأنماط السياحية الثقافية والبيئية في الأردن، ثم عرض النتائج على السبورة، ومناقشتها، وتلخيصها.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- عصفور، يوسف صبحي، تاريخ وآثار الأردن، عمّان: دار المستقبل، ٢٠٠١م.
- الطائي، منى أحمد، المعالم الأثرية في المملكة الأردنية الهاشمية، عمّان، الأردن، وزارة السياحة والآثار، ٢٠٠٤م.

للتالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.visitjordan.com

غرف تختلف بحسب درجة حرارة مياهها (باردة، دافئة، وحارة)، جدرانها مزينة برسومات جدارية ملونة، وهو أحد المواقع المدرجة ضمن قائمة التراث العالمي، لاحظ الشكل (٥-٣).



الشكل (٥-٣): قصر عمرة.

ناقش مع زملائك في الصف أهمية المواقع الأردنية المدرجة في قائمة التراث العالمي.

مسألة للنقاش

ب . قصر الحرّانة: يبعد (٥٥) كم شرق عمّان عبر الطريق من الموقر إلى الأزرق، وهو بناء مكوّن من طابقين له أبراج مستديرة ومدخل رئيس يؤدي إلى ساحة مكشوفة، وقاعتين بمثابة إسطبلات، وتوجد به غرف عديدة، لاحظ الشكل (٦-٣).

٧٠ >

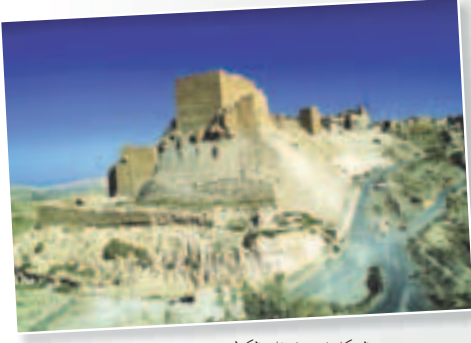
أ . قلعة عجلون: تقع إلى الشمال من عمّان على قمة جبل عوف على بعد (٧٦) كم، وتطلّ على غور الأردن ومرتفعات فلسطين، وبنائها عز الدين أسامة أحد قادة صلاح الدين الأيوبي؛ لتكون حصناً في وجه الصليبيين، وتتكوّن من عدّة طوابق وأبراج للمراقبة، لاحظ الشكل (٧-٣).



الشكل (٧-٣): قلعة عجلون.

ب . قلعة الكرك: تقع في مدينة الكرك على ارتفاع (٩٤٩) متراً فوق سطح البحر، وتطلّ على أودية من الجهات جميعها، ممّا أعطاها ميزة دفاعية، وقد بناها الصليبيون لأسباب عسكرية، وتضمّ أروقة، وأبراجاً، وخزانات مياه، لاحظ الشكل (٨-٣).

٧٢ >



الشكل (٣-٨): قلعة الكرك.

- ج . قلعة الشوبك: تقع في الشوبك على مسافة (٢٠٠) كم جنوب عمّان بناها الصليبيون على قمة جبلية مرتفعة لأسباب عسكرية، وتضمّ أروقة وأبراجاً تحيط بها من جوانبها كافة.
- د . قلعة الأزرق: تبعد حوالي (١١٠) كم شرق مدينة عمّان، وبنيت في العصر الأيوبي، وتعتبر نقطة التقاء الطرق التجارية بين السعودية والعراق وسوريا، وتتكوّن القلعة من غرف، وقاعات، ومسجد، وأبراج، ومجموعة من الأسطبلات.

ناقش مع زملائك في الصفّ أسباب اعتبار السياحة الثقافية أحد أهم أنواع السياحة الأردنية.

مسألة للنقاش

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يوضح المواقع الثقافية في الأردن.
- يقدر أهمية تمثيل الأردن لوحدة فسيفسائية أثرية وحضارية فريدة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

- التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي
- الطلب إلى الطلبة تأمل الشكل (٣-٩) الذي يمثل مواقع السياحة الثقافية في الأردن.
 - طرح السؤالين الآتيين على الطلبة:
 - هل لاحظت الانتشار الواسع للمواقع السياحية الثقافية في الأردن، حتى أنها تبدو كخارطة فسيفسائية؟
 - ناقش هذه الخصوصية.
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج أهمية المواقع السياحية الثقافية في الأردن.
 - تدوين النتائج والملاحظات على السبورة.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم:
- أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- عصفور، يوسف صبحي، تاريخ وآثار الأردن، عمّان: دار المستقبل، ٢٠٠١م.
- الطائي، منى أحمد، المعالم الأثرية في المملكة الأردنية الهاشمية، عمّان، الأردن، وزارة السياحة والآثار، ٢٠٠٤م.

للتّالِب

فضلاً عما سبق، يوجد في الأردنّ العديد من المتاحف في مختلف المدن الأردنيّة. وللمهرجانات دور بارز في تنمية السياحة الثقافيّة، وتنبع أهميّة المهرجانات في إبراز الوجه الحضاري للأردنّ، والعادات والتقاليد، والفنون الشعبيّة من رقص ودبكات وغناء وأزياء شعبيّة، ويبيّن الشكل (٩-٣) خريطة مواقع السياحة الثقافيّة في الأردنّ.



الشكل (٩-٣): مواقع السياحة الثقافيّة في الأردنّ.

زر مع زملائك بإشراف المعلم والتنسيق معه بعض المواقع الأثرية القريبة من مدينتك، ثم أعد تقريراً عن تلك المواقع، مدعماً بالصور، واعرض ما توصلت إليه أمام زملائك في الصف.

ب - السياحة البيئية: إن السياحة البيئية تجمع ما بين التنمية السياحية والمحافظة على الموارد الطبيعية المتوفرة، وذلك من خلال الأنشطة السياحية المدروسة والمخططة علمياً، حيث يمكن المحافظة على المقومات الطبيعية والاجتماعية فضلاً عن تحقيق دخل اقتصادي لتلك المناطق، وتنمية العديد من المشاريع البيئية لصالح السكان المحليين لتطوير حياتهم ورفع مستوى معيشتهم، وبهذا يتم تحقيق التوازن البيئي ودعم المجتمع المحلي، وتعتبر المحميات الطبيعية من أهم مقومات السياحة البيئية في الأردن، ويبين الشكل (٣-١٤) خريطة للمحميات الطبيعية في الأردن، ومنها:

١ . محمية ضانا: تقع بالقرب من مدينة الطفيلة، وتبلغ مساحتها حوالي (٣٠٨) كم^٢، ويوجد فيها حوالي (٦٠٠) نوع من النباتات، و(١٩٠) نوعاً من الطيور، و(٣٧) نوعاً من الثدييات، وفيها مخيماً الزمانه وفينان، لاحظ الشكل (٣-١٠).



الشكل (٣-١٠): محمية ضانا.

٧٥



الشكل (٣-١٢): محمية الأزرق المائية.

٥ . محمية وادي رم: تمتاز بارتفاع قمم جبالها، حيث يوجد في محمية وادي رم أعلى القمم الجبلية في الأردن، مثل جبال أم الدامي، ورم، وأم عشرين، وفيها العديد من الحيوانات والزهور البرية التي يبلغ عدد أنواعها حوالي (٢٠٠) نوع.



٦ . محمية العقبة المائية: يتوفر في خليج العقبة ما يزيد على (٢٣٠) نوعاً من المرجان، ومسا يزيد على (١٠٠٠) نوع من الأسماك التي تعيش في مياهه، لاحظ الشكل (٣-١٣).

الشكل (٣-١٣): محمية العقبة المائية.

٧٧

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف السياحة البيئية.
- يتعرف مواقع السياحة البيئية.
- يتعرف الينابيع الحارة والمعدنية في الأردن.
- يصف مزايا السياحة الصحية العلاجية في الأردن.

المفاهيم والمصطلحات

السياحة البيئية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
 - ما المقصود بالمقولة التي مفادها "إن السياحة البيئية سياحة صديقة للبيئة"؟
 - ماذا تعرف عن الصحة العلاجية في الأردن؟
 - هل زرت أحد الينابيع الحارة؟
 - ما الهدف من الزيارة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لتعرف مواقع الينابيع الحارة والمعدنية والمواقع البيئية في الأردن، ثم كتابتها على السبورة.
- التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي
- الطلب إلى الطلبة الاطلاع على أبحاث السياحة الصحية العلاجية والسياحة البيئية، ثم طرح الأسئلة الآتية:
 - ما سبب اهتمام دول العالم بدعم السياحة البيئية؟
 - علام يدل توقف الطيور المهاجرة في الأزرق؟
 - هل لاحظت كثرة الينابيع الحارة والمياه المالحة العلاجية في الأردن؟
 - الينابيع الحارة والمياه المالحة ميزة يمتاز بها الأردن، كيف يمكن استغلالها؟
- إدارة الحوار والنقاش مع الطلبة، وتسجيل ملاحظاتهم، واستنتاجاتهم على السبورة.

انظر ملحق (٣-٢) من أدوات التقويم.

الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– بناءً على زيارتك إحدى مناطق الينابيع الحارة والمعدنية الأردنية، اكتب تقريراً عن هذه الرحلة، ثم عرضه على زملائك.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: القلم والورقة.
- أداة التقويم: اختبار كتابي (٢-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- عصفور، يوسف صبحي، تاريخ وآثار الأردن، عمّان: دار المستقبل، ٢٠٠١م.
- الطائي، منى أحمد، المعالم الأثرية في المملكة الأردنية الهاشمية، عمّان، الأردن، وزارة السياحة والآثار، ٢٠٠٤م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.visitjordanmoc.

٢. محمية الموجب: وتعدّ من أكبر المحميات في الأردن، ويتراوح ارتفاعها من (٤٠٠) متر تحت مستوى سطح البحر إلى (٨٠٠) متر فوق مستوى سطح البحر، وفيها حوالي (٣٠٠) نوع من النباتات، وأنواع عديدة من الطيور والحيوانات، وتقع ضمن أراضي محافظة الكرك.
٣. محمية الشومري: تقع في منطقة الأزرق وهي أول محمية في الأردن تم تأسيسها عام (١٩٧٥م)؛ لتكون مركزاً لتكاثر الحيوانات المهددة بالانقراض، مثل المها العربي، والنعام، والغزلان، والحمر البرية، وتبلغ مساحتها (٢٢) كم^٢، لاحظ الشكل (١١-٣).

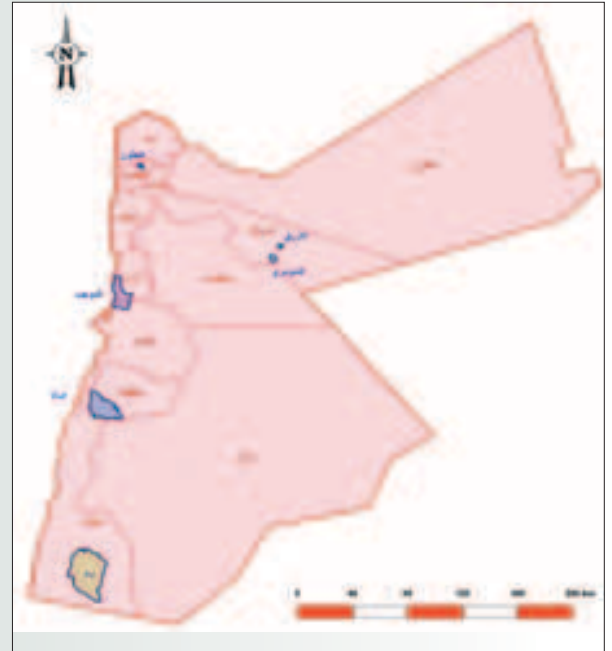


الشكل (١١-٣): المها العربي في محمية الشومري.

٤. محمية الأزرق المائية: تمتاز محمية الأزرق بكونها ممرًا للطيور المهاجرة والتي تزيد على ١٠٠ نوع، ويوجد فيها شالبيات للمنامة تابعة للجمعية الملكية لحماية الطبيعة، لاحظ الشكل (١٢-٣).

نشاط (٢-٣) السياحة البيئية في الأردن

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، استخدم برمجية العروض التقديمية في إعداد ست شرائح حول مواقع السياحة البيئية في الأردن ودورها في النشاط السياحي، واعرضها أمام زملائك في الصف.



الشكل (١٤-٣): المحميات الطبيعية في الأردن.

النتائج الخاصة

- يوضح أهمية الينابيع الحارة والمعدنية في الأردن.
- يقدر أهمية وجود الينابيع المعدنية في تسويق الأردن عربياً وعالمياً.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

- التعلم عن طريق النشاط / التعلم عن طريق المشروع
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين، ثم تعيين مقرر لكل منهما، ثم توزيع المهام على كل منهما كما يأتي:
 - المجموعة الأولى: تنفيذ النشاط المتعلق بإعداد عرض تقديمي عن مواقع الينابيع الحارة والمعدنية في الأردن، بحيث يتضمن صوراً ومعلومات عنها.
 - المجموعة الثانية: تنفيذ النشاط المتعلق بإعداد عرض تقديمي عن الصحة العلاجية في الأردن، بحيث يتضمن صوراً ومعلومات عنها.
 - عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن الأنماط السياحية في الأردن، ثم تدوين النتائج على السبورة، ومناقشتها، وتلخيصها.

ج - السياحة الصحية، العلاجية: انتقال الأشخاص إلى خارج مكان الإقامة المعتاد

بهدف العلاج، ويمكن أن يتم ذلك باستخدام المياه الحارة والمعدنية، أو من خلال زيارة المنتجعات العلاجية والإقامة فيها، أو مراجعة المستشفيات والمراكز الطبية واستخدام أحدث أنواع التكنولوجيا الصحية.

ونظراً لما يتمتع به الأردن من مواقع طبيعية علاجية وتقدم طبي كبير، فقد ازدهر فيه هذا النوع من السياحة وأصبح من أكثر أنواع السياحة إسهاماً في الدخل الوطني.

١ . ميزات السياحة العلاجية: يعتبر الأردن من الدول المتطورة والمتقدمة في مجال السياحة العلاجية، حيث يحتل المرتبة الأولى في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا كمركز جذب للسياحة العلاجية، فضلاً عن اعتباره من الدول العشر الأولى في العالم في مجال تقديم الخدمات السياحية العلاجية المتميزة؛ وذلك لتوفر مقومات العلاج الطبيعي في مياحه المعدنية الطبيعية، وما يتميز به الأردن من طقس معتدل وطبيعة خلابة جعلت الأردن من المقاصد السياحية على خريطة السياحة العلاجية العالمية، وتمتاز السياحة العلاجية في الأردن بميزات عدّة، منها:

أ . توفر مقومات الاستشفاء الطبيعي بالمياه المعدنية، وشلالات المياه الساخنة، والطين البركاني.

ب . توفر البنية الأساسية والفوقية للسياحة العلاجية من فنادق علاجية ومنتجعات.

ج . توفر العيادات الطبية الطبيعية المتخصصة في معظم مواقع السياحة العلاجية في الأردن.

د . توفر المستشفيات المتميزة والحاصلة على شهادات اعتماد دولية في مجال الطب والعلاج.

هـ . استخدام أحدث التقنيات والتكنولوجيا عالية المستوى في العلاج الطبيعي والعلاج الجراحي.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

للطالب

و . خبرة الأطباء المرموقين والمعروفين على مستوى عالمي؛ مما أكسب الأردن سمعة متميزة في مجال الطب.
ز . تطبيق معايير الجودة في الخدمات الصحية في الأردن.
ح . زيادة الاستثمار في السياحة العلاجية، ممّا أسهم في تطوير العديد من مواقع العلاج الطبيعي.



٢ . استخدامات المياه المعدنية

في العلاج: تستخدم المياه الحارة والمعدنية في علاج الكثير من الأمراض، ويتم العلاج فيها على طريقتين، داخلية بشرب المياه المعدنية أو الحارة، وخارجية بالاستحمام والتغطيس بالمياه وجعلها تلامس الجلد لفترات معينة، وتستخدم المياه المعدنية بشكل عام في الاستشفاء الأمراض النسائية، والأمراض الجلدية، وأمراض الجهازين (التنفسي، والعصبي)، وتنشيط الدورة الدموية، وآلام العضلات، وغيرها، لاحظ الشكل (٣-١٥).

الشكل (٣-١٥): المياه المعدنية في حمامات ماعين.

الدورة الدموية، وآلام العضلات، وغيرها، لاحظ الشكل (٣-١٥).

٨٠

٣ . أماكن تواجد الينابيع الحارة والمعدنية: تتوزع هذه الينابيع في مختلف مناطق الأردن، ويبين الشكل (٣-١٦) خريطة مواقع المياه الحارة والمعدنية في الأردن، ومنها:

أ . منطقة الطفيلة: وادي عفرة، وحمامات بريطة.

ب . منطقة اللسان، غور الكرك: حمامات ويدعه في وادي الذراع، وادي ابن حمّاد.

ج . منطقة حمامات ماعين وزارا: وادي زرقاء ماعين، ومنطقة زارا.

د . منطقة جرش، دير علا (وادي نهر الزرقاء): نبع حمة جرش، ونبع دير علا.

هـ . منطقة الحمة الأردنية: الحمة الأردنية (وادي نهر اليرموك)، ونبع الشونة الشمالية (وادي العرب)، وحمام أبو ذابله.

و . منطقة الأزرق: نبع الأزرق.

ز . البحر الميت: يعتبر من أهم مواقع السياحة العلاجية في الأردن نظراً لخصائص المياه المتواجدة فيه؛ حيث تتركز الأملاح بشكل عالٍ جداً يصاحبها ارتفاع في نسبة الأكسجين.

كما ازدهرت السياحة الصحية في المملكة من خلال استقطاب الصروح الصحية التابعة للقطاعين العام والخاص، والقوات المسلحة، والمؤسسات التعليمية للعديد من المرضى ومرافقيهم من مختلف الدول، حتى أصبح الأردن من أهم مقاصد السياحة العلاجية في المنطقة.

٨١

النتائج الخاصة

- يعدد المواقع الدينية (الإسلامية، والمسيحية) في الأردن.
- يقدر أهمية وجود مقامات للأنبياء والصحابة، ومقامات حج مسيحية في الأردن.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
 - ماذا تعرف عن المواقع الدينية (الإسلامية والمسيحية) في الأردن؟
 - ما دلالة وجود مقامات للأنبياء والصحابة، ومقامات حج مسيحية في الأردن؟
 - ما أهداف كل من: السياحة التجارية، و السياحة المؤتمرات، والسياحة التعليمية، و سياحة التسوق؟
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لتعرف المواقع الدينية (الإسلامية، والمسيحية) وهدف كل من: السياحة التجارية، و السياحة المؤتمرات، و السياحة التعليمية، و سياحة التسوق في الأردن، ثم تلخيصها، ثم تدوينها على السبورة.
- التدريس المباشر/ العمل في الكتاب المدرسي
 - الطلب إلى الطلبة الاطلاع على أنماط السياحة الدينية، و السياحة التجارية، و سياحة المؤتمرات، و السياحة التعليمية، و سياحة التسوق، ثم طرح بعض الأسئلة عليهم، مثل:
 - بم تفسر كثرة مقامات الأنبياء والصحابة ومواقع الحج المسيحية وانتشارها في الأردن؟
 - يتوافر في الأردن جميع مقومات السياحة التجارية، و سياحة المؤتمرات، و السياحة التعليمية، و سياحة التسوق. كيف يمكن للأردن الاستفادة من ذلك؟
 - إدارة الحوار والنقاش مع الطلبة، ثم تسجيل ملاحظاتهم واستنتاجاتهم على السبورة.



الشكل (٣-١٦): مواقع المياه الحارة والمعدنية في الأردن.

- د - السياحة الدينية: يقصد بالسياحة الدينية انتقال الأشخاص من أماكن إقامتهم إلى مناطق أخرى بهدف زيارة الأماكن الدينية المقدسة، والقيام ببعض الطقوس الدينية، أو المشاركة في الاحتفالات الدينية، ويبيّن الشكل (٣-١٩) التوزيع الجغرافي للسياحة الدينية في الأردن.
- ومن أهم مواقع السياحة الدينية في الأردن ما يأتي:

٨٢ >



الشكل (٣-١٧): مقام الصحابي الجليل أبي عبيدة عامر بن الجراح (رضي الله عنه).

- ٣ . مواقع الحج المسيحية: يُعرّف الحج المسيحي بزيارة الأماكن المقدسة لدى المسيحيين المرتبطة بالسيّد المسيح، وأمه مريم العذراء، والحواريين، وأتباعهم، وظلّت جموع الحجاج المسيحيين تؤمّ هذه الأماكن المقدسة منذ اعتناق الإمبراطور قسطنطين وأمه القديسة هيلانة، واعتراف الدولة البيزنطية فيها، ونقل العاصمة من روما إلى القسطنطينية؛ ليقترّب من الأماكن المقدسة في الشرق.
- وأبرز حدث شهده الأردن مع مطلع الألفية الثالثة هو زيارة قداسة البابا إلى مواقع الحج المسيحي في الأردن، ممّا أكّد الأهمية التاريخية والدينية للأردن، حيث يوجد خمسة مواقع للحج المسيحي في الأردن، وهي:
- أ . المغطس على الضفة الشرقية لنهر الأردن ، لاحظ الشكل (٣-١٨).
- ب . جبل نيبو في محافظة مادبا.
- ج . قلعة الملك هيروديس في مكاور في محافظة مادبا.

٨٤ >

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق انظر ملحق (٣-٣) من أدوات التقييم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة إعداد عرض تقديمي عن أهم مقامات الصحابة على أرض الأردن.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: القلم والورقة.
- أداة التقويم: اختبار كتابي (٣-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

١ . مقامات الأنبياء (عليهم السلام): وتتمثل في مقامات أنبياء الله الصالحين،

ومنهما:

- أ . مقام النبي نوح - عليه السلام.
- ب . مقام النبي شعيب - عليه السلام.
- ج . مقام النبي يوشع - عليه السلام.
- د . مقام النبي هارون - عليه السلام.
- هـ . مقام النبي شيت - عليه السلام.
- و . مقام النبي هود - عليه السلام.
- ز . مقام النبي موسى - عليه السلام.
- ح . مقام الخضر - عليه السلام.

٢ . مقامات الصحابة: وتتمثل في مواقع مقامات الصحابة على أرض الأردن،

ومنهما:

- أ . مقامات الصحابة في موثة:
 - مقام جعفر بن أبي طالب (رضي الله عنه).
 - مقام عبدالله بن رواحة (رضي الله عنه).
 - مقام فروة بن عمرو الجذامي (رضي الله عنه).
 - مقام زيد بن حارثة (رضي الله عنه).
- ب . مقامات الصحابة في غور الأردن:
 - مقام معاذ بن جبل (رضي الله عنه).
 - مقام أبي عبيدة عامر بن الجراح (رضي الله عنه)، لاحظ الشكل (٣-١٧).
 - مقام شرحبيل بن حسنة (رضي الله عنه).
 - مقام عامر بن أبي وقاص (رضي الله عنه).
 - مقام ضرار بن الأزور (رضي الله عنه).

٨٣

- د . كنيسة سيّدة الجبل في عنجرة.
 - هـ . تل مار الياس في عجلون.
- فضلاً عن انتشار العديد من الكنائس التي تعود إلى عصور مختلفة في أرجاء المملكة.



الشكل (٣-١٨): موقع مغطس السيد المسيح.

سياحة الاستجمام

قضية للبحث

بالرجوع إلى أحد الكتب السياحية في مكتبة المدرسة، اكتب مع أفراد مجموعتك تقريرًا عن سياحة الاستجمام في الأردن، واعرضه على زملائك في الصف.

٨٥

التوزيع الجغرافي لمواقع السياحة الدينية في الأردن



الشكل (٣-١٩): التوزيع الجغرافي للسياحة الدينية في الأردن.

- هـ . السياحة التجارية: وتشمل الرحلات التي تنطوي على أهداف اقتصادية وأغراض متنوعة، مثل حضور المعارض والأسواق وعقد الصفقات والاتفاقيات التجارية، وأخذ هذا النوع من السياحة في الأردن في التطور والنمو خصوصاً بعد التطور الإيجابي الحاصل في العلاقات الاقتصادية والتجارية والصناعية بين الأردن ودول العالم.
- و . سياحة المؤتمرات: يتوفر في المملكة العديد من مراكز المؤتمرات، مثل مركز الحسين للمؤتمرات، وقصر المؤتمرات، فضلاً عما توفره الفنادق المنتشرة في أرجاء المملكة من خدمات لرجال الأعمال.
- ز . السياحة التعليمية: إن التطور العلمي والتكنولوجي الذي حققه الأردن خلال السنوات الماضية في مختلف المجالات والذي جاء كنتيجة للنهضة التعليمية، كان له الأثر الأكبر بسمعة التعليم في الأردن، سواء

٨٦ >

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الموضوع السياحة الدينية (٢).

النتائج الخاصة

– يبين غرض كل من: السياحة التجارية، وسياحة المؤتمرات، والسياحة التعليمية، وسياحة التسوق.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

- التعلم عن طريق النشاط / التعلم عن طريق المشروع
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين، ثم تعيين مقرر لكل منهما، ثم توزيع المهام على كل منهما كما يأتي:
- المجموعة الأولى: تنفيذ النشاط المتعلق بإعداد عرض تقديمي عن المواقع الدينية (الإسلامية، والمسيحية) في الأردن، بحيث يتضمن صوراً لهذه الأماكن ومعلومات عنها.
 - المجموعة الثانية: تنفيذ النشاط المتعلق بإعداد مطوية عن الجامعات الأردنية ودورها في دعم الحركة السياحية.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن الأنماط السياحية في الأردن، ثم كتابة النتائج على السبورة، ثم مناقشتها، وتلخيصها.

الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

في المرحلتين الإلزامية والثانوية أو مرحلة التعليم العالي، الأمر الذي جعل الجامعات الأردنية تستقطب أعداداً متزايدة من الطلبة الوافدين، وذلك لما تتمتع به هذه الجامعات من سمعة طيبة في مجال التعليم وتوفر التخصصات المرغوبة.

فضلاً عن الدور المتميز والريادي الذي تقوم به الجامعات الحكومية، وهناك دور واضح للجامعات الخاصة في استقطاب الطلبة غير الأردنيين، وخاصة بعد التجربة الرائدة في تخصصات التعليم العالي، وينفق الطلبة الوافدون مبالغ كبيرة على الأقساط الجامعية، والإقامة، والطعام والشرب، والسفر والتنقلات، والاتصالات، وغيرها.

ح . سياحة التسوق: تعتبر سياحة التسوق من الأنماط الحديثة للسياحة، وتكون بغرض التسوق وشراء منتجات وحاجيات في البلد أو المنطقة السياحية التي تتميز بجودتها وأسعارها، هذا فضلاً عن توفر منتجات وسلع لا تتوفر في مكان إقامة السائح.

وتتوفر مقومات هذا النمط من السياحة في الأردن وبشكل كبير وملحوظ في مدينة العقبة السياحية، وخصوصاً بعدما أصبحت منطقة اقتصادية خاضعة، حيث نجد أن التسوق في أسواق العقبة يأخذ حيزاً من برنامج زوار المدينة؛ للاطلاع على أحدث المنتجات الموجودة، هذا فضلاً عن مراكز التسوق والأسواق الشعبية في العاصمة عمان والمدن الرئيسة.

نشاط (٣-٣) أنواع السياحة

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، استخدم برمجية العروض التقديمية في إعداد ست شرائح حول أنواع السياحة الأردنية، واعرضها أمام زملائك في الصف.

للسياحة العديد من التأثيرات الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والبيئية الإيجابية والسلبية المحتملة للسياحة، ولا بدّ لإدارة المقصد السياحيّ من تعزيز الجوانب الإيجابية والحدّ من الآثار السلبية المحتملة وتأثيراتها.

١ - الآثار الإيجابية للسياحة

ويمكن إجمالها بما يأتي:

- أ - السياحة أداة لتعميق الانتماء وتنمية الوعي القومي والاعتزاز بالوطن.
- ب - للتطوّر السياحي آثار تتمثل في تحسين البنية التحتية من طرق وصرف صحي وكهرباء، والفوقية من فنادق، ومستشفيات، ومكاتب سياحة في المناطق السياحية.
- ج - توفير فرص العمل، والحدّ من الفقر والبطالة.
- د - تنشيط القطاعات الاقتصادية، مثل الزراعة، والتجارة، والخدمات.
- هـ - توفير العملات الأجنبية من خلال إنفاق السياح على السلع والخدمات في البلد المقصود.
- و - للسياحة دور كبير في فهم الثقافات وحوار الحضارات.
- ز - للسياحة دور واضح في الحفاظ على البيئة وتنميتها.
- ح - تساعد السياحة في الحفاظ على الحرف اليدوية والصناعات التقليدية وتنميتها.

٢ - الآثار السلبية المحتملة للسياحة

- أ - في ظل غياب الإدارة الناجحة للنشاط السياحي، يمكن ظهور العديد من الآثار السلبية للسياحة، أهمها:
- ب - تغيّر بعض القيم الاجتماعية الحسنة نتيجة دخول بعض أنماط السلوك الغريبة عن المجتمع.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف المجالات التي تتأثر بها السياحة.
- يعدد الآثار الإيجابية للسياحة.
- يعدد الآثار السلبية المحتملة للسياحة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- لماذا يعد القطاعان: العام والخاص من أبرز القطاعات الداعمة للسياحة في الأردن؟
- لماذا أصبح العمل في مجالات السياحة المتعددة مطلبًا طموحًا للشباب؟
- هل ينبغي تقليد السياح كافة في سلوكهم وعاداتهم كلها؟
- هل للسياحة آثار سلبية في المجتمع؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج الآثار الإيجابية والسلبية المحتملة للسياحة في الأردن، ثم تلخيصها، وكتابتها على السبورة.
- التعلم عن طريق النشاط/ التعلم عن طريق المشروع
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين، ثم تعيين مقرر لكل منهما، ثم توزيع المهام على كل مجموعة كما يأتي:
- المجموعة الأولى: تنفيذ النشاط (٣-٤) المتعلق بإعداد منشور عن الفوائد الإيجابية المختلفة للسياحة في الأردن.
- المجموعة الثانية: تنفيذ النشاط المتعلق بإعداد عرض تقديمي عن الآثار الإيجابية المحتملة للسياحة.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن الفوائد الاقتصادية والآثار الإيجابية للسياحة في الأردن.
- تدوين النتائج على السبورة، ثم مناقشتها، وتلخيصها.
- تبادل المجموعتين المهام، حتى تتاح للطلبة كافة فرصة الاطلاع على المهام المنفذة.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة إعداد تقرير من صفحتين، عنوانه "السياحة أداة لتعميق الانتماء والاعتزاز الوطني بالأردن".

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– أبو عياش، عبد الإله، مدخل إلى السياحة في الأردن بين النظرية والتطبيق، عمّان: مؤسسة الوراق، ٢٠٠٧ م.

للطالب

- ب – الإضرار بالبيئة المحيطة نتيجة زيادة أعداد السياح وكثافة التدفق السياحي على المنطقة، مما يعمل على الإضرار بطبيعة المكان السياحي.
- ج – زيادة معدلات الجريمة، والتهريب، والغش، والمقاومة.
- د – التفكك الاجتماعي، وتقليد العادات والسلوكيات الغربية المكتسبة من السياح.
- هـ – ارتفاع أسعار الأراضي، والسلع، والخدمات في بعض المناطق السياحية.
- و – تسهم السياحة في تسرب الطلبة من المدارس في بعض المناطق السياحية.
- ز – إنّ زيادة الاعتماد على السياحة يمكن أن يفتح المجال أمام القطاعات الاقتصادية الأخرى للعمل في السياحة.

نشاط (٣-٤) فوائد السياحة الاقتصادية

باستخدام برمجية الناشر المكتبي، أعد مع أفراد مجموعتك منشورًا عن الفوائد الاقتصادية للسياحة في الأردن، وعرضه على زملائك في الصف.

لا عجب في اختيار مدينة البتراء لتكون من إحدى عجائب الدنيا السبع، نظراً لما تتمتع به من مميزات تفرد بها عن باقي المواقع التاريخية في العالم، هذا فضلاً عن وعي الإنسان الأردني الذي أسهم وبشكل كبير في تحقيق هذه المكانة للبتراء، ولا ننسى التقدير العالمي لعاصمة العرب الأنباط والذي ترجم إلى أصوات أسهمت في تحقيق البتراء للمرتبة الثانية بين المواقع المتنافسة، واختيار البتراء أهمية خاصة للأردن والسياحة الأردنية، وتتجلى هذه الأهمية في نقاط عدّة، من أهمها:

- ١ - جعل الأردن مقصداً سياحياً فريداً له ميزاتُه الخاصة.
- ٢ - تعزيز السياحة الأردنية بإعطائها ميزة تنافسية في السياحة الدولية والإقليمية.
- ٣ - تنشيط الحركة السياحية في الأردن بشكل عام وإلى البتراء بشكل خاص.
- ٤ - تشجيع الاستثمار في التسهيلات والمرافق والخدمات السياحية.
- ٥ - زيادة الدخل السياحي من خلال الإنفاق المباشر وغير المباشر للسياح.
- ٦ - زيادة الاهتمام بالمحافظة على المواقع التاريخية والأثرية.
- ٧ - زيادة الوعي السياحي لدى أبناء المجتمع الأردني عن أهمية المواقع التاريخية والأثرية والمحافظة عليها.
- ٨ - عجائب الدنيا السبع الجديدة

تعتبر عجائب الدنيا السبع الجديدة مكتملة لتلك العجائب القديمة والتي اختفت آثار معظمها، فكان اختيار العجائب الجديدة لتكون الشاهدة على روعة ما ابتدعه الإنسان، وهذه العجائب، هي:

أ - سور الصين العظيم في الصين.

٩٠ >

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الموضوع

البتراء كأحدى عجائب الدنيا السبع الجديدة (١).

النتائج الخاصة

- يتعرف أهمية البتراء بالنسبة إلى الأردن.
- يعدد عجائب الدنيا السبع.
- يتعرف تاريخ حضارة الأنباط.

المفاهيم والمصطلحات

السيق.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
 - ما أهمية البتراء للأردن؟
 - عدد عجائب الدنيا السبع.
 - ماذا تعرف عن حضارة الأنباط؟
 - سُم أهم معالم مدينة البتراء الأثرية.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لتعرف معالم مدينة البتراء وتاريخها بوصفها إحدى عجائب الدنيا السبع الجديدة، ثم تدوين الإجابات الصحيحة على السبورة.

التفكير الناقد/ التحليل

- طرح الفكرتين الآتيتين للتحليل والنقاش:
 - البتراء كنز ينفرد به الأردن فقط.
 - أثر اختيار البتراء إحدى عجائب الدنيا السبع الجديدة في تنشيط عجلة الحركة السياحية.
- إدارة النقاش وتوجيه الطلبة وتحفيزهم إلى مناقشة هاتين الفكرتين وتحليلهما، ثم تدوين الملاحظات على السبورة.

التعلم التعاوني/ المناقشة

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها بالمهام الآتية:
 - مناقشة أهمية البتراء للأردن.
 - إعداد قائمة بعجائب الدنيا السبع الجديدة.
 - ذكر نبذة عن حضارة الأنباط.
 - تحديد مواقع معالم مدينة البتراء الأثرية والتعريف بها.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن عجائب الدنيا السبع، وحضارة الأنباط، وأهمية البتراء للأردن. ثم تلخيص النتائج، ثم كتابتها على السبورة.
- تبادل المجموعات المهام؛ حتى تتاح للطلبة كافة فرصة الاطلاع على المهام المنفذة.

الملاحق

انظر ملحق (٣-٣) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة إعداد تقرير عن أهم ملوك الأنباط وصفاتهم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير (٣-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف الثامن، الوحدة الثالثة، الدرس الثاني: الأماكن السياحية المشهورة عالمياً.

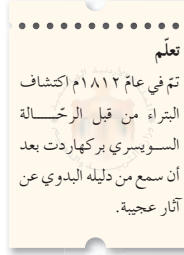
مصادر التعلم

للمعلم
– الطائي، منى أحمد، المعالم الأثرية في المملكة الأردنية الهاشمية، عمّان، الأردن، وزارة السياحة والآثار، ٢٠٠٤م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

–www.visitjordan.com



- ب - مدينة البتراء النبطية التاريخية في الأردن.
- ج - تمثال المسيح الفادي في البرازيل.
- د - آثار ماتشو بيتشو في بيرو.
- هـ - أطلال حضارة المايا في تشيتشن إيتزا في المكسيك.
- و - المدرج الروماني (الكولوسيوم) في روما.
- ز - قصر تاج محل في الهند.

تعلّم

تمّ في عام ١٨١٢م اكتشاف البتراء من قبل الرخسالة السويسري برنهاردت بعد أن سمع من دليله البدوي عن آثار عجيبة.

مسألة للنقاش

ناقش زملائك في الصفّ في دور الإعلام في الترويج السياحي.

٢ - تاريخ البتراء

تقع مدينة البتراء على مسافة ٢٤٠ كم إلى الجنوب من عمّان، وتعتبر من أشهر المواقع الأثرية في العالم وذلك بسبب طبيعة معالمها المنحوتة في الصخر، والتي جعلت منها مدينة مميزة على مستوى العالم. تمّ اختيار البتراء ضمن مسابقة عالمية في ٢٠٠٧/٧/٧ كواحدة من عجائب الدنيا السبع الجديدة، وتعدّ البتراء المقصد السياحيّ الرئيس والأول في المملكة من حيث أعداد الزوّار، ونفقات دخول المواقع الأثرية.

أنشأ الأنباط البتراء، إحدى القبائل العربية التي هاجرت من الجزيرة العربية خلال القرن الخامس قبل الميلاد وسكنوا في جنوب الأردن، وهي المنطقة التي كانت تسمّى بإيدوم نسبة إلى الإيدوميين الذين قضى البابليون على مملكتهم في منتصف القرن السادس قبل الميلاد. لقد احترف الأنباط تجارة البخور والتوابل من جنوب الجزيرة العربية واحتكروها، ممّا أسهم في تكوين ثروة هائلة من هذه التجارة؛ حيث استطاع الأنباط بذلك من تأسيس دولة قوية امتدّت رقعتها الجغرافية في عزّ أوجها من مدائن صالح في السعودية جنوباً إلى دمشق شمالاً، ومن سيناء غرباً إلى وادي السرحان شرقاً، وقد اختار

٩١

الأنباط البتراء لتكون عاصمة لهذه الدولة بسبب موقعها الحصين والاستراتيجي على مفترق الطرق التجارية، حيث أصبحت البتراء محطة لتجميع البضائع التجارية وإعادة توزيعها ما بين جنوب الجزيرة العربية ومصر، وفلسطين، ومناطق حوض البحر الأبيض المتوسط، وخلال العصر النبطي شهدت الأردن ازدهاراً سياسياً واقتصادياً واجتماعياً كبيراً، كما قدّم الأنباط إبداعات حضارية كبيرة تتمثّل بفن النحت، وصنع الفخار الملون، والحصاد المائي، وأنظمة المياه والري والزراعة. لقد انتهت مملكة الأنباط على يد الرومان في عام ١٠٦ بعد الميلاد وأصبحت جزءاً من الولاية العربية وعاصمتها بصرى الشام.

نشاط (٥-٣) ملوك الأنباط

عدّ مع أفراد مجموعتك إلى أحد الكتب التاريخية والسياحية في مكتبة المدرسة، واستخدم برمجية معالجة النصوص في إعداد تقرير لا يزيد على ثلاث صفحات عن أهم ملوك الأنباط وصفاتهم، واعرضه على زملائك في الصفّ.

٣ - المعالم الأثرية في البتراء

يتوفّر في البتراء الكثير من المعالم الأثرية التي أنشأها الأنباط من أضرحة ملكية، ومضافات، ومدججات، وبيوت، وقنوات ماء، وحمامات، وأسواق، وبيّن الشكل (٣-٢) خريطة موقع مدينة البتراء التاريخية، ويصل عدد الواجحات المنحوتة في الصخر إلى (٨٥٠) واجهة منحوتة ومنقوشة، ومن أهم معالم مدينة البتراء الأثرية:

أ - السيق: مدخل مدينة البتراء الرئيس، وهو عبارة عن شقّ صخري يبلغ طوله (١٠٢) كم، ويصل ارتفاع حوافه الصخرية في بعض المناطق إلى (٨٠) متراً، ومن مميّزاته أنّه ضيق بحيث لا يمكن عبوره إلا من خلال المسير، أو ركوب الحيوانات، أو العربات التي تجرها الخيول، ويتوفّر على امتداد هذا الممرّ العديد من المعالم الأثرية ومنها السدود، وقنوات المياه الواصلة إلى المدينة، والمحاريب المقدّسة، والنقوش.

٩٢

النتائج الخاصة

- يتعرف معالم مدينة البترا الأثرية.
- يوضح معالم مدينة البترا الأثرية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

- التدريس المباشر/ العمل في الكتاب المدرسي
- الطلب إلى الطلبة الاطلاع على الشكل (٣-٢٠) الذي يمثل المواقع الأثرية في مدينة البترا.
- منح الطلبة الوقت الكافي لتأمل الشكل، وتعرف المواقع الأثرية في مدينة البترا.
- الطلب إلى الطلبة تسمية معالم مدينة البترا الأثرية.
- إجراء نقاش وحوار مع الطلبة، وتوجيههم، وإرشادهم من أجل التوصل إلى النتائج الخاصة بالدرس، ثم كتابتها على السبورة.

ب - الخزنة: الواجهة الشهيرة في البتراء والبناء الأعظم روعة، وتأتي بعد نهاية السيق وبداية المدينة، وتبرز أهميتها في أنها محفورة في الصخر ولا يوجد لها نظير في العالم، ومن خلال تصميمها نجد أنها تجمع فضلاً عن الطابع والزخارف المحلية النبطية العديد من تأثيرات الحضارات المختلفة، وخاصة المصرية، والهلمستية، وقد نحتت في عهد الملك النبطي الحارث الرابع الذي حكم في الفترة الممتدة ما بين ٩ قبل الميلاد و ٤٠ ميلادي، وتسميتها بالخزنة هي تسمية محلية؛ لأن السكان المحليين كانوا يعتقدون أن الجرة في أعلاها تحتوي ذهباً وأموالاً.

ج - المدرج: يأتي بعد الخزنة، ويعود تاريخ بنائه إلى بداية القرن الأول الميلادي، ومن مميزات أنه المدرج الوحيد في العالم المنحوت في الصخر، ويتكوّن من ٣٣ صفّاً ويتسع لحوالي (٧٠٠٠) شخص، وكانت تقام عليه الاحتفالات العامة والمسرحيات والمناسبات الاجتماعية الأخرى.

د - معبد قصر البنت: وهو من الآثار المبنية من الحجارة وشكله مستطيل، ويتكوّن من ساحة مقدّسة، ومذبح، وقدس الأقداس، ويعتقد أنه كان المعبد الرئيس في مدينة البتراء.

هـ - المذبح: يتم الوصول إليه عبر درج صاعد منحوت في الصخر وممرات ضيقة بين الجبال، حيث كانت تقام فيه طقوس دينية، وتقديم القرابين والأضاحي للآلهة.

و - الدير: يقع الدير في الطرف الغربي للمدينة وعلى قمة جبل الدير، حيث يمكن الوصول إليه عن طريق درجات منحوتة في الصخر يبلغ عددها (٨٠٠) درجة، ويعتبر الدير من أضخم المعالم الأثرية وأكبرها في البتراء، وهو عبارة عن مضافة كانت تستعمل للمناسبات الدينية.

ز - الأضرحة والمضافات: يوجد العديد من الأضرحة التي كانت تقام تخليداً للموتى الذين يدفنون فيها والتي كانت فخامتها وروعها تختلف بمكانة المتوفى، فضلاً عن المضافات التي كانت تقام بجانب القبور حيث تقام مأدبة سنوية لإحياء ذكرى الميت، ومن أهم الأضرحة الموجودة في البتراء ضريح المسلة، ومضافة باب السيق، وضريح الجرة، وضريح القصر، وضريح الجندي الروماني.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم:
- أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم
- الطائي، منى أحمد، المعالم الأثرية في المملكة الأردنية الهاشمية، عمّان، الأردن، وزارة السياحة والآثار، ٢٠٠٤م.

للطالب
- الموقع الإلكتروني الآتي:

-www.visitjordan.com



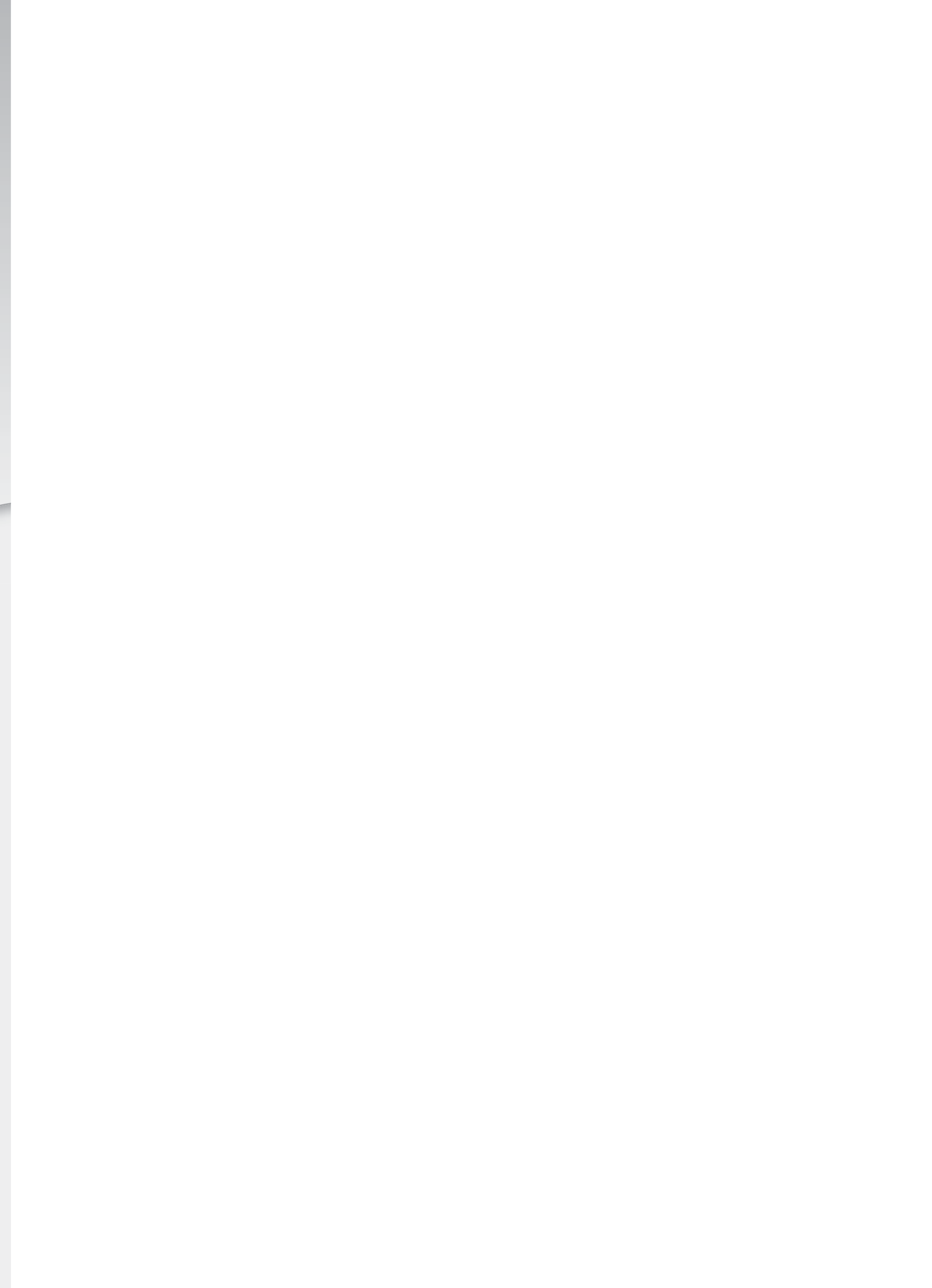
الشكل (٣-٢): المواقع الأثرية في مدينة البتراء.

نشاط (٣-٦) البتراء

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، استخدم برمجية العروض التقديمية في إعداد ست شرائح عن أهم المواقع الأثرية في البتراء، واعرضها أمام زملائك في الصف.

المستوى الثاني





الوحدة الأولى

مكاتب السياحة والسفر



أولاً مسؤوليات مكاتب السياحة والسفر ومهامها

تبرز أهمية مكاتب السياحة والسفر من خلال إسهامها في توفير فرص عمل متنوعة وتوفير العملات الصعبة، مما ينعكس على تنشيط الاقتصاد الوطني، وتحسين مستوى الدخل القومي، ودعم ميزان المدفوعات.

١- مسؤوليات مكاتب السياحة والسفر

يترتب على مكاتب السياحة والسفر الالتزام بالمسؤوليات الآتية:

أ - إبلاغ وزارة السياحة والآثار قبل خمسة عشر يوماً على الأقل من بدء تنفيذ برامج الرحلات السياحية التي تنظمها، مع التعهد بالالتزام بها، وأي مطالبات تنشأ عن مخالفة تلك البرامج.

ب- شمول الإعلان عن برامج الرحلات السياحية في وسائل الإعلام المختلفة معلومات دقيقة وصحيحة عن الرحلة.

ج- المحافظة على آداب المهنة وأخلاقياتها.

د - الاحتفاظ بالقيود والسجلات والسندات اللازمة لتنظيم أعمال المكتب.

هـ - عدم إصدار أي نشرة، أو برنامج، أو دليل، أو خريطة، أو صورة، أو أي مطبوعة تتعلق بالدعاية السياحية، أو توزيعها، أو عرضها إلا بعد إجازتها من وزارة السياحة والآثار.

٢- مهام مكاتب السياحة والسفر

يترتب على مكاتب السياحة والسفر القيام بالمهام الآتية:

أ - تأمين تذاكر السفر للسياح بأسعار منافسة بالتعاون مع شركات النقل السياحي البرية والبحرية والجوية.

ب - تنظيم رحلات سياحية داخلية، أو خارجية، أو خاصة بشكل فردي أو جماعي.

ج - حجز الغرف الفندقية داخل البلد أو خارجه.

د - تأمين التذاكر للمهرجانات والفعاليات والأنشطة السياحية.

النتائج الخاصة

- يتعرف المسؤوليات التي يتعين على مكاتب السياحة والسفر الالتزام بها.
- يحدد مهام مكاتب السياحة والسفر.

المفاهيم والمصطلحات

ميزان المدفوعات، الدعاية السياحية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
 - كيف يمكنك حجز تذكرة سفر، أو الحصول على تأشيرة سفر؟
 - ما اسم الجهة التي تعنى بتنظيم الرحلات السياحية؟
 - ما الذي يضمن حق المسافر؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج مهام مكاتب السياحة والسفر ومهامها، ثم كتابتها على السبورة.
- التعلم التعاوني / العمل الجماعي
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها تنفيذ الآتي:
 - تحديد مسؤوليات مكاتب السياحة والسفر.
 - تحديد مهام مكاتب السياحة والسفر.
 - عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن مسؤوليات مكاتب السياحة والسفر ومهامها أمام بقية المجموعات.
 - مناقشة الطلبة هذه المسؤوليات والمهام.
 - التعلم عن طريق النشاط / المناقشة ضمن فريق.
 - تكليف مجموعات الطلبة بتنفيذ النشاط (١-١).
 - طلب المعلم إلى كل مجموعة عرض ما تتوصل إليه أمام بقية المجموعات.
 - تعزيز الطلبة، وتقديم التغذية الراجعة.
 - توصل الطلبة - بإشراف المعلم - إلى الاستنتاج الصحيح، ثم تدوينه على السبورة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (١) من إجابات الأسئلة، وملحق (١-١) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة بزيارة موقع هيئة تنشيط السياحة الإلكتروني، لتعرّف آداب المهنة وأخلاقيات العاملين في مكاتب السياحة والسفر، ثم عرض ما يتوصلون إليه على زملاء.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (١-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

– زهران، هناء حامد، الثقافة السياحية وبرامج تنميتها، القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٤م.

للتألم

هـ- التعاون مع شركات التأمين في ما يتعلّق بالتأمين على السياح وأمتعتهم .
و- توفير المعلومات الضرورية للسائح؛ مثل حالة الطقس، والملابس المناسبة، والعادات والتقاليد المحليّة .
ز- تأمين تأشيرات السفر للسياح .

نشاط (١-١) زيارة ميدانية

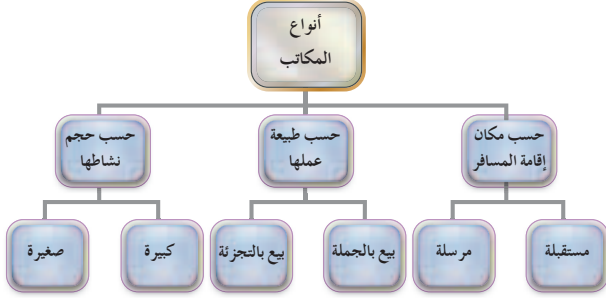
زر مع أفراد مجموعتك أحد مكاتب السياحة والسفر المتوفرة في منطقتك، وتعرّف أهمّ المسؤوليات والمهام التي تقوم بها، ثم ناقش النتائج التي توصلت إليها مع معلّمك وزملائك في الصفّ .

قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك آداب المهنة وأخلاقياتها للعاملين في مكاتب السياحة والسفر، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصفّ .



تعدّ مكاتب السياحة والسفر الجهة المختصة التي تقدّم الخدمات الاستشارية، والمعلومات الفنيّة، والترتيبات اللازمة للسفر برًا وبحرًا وجوًا للباحثين عن مثل هذه الخدمات. ونظرًا لأهمية مكاتب السياحة والسفر في العملية السياحية، فقد تمّ تقسيمها إلى عدّة أنواع حسب خصائص كلّ نوع من حيث مكانها، وطبيعة الأنشطة التي تقوم بها، وحجمها، وذلك كما يوضّحها الشكل (١-١).



الشكل (١-١): أنواع المكاتب السياحية.

١- حسب مكان إقامة المسافر الذي تخدمه، وتقسّم إلى نوعين، هما:

أ - مستقبلة (Inbound): تستقبل السياح من خارج البلد وتخدمهم.

ب- مرسلة (Outbound): ترسل السياح من داخل البلد إلى الخارج، وتنظّم عملية سفرهم وإقاماتهم هناك.

المفاهيم والمصطلحات

مكاتب مستقبلية، مكاتب مرسلة، منظم رحلات، بيع بالتجزئة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:

- من يقوم بتأمين قدوم السياح إلى الأردن؟
- عند رغبتك السفر إلى الخارج، ما اسم الجهة التي تتولى إعداد إجراءات سفرك إلى خارج الأردن؟
- لماذا توجد فروع للمكتب السياحي في أكثر من مدينة؟
- ما اسم الجهة التي تشارك مكاتب السياحة والسفر في إعداد برامج الرحلات السياحية؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لتعرف أنواع مكاتب السياحة والسفر، ثم كتابتها على السبورة.

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها بالمهام الآتية:

- مناقشة تصنيف أنواع مكاتب السياحة والسفر حسب مكان إقامة الزبون.
- بيان أنواع مكاتب السياحة والسفر حسب طبيعة عملها.
- تصنيف أنواع مكاتب السياحة حسب حجم نشاطها وانتشارها.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن مكاتب السياحة والسفر أمام بقية المجموعات.
- مناقشة النتائج، ثم تلخيصها وتدوينها على السبورة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التواصل.
- أداة التقويم: أسئلة وأجوبة (٢-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- الديماسي، محمود، وإلياس، سراب، وعطير، حسين، والرفاعي، حسن،
تخطيط البرامج السياحية، عمان، الأردن، ٢٠٠١م.

للطالب

الموقع الإلكتروني الآتي:

-www.visitjordan.com

٢- حسب طبيعة عملها، وتقسّم إلى نوعين، هما :

- أ - شركات البيع بالجملة ومكاتبها (Wholesalers): تنظّم البرامج السياحية وتعدّها وتعرضها للبيع لمكاتب سياحية وشركات أخرى، ويسمّى هذا النوع منظّم الرحلات السياحية؛ فهي ليس لها احتكاك مباشر مع العملاء في الغالب خلال عملية بيع البرامج السياحية والخدمات، ولكنها تتمتع بعلاقات سياحية كبيرة مع الفنادق، ومكاتب السياحة التي تبيع بالتجزئة، وشركات النقل السياحي المختلفة.
- ب- مكاتب البيع بالتجزئة (Retailers): تبيع البرامج السياحية التي تشتريها من مكاتب البيع بالجملة إلى الراغبين في شراء رحلات جماعية سياحية، وتتمتع مكاتب البيع بالتجزئة بعلاقات مباشرة وقوية مع السياح.

٣- حسب حجم نشاطها وانتشارها، وتقسّم إلى نوعين:

- أ - صغيرة: غالبًا ما يكون نشاطها محدودًا إذا تركزت على أعمال الوساطة بين السياح ومكاتب السياحة الكبيرة.
- ب- كبيرة: يتصف نشاطها بالانتشار، ولها أقسام وفروع أخرى في الداخل والخارج.

نشاط (٢-١) خدمات مكاتب السياحة

زر مع أفراد مجموعتك جمعية وكلاء السياحة والسفر الأردنية، وتعرّف الخدمات التي تقدّمها، ودورها في دعم مكاتب السياحة، ثمّ اعرض على زملائك في الصف نتائج الزيارة.

النتائج الخاصة

- يتعرف مراحل افتتاح مكتب السياحة والسفر.
- يحدد معايير اختيار الموقع المناسب لمكتب السياحة والسفر.
- يحدد تجهيزات المكتب السياحي.
- يحدد صفات العاملين في المكتب السياحي.

المفاهيم والمصطلحات

نسب الإشغال، المناخ السياحي، المنافسة، الترويج.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
 - برأيك، ما سر نجاح بعض مكاتب السياحة والسفر دون غيرها؟
 - كيف تقوم مكاتب السياحة والسفر بالتعريف والإعلان عن نفسها عند افتتاح مكتبها الجديد؟
 - عند زيارتك أحد مكاتب السياحة والسفر لحجز تذكرة سفر، ما التجهيزات التي تشاهدها في هذا المكتب؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج مراحل افتتاح مكاتب السياحة والسفر وكيفية إدارتها، ثم تدوينها على السبورة.
- التعلم التعاوني/ العمل الجماعي
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، ثم تكليفها مناقشة الآتي:
 - جدوى دراسة الظروف المحيطة بالسوق عند التفكير في افتتاح مكتب سياحة.
 - أثر موقع المكتب والأثاث في تطور أعمال المكتب وازدهارها.
 - المؤهلات والصفات الواجب توافرها في العاملين لنجاح العمل في المكتب السياحي.
 - حفز الطلبة إلى المناقشة، لاستخلاص أثر الالتزام بالإجراءات السابقة في نجاح عمل أي مكتب سياحي.
- التدريس المباشر/ ضيف زائر
 - استضافة مدير مكتب سياحة وسفر ليتحدث عن مراحل افتتاح مكتب سياحي.
 - توجيه الطلبة إلى طرح أسئلة عن مراحل افتتاح مكتب سياحي، ثم كتابة تقرير عن ذلك.

ثالثاً

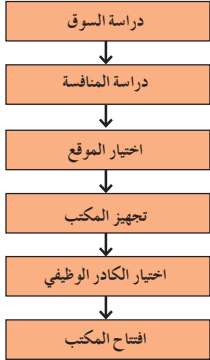
إدارة مكاتب السياحة والسفر

أهم عوامل نجاح مكاتب السياحة والسفر تتمثل في حسن الإدارة، وتحديد الأقسام الرئيسية والفرعية، واختيار العاملين، والقدرة على إعداد برامج سياحية ورحلات منظمة بشكل جيد.

١- مراحل افتتاح مكاتب السياحة والسفر

يوضح الشكل (١-٢) المراحل التي يجب مراعاتها عند افتتاح مكاتب السياحة والسفر؛ للوصول إلى أفضل النتائج التي يمكن للمكتب تحقيقها، وهي كما يأتي:

أ- دراسة السوق السياحي: يتم الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة عن طريق الجهات الرسمية المعنية، مثل وزارة السياحة، ووزارة التخطيط، كما يتم جمع البيانات والإحصائيات المختلفة المتعلقة بالمناخ السياحي، ونسب الإشغال في الفنادق وحركة الطيران، ومقارنتها بالسنوات السابقة، كذلك تكوين فكرة واضحة حول أنواع الخطوط الجوية، والشركات السياحية القائمة، وطبيعة السياح، والأسواق الرافدة للسوق السياحي المراد إقامة المكتب فيه.



الشكل (١-٢): مراحل افتتاح مكتب السياحة والسفر.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بإعداد تقرير عن الصفات الواجب توافرها في العاملين في مجال الضيافة، ثم مناقشته، ثم عرضه على الطلبة.

إثراء

– تكليف مجموعة من الطلبة بزيارة موقع وزارة السياحة الإلكتروني، لتعرف التشريعات والقوانين الخاصة بفتح مكاتب السياحة والسفر، ثم كتابة تقرير عن ذلك، ثم عرضه على زملاء.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التواصل.
- أداة التقويم: أسئلة وأجوبة (٣-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- الديماسي، محمود، وإلياس، سراب، وعطير، حسين، والرفاعي، حسن، إدارة المنشآت السياحية، عمّان، ٢٠٠١م.
- جلدة، سليم، مبادئ إدارة مكاتب السياحة والسفر، دار الخليج للنشر، ط ١، عمّان، ٢٠٠٩م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.tourism.jo

ب- دراسة المنافسة: وذلك من خلال دراسة مكاتب السياحة والسفر المنافسة، وأهم إيجابياتها وسلبياتها، وكيفية تعاونها مع شركات النقل السياحي، وخطوط الطيران، ووكالات السياحة العالمية، والفنادق المختلفة؛ لتكوين فكرة واضحة حول أجواء المنافسة القائمة، وقدرة المكتب على التميّز في تقديم الخدمات للسياح المستهدفين.

ج- اختيار الموقع: يتم اختيار الموقع المناسب للمكتب بحيث يكون في موقع تجاري مناسب ومعروف لسهولة الوصول إليه، مع ضرورة توافر الخدمات والمرافق العامة التي تخدم المكتب.

كيف يمكن أن يؤثر الموقع في نشاط مكاتب السياحة والسفر؟



- د- إنشاء المكتب وتجهيزه: تحرص مكاتب السياحة والسفر على توفير تجهيزات مناسبة تساعد على تحقيق خدمة سياحية في جوّ مريح للسياح، كما يوضحها الشكل (٣-١)، ومن هذه التجهيزات ما يأتي:
١. صالة جلوس مميزة لاستقبال السياح ذات ألوان وديكورات جذابة.
 ٢. لوحات وأرفف لعرض منشورات سياحية، وإعلانات وخرائط سياحية.
 ٣. أجهزة اتصالات مختلفة، مثل الهاتف، والفاكس، والحاسوب، والإنترنت.
 ٤. أثاث مكثبي جميل ومريح ومتناسق مع ديكورات المكتب.
 ٥. مرافق صحية مناسبة.



أجهزة اتصال



صالة استقبال



منشورات سياحية



خريطة الأردن السياحية

الشكل (٣-١): أهمّ التجهيزات في مكاتب السياحة والسفر.

- هـ- اختيار العاملين: إنّ نجاح عمل مكاتب السياحة والسفر يعتمد على اختيار العاملين ممن تتوفر فيهم مهارات ومواصفات خاصة في تقديم الخدمة السياحية والتواصل المستمرّ مع السياح، ومن هذه المهارات والصفات ما يأتي:
١. اللباقة في التعامل، وحسن المظهر.
 ٢. إجادة اللغات الأجنبية والقدرة على التعبير.
 ٣. المعرفة الجيدة بأعمال المكتب ونشاطاته.

النتائج الخاصة

- يتعرف أقسام مكاتب السياحة والسفر.
- يوضح الهيكل التنظيمي لمكاتب السياحة والسفر.
- يحدد المهام التي تؤديها أقسام مكاتب السياحة والسفر (قسم السياحة، الحجوزات وتذاكر السفر، القسم المالي، السياحة الداخلية، السياحة الخارجية).

المفاهيم والمصطلحات

الإدارة العليا.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح السؤالين الآتيين:
- بناءً على مشاهدتك الهيكل التنظيمي في المدرسة، هل يمكن مقارنة هذا الهيكل بأقسام المكتب السياحي؟
- هل تستطيع تحديد الدائرة المسؤولة عن رسم السياسة العامة للشركة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لتعرف الهيكل التنظيمي، وأقسام مكاتب السياحة والسفر، والأعمال التي تؤديها، ثم تلخيصها وكتابتها على السبورة.
- التعلم التعاوني / العمل الجماعي
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها بالآتي:
- تحديد مهام كل قسم من الأقسام الآتية: قسم الحجوزات والتذاكر، قسم السياحة، القسم المالي.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن أقسام مكاتب السياحة والسفر والأعمال التي تؤديها، ثم مناقشتها، ثم كتابتها على السبورة.

٤ . القدرة على تسويق خدمات المكتب، وبيعها، وإقناع الآخرين بها.

٥ . الصبر والقدرة على تحمّل ضغط العمل .

و- مزاولة المكتب لنشاطه (الافتتاح الفعلي للمكتب) :تعتمد الكثير من مكاتب السياحة والسفر

عند افتتاحها على الحملات الإعلانية والترويجية التي تتوفر فيها العناصر الآتية :

١ . الإعلان من خلال وسائل الإعلام المرئية، والمقروءة والمسموعة (الصحف، والمجلات، والراديو، والتلفاز .. إلخ).

٢ . استخدام الملصقات والمنشورات السياحية الترويجية .

٣ . تنظيم حفلة افتتاح بسيطة يتم فيها دعوة أصحاب الشركات السياحية، والفنادق،

وشركات النقل، والخطوط الجوية، والقائمين على القطاع السياحي .

قضية للبحث

بالرجوع إلى موقع وزارة السياحة والآثار (www.tourism.jo)، ابحث عن القوانين والنشريات التي تخص شروط افتتاح مكاتب السياحة والسفر في الأردن، وكتب تقريراً بذلك، ثم عرضه على زملائك في الصف.

٢- أقسام مكاتب السياحة والسفر

نظرًا لأهمية المكاتب السياحية والأعمال التي تقوم بها فإنه يتعين أن يكون لها أقسامها المختلفة وموظفوها، وهيكلها التنظيمي كباقي المؤسسات الأخرى، وبين الشكل (١-٤) هيكلًا تنظيميًا مقترحًا لمكتب سياحة وسفر. وفيما يأتي توضيح ذلك:

أ - الإدارة العليا: ويمثلها المدير العام، ومساعدوه، ومن أبرز أعمال الإدارة العليا ومهامها:

١ . رسم الخطط والسياسات العامة واتخاذ القرارات الخاصة بالمكتب .

٢ . إقرار الميزانية السنوية للمكتب.

٣ . تسويق خدمات المكتب للموردين والأسواق السياحية المستهدفة .

٤ . تمثيل المكتب في المعارض، والنشاطات، والمناسبات السياحية .



إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

فكر، صفحة (١٨):

- يتم التنسيق بين جميع أقسام مكاتب السياحة والسفر، بحيث تتولى الإدارة العليا رسم السياسة العامة، ونقل التعليمات والتوجيهات. وبذا، فإن قسم السياحة يتولى البحث عن الأسواق السياحية، في حين يعهد إلى قسم الحجوزات بتنظيم الحجوزات لدى شركات النقل لاستقطاب الوفود، ثم يتولى القسم المالي تقديم التسهيلات المالية اللازمة لتأدية هذه المهام.

الزمن المتوقع ساعة نظرية.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة برسم هيكل تنظيمي لمكتب سياحة وسفر، ثم عرضه على جدارية.

إثراء

– تكليف مجموعة من الطلبة بإعداد تقرير عن مهام قسم السياحة وطرائق ترويج عروض البرامج السياحية، ثم عرضه على الطلبة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (١-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

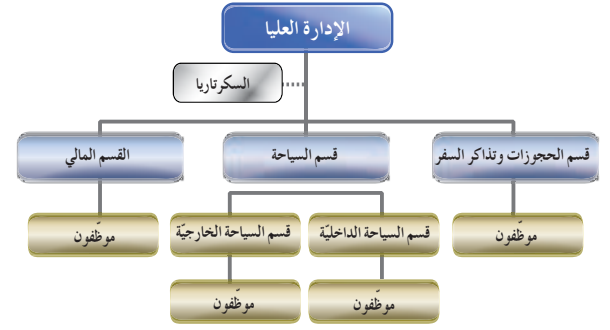
للمعلم

– زهران، هناء حامد ، الثقافة السياحية وبرامج تنميتها، القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٤م.

للطالب

– الموقعان الإلكترونيان الآتيان:

- www.moenv.gov.jo
- www.en.wikipedia.org



الشكل (١-٤) : هيكل تنظيمي لمكتب سياحة وسفر.

قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك أهم الأعمال والمهام للسكرتاريا في مكاتب السياحة والسفر، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف .

ب- قسم الحجوزات والتذاكر : يمكن تلخيص مهام القسم بما يأتي :

- ١ . تنظيم سجلات تذاكر شركات الطيران .
- ٢ . القيام بالحجوزات مع شركات الطيران، والفنادق، وشركات النقل السياحي .
- ٣ . دراسة الأسعار المنافسة للحجوزات وتذاكر السفر .
- ٤ . إعداد تقرير يومي يشمل الحجوزات والمبيعات .
- ٥ . استقبال السياح بصورة لائقة، وتلبية رغباتهم، والاستماع لمقترحاتهم واستفساراتهم، وإتمام عملية الحجز .

١٧

ج- قسم السياحة: من مهامه ما يأتي :

- ١ . البحث عن الأسواق السياحية واختيار المناسب منها؛ لزيادة دخل المكتب .
 - ٢ . القيام بتنظيم برامج سياحية منافسة خارجية وداخلية.
 - ٣ . التفاوض مع الفنادق، وشركات النقل، والفعاليات السياحية الأخرى؛ للحصول على أفضل الأسعار والخدمات .
 - ٤ . ترويج عروض سياحية وبرامج في مواسم مختلفة .
 - ٥ . الإشراف على موظفي الرحلات ووسائل النقل .
 - ٦ . إعداد موازنة القسم .
- د- القسم المالي : ومن أهم أعمال القسم المالي ما يأتي :
- ١ . تدقيق أعمال قسم الحجوزات والتذاكر .
 - ٢ . صرف رواتب العاملين في المكتب .
 - ٣ . إعداد الموازنة السنوية للمكتب .
 - ٤ . متابعة الشؤون المالية الخاصة بالمكتب مع الجهات الرسمية والخاصة.

كيف يتم التنسيق والتعاون بين أقسام المكتب السياحي لتحقيق الأهداف المنشودة؟



٣- البرامج السياحية في مكاتب السياحة والسفر

تعُد إدارة البرامج السياحية من الأولويات الرئيسة في عمل مكاتب السياحة والسفر، من حيث المراحل التي يمرّ بها البرنامج السياحي، وعناصر البرنامج السياحي، وكيفية تنظيم مكاتب السياحة والسفر للرحلات السياحية، وتصميم الرحلة السياحية وحساب تكاليفها .

١٨

النتائج الخاصة

- يتعرف مراحل إعداد البرنامج السياحي.
- يوضح عناصر البرنامج السياحي.
- يتعرف كيفية تنظيم مكاتب السياحة والسفر للرحلات السياحية.
- يصمم برنامجًا سياحيًا لأحد مكاتب السفر.

المفاهيم والمصطلحات

البرنامج السياحي، الخدمات المساندة، الإقامة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

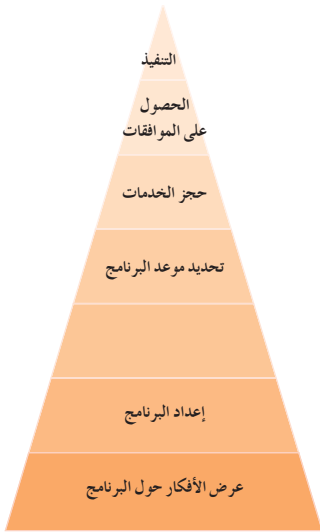
- التمهيد للدرس بطرح السؤالين الآتيين:
- عندما تقرر السفر في رحلة سياحية، ما الفقرات التي تعدها مهمة في البرنامج السياحي؟
- لماذا تقوم الفنادق والمكاتب السياحية بتخفيض أسعار الرحلات السياحية، وأسعار الإقامة في فصل الشتاء؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تلخيص مراحل إعداد البرنامج السياحي وتنظيم الرحلات السياحية، والتوصل إلى فهم مشترك عنها.
- التدريس المباشر/ العمل في الكتاب المدرسي
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم الطلب إليها تأمل الشكل (١-٦) المتعلق بمكونات البرنامج السياحي، ثم الشكل (١-٥) المتعلق بمراحل البرنامج السياحي، ثم الطلب إليها الإجابة عن السؤالين الآتيين:
- يتطلب إعداد برنامج سياحي توافر الخبرة والكفاءة في الشخص المعد. وضح ذلك.

• ما أهم مكونات البرنامج السياحي؟

- إدارة النقاش، واستعراض إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج أهم الخدمات التي تقدمها إدارة مكاتب السياحة والسفر.
- التعلم عن طريق النشاط/ المناقشة ضمن فريق
- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (١-٣) المتعلق بجمع إعلانات عن برنامج سياحي لإحدى شركات السياحة والسفر، بحيث يتضمن: المقصد السياحي (وجهة السفر)، ومدة الرحلة، والإقامة، والخدمات المقدمة، ودرجة تصنيف الفندق، وسعر الرحلة، وعدد الليالي، ثم تكليفهم بإعداد برنامج سياحي لأحد مكاتب السفر مدته أربع ليالٍ وخمسة أيام.
- ملحوظة: يتعين على المعلم التنسيق لهذه الفعالية في الحصة السابقة.
- الطلب إلى الطلبة عرض ما يتوصلون إليه.
- تعزيز الطلبة، وتقديم التغذية الراجعة لهم.
- استنتاج الطلبة - بإشراف المعلم - مواصفات الإعلان عن برنامج سياحي، والبيانات التي يتضمنها، ثم تدوينها على السبورة.
- عرض كل مجموعة البرنامج السياحي الذي أعدته أمام المجموعات الأخرى ومناقشته، لاستنتاج فهم مشترك عن كيفية صياغة بنوده المختلفة، وصولاً إلى برنامج نموذجي ومنافس للمكتب السياحي.

الملاحق

انظر ملحق (١-٥) من أدوات التقييم، وملحق (١-١) من أوراق العمل.



- أ - مراحل البرنامج السياحي : يوضح الشكل (١-٥) مراحل البرنامج السياحي الآتية:
١. عرض الأفكار القابلة لتنفيذ البرنامج السياحي بما يتناسب مع ظروف المؤسسة وعملائها.
 ٢. إعداد البرنامج السياحي وفق نقاط أهمها: عدد الليالي، ووسائل النقل المستخدمة، وفنادق الإقامة، والمواقع السياحية التي سيتم زيارتها في الرحلة السياحية.
 ٣. تسويق البرنامج السياحي والتفكير في طرق البيع المختلفة.
 ٤. تحديد المواعيد الزمنية للبرنامج السياحي.

الشكل (١-٥): مراحل البرنامج السياحي.

٥. حجز الخدمات السياحية والأنشطة المشمولة في البرنامج السياحي، سواء كانت حجوزات طيران، أو مواقع سياحية، أو فنادق، أو مطاعم..... إلخ.
 ٦. الحصول على الموافقات الرسمية من الجهات المعنية.
 ٧. تنفيذ البرنامج السياحي حسب ما تم التخطيط له.
- ب - مكونات البرنامج السياحي: هناك ثلاثة عناصر رئيسة تشكل مكونات البرنامج السياحي، وذلك كما يبينها الشكل (١-٦).

١٩

ج - تصميم البرامج السياحية: حتى تتمكن من إعداد برنامج سياحي متوافق مع ظروف السياح وثقافتهم فيجب أن تكون لدينا المعرفة التامة عند تصميم الرحلات السياحية بالمواقع السياحية، وخصائص السياح الذين يتعامل معهم المكتب، والمدة الزمنية المتاحة لهم، ونمط السياحة المطلوبة ونوعها، والإمكانيات المالية للسياح، ومراعاة التغيرات العالمية والاقتصادية والسياسية.

والمثال الآتي يوضح برنامجًا سياحيًا لأحد مكاتب السياحة والسفر الأردنية لمجموعة من السياح في بعض المناطق السياحية لمدة (٣ ليالٍ / ٤ أيام):

مثال لبرنامج سياحي (٣ ليالٍ / ٤ أيام)	
اليوم الأول: الثلاثاء، ٢٠١١/٠٥/١٧	الوصول إلى مطار الملكة علياء الدولي الساعة ١٨:٣٠، ثم التوجه إلى الفندق لتوزيع الغرف، مع ترتيب موعد العشاء في الفندق والمبيت.
اليوم الثاني: الأربعاء، ٢٠١١/٠٥/١٨	الاستيقاظ الساعة ٧:٠٠ صباحًا، لتناول الإفطار والتوجه إلى مدينة جرش السياحية لمشاهدة معالمها الأثرية، وتناول طعام الغداء في مطعم جرش السياحي (على حساب الضيف)، ثم التوجه إلى مدينة عجلون لزيارة قلعتها التاريخية، بعدها زيارة مدينة أم قيس الأثرية، والعودة إلى عمان، مع ترتيب موعد العشاء برفقة سهرة شرقية.
اليوم الثالث: الخميس، ٢٠١١/٠٥/١٩	الاستيقاظ الساعة ٨:٠٠ صباحًا، لتناول طعام الإفطار والتوجه إلى مدينة عمان القديمة لزيارة أسواقها المخلفة، المدرج الروماني، سبيل الحوريات، ثم الصعود إلى جبل القلعة الأثرية، للتمتع بمنظر بانورامي لجبل عمان ووسطها القديم، باقي اليوم حر للتسوق في وسط عمان، والعودة إلى الفندق لتناول العشاء والمبيت.
اليوم الرابع: الجمعة، ٢٠١١/٠٥/٢٠	الاستيقاظ الساعة ٧:٠٠ صباحًا، لتناول الإفطار وإخلاء الغرف، ثم التوجه عند الساعة ٩:٠٠ لزيارة كنيسة النبي موسى في جبل نيبو، بعدها التوجه لزيارة البحر الميت للإستجمام وحضور مغيب الشمس في منتجع البحر الميت السياحي (مع إمكانية استعمال مرافق الفندق) وتناول طعام الغداء (على حساب الضيف) ومغادرة الفندق عند الساعة ٢٠:٠٠ إلى مطار الملكة علياء الدولي للعودة

٢١

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة بزيارة أحد الفنادق المصنفة (٥) نجوم، لتعرّف أسعار الغرف فيها خلال المواسم السياحية المختلفة، ثم كتابة تقرير عنها، ثم عرضه على الطلبة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التواصل.
- أداة التقويم: أسئلة وأجوبة (١-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

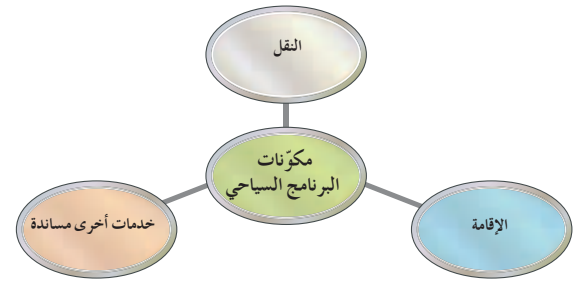
للمعلم

– الديماسي، محمود، وإلياس، سراب، وعطير، حسين، والرفاعي، حسن، تخطيط البرامج السياحية، عمّان، ٢٠٠١م.

للطالب

– الموقعان الإلكترونيان الآتيان:

- www.tourism.jo
- www.visitjordan.com



الشكل (١-٦): مكونات البرنامج السياحي.

١. النقل (Transportation): يوفر المكتب السياحي وسائل النقل السياحي المختلفة، وعمل التسهيلات اللازمة للسياح منذ وصولهم وخلال انتقالهم من وإلى المقصد السياحي وحين المغادرة، سواء كانت من خلال المعابر البرية، أو البحرية، أو الجوية.
٢. الإقامة (Accommodation): تشمل وسائل الإقامة المطلوبة منذ بداية البرنامج السياحي وحتى انتهائه، سواء كانت في فنادق، أو موتيلات، أو فنادق عائمة، أو مخيمات (Camp).
٣. خدمات مساندة (Support Services): ومن أهم هذه الخدمات: الدليل السياحي (Tour Leader Guide) الذي يعدّ وجه البلد والسفير المقيم في بلده، وغالبًا ما يكون الدليل السياحي أول من يلتقي به السائح وآخر من يودعه؛ لكونه ملازمًا للسائح في حله وترحاله يعرف حاجاته وانطباعاته، وهو الذي يستطيع تغيير أية انطباعات سلبية حول بلده، ويغرس الصورة الحسنة التي ترقى ببلده في أذهان السياح.

نشاط (٣-١) البرنامج السياحي

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، اجمع بعض الإعلانات من الصحف المحلية والمجلات السياحية عن برنامج سياحي لإحدى شركات السياحة والسفر، ثم نظم نقاشًا مع معلّمك وزملائك في الصفّ حول البرنامج من حيث: المقصد السياحي، وفترة الرحلة، والإقامة، والخدمات المقدّمة، ودرجة تصنيف، الفندق، وسعر الرحلة.

د- تنظيم البرامج السياحية: يعدّ تنظيم البرامج السياحية والرحلات بشكل فردي أو جماعي من أبرز مهام مكاتب السياحة والسفر، حيث ينشط السياحة الوافدة؛ أي إحصار السياح من الخارج (Inbound -Tourism)، والسياحة الخارجيّة الصادرة؛ أي إرسال الأفراد والمجموعات للخارج (Outbound Tourism)، والسياحة الداخليّة؛ أي تنظيم رحلات داخل البلد للمقيمين فيه (Domestic Tourism).

يلجّ المكتب بعد الانتهاء من تنظيم البرنامج السياحي وزارة السياحة والآثار قبل أسبوعين من تنفيذ البرنامج السياحي، وبعد أخذ الموافقة، يوضع إعلان في وسائل الإعلام المختلفة، وفي حال تقصير المكتب في تنفيذ البرنامج السياحي، يحقّ للزبون تقديم شكوى لوزارة السياحة لاتخاذ الإجراءات اللازمة بحقّ المكتب السياحي.

ومن الأمور التي يتمّ الاتفاق عليها بين مكاتب السياحة، والشركات السياحية في البلد المضيف، والشركات السياحية الأجنبية ما يأتي:

- ١. تصنيف الفنادق.
- ٢. مدّة الإقامة.
- ٣. وسائل النقل الداخليّة والخارجيّة.
- ٤. أسعار الوجبات.
- ٥. الدليل السياحي، ورسوم الدخول إلى الأماكن السياحية.

تذكّر

هناك أنواع من وكالات السفر تسمّى منظّمي الرحلات (Tour Operator) متخصصة بالرحلات السياحية المتكاملة (Package Tour).

النتائج الخاصة

- يحدد بنود حساب تكاليف الرحلة السياحية.
- يحسب تكاليف الرحلة السياحية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ ورقة عمل

- تكليف الطلبة بتنفيذ ورقة العمل (١-١) المتعلقة بإعداد جدول لبرنامج سياحي يتضمن زيارة كل من: عمان، والبحر الميت، والبتراء، والعقبة، مدة ست ليالٍ وخمسة أيام، بحيث يتم تجهيز البرنامج وعرضه أمام الطلبة.
- الاستماع إلى آراء الطلبة عن الجدول ومناقشتها.
- تلخيص الآراء المتفق عليها بخصوص إعداد جدول البرنامج السياحي.
- تصحيح الطلبة أوراق العمل.
- طرح السؤال الآتي:
- كيف يمكن حساب تكلفة رحلة سياحية تتضمن زيارة عائلتك مدينة العقبة مدة يومين؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج كيفية حساب تكلفة الرحلة، ثم تدوين ذلك على السبورة.
- التعلم عن طريق النشاط/ المناقشة ضمن فريق
- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (١-٥) المتعلق بحساب تكلفة برنامج سياحي.
- الطلب إلى الطلبة عرض النتائج التي يتوصلون إليها على زملائهم.
- متابعة الطلبة وتعزيزهم، وتقديم التغذية الراجعة.
- توصل الطلبة -بإشراف المعلم- إلى الطريقة الصحيحة لحساب تكلفة الرحلة السياحية، ثم كتابتها على السبورة.

٦. خدمات أخرى عادة لا تكون مشمولة في السفر؛ مثل: رسوم التأشيرات، وضرائب المغادرة، والمصاريف الشخصية، والوجبات الإضافية حيث تسمى مصاريف إضافية خارج برنامج الرحلة.

- الشروط الواجب توافرها في الدليل السياحي:
- حسن المظهر.
- اللباقة في التعامل.
- إجادة لغة المجموعة بطلاقة.
- الإلمام التام بالمعالم السياحية.

ويعد اتفاق مكتب السياحة في البلد المضيف مع الشركة أو الوكيل الخارجي، يضع المكتب خطة تشمل استقبال السياح في المطار، ونقاط العبور، وتعيين مرشد سياحي مرخص يرافق المجموعة السياحية، واستخراج قسائم البرنامج السياحي للمجموعة المتعلقة بالحجز والإقامة (Voucher)، ثم حجز وسائل المواصلات اللازمة لتنفيذ البرنامج المتفق عليه.

ومن الأمور التي يجب على المكتب السياحي مراعاتها تغيير الأسعار السياحية حسب اختلاف المواسم السياحية، ويكون هذا التغيير على النمط الآتي:

أ. أسعار مرتفعة في موسم الذروة: يتصف برواج العمل السياحي (High Season).

ب. أسعار متوسطة في الموسم السياحي: يتصف بين الرواج والكساد (Mid Season).

ج. أسعار منخفضة في الموسم: يتصف بالكساد (Low Season).

زيارة ميدانية

نشاط (١-٤)

- نظم بالتنسيق مع معلمك زيارة ميدانية إلى مدينة البتراء (إحدى عجائب الدنيا السبع)، موضّحاً ما يأتي:
- كيف أصبحت الوجهة السياحية الأولى في الأردن؟
 - ما الإجراءات التي تمّ اتخاذها من قبل المكاتب السياحية لتحقيق ذلك؟
 - ناقش نتائج الزيارة مع زملائك في الصف.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم:

- أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- جلدة، سليم، مبادئ إدارة مكاتب السياحة والسفر، دار الخليج للنشر، ط ١،
عمّان، ٢٠٠٩م.

للطالب

هـ - حساب تكلفة البرنامج السياحي : من عوامل نجاح مكتب السياحة والسفر، العمل على تحقيق أكبر قدر ممكن من الرفاهية والمتعة للسائح في أثناء قيامه بالرحلة السياحية، وذلك بتقديم أفضل الأسعار المنافسة بما يحقق الربح المعقول والسمة الطيبة، مع مراعاة القدرات الشرائية للسائح من جهة وتحقيق رغباته من جهة أخرى، وللتعرف إلى كيفية حساب تكلفة البرنامج السياحي، إليك المثال الآتي :

أعد مكتب سياحي برنامجاً لعشرين شخصاً من دولة لبنان إلى مدينة البتراء الأردنية على النحو الآتي :

١. اليوم الأول ويشمل : أجرة نقل من المطار إلى الفندق (٦٠) ديناراً، وإقامة في الفندق مع وجبة إفطار B.B (٦٠٠) دينار .

٢. اليوم الثاني ويشمل : مصروفات نقل من عمان إلى البتراء مع المبيت والتخييم (٤٤٠) ديناراً، ورسوم دخول مواقع سياحية (٤٠٠) دينار، وأجر دليل سياحي (٣٠) ديناراً .

٣. اليوم الثالث ويشمل : مصروفات نقل من البتراء إلى عمان (٢٠٠) دينار، والمبيت في الفندق مع وجبتي عشاء وإفطار H.B (٧٠٠) دينار .

٤. اليوم الرابع ويشمل : نقل السياح من الفندق إلى المطار (٦٠) ديناراً .

٥. حساب تكاليف الرحلة كاملة يكون كما يأتي : أجرة النقل من المطار + الإقامة في الفندق + مصروفات التخييم والمبيت + رسوم دخول مواقع سياحية + أجر الدليل السياحي + مصروفات النقل + أجور المبيت في الفندق + أجور النقل إلى المطار .

٦. حساب تكلفة الرحلة للشخص الواحد يكون كالآتي : (تكلفة الرحلة كاملة ÷ عدد الأشخاص)

٧. يضاف هامش ربح بنسبة معينة - على سبيل المثال - إضافة ١٠٪ كهامش ربح البيع، ويحسب كالآتي : (تكلفة الشخص الواحد X هامش الربح)

٨. سعر البيع للشخص الواحد يصبح كما يأتي : تكلفة الرحلة للشخص الواحد + هامش الربح = ١٢٤,٥ + ١٣٦,٩٥ = ٢٦١,٤٥ دينار

إن من أهم العوامل التي تحاول مكاتب السياحة والسفر إبرازها في حملاتها التسويقية هي توافر تنوع حضاري وثقافي في البلد المضيف، لماذا؟

تكلفة البرنامج السياحي

نشاط (٥-١)

احسب تكلفة البرنامج السياحي لمجموعة سياحية مكونة من ٢٢ شخصاً قادمة من مدريد في إسبانيا عن طريق مطار الملكة علياء الدولي حسب المعطيات الآتية :

- اليوم الأول ويشمل: النقل من المطار إلى الفندق (٧٥) دينار، والإقامة في الفندق مع وجبة إفطار B.B (٧٥٠) ديناراً .

- اليوم الثاني ويشمل : مصروفات نقل من عمان إلى العقبة مع المبيت (٣٣٠) ديناراً، ورسوم المشاركة في فعاليات ركوب الأمواج (٥٥٠) ديناراً، وأجرة دليل سياحي (٣٥) ديناراً، و المبيت في فندق العقبة مع وجبتي عشاء وإفطار (١١٠٠) دينار .

- اليوم الثالث ويشمل : مصروفات نقل من العقبة إلى عمان (١٥٠) ديناراً، والمبيت في الفندق مع وجبتي عشاء وإفطار H.B (٨٥٠) ديناراً .

- اليوم الرابع ويشمل : نقل السياح من الفندق إلى المطار (٧٥) ديناراً .

٤- الرسائل السياحية في مكاتب السياحة والسفر

تعتبر الرسائل في مكاتب السياحة والسفر من أهم الأساليب المستخدمة لتحقيق علاقات طيبة بين المكتب والسياح، ودليلاً قانونياً على الاتفاقات المبرمة بين المكتب والمؤسسات الأخرى، وأداة ترويجية مهمة للمكتب حيث تتضمن اسم المكتب، والأسعار الخاصة به، وأهم البرامج التي ينفذها، وفي العادة تحتوي الرسائل المستخدمة في مكاتب السياحة

النتائج الخاصة

- يتعرف الهدف من استخدام الرسائل السياحية في مكاتب السياحة والسفر.
- يعدد البيانات التي تحويها الرسائل السياحية.
- يعدد أنواع الرسائل السياحية المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر.

المفاهيم والمصطلحات

رسائل العرض السياحي، رسائل الدعوة، رسائل الحجز، رسائل التغطية، موسم الكساد، موسم الذروة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- فيم تستخدم الرسائل السياحية في مكاتب السياحة والسفر؟
- ما أهم البيانات التي تحويها دعوة موجهة من إدارة المدرسة إليك لحضور اجتماع أولياء الأمور؟
- هل تستطيع تحديد نوع بطاقة الدعوة التي وجهت إليك؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستخلاص موضوعات الرسائل السياحية، ثم عرضها على السبورة.
- التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي
- الطلب إلى الطلبة الاطلاع على الأشكال: (٧-١)، (٨-١)، (٩-١)، (١٠-١)، ثم الإجابة عن الأسئلة الآتية:
- ما الأشياء المشتركة بين هذه الرسائل؟
- ما أنواع هذه الرسائل؟
- ما أهمية هذه الرسائل بالنسبة إلى مكتب السياحة والسفر؟
- إدارة النقاش، واستعراض إجابات الطلبة ومناقشتها، للتوصل إلى فهم مشترك بشأنها.

التدريس المباشر / ورقة عمل

- تكليف الطلبة بتنفيذ ورقة العمل (٢-١) المتعلقة بإعداد رسالة دعوة.
- عرض نماذج من أوراق عمل الطلبة.
- مناقشة هذه النماذج، ثم عرض الصحيحة منها، ثم الطلب إلى الطلبة تصحيح النماذج المغلوطة حسب النموذج الصحيح.

على الشعار (Logo)، وعنوان المكتب، والتاريخ، واسم المرسل إليه، وعنوانه، والتحية الافتتاحية، ثم البدء بسرد موضوع الرسالة، وتنتهي بالتوقيع أو ختم المكتب. وأهم الرسائل السياحية المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر، هي:

أ - رسائل العرض السياحي: رسائل تستخدم من قبل المكتب لإعلام السياح بالبرامج السياحية المراد تنفيذها. ويوضح الشكل (٧-١) أحد النماذج المستخدمة في رسائل العرض السياحي.

مكتب (.....) للسياحة
ص. ب (.....)
عمان-الأردن

السادة الشركة للاستثمار
ص. ب (.....)
الفيحاء-الأردن

عناية السيد (.....) المحترم

تحية طيبة وبعد،

يسرنا أن نعلمكم أننا سننظم برامج سياحية إلى العديد من الدول الأوروبية.
نرفق لكم في هذه الرسالة كتيبًا يشمل المعلومات المتعلقة بهذه البرامج.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

المدير العام

الشكل (٧-١): نموذج رسالة العرض السياحي.

ب- رسائل الدعوة: رسالة توجه إلى أشخاص أو جهات معينة لحضور اجتماع أو مناسبة معينة، ويتطلب هذا النوع من الرسائل تحديد الوقت، والتاريخ، والمكان، ورقم الهاتف في حالة قبول الدعوة أو رفضها، ويوضح الشكل (٨-١) أحد النماذج المستخدمة في رسائل الدعوة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بجمع نماذج للرسائل السياحية المستخدمة، ثم لصقها على جدارية.

إثراء

– تكليف الطلبة بالبحث عن نماذج أخرى من الرسائل المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر، ثم عرضها على زملاء.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٦-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– جادة، سليم، مبادئ إدارة مكاتب السياحة والسفر، دار الخليج للنشر، ط ١، عمان، ٢٠٠٩م.

للطالب

– الموقعان الإلكترونيان الآتيان:

- www.en.wikipedia.org
- www.see-jordan.com

مكتب (.....) للسياحة
ص . ب (.....)
عمان-الأردن

حضرة السيد/السادة (.....) المحترم:

تشرف أسرة مكتب (.....) للسياحة والسفر بدعوتكم لحضور الحفل السنوي، وذلك في تمام الساعة التاسعة من مساء يوم الأربعاء الموافق ٢٠١٣/٣/١٧ في قاعة (.....) في فندق (.....).

واقبلوا فائق الاحترام

الإدارة

الشكل (٨-١): نموذج رسائل الدعوة السياحية.

ج- رسائل الحجز: الرسائل التي تستخدم لحجز إقامة الأشخاص أو المجموعات السياحية في الفنادق، وإذا تم الحجز يجب تحديد نوع الإقامة، وأنواع الغرف المحجوزة، واسم الشخص المحجوز له في الفندق، وتحديد موعد الوصول، وإرسالها للفندق، سواء كان السائح هو الذي سيدفع الحساب أو المكتب السياحي نفسه، وفي هذه الحالة، تسمى الرسالة الموجهة للفندق (Covering Letter)؛ أي رسالة تغطية تكاليف السائح في أثناء إقامته في الفندق، أما في حجز تذاكر السفر مع شركات الطيران فيتم الحجز شخصياً، أو هاتفياً، أو خطياً، وقد جرت العادة أن يتم الاتصال الهاتفي ثم يعزّز الحجز برسالة خطية، كما هو موضح في الشكلين (٩-١) و (١٠-١) على التوالي.

قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال مصادر المعرفة المتوفرة لديك عن أنواع أخرى من الرسائل والنماذج التي تستخدمها المكاتب السياحية في عملها، عرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

٢٧

مكتب (.....) للسياحة
ص . ب (.....)
عمان-الأردن

السادة فندق.....
ص.ب (.....)
عمان-الأردن

عناية السيد (.....) المحترم
تحية طيبة وبعد،

الرجاء التكرم بحجز غرفة مفردة للسيد..... لمدة يومين من تاريخ..... إلى تاريخ.....، آمين إبلاغنا موافقتكم الخطية بالسرعة الممكنة وكلنا أمل أن يستمر التعاون بيننا.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

التوقيع

الشكل (٩-١): نموذج رسائل الحجز في الفنادق.

مكتب (.....) للسياحة
ص . ب (.....)
عمان-الأردن

السادة شركة.....
ص.ب (.....)
عمان-الأردن

عناية السيد (.....) المحترم
تحية طيبة وبعد،

تعزيراً لمحادثتنا الهاتفية في يوم..... بتاريخ..... لحجز تذكرة سفر ذهاباً وإياباً للسيد..... إلى..... في يوم..... بالرحلة رقم..... على متن الخطوط الجوية..... نرفق شيكاً بمبلغ..... مسجولاً على بنك..... شاكرين لكم حسن تعاونكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

التوقيع

الشكل (١٠-١): نموذج رسائل الحجز في شركات الطيران.

٢٨

هناك العديد من الرموز والمصطلحات المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر والتي تمكّنها من تسهيل عملها، وممارسة نشاطاتها بكفاءة عالية .

١- الرموز المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر

تستخدم الرموز بين شركات الطيران ومكاتب السياحة والسفر عبر الهاتف، وتكمن أهمية هذه الرموز من أجل تجنب الأخطاء التي قد تحدث نتيجة تشابه النطق أو التهجئة لبعض الحروف ، مثل: الخطأ الذي يحدث بين حرف (B والحرف p) ، ولفهم طبيعة هذه الرموز وأهميتها، ينطق الموظف في مكتب السياحة والسفر اسم المسافر (pella) مثلاً على الهاتف فيأكد موظف شركة الطيران الذي يتلقى الاتصال من الاسم حسب الرموز المستخدمة في الجدول (١-١) ، ثم يرّد شفويّاً بنطق الاسم كاملاً كما يأتي :

(Peter easy lima lima alpha)

الجدول (١-١): الرموز والأحرف المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر.

A	Alpha	J	Juliet	S	Sugar
B	Bravo/Baby	K	Kilo	T	Tango
C	Charley	L	Lima	U	United/Uniform
D	Delta	M	Milk/Mike	V	Victor
E	Easy	N	Nancy/November	W	Water
F	Flower\Fox	O	Oscar	X	X-Ray
G	George	P	Peter	Y	Yankee
H	Honey/Hotel	Q	Queen	Z	Zulu
I	India	R	Romeo		

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يبين الهدف من استخدام الرموز والمصطلحات السياحية في المكاتب السياحية.
- يتعرف كيفية كتابة الأسماء حسب الرموز العالمية.
- يعدد بعض المصطلحات المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح السؤالين الآتيين:
- برأيك، ما الهدف من استخدام الرموز بين شركات الطيران ومكاتب السياحة والسفر؟
- ما الأسس المتبعة عند كتابة اسم الزبون باللغة الإنجليزية؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج الموضوعات المتعلقة برموز مكاتب السياحة والسفر ومصطلحاتها، ثم عرضها على السبورة.

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها بتنفيذ ما يأتي:
- بيان كيفية كتابة الأسماء باللغة الإنجليزية.
- تحديد المصطلحات المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر.
- تدوين كل مجموعة ما تتوصل إليه من نتائج.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن رموز مكاتب السياحة والسفر ومصطلحاتها، ثم مناقشتها، ثم تدوين هذه الرموز ومصطلحاتها على السبورة.

التعلم عن طريق النشاط/ المناقشة ضمن فريق

- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (١-٦)، لتعرف المصطلحات المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر.
- الطلب إلى الطلبة تدوين ما يتوصلون إليه بشأن المصطلحات المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر على السبورة.
- تعزيز الطلبة، وتقديم التغذية الراجعة.
- استنتاج الطلبة - بإشراف المعلم - المصطلحات المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر، ثم تدوينها على السبورة.

التدريس المباشر/ ورقة العمل

- تكليف الطلبة بتنفيذ ورقة العمل (١-٣)، لتهجئة اسم (RANI) حسب الرموز العالمية.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة، ثم مناقشتها.
- تلخيص الإجابات الصحيحة، ثم تدوينها على السبورة.
- تصحيح الطلبة أوراق العمل.
- التدريس المباشر/ ورقة عمل
- تكليف الطلبة بتنفيذ ورقة العمل (١-٤) التي تقدّم شرحاً مختصراً عن قائمة المصطلحات المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر.
- الاستماع إلى إجابات من الطلبة، ثم مناقشتها.
- تلخيص الإجابات الصحيحة، ثم تدوينها على السبورة.
- تصحيح الطلبة أوراق العمل.

الملاحق

انظر ملحق (٧-١) من أدوات التقييم، وورقتنا العمل: (٣-١)، و(٤-١).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة إحضار تذاكر لمسافرين، ثم عرضها أمام زملاء وتهجئتها حسب الرموز العالمية المستخدمة في شركات الطيران، ثم مناقشتها.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الورقة والقلم.
- أداة التقويم: اختبار كتابي (٧-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم
– الظاهر، نعيم، وتيم، عبد الجبار، وسائل الاتصال السياحي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط ١، عمان، ٢٠٠١م.

للطالب

هل يمكن استخدام أساليب بديلة للتحقق من كتابة الأسماء و تهجئتها بطريقة صحيحة في مكاتب السياحة والسفر وشركات الطيران؟



٢- المصطلحات المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر

تستخدم مكاتب السياحة والسفر مصطلحات مهمة في عملها، ويوضح الجدول (٢-١) أهم المصطلحات المتداولة في مكاتب السياحة والسفر:

الجدول (٢-١): المصطلحات المستخدمة في مكاتب السياحة .

المصطلح باللغة العربية	المصطلح باللغة الإنجليزية	المصطلح باللغة العربية	المصطلح باللغة الإنجليزية
وكالة السياحة	Tourism Agency	موسم الركود السياحي	Low Season
وكالة السفر	Travel Agency	الفترة المتوسطة في الموسم السياحي	Mid Season
منظمو الرحلات السياحية	wholesalers	موسم الذروة السياحي	High Season
قسائم البرنامج السياحي	Vouchers	مصاريف إضافية	Extras
رحلة سياحية	Trip	الوجهة السياحية	Destination
بائع بالتجزئة	Retailer	النقل	Transportation
السياحة الوافدة	Inbound	مرشد - دليل سياحي	Tourist Guide
السياحة الخارجية	Outbound	شعار	Logo
السياحة الداخلية	Domestic	رسالة تغطية	Covering Letter

نشاط (٦-١) الرموز والأحرف

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، تحقق من الأسماء الآتية، والرموز والمصطلحات المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر:

SAMER-RAMZI-ALI-MERIAM-DAVID-WAEL-JONE

الوحدة الثانية

النقل السياحي



النتائج الخاصة

- يتعرف النقل السياحي .
- يحدد طرائق النقل السياحي .
- يتتبع التطور التاريخي لوسائل النقل المختلفة .
- يعي أهمية النقل السياحي في تطور الرحلات السياحية .

المفاهيم والمصطلحات

النقل السياحي، النقل البري، النقل البحري، النقل الجوي.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
 - ما مواصفات الباص السياحي الذي أَلَّكَ في سفرك إلى العقبة؟
 - بناءً على مشاهدتك أحد الأفلام القديمة، صِف لنا وسيلة النقل التي استخدمها الإنسان في التنقل؟
 - كيف أثر تطور النقل في ازدهار حركة السياحة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستخلاص مراحل التطور التاريخي للنقل السياحي، ثم كتابتها على السبورة.
- التعلم التعاوني/ العمل الجماعي
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها القيام بالآتي:
 - تحديد طرائق النقل السياحي .
 - تتبع مراحل التطور التاريخي للنقل السياحي .
 - تدوين كل مجموعة ما تتوصل إليه من معلومات .
 - عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته بخصوص مراحل التطور التاريخي للنقل السياحي أمام الطلبة، ثم مناقشتها، وتلخيصها، وتدوينها على السبورة.
- التعلم عن طريق النشاط/ المناقشة ضمن فريق
 - تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (٢-١) الذي يتناول أهم التطورات في قطاع وسائل النقل السياحي .
 - طلب المعلم إلى الطلبة عرض ما يتوصلون إليه بشأن التطورات المتعلقة بوسائل النقل أمام زملائهم .
 - تعزيز الطلبة، وتقديم التغذية الراجعة .
 - استنتاج الطلبة -بإشراف المعلم- مراحل تطور وسائل النقل، ثم تدوينها على السبورة .

أولاً

التطور التاريخي للنقل السياحي

النقل السياحي: نقل الأفراد والمجموعات برًا، أو بحرًا، أو جواً إلى الأماكن السياحية، وزيارة المواقع، والمشاركة في الفعاليات المختلفة، وهو العصب الحساس على مستوى البلد باعتباره الوسيلة الفاعلة في الوصول للمناطق المختلفة، وقد تطوّر النقل السياحي عبر التاريخ كما يأتي:

١- النقل البري

استخدم الإنسان أرجله للتنقل من مكان إلى آخر إلى أن تمّ ترويض بعض الحيوانات واستعمالها في التنقل، حيث قاد إلى اكتشاف العربات ذات العجلات التي تجرّها الحيوانات وصنعها، وصنع أدوات التزلج على الجليد في شمال أوروبا والسهول الجليدية، الأمر الذي مثّل تقدّمًا واضحًا في مجال السفر .

ومع تطوّر العربات التي تجرّها الخيول، أصبح من الصعب الاستغناء عنها بالرغم من رداءة الطرق التي تسبّب التعب الشديد جراء الارتجاج المتواصل، بقي الأمر كذلك إلى أن اخترع الألمان في القرن السابع عشر أول سكة حديد للعربات الخشبية، ومن ثمّ ظهرت القطارات التي تسير على السكك الفولاذية في الولايات المتحدة الأمريكية حتى أصبحت القطارات وسيلة التنقل السائدة والقوة المؤثرة في تطوير السياحة، حيث ظهرت الفنادق، والموتيلات، والاستراحات السياحية على الطرق وفي محطات السكك الحديدية.

ومن ثمّ ظهرت السيارات التي تعتبر أفضل وسيلة نقل برية لأماكن كان يتعدّد الوصول إليها بالقطارات، مثل: الأماكن الجبلية، وسواحل البحار، واستمرّ هذا التطوّر إلى ظهور الحافلات السياحية المختلفة التي توفّر أفضل وسائل الراحة، وتقدّم الخدمات السياحية المختلفة للسياح. وهكذا أصبح انتقال المسافرين أكثر سهولة وأماناً. يوضّح الشكل (٢-١) أبرز مظاهر التطوّر في النقل البري .

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (١) من إجابات الأسئلة، وملحق (٢-١) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بجمع صور لمظاهر تطور وسائل النقل: البرية والجوية والبحرية، ثم لصقها على جدارية.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٢-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– زهران، هناء حامد، الثقافة السياحية وبرايمج تنميتها، القاهرة، عالم الكتب، ٢٠٠٤م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.see-jordan.com



الشكل (١-٢) : مظاهر التطور في النقل البري.

٢- النقل البحري

استعملت جذوع الأشجار والقوارب بداية للتنقل من ضفة إلى أخرى، إلى أن استحدثت الفينيقيون الأشربة المصنوعة من الأقمشة للسفن الكبيرة التي تنقل البضائع عبر البحر المتوسط. إن صناعة البواخر والسفن السريعة والتي يطلق عليها اسم الفنادق العائمة (Floating Hotels) كان لها الأثر الواضح في تطور السياحة ووسائل النقل السياحي، لوجود غرف نوم وخدمات فندقية متكاملة. ويوضح الشكل (٢-٢) أبرز مظاهر تطور النقل البحري.



الشكل (٢-٢) : مظاهر التطور في النقل البحري.

٣٨

٣- النقل الجوي

بدأت البالونات المملوءة بالهواء الحار والمجهزة بسلة للمسافرين بالظهور في النصف الأول من القرن التاسع عشر، ومع بداية القرن العشرين، أصبح بالإمكان ولأول مرة تسير رحلة جوية بالطائرة، ثم بدأت بوادر الطيران التجاري باستعمال الطائرات العسكرية المنتهية خدمتها في التجارة ونقل الأشخاص والبضائع، وتعددت شركات النقل الجوي على الجانب المدني؛ فقد قدمت شركة بوينغ روثيها الجديدة للطيران التجاري بعرضها سنة ١٩٦٩ طائرة البوينغ (٧٤٧) لأول مرة، وأصبحت معظم البحوث والتصاميم تتركز على تحسين القدرات الملاحية وأنظمة التحكم في الحركة الجوية عوضاً عن تطوير الطائرات، وظهرت عدّة اختراعات لتحسين القدرات التقنية للملاحة الآلية.

يوفر النقل الجوي في وقتنا الحاضر الراحة، والأمان، والطعام، والشراب، وخدمات أخرى، مثل: الفاكس، والتلفزيون، والفيديو،... إلخ، ويعتمد عامل الريح على حمولة الطائرة من المسافرين وأمتعتهم، ويفضل كثير من المسافرين الإقامة في الفنادق التي تديرها شركات النقل الجوي؛ للحصول على مستوى أفضل من الخدمات الفندقية. ويوضح الشكل (٣-٢) أبرز مظاهر التطور في النقل الجوي.



الشكل (٣-٢) : مظاهر التطور في النقل الجوي.

تطور شركات النقل السياحي

نشاط (١-٢)

زر مع أفراد مجموعتك إحدى شركات النقل السياحي، وتعرف أهم التطورات التي حدثت لها منذ تأسيسها، وادون ملحوظاتك بهذه التطورات في تقرير، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

٣٩

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع وسائط النقل البري.
- يتعرف أنواع وسائط النقل البحري.
- يصف مزايا النقل البري.

المفاهيم والمصطلحات

اليخوت، الزوارق، العبارات البحرية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- هل تفضل السفر إلى العقبة بالحافلة أم بالسيارة؟ لماذا؟
- صف مشاركتك في رحلة مدرسية بالقطار.
- ما وسيلة النقل السياحية المستخدمة في نقل السياح داخل الأردن؟
- برأيك، ما وسائل النقل البحري المستخدمة في نقل السياح في الأردن؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لتعرف وسائل النقل البري والبحري، ومزاياها، ثم عرضها على الطلبة كافة.

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها بالآتي:
- تحديد أنواع النقل البري، وأهم المزايا التي يتمتع بها.
- تحديد أنواع النقل البحري، وأهم المزايا التي يتمتع بها.
- تدوين كل مجموعة ما تتوصل إليه من المعلومات.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته بشأن أنواع وسائط النقل البري والبحري ومزاياه أمام بقية المجموعات، ثم مناقشة النتائج وتلخيصها، ثم تدوينها على السبورة.

التعلم عن طريق النشاط/ المناقشة ضمن فريق

- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (٢-٢)، لبيان أهم الخدمات التي تقدمها شركات النقل.
- الطلب إلى الطلبة عرض ما يتوصلون إليه بخصوص الخدمات التي تقدمها شركات النقل أمام زملائهم.
- تعزيز الطلبة، وتقديم التغذية الراجعة.
- توصل الطلبة - بإشراف المعلم- إلى الاستنتاج الصحيح المتعلق بالخدمات التي تقدمها شركات النقل، ثم تدوينها على السبورة.
- التدريس المباشر/ ضيف زائر
- استضافة مدير شركة نقل سياحي للتحدث عن وسائط النقل البري والبحري، ومزايا كل منهما.
- توجيه الطلبة إلى طرح أسئلة عن وسائط النقل البري والبحري ومزايا كل منهما، ثم كتابة تقرير عن ذلك.

الملاحق

انظر ملحق (٢-٢) من أدوات التقويم.

ثانياً دور شركات النقل في صناعة السياحة والسفر

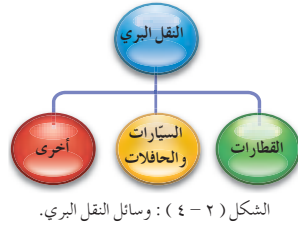
يضطّر السائح لقطع مسافات طويلة تستنزف وقته لبلوغ المكان المراد زيارته، وربما يعدل عن رأيه بقضاء إجازة في منطلقه سياحية معينة، وإذا قرّر السفر إلى منطقة معينة للحصول على المتعة النفسية أو الذهنية فإنه يفضل قضاء الوقت بكامله من غير إضاعته في كثرة التنقل بين وسائط النقل المختلفة.

١- شركات النقل البري

تلعب وسائل النقل البري دوراً مهماً في تطوّر القطاع السياحي من خلال تسهيل عملية انتقال السياح بين المواقع الأثرية، والمشاركة في النشاطات السياحية المختلفة.

أ- أنواع النقل البري: تتعدّد وسائل النقل البري وتتنوّع، كما يوضّحها الشكل (٤-٢)، ومنها:

١. القطارات (Trains):



تعتبر القطارات من أرقص وسائط النقل، فقد ازدهرت بعد أن أنشئت بجانبها المدن الصغيرة، والفنادق، والمطاعم

خاصة في الدول التي كانت تعطي لشركات القطارات الحق في تملك أراضي مجاورة لإقامة الفنادق والمطاعم.

وقد بدأ فعلياً السفر عن طريق السكك الحديدية من أجل السياحة والترويج عن النفس في الولايات المتحدة الأمريكية عندما طوّر بول مان (Pullman) عربات السكك الحديدية والتي عرفت باسمه؛ حيث أدخل عليها ما يوفر للمسافر الراحة والطمأنينة والرفاهية في أماكن النوم، والطعام، وغيرها من الخدمات الأساسية.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

فكر، ص (٤٢)

- تضع الشركات التجارية إعلانات على وسائل النقل ومحطات الانتظار؛ وذلك لكثرة الركاب الذين يستخدمون هذه الوسائط؛ سواء في الطرق، أو في محطات الانتظار، مما يعني زيادة في أعداد الأشخاص الذين سيشاهدون هذه الإعلانات؛ ما يضمن وصول الرسالة الإعلانية ومشاهدتها، ثم ضمان تسويق البضائع والخدمات المعلن عنها.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة بكتابة تقرير عن أهم وسائل الأمان الواجب توافرها على متن وسائل النقل البحري، ثم عرضه على الطلبة ومناقشته.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التواصل.
- أداة التقويم: أسئلة وأجوبة (٢-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الديماسي، محمود، وإلياس، سراب، وعطير، حسين، والرفاعي، حسن، تخطيط البرامج السياحية، عمّان، ٢٠٠١م.

للطالب

– الموقعان الإلكترونيان الآتيان:

– www.tourism.jo

– www.visitjordan.com

ومن أهم خطوط السكك الحديدية المستغلة سياحياً في العالم: الخطوط الحديدية السويسرية التي تعتبر أكثر السكك الحديدية في العالم رفاهية، وكذلك خط إكسبرس الشرق السريع الذي يعد أشهر خطوط السكك الحديدية في أوروبا وأكثر نقلاً للسياح بين الدول الأوروبية، و الخطوط الحديدية اليابانية التي تربط معظم الجزر اليابانية بعضها، وتساعد السياح في التعرف عن قرب إلى البيئة الطبيعية في اليابان، والخطوط الحديدية الهولندية التي تعتبر من أشهر الخطوط الحديدية المستخدمة سياحياً في أوروبا وأنجحها؛ فهي تتيح فرصة التمتع بالمناظر الطبيعية الخلابة التي تمر خلالها هذه الخطوط.

٢. السيارات والحافلات (Car and Coaches): تعدّ السيارات من أهم وسائل النقل، وأفضلها، وأكثرها شيوعاً فوق اليابسة للمسافات القصيرة والمتوسطة، واستطاعت السيارات أن تنمي في النفوس الرغبة في السفر والسياحة؛ إذ تعتبر عاملاً محفزاً لقضاء أوقات الفراغ والتنقل بسهولة من مكان إلى آخر، فهي وسيلة نقل مريحة واقتصادية وآمنة خاصة للعائلات، و ممّا زاد في أهمية السيارات كوسيلة نقل سياحية سهلة وصولها إلى أماكن كثيرة بتعدّد الوصول إليها من قبل وسائل النقل الأخرى. ولم تعدّ السيارات مقتصره على أفراد مالكيها بل توسّعت إلى انتشار مكاتب تأجير السيارات العادية.

ومن وسائل النقل التي تسير جنباً إلى جنب مع السيارات: الحافلات التي لا تقل أهمية عن السيارات الخاصة في نقل السائح إلى أيّ مكان يرغب فيه، وبأقلّ كلفة، ومن أهم أنواع الحافلات:

أ. كبيرة سعة (٢٦ - ٥٢) مقعداً.

ب. متوسطة سعة (١٠ - ٢٥) مقعداً.

ج. صغيرة أقل من ١٠ مقاعد.

تتوافر في الأردن شبكة نقل سياحية برية تتمثل بشركات الحافلات التي تنقل السياح من مكان إلى آخر داخل البلد وخارجه مع توافر خدمات داخل الحافلة، مثل: التكييف، والتلفاز، والمقاعد المريحة، وخدمات الضيافة... إلخ.



وهناك مكاتب لتأجير السيارات الصغيرة (Rent-A-Car companies) يستخدمها السائح في تجواله بشكل فردي، وهناك أيضاً سيارات الأجرة (Taxi) المنتشرة في أنحاء الأردن جميعها. بالإضافة إلى الخدمات السياحية المتوافرة على الطرق البرية، مثل خدمات المطاعم، والفنادق، والمحلات التجارية.

لم تضع المؤسسات التجارية إعلانات خاصة بها على وسائل النقل ومحطات الانتظار؟



قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك عن إجراءات الرقابة والتحكّم في تحديد مواقع حافلات وسيارات التاكسي داخل المملكة، وأهميتها في الخدمة السياحية، ثم اعرض ما توصلت إليه أمام زملائك في الصف.

يتمتع النقل البري بعدة ميزات، أهمها:

١. يُعدّ أكثر وسائل النقل شيوعاً وأقلها كلفة.

٢. سهولة الوصول إلى المسافات القصيرة والمتوسطة داخل المدن.

٣. إمكانية الاستمتاع بالمناظر الطبيعية على الطرقات، والوقوف في الاستراحات حسب الرغبة والحاجة.

٤. يوفرّ الجهد والوقت على السائح، ويساعد في زيادة الدخل القومي نتيجة توافر المتاجر، والأسواق، والمصارف المختلفة، والأسواق الحرة على الطرقات والمعابر البرية.

النتائج الخاصة

- يتعرف مزايا النقل البحري.
- يوضح المزايا التي يتمتع بها النقل البحري.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

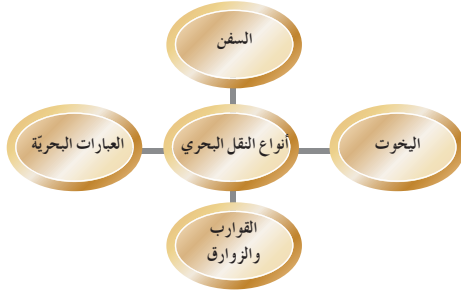
- التدريس المباشر/ العمل في الكتاب المدرسي
- الطلب إلى الطلبة تأمل الشكل (٢-٦) الذي يوضح بعض الوسائط السياحية المستخدمة في النقل البحري، ثم طرح السؤال الآتي:
- من مزايا النقل البحري: كثرة عدد السياح، وطول مدة الرحلة. ناقش ذلك.
- إجراء نقاش وحوار مع الطلبة.
- توجيه الطلبة وإرشادهم، لاستنتاج المزايا التي يتمتع بها النقل البحري.
- تدوين الإجابة والملاحظات على السبورة.

نظّم بالتعاون مع معلّمك وزملائك جولة إلى إحدى شركات النقل البري، وتعرّف أهمّ الخدمات السياحية المقدّمة فيها، ودوّن أهمّ الملحوظات التي تمّ استخلاصها، وناقشها مع زملائك في الصفّ .

٢- شركات النقل البحري

تعد وسائل النقل البحري من أقدم وسائل النقل؛ إذ كانت المراكب الشراعية تنقل المسافرين، ومع تطوّر وسائل النقل السياحي، أخذت السفن البخارية تحلّ محلّ المراكب الشراعية، للرحلات البحرية السياحية العابرة للمحيط الأطلسي و المتّجهة إلى البحر المتوسط .

أ- أنواع النقل البحري: تتنوّع وسائل النقل البحري المستخدمة لأغراض السياحة، كما يوضّحها الشكل (٢-٥).



الشكل (٢-٥): أنواع النقل البحري.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم:

- أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

١. السفن الكبيرة (vessels): ناقلات بحرية تتسع لعدد كبير من المسافرين، وتُصنّف بتجهيزات مميزة تزود المسافرين بكل ما يحتاجونه من خدمات، ووسائل المتعة، والترويح، والاتصال اللاسلكي لأي مكان في العالم.
٢. السفن الصغيرة (Ships): ناقلات بحرية لا تزيد سعتها على مئة مسافر، وفيها الوسائل والخدمات الترويحية المتوفرة في السفن الكبيرة.
٣. اليخوت (Yachts): وحدات بحرية تختلف في حجمها، وتجهيزاتها، وسعتها للمسافرين، ومداهها الملاحي، ومنها: اليخوت الشراعية والآلية.
٤. القوارب أو الزوارق (Boats): أصغر الوحدات البحرية حجمًا وأقلها سعة، فهي تختلف عن بعضها البعض بالنسبة لقوة محرّكها، ومنها ما يتحرك آليًا، أو باستخدام المجاذيف، أو الشراع، وتستخدم القوارب لأغراض الرياضات البحرية والتنزه.
٥. العبّارات البحرية (Ferry Boats): تلعب العبّارات البحرية دورًا مهمًا في تنشيط السياحة سواء بين مواقع الدولة الواحدة، كما في كندا، أو الدنمارك، أو بين دول العالم المختلفة، مثل: العبّارات البحرية التي تربط دول البحر الكاريبي والبحر الأبيض المتوسط مع دول شرق وجنوب آسيا، ويوضّح الشكل (٦-٢) بعض الوسائل المستخدمة في النقل البحري.



الشكل (٦-٢): بعض الوسائل السياحية المستخدمة في النقل البحري.

النتائج الخاصة

- يتعرف أهمية النقل الجوي في التنمية السياحية.
- يحدد مراحل الرحلة الجوية.
- يتعرف مزايا النقل الجوي.
- يحدد أنواع الرحلات الجوية.

المفاهيم والمصطلحات

نقطة التوقف الوسطية، الرحلة الدائرية، الرحلة المفتوحة، رحلة حول العالم، إياتا (IATA).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية
- هل تمنيت السفر يوماً بالطائرة؟
- هل تكون رحلة السفر بالطائرة مباشرة أم توجد محطات للهبوط والإقلاع قبل وصول الجهة المعنية؟
- يمّ يمتاز النقل الجوي عن وسائل النقل الأخرى؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج مراحل الرحلة الجوية، ومزايا النقل الجوي، وأنواع الرحلات الجوية، ثم تدوينها على السبورة.
- التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي
- الطلب إلى الطلبة تأمل الشكل (٢-٧)، لتعرف مراحل الرحلة الجوية.
- طرح السؤالين الآتيين على الطلبة:
- لماذا توجد محطات مختلفة للرحلة الجوية؟
- ما دور اختلاف مقاصد السفر في تعدد أنواع الرحلات الجوية؟
- إدارة النقاش، واستعراض إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستخلاص المراحل التي يتميز بها النقل الجوي، ثم تلخيصها، وتدوينها على السبورة.

ويظهر دور وسائط النقل البحرية في الأردن من خلال خليج العقبة ومينائها الذي ترسو فيه السفن والبواخر، وتقل البضائع والمسافرين على حد سواء. وهناك العبّارات البحرية التي تنطلق من ميناء العقبة إلى جمهورية مصر العربية، وكذلك اليخوت، والقوارب، والمراكب الزجاجية التي تستخدم في الرحلات السياحية البحرية، مثل: الرحلات المتجهة إلى جزيرة فرعون والتي من خلالها يتمّ السائح بالمناظر البحرية الجميلة والشعب المرجانية .

ب- مميزات النقل البحري: يتمّ النقل البحري بعدة مميزات، أهمّها:

١. إمكانية قضاء إجازة كاملة على ظهر المركب، باعتباره فندقاً أو منتجعاً سياحياً متكاملًا تتوفر فيه التسهيلات والخدمات جميعها التي يحتاجها السائح .
٢. زيارة الأماكن السياحية والمواقع الموجودة في محيط الرحلة البحرية .
٣. عدم التعرّض لنقل الأمتعة والتنقل بين فندق وآخر خلال الرحلة .
٤. التمتع بالبيئة والمناخ البحري الهادئ .
٥. البعد عن الازدحامات التي قد يصادفها السائح خلال تواجده على اليابسة.

قضية للمناقشة

هل تؤثر تكلفة وسيلة النقل في قرار السائح باختيار الوجهة التي يرغب بزيارتها؟ ناقش أفراد مجموعتك وزملاءك في الصف.

٣- شركات النقل الجوي

يمثل النقل الجوي عنصرًا مهمًا من عناصر التنمية السياحية؛ فالطائرات لها أثرها الكبير في تطوّر السياحة والسفر لما أحدثته من اختصار للوقت، وتقريب المسافات، وتأمين الراحة في أثناء الرحلات الجوية، ويتوافر في الأردن العديد من شركات الطيران وعلى رأسها الملكية الأردنية التي تمتلك أسطولاً جويًا متكاملًا يمتاز بأفضل الخدمات السياحية للمسافرين، سواء في مبنى المطار أو داخل الطائرة . وهناك بعض شركات الطيران الخاصة التي تنظّم رحلات سياحية لمجموعات صغيرة ،

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

- بفضل تطوّر وسائط النقل، أصبح ممكنًا استقطاب سياح من جميع أنحاء العالم، والوصول إلى الأردن خلال مدة زمنية قصيرة، ممّا ضاعف أعداد المسافرين والسياح، خاصة بعد تطوّر وسائط نقل المسافرين وتنوعها. كما أصبح ممكنًا زيارة المواقع السياحية والتاريخية والأثرية داخل الأردن بسهولة ويسر .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة إعداد قائمة بقوانين النقل الجوي حسب تعليمات الإيادات، ثم عرضه على الطلبة ومناقشته.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

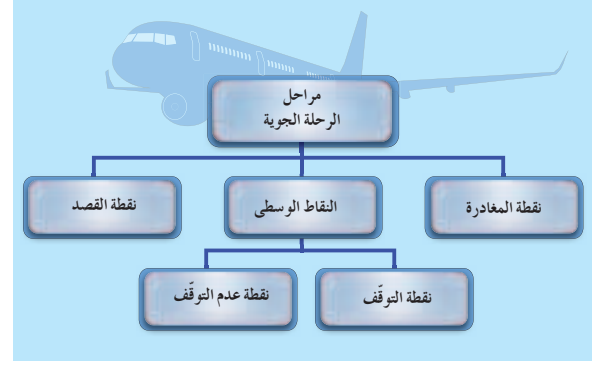
مصادر التعلم

للمعلم

– الظاهر، نعيم، وتيم، عبد الجبار، وسائل الاتصال السياحي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط ١، عمّان، ٢٠٠١م.

للطالب

مثل: الرحلات التي تنقل المسافرين من الأردن إلى شرم الشيخ في جمهورية مصر العربية، وممرس في تركيا، وجزيرة صقلية في إيطاليا، وغيرها من المقاصد السياحية العالمية الأخرى. أ- مراحل الرحلة الجوية: تمر الرحلة الجوية في ثلاث مراحل، هي: نقطة الانطلاق، ونقطة المرور، ونقطة الوصول إلى المرحلة النهائية، ويوضح الشكل (٢-٧) مراحل الرحلة الجوية.



الشكل (٢-٧): مراحل الرحلة الجوية.

والنقاط التي تتألف منها الرحلة الجوية، هي:

١. المغادرة (Origin): نقطة البداية في الرحلة الجوية، وهي أول نقطة توضع على تذكرة السفر.
٢. النقاط الوسطية (Intermediate): التي تقع بين نقطتي المغادرة والقصد، وتتألف من نوعين، هما: نقطة التوقف الوسطية (Intermediate stop): النقطة التي يتوقف فيها المسافر لمدة تزيد على ٢٤ ساعة من وصوله، ويكون معد لها مسبقاً، ونقطة عدم التوقف الوسطية (No Stop Over Point): النقطة التي يصل إليها المسافر ويغادرها خلال ٢٤ ساعة.

٤٦

٣. القصد (Destination): النقطة النهائية التي يقصدها المسافر في رحلته.

ب- مزايا النقل الجوي

١. يعد أسرع وسائل النقل وأكثرها قدرة على قطع المسافات الطويلة.
٢. يعد أكثر وسائل النقل مرونة وتطوراً واستخداماً.
٣. يوفر استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة والمتقدمة.
٤. يوفر الراحة التامة وتعدد درجات المقاعد على الطائرة.
٥. يعتبر عاملاً مؤثراً في الدخل السياحي للدول.

كيف أصبح تنوع وسائل النقل السياحي وتطورها في الأردن أحد عوامل الجذب السياحي؟



ج- أنواع الرحلات الجوية

١. رحلة الذهاب (One Way Trip): الرحلة التي تختلف فيها نقطة المغادرة عن نقطة الوصول، وتستخدم سعراً واحداً خاصاً برحلات الذهاب فقط.
٢. رحلة الذهاب والإياب (Round Trip) (RT): يكون السفر فيها بشكل كامل جواً؛ أي أنها تنطلق من نقطة إلى أخرى، ثم العودة إلى نقطة الأصل مرة أخرى، وتتألف من سعرين متساويين في رحلة الذهاب والإياب.
٣. الرحلة الدائرية (Circle Trip) (CT): تشابه رحلة الذهاب والإياب؛ فهي تشتمل على السفر من نقطة الأصل، والعودة إلى النقطة نفسها مروراً بعدة نقاط أخرى، حيث إن سعر رحلة الذهاب لا يساوي سعر رحلة الإياب، ويمكن أن تشتمل هذه الرحلة على سعرين مختلفين للذهاب والإياب.
٤. الرحلة المفتوحة (Open Journey) (OJ): الرحلة التي تتضمن المغادرة من نقطة إلى أخرى، والانتقال بواحدة إلى مدينة أخرى داخل البلد نفسه، والعودة منه إلى بلد المغادرة.

٤٧

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع تذاكر السفر.
- يتعرف الأسس العامة لإصدار التذاكر.
- يميز أجزاء التذكرة الرئيسية.

المفاهيم والمصطلحات

الرمز السياحي، التذاكر الملحقة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
 - ما الوثيقة التي تلمك لركوب الطائرة؟
 - ما أنواع التذاكر التي تصدرها شركات الطيران؟
 - برأيك، ما القواعد اللازمة لإصدار التذاكر؟
 - هل تستطيع وصف الأجزاء التي تتضمنها تذكرة السفر التي استخدمتها عند ركوب الطائرة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لتعرف أنواع تذاكر السفر وأسس إصدارها، ثم عرضها على الطلبة.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها بالآتي:
 - تحديد أنواع تذاكر السفر، وطرائق إصدارها، واستخداماتها.
 - بيان الأسس العامة لإصدار التذكرة.
 - تدوين كل مجموعة ما تتوصل إليه من معلومات.
 - عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن أنواع تذاكر السفر، والأسس العامة لإصدار تذاكر السفر، والمعلومات التي تتضمنها أمام بقية المجموعات، ثم مناقشتها وتدوينها على السبورة.

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- الطلب إلى الطلبة تأمل الشكل (٢-٨) الذي يوضح الأجزاء الرئيسية لتذكرة مسافر، ثم مناقشة الأفكار الآتية:
 - تمثيل التذكرة العقد الرسمي بين شركة الطيران والمسافر.
 - احتواء التذكرة على تفاصيل وبيانات دقيقة عن الرحلة الجوية.
 - أهمية هذه التفاصيل والبيانات.
 - الصلة بين التذكرة وهذه التفاصيل.
- تنظيم جلسة حوار ونقاش مع الطلبة، ثم كتابة النتائج على السبورة.

٥. رحلة حول العالم (RWT) (Round The World Trip) : سُميت بهذا الاسم

لأنها تمر عبر مناطق آياتا (IATA) الثلاث؛ أي تعبر المحيط الأطلسي والهادي .

د - أنواع تذاكر السفر : التذكرة : أهم الوثائق التي تصدر عن شركات الطيران وتعتبر من

الناحية القانونية عقداً بين شركة الطيران والمسافر ، وتتضمن الموافقة على نقله من بلد

إلى آخر مقابل مبلغ من المال، وتقسّم التذاكر إلى نوعين، هما:

١. التذاكر اليدوية التقليدية (Traditional Tickets): تذاكر ورقية متعدّدة النسخ المكرّنة، وتكتب يدوياً .

٢. التذاكر الأتوماتيكية (Automated Tickets) : تذاكر تعدّ وتطبع بواسطة

الحاسوب، مثل: التذاكر الإلكترونية (Electronic Tickets) التي تصدرها

شركات الطيران ومكاتب السياحة والسفر ، ويتم إصدارها عن طريق الإنترنت أو

الهاتف ، وعند إصدار التذكرة ، يجب اتباع القواعد العامة الآتية :

أ . المعرفة التامة بالقواعد المطابقة لنظم منظمة الآياتا (IATA) وتعليماتها.

ب . التأكد من أن المعلومات والبيانات جميعها طبعت على أوراق التذكرة وبشكل واضح .

ج . كتابة البيانات الخاصة بالتذكرة جميعها بالأحرف الإنجليزية الكبيرة والمنفصلة

عن بعضها .

د . تعبئة البيانات جميعها، وإذا توافر جزء من

غير بيانات يكتب عليها (VOID) .

هـ . عدم التغيير أو التعديل في البيانات بعد

كتابتها، وإذا كان التغيير بسيطاً يوضع

لاصق وتكتب عليه البيانات الجديدة ، أما

إذا كان التغيير جوهرياً حينها يفصل إلغاء

التذكرة وإصدار تذكرة جديدة .

و . المحافظة على التذكرة من التلف أو

السرقة؛ لأنها تمثل قيمة مالية لمالكها ،

و يوضّح الشكل (٢-٨) أجزاء التذكرة الرئيسية حسب التسلسل الآتي :

.....
International Air
Transport Association)
(IATA) تأسس اتحاد النقل الجوي (آياتا)
عام ١٩٤٥ ، ويهدف إلى تطوير
النقل الجوي الآمن لتقديم
وسائل التعاون بين شركات
النقل الجوي.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة بكتابة تقرير عن أثر التقدم التكنولوجي ووسائل الاتصال في تطور إصدار تذاكر السفر، ثم عرضه على زملاء.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الظاهر، نعيم، وتيم، عبد الجبار، وسائل الاتصال السياحي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط١، عمان، ٢٠٠١م.

للطالب



الشكل (٢-٨): الأجزاء الرئيسة لتذكرة المسافر.

١. اسم المسافر: يوضع في هذه الخانة اسم المسافر.
٢. خط السير: توضع في هذه المربعات بيانات مطار المغادرة ومطار الوصول.
٣. الشركة الناقلة.
٤. رقم الرحلة.
٥. درجة الحجز، وتاريخ الإقلاع.
٦. وقت الإقلاع المحلي.
٧. طبيعة الحجز: سواء كان الحجز مؤقتاً أو على قائمة الانتظار.
٨. درجة السعر التي تم شراء التذكرة مقابلها.
٩. صلاحية التذكرة: تكون التذكرة غير صالحة للسفر قبل التاريخ المدون.
١٠. صلاحية التذكرة: تكون التذكرة غير صالحة للسفر بعد التاريخ المدون فيها.
١١. الوزن المسموح به.
١٢. الرمز السياحي: تستخدم في حال كان هناك رمز معين للسعر أو الرحلة السياحية، وهذه تستخدم عادة للتذاكر ذات السعر الخاص.
١٣. تركيب السعر: يتضمن معلومات تركيب سعر التذكرة بالأميال والمطارات.
١٤. بيانات التذكرة.
١٥. المبلغ بالعملة المحلية أو ما يعادله بالعملة الأجنبية.
١٦. قيمة الضرائب.
١٧. إجمالي قيمة التذكرة.

٤٩

١٨. طريقة الدفع.

١٩. البداية / النهاية: يعني أول مطار تم الإقلاع منه إلى مطار الوصول.
٢٠. التذاكر الملحققة: تعطي في حال أن خط السير أكثر من أربع رحلات وهو الحد الأعلى للتذكرة، وعندها، يتم إصدار تذكرة ملحققة للرحلة.
٢١. إصدار مقابل: تعطي في حال إعادة الإصدار مقابل تذكرة أخرى، يكتب رقم التذكرة التي أصدر مقابلها.
٢٢. المصدر الأصلي: المكتب الذي أصدر التذكرة الأولى.
٢٣. التقييدات/ التحويلات: تعني في حال أن هناك قيوداً على التذكرة، مثل: عدم التحويل إلى رحلة أخرى، أو غير قابلة للاسترجاع، أو توافر قيود على نوع السعر.
٢٤. معلومات المكتب المصدر للتذكرة: يتضمن اسم المكتب الذي أصدر التذكرة، ورقم أياوات الخاص به، وعنوانه، ولكل مكتب رقم أياوات خاص به.
٢٥. تاريخ الإصدار.
٢٦. بيانات خاصة بقسم المراجعة الإدارية والمحاسبة.
٢٧. بيانات خاصة بقسم المراجعة والمحاسبة.
٢٨. رقم اعتماد بطاقات الائتمان بعد الحصول على رقم التفويض من شركة بطاقة الائتمان.
٢٩. رقم الحجز الخاص بالشركة المصدرة للتذكرة وهذا يختلف عن الشركة الناقلة إذا كانت شركة أخرى.

نشاط (٢-٣) أنواع تذاكر السفر

زمر مع أفراد مجموعتك أحد مكاتب شركات الطيران المتوافرة في منطقتك، وتعرف أنواع التذاكر المتوافرة، والمكونات الرئيسة فيها، واعرض النتائج التي توصلت إليها أمام زملائك في الصف.

قضية للبحث

عد مع أفراد مجموعتك إلى مكتبة المدرسة، وابحث في أحد الكتب المتخصصة بعلم تكنولوجيا الاتصالات أثر التقدم التكنولوجي ووسائل الاتصال في تطور إصدار تذاكر السفر، ثم اكتب تقريراً بذلك، واعرضه أمام زملائك في الصف.

٥٠

تتعدّد الخدمات المقدّمة في وسائل النقل لتلبية احتياجات السياح خلال فترة انتقالهم إلى الأماكن السياحية، ومنها:

١ - الخدمات السياحية في وسائل النقل البري

تتوافر في وسائل النقل البري العديد من الخدمات التي تؤدّي إلى تنشيط العمليّة السياحية، ومن أبرز الخدمات السياحية التي تقدّم في وسائل النقل البري ما يأتي:

أ - توفير مكاتب الحجوزات، والحصول على المعلومات اللازمة.

ب - توفير البنوك، ومحالّ تصريف العملات، والأسواق الحرّة.

ج - توفير خدمات البريد والاتصالات.

د - توفير المطاعم، ومتاجر بيع التحف (Souvenirs) على الطرق.

هـ - تسهيل معاملات الدخول والخروج على الحدود البريّة.

٢ - الخدمات السياحية في وسائل النقل البحري

تتوافر في وسائل النقل البحري العديد من الخدمات التي تؤدّي إلى تنشيط العمليّة السياحية، ومن أبرز هذه الخدمات ما يأتي:

أ - توفير مكاتب الحجوزات داخل الموانئ وخارجها؛ لتسهيل مهمّة السياح.

ب - استيعاب أمتعة المسافرين جميعها مهما كان حجمها أو وزنها.

ج - توفير وسائل الراحة والخدمات جميعها داخل الموانئ، مثل: صالات انتظار المسافرين والمحلات التجارية، والمطاعم، والصالات الترفيهية (التلفاز، وإنترنت... إلخ).

د - تحتوي سفن المسافرين المتخصصة بالحالات السياحية على غرف فاخرة للنوم، بالإضافة

النتائج الخاصة

- يتعرف الخدمات السياحية التي تقدمها كل من وسائل النقل: البري، والبحري، والجوي في قطاع السياحة.
- يعي أثر الخدمات السياحية في نشر السياحة الداخلية والخارجية وتنشيطها.

المفاهيم والمصطلحات

الأسواق الحرّة، الترانزيت.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- في أثناء استقبال أحد أفراد الأسرة، هل لاحظت الخدمات المتوفرة في قاعة استقبال الزوار؟
- هل يمكنك وصف الخدمات المقدمة على متن السفن السياحية، بناءً على ما تعرضه وسائل الإعلام المختلفة، أو أحد الأفلام التي شاهدتها؟
- ما طبيعة الخدمات التي يتلقاها الراكب على متن الطائرة، بناءً على ما تعرضه وسائل الإعلام؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج الخدمات المقدمة في وسائل النقل المختلفة، ثم عرضها على الطلبة.
- التعلم التعاوني/ العمل الجماعي
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها بالمهام الآتية:
- بيان الخدمات السياحية التي تقدمها وسائل النقل البري لتنشيط حركة السياحة.
- تحديد الخدمات السياحية التي تقدمها وسائل النقل البحري لتنشيط حركة السياحة.
- بيان الخدمات السياحية التي تقدمها وسائل النقل الجوي لتنشيط حركة السياحة.
- تدوين كل مجموعة ما تتوصل إليه من المعلومات.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن الخدمات التي تقدمها وسائل النقل المختلفة لتنشيط حركة السياحة، ثم مناقشتها، وتلخيصها، وتدوينها على السبورة.
- التعلم عن طريق النشاط/ المناقشة ضمن فريق
- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (٢-٤)، لتعرف أهم الإجراءات المتبعة في خدمة مسافري الترانزيت.
- الطلب إلى الطلبة عرض ما يتوصلون إليه بخصوص الإجراءات المتبعة في خدمة الترانزيت أمام الطلبة.
- تعزيز الطلبة، وتقديم التغذية الراجعة.
- استنتاج الطلبة - بإشراف المعلم - الإجراءات الصحيحة المتبعة في خدمة الترانزيت.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة بجمع صور داخلية للسفن السياحية، ثم لصقها على جدارية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التواصل.
- أداة التقويم: أسئلة وأجوبة (٢-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– سمارة، فؤاد رشيد، تسويق الخدمات السياحية، دار المستقبل للنشر والتوزيع، ط١، عمّان، ٢٠٠١م.

للطالب

إلى المطاعم، و الصالات الرياضية، والعروض السينمائية، وقاعات الاحتفالات .
هـ – خدمات تأجير المراكب من قبل شركات سياحية مختصة تنظم رحلات لغايات المتعة والاستجمام .
و – تنظيم رحلات الغوص والصيد للسياح، والإعلان عنها في الصحف والمجلات المختلفة .

٣- الخدمات السياحية في وسائل النقل الجوي

يعدّ النقل الجوي أكثر وسائل النقل استخداماً في الرحلات السياحية ، وتعدّد الخدمات السياحية المقدّمة في وسائل النقل الجوي كما يأتي :

- أ – توفر شركات الطيران مكاتب لها في وسط المدينة؛ لتأكيد الحجز قبل السفر.
- ب – تأمين سيارات لنقل المسافرين من وسط المدينة إلى المطار بعد وزن الأمتعة قبل السفر بفترة قصيرة.
- ج – توفر مطاعم تقدّم وجبات للسياح المسافرين.
- د – توفير وسائل اتصالات، ومكاتب البريد، وفروع بنكية؛ لتحويل العملات.
- هـ – توفير فنادق من الدرجة الأولى قريبة من المطار وخاصّة لمسافري الترانزيت.

خدمات مسافري الترانزيت

نشاط (٢-٤)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق القريبة من مطار الملكة علياء الدولي، وتعرّف الإجراءات المتبعة في خدمة مسافري الترانزيت، واعرض النتائج التي توصلت إليها أمام زملائك في الصف .

تتنوع الرموز المستخدمة في النقل السياحي وخاصة في النقل الجوي وشركات الطيران المختلفة والتي عادة تستخدم العديد من الاختصارات والمصطلحات المتنوعة، من أهمها ما يأتي:

١- اختصارات المدن والعواصم ورموزها

يوضح الجدولان (١-٢)، و (٢-٢) أهم رموز المدن والعواصم المتعارف عليها لدى شركات الطيران المختلفة.

الجدول (١-٢): المدن والعواصم العربية Arabian Cities.

الرمز	المدينة	الرمز	المدينة
DXB	Dubai	AUH	Abu Dhabi
DOH	Doha	AAN	Al-Ain
JED	Jeddah	ALG	Algiers
KRT	Khartoum	AMM	Amman
KWI	Kuwait	AQJ	Aqaba
MCT	Mascut	BGW	Baghdad
RUH	Riyadh	BAH	Bahrain
SAH	Sana'a	BEY	Beirut
SHJ	Sharjah	CAI	Cairo
BEN	Benghazi	CAS	Casablanca
TUN	Tunisia	DAM	Damascus

النتائج الخاصة

- يتعرف اختصارات المدن والعواصم ورموزها.
- يعدد فئات المسافرين ورموزها.
- يصنف أنواع الرحلات الجوية ورموزها.
- يوضح الاختصارات المستخدمة في شركات الطيران.

المفاهيم والمصطلحات

قائمة الانتظار.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
 - ما الهدف من استخدام رموز النقل السياحي؟
 - هل شاهدت اختصارات لأهم المدن والعواصم العربية والعالمية على اللوحات المتوفرة في مكاتب السياحة والسفر؟
 - كيف تقسم فئات المسافرين؟ ماذا يرمز إليها؟
 - كيف تقسم الرحلات؟ ماذا يرمز إليها؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لتعرف رموز النقل السياحي ومصطلحاته، ثم عرضها على السبورة.
- التدريس المباشر/ العمل في الكتاب المدرسي
- الطلب إلى الطلبة تأمل الجداول: (١-٢)، (٢-٢)، (٣-٢)، (٤-٢)، (٥-٢)، ثم الإجابة عن الأسئلة الآتية:
 - لماذا تستخدم الرموز على اختلاف أنواعها في وسائل السفر والسياحة؟
 - كيف يتم عمل مختصر (رمز) من الكلمات؟
 - ما نوع كل جدول من الجداول المذكورة؟
- إدارة النقاش، واستعراض إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوينها على السبورة.
- التدريس المباشر/ ورقة عمل
- تكليف الطلبة بتنفيذ ورقة العمل (٢-٢) التي تتعلق بكتابة رموز لمسافر يرغب السفر من عمان إلى دبي يوم الأحد ٢٥-١٢-٢٠١١م.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج الإجابات الصحيحة بخصوص كتابة الرموز الصحيحة، ثم تدوينها على السبورة.
- تصحيح الطلبة أوراق العمل.

د - رحلة ذهاب وعودة لمدة ثلاثة أشهر، ويرمز لها (YEE3M).

هـ - رحلة ذهاب وعودة لمدة سنة، ويرمز لها (R/T).

٤- اختصارات الأشهر والأيام

تستخدم اختصارات ورموز للأشهر والأيام في شركات الطيران ومكاتب السياحة، كما يوضحها الجدولان (٣-٢)، و (٤-٢).

الجدول (٤-٢): الأيام.

الجدول (٣-٢): الأشهر.

الاختصار	اليوم	الاختصار	اسم الشهر
SUN	Sunday	JAN	January
MON	Monday	FEB	February
TUE	Tuesday	MAR	March
WED	Wednesday	APR	April
THU	Thursday	MAY	May
FRI	Friday	JUN	June
SAT	Saturday	JUL	July
		AUG	August
		SEP	September
		OCT	October
		NOV	November
		DEC	December

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (٦-٢) من أدوات التقويم، وملحق (٢-٢) من أوراق العمل.

الرمز	المدينة	الرمز	المدينة
AMS	Amsterdam	MAD	Madrid
ATH	Athens	MIL	Milan
BRU	Brussels	MUC	Moscow
CPH	Copenhagen	YOW	Ottawa
FRA	Frankfurt	PAR	Paris
ISB	Istanbul	ROM	Rome
LCA	Larnaka	STO	Stockholm
LOS	London	VIE	Vienna
LAX	Los Angeles	ZRH	Zurich

٢- رموز المسافرين

تقسم شركات الطيران المسافرين من حيث الأعمار إلى عدّة فئات أهمّها، ما يأتي :

- أ - من يوم واحد إلى سنتين يعتبر المسافر رضيعاً (INFANT)، والرمز المستخدم (INE).
 ب - من سنتين إلى ١٢ سنة يعتبر المسافر طفلاً (CHILD)، والرمز المستخدم (CH).
 ج - من ١٢ سنة إلى ٢٥ سنة يعتبر المسافر شاباً (YOUTH)، والرمز المستخدم (ZZ)، أو (STUDENT)، والرمز المستخدم (SD).
 د - من ٢٦ سنة إلى ٦٥ سنة يعتبر المسافر بالغاً (ADULT).
 هـ - من ٦٥ سنة فما فوق يعتبر المسافر كبير السن (SENIOR CITIZEN).

٣- رموز الرحلات

تختلف الرموز المستخدمة في الرحلات الجوية تبعاً لاختلاف نوع الرحلة، ومن أهم أنواع الرحلات الجوية ورموزها المستخدمة ما يأتي :

- أ - رحلة ذهاب فقط، ويرمز لها (O/W).
 ب - رحلة ذهاب وعودة لمدة شهر واحد، ويرمز لها (YEE1M).
 ج - رحلة ذهاب وعودة لمدة شهرين، ويرمز لها (YEE2M).

٥- اختصارات المصطلحات الأجنبية

هناك العديد من الاختصارات الأساسية التي تستخدم في مكاتب السياحة والسفر وشركات الطيران، وأهمّ هذه الاختصارات يوضّحها الجدول (٥-٢).

الجدول (٥-٢) : أهمّ الاختصارات المستخدمة في شركات الطيران.

المصطلح باللغة العربية	الاختصار	المصطلح باللغة الإنجليزية
نصيحة	ADV	Advice
كمية	AMT	Amount
وصول	ARR	Arrival
إلغاء	XX	Cancel
التأكد من معلومات الحجز	CK	Check
اتصال	CONX	Connection
تواصل	CTC	Contact
مغادرة	DEP	Departure
مؤثر	EFF	Effective
فندق	HTL	Hotel
معلومات	INFO	Information
المساعدة الفنية	MASS	Meet and Assist
للشخص الواحد	PER	Per Person
من فضلك	PLS	Please
شكراً	TKS	Thanks
تذكرة	TKT	Ticket
شخص مهم جداً	VIP	Very Important Person
قائمة الانتظار	WL	Waiting List
لك	YR	Your

الزمن المتوقع

ساعتان نظريتان.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة تنظيم قائمة بأسماء الخطوط الجوية العربية والأجنبية، ورمز كل خط منها، ثم لصقها على جدارية.

إثراء

- تكليف الطلبة بزيارة إحدى شركات الطيران، لتعرّف المعلومات التي يتضمنها برنامج جاليليو، ثم كتابة تقرير عنه، ثم عرضه على الطلبة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الورقة والقلم.
 - أداة التقويم: اختبار كتابي (٢-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- سمارة، فؤاد رشيد، تسويق الخدمات السياحية، دار المستقبل للنشر والتوزيع، ط١، عمّان، ٢٠٠١م.

للطالب

الوحدة الثالثة

الاتصال السياحي



يلعب الاتصال الفعال دوراً أساسياً في نجاح النشاط السياحي بين الأطراف المشتركة في العملية السياحية جميعها ، ومن الأساسيات التي يجب تناولها في الاتصال السياحي أهمية الاتصال وأهدافه ، وعملية الاتصال وطرقه .

١- أهمية الاتصال السياحي

- للإتصال السياحي أهمية خاصة للجهات ذات العلاقة بالتنمية والتسويق السياحي كافة ، سواء كانت رسمية أو أهلية ، وتبرز أهمية الإتصال السياحي في ما يأتي :
- أ - تبادل المعلومات، سواء داخل المنشأة السياحية أو مع جمهورها الخارجي .
- ب- التأثير والإقناع في وجهات النظر المختلفة.
- ج- توضيح القرارات والتعليمات من قبل الرئيس للمرؤوسين.
- د - إتخاذ القرارات المناسبة في ما يخص تعديل الخطوط أو حل المشكلات، من خلال التعرف إلى ردود فعل السائح (التغذية الراجعة) .
- هـ - تنمية التفاعل الإنساني، وتطور العمل المبني على التخطيط الفعال، والتنظيم الجيد، والتوجيه والرقابة بصورة صحيحة.

٢- أهداف الإتصال السياحي

- يعد الإتصال الفعال من أبرز عوامل نجاح المنشأة السياحية ويساعد في تحقيق أهدافها، ومن أبرز أهداف الإتصال السياحي ما يأتي:
- أ - مساعدة المنشأة السياحية على تحقيق أهدافها.
- ب - زيادة فعالية إتخاذ القرارات السليمة .
- ج - تزويد العاملين بالمعلومات الأساسية للقيام بواجباتهم الوظيفية .
- د - المساعدة في تقريب وجهات النظر المختلفة سواء بين العاملين في المنشأة نفسها ، أو بين المنشأة السياحية وعملائها .

النتائج الخاصة

- يتعرف مفهوم الإتصال السياحي.
- يحدد أهداف الإتصال السياحي.
- يوضح أهمية الإتصال السياحي في تقديم الخدمات السياحية وتطويرها.
- يميز طرائق الإتصال السياحي بعضها من بعض.

المفاهيم والمصطلحات

التسويق السياحي، التغذية الراجعة، الإتصال غير اللفظي.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- كيف يتعرف السائح عروض السياحة المختلفة؟
- هل أعجبك أحد عروض السفر التي شاهدتها في التلفاز؟
- ما أهداف الإتصال السياحي؟
- هل طرائق الإتصال متشابهة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج أهمية الإتصال السياحي وأهدافه.

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- الطلب إلى الطلبة تأمل الشكل (٣-١)، لتعرف طرائق الإتصال السياحي، ثم مناقشة الآتي:
- الإتصال السياحي هو أكثر العناصر أهمية في مجال السياحة.
- وجود أكثر من طريقة للإتصال السياحي.
- إدارة النقاش، واستعراض آراء الطلبة، ومناقشتهم فيها.
- التعلم عن طريق النشاط / المناقشة
- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (٣-١)، لتعرف كيفية الإتصال وفق الحالات المذكورة في النشاط.
- الطلب إلى الطلبة عرض ما يتوصلون إليه بشأن كيفية الإتصال على السبورة.
- تعزيز الطلبة، وتقديم التغذية الراجعة.
- استنتاج الطلبة - بإشراف المعلم - طرائق الإتصال السياحي، ثم تدوينها على السبورة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (١) من إجابات الأسئلة، وملحق (٣-١) من أدوات التقييم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة بكتابة مقالة عنوانها «الصورة أبلغ من ألف كلمة»، للتأكيد على أهمية الصور في الاتصال السياحي.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (١-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف التاسع، الوحدة الرابعة، الدرس الثاني: السياحة وأنواعها.

مصادر التعلم

- للمعلم**
- الظاهر، نعيم، وتيم، عبد الجبار، وسائل الاتصال السياحي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط١، عمّان، ٢٠٠١م.
 - سمارة، فؤاد رشيد، الاتصال السياحي وأهدافه، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠٠١م.

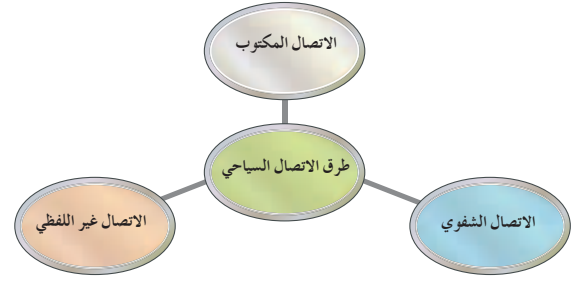
للطالب

– الموقعان الإلكترونيان الآتيان:

- www.tourism.jo
- www.visitjordan.com

٣- عملية الاتصال السياحي وطرقه

يمكن تعريف الاتصال السياحي بأنه عملية تبادل الأفكار والمعلومات والآراء بين المرسل والمستقبل من خلال وسيلة معينة؛ بهدف التأثير والإقناع؛ للوصول إلى تفاهم متبادل بين المنشأة السياحية والجهات المستهدفة في نشاطاتها الحالية والمستقبلية. وتمثل طرق الاتصال السياحي بالاتصال المكتوب والشفوي، وغير اللفظي، كما يوضحها الشكل (١-٣).



الشكل (١-٣): طرق الاتصال السياحي.

نشاط (١-٣)

استخدام إيماءات الرأس والجسد.

- حدّد أنت وزميلك حركة معينة بالجسد، أو الرأس، أو العيون، أو جميعها معًا توضّح فيها كيفية الاتصال في الحالات الآتية:
- إيماءات تشجيع وأنّ ما يحدث هو رائع.
 - إيماءات أنّك توافق الشخص الذي تسمعه.
 - إيماءات الاعتراض والرفض.
 - إيماءات استحالة حدوث أمر ما.

تعدّد وسائل الاتصال التي تستخدمها المنشآت السياحية ومكاتب السياحة والسفر، بهدف إيصال الرسائل والمعلومات إلى الجمهور المستهدف، وهناك نوعان من وسائل الاتصال، هما: وسائل عامة، وأخرى شخصية، كما يوضّحها الشكل (٢-٣).

١- وسائل الاتصال العامة (الجمهورية) (Mass Media)



النتائج الخاصة

- يتعرف وسائل الاتصال العامة (الجمهورية).
- يتعرف وسائل الاتصال الشخصية.
- يوضح مزايا وسائل الاتصال المختلفة وعيوبها.
- يميز أكثر وسائل الاتصال تأثيراً في العمل السياحي.

المفاهيم والمصطلحات

الوسائل المطبوعة، الوسائل المسموعة، الوسائل المرئية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- هل يعد الإعلان عن البرامج السياحية بطرائق مختلفة أمراً ضرورياً لنجاح مكاتب السياحة والسفر في عملها؟
- ما أكثر طريقة إعلان سياحي لفتت انتباهك؟ لماذا؟
- ما دور الحاسوب والشبكة العنكبوتية في وسائل الاتصال السياحي الحالية؟
- بين مزايا وسائل الاتصال المطبوعة وعيوبها.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج أنواع وسائل الاتصال ومزاياها وعيوبها، ثم تلخيصها وعرضها على السبورة.
- التعلم التعاوني / العمل الجماعي
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها مناقشة الآتي:
- وسائل الاتصال المطبوعة.
- وسائل الاتصال المرئية والمسموعة.
- أثر الخطابات العامة والمنتديات والاجتماعات في قطاع السياحة.
- التحدث عن حفلات الافتتاح العامة، والهاتف، والحاسوب، والفاكس.
- كتابة كل مجموعة ما تتوصل إليه من معلومات.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته بشأن وسائل الاتصال العامة والشخصية، ثم مناقشتها، وتلخيصها، وتدوينها على السبورة.
- التعلم عن طريق النشاط / كتابة تقرير
- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (٢-٣)، لتعرّف البرامج السياحية التي يعرضها التلفاز.
- الطلب إلى الطلبة عرض ما يتوصلون إليه عن البرامج السياحية على السبورة.
- تعزيز الطلبة، وتقديم التغذية الراجعة.
- استنتاج الطلبة - بإشراف المعلم - إلى البيانات الصحيحة عن البرامج السياحية المعروضة، ثم تدوينها على السبورة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (٢-٣) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بإحضار مجموعة من وسائل الاتصال المطبوعة، التي تحوي إعلانات سياحية، ثم عرضها على الطلبة لمناقشتها، واستخلاص مزاياها وعيوبها.

إثراء

– تكليف الطلبة بكتابة تقرير عن أهم القواعد المتبعة في كتابة المقالة السياحية، ثم عرضها على الزملاء.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٣-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف التاسع، الجزء الثاني، الوحدة السادسة، الدرس الأول.

مصادر التعلم

للمعلم

- سمارة، فؤاد رشيد، الاتصال السياحي وأهدافه، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠٠١م.
- الظاهر، نعيم، وتيم، عبد الجبار، وسائل الاتصال السياحي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط١، عمّان، ٢٠٠١م.

للطالب

– الموقعان الإلكترونيان الآتيان:

- www.tourism.jo
- www.visitjordan.com

ومن أبرز عيوب المواد المطبوعة أنها تحتاج لوقت طويل في إعدادها ومراجعتها أو تعديلها، كما أنها تستخدم حاسة واحدة من حواس الإنسان من غير توافر للمؤثرات الحركية والموسيقية فيها، مما يجعل المعلومة المرسلّة أقل تأثيراً من بعض الوسائل الأخرى، ومن أهم وسائل الاتصال المطبوعة ما يأتي:

١. الصحف (Newspapers): يجب أن تتوافر في الإعلانات التي تعلن المنشأة السياحية عنها في الصحف عناصر عدّة، أهمّها المعلومة التي يتم تناولها بالإعلان، وأن يكون الخبر واضحاً ومثيراً للاهتمام، ويدفع القارئ لمعرفة المزيد عنه، ويكون ذا مصداقية، ويقدم الجوانب جميعها بشكل متوازن، وقادر على الترويج للمنشأة السياحية.
٢. المجلات (Magazines): يجب أن تكون المجلات الموجهة للسياح سهلة الفهم، وأن تتعامل مع المستويات الفكرية للقارئ، وأن تكون سليمة اللغة والمفردات، وقادرة على إيصال الفكرة المطلوبة.
٣. الكتيبات والنشرات (Booklets And Brochures): تستخدم الكتيبات والنشرات لأغراض تعليمية وتسويقية في الإعلان عن الفعاليات السياحية المختلفة، ولضمان وصول هذه الوسيلة إلى الجمهور، لا بد أن تكون مصممة بأسلوب جيد ومثير للاهتمام؛ لحمل رسالة أو معلومة معينة إلى الجمهور السياحي المستهدف.
٤. لوحات الإعلان (Bulletin Boards): إعلانات موجهة من قبل المنشأة إلى العاملين للإعلان عن القرارات والتعليمات الصادرة، وفي العادة، يتم تعليقها في مكان مناسب في المنشأة، ويجب أن يتوافر في اللوحات الإعلانية التنظيم، والمتابعة المستمرة، وإبرازها بشكل لائق ومثير للانتباه.
٥. الرسائل (Letters): تستخدم الرسائل الإلكترونية أو المكتوبة لإعلام الجماهير المستهدفة ببرامج المنشأة السياحية ونشاطاتها، ولزيادة فعالية الرسالة، يجب أن تكون صياغتها

جيدة، وموجهة لجمهور محدد، ومن عيوب الرسائل: افتقارها إلى الاتصال الشخصي، وعدم إمكانية توجيه الأسئلة والإجابة عنها بنحو مباشر.

قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك في إحدى الصحف أو المجلات السياحية عن أهم القواعد المتبعة لكتابة المقالة السياحية، واعرض نتائج ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

ب- الوسائل المرئية: يعتبر التلفاز أكثر وسائل الاتصال العامة من حيث الفعالية، فهو يعرض المعلومات بالصوت والصورة باستخدام المؤثرات والألوان، وتسجل المنشآت السياحية البرامج المختلفة وتعرضها، وتوصل المعلومات المطلوبة عن طريق الوسائل المرئية، بهدف التأثير في قرارات السياح، وترغيبهم بالإقبال على شراء منتجاتها، أو استخدامها، أو المشاركة في الفعاليات والأنشطة المختلفة، ومن عيوب هذا النوع، صعوبة توجيه الأسئلة والحصول على إجابة مباشرة، فضلاً عن صعوبة التحكم بالرسالة الإعلانية، وتغييرها بين الحين والآخر.

ج- الوسائل المسموعة: يعدّ المذياع من أهم وسائل الاتصال المسموعة، حيث تراجع الدور الفعال للمذياع بظهور التلفاز، ومع ذلك لا يزال المذياع يشكل دوراً مهماً في نشر المعلومات المختلفة، خاصة تلك البرامج التي تستقطب أعداداً كبيرة من المستمعين والمهتمين بالنشاطات السياحية، ومن إيجابيات المذياع: سعة انتشاره، ومن عيوبه: استحالة استخدام التأثيرات المرئية، مثل: الألوان، والصور في تقريب الصورة المطلوبة لذهن المستمع في حالة الإعلانات الناجحة.

نشاط (٣-٢) البرامج السياحية في التلفاز والمذياع

زر مع أفراد مجموعتك إحدى محطات الإذاعة والتلفزة الأردنية، ودون ملحوظاتك حول البرامج السياحية المعروضة، وشرحها لزملائك في الصف.

النتائج الخاصة

- يتعرف طرائق الاتصال الشخصية.
- يوضح خطوات الاتصال الشخصية ومزاياها.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- ما أثر استخدام الحاسوب والشبكة العنكبوتية في وسائل الاتصال السياحي الحالية؟
- بين مزايا وسائل الاتصال المطبوعة وعيوبها؟
- ما الذي توفره وسائل الاتصال الشخصية؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة، ومناقشتها، وتلخيصها، وتدوينها على السبورة.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها مناقشة:
- أنواع وسائل الاتصال الشخصية.
- الخطوات الواجب اتباعها في ما يخص الخطابات العامة.
- كتابة كل مجموعة ما تتوصل إليه من معلومات.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن أنواع وسائل الاتصال الشخصية، والخطوات التي تمر بها الخطابات العامة، ثم مناقشتها، وتلخيصها، ثم تدوينها على السبورة.

٢- وسائل الاتصال الشخصية (Personal Communication Media)

توفّر وسائل الاتصال الشخصية أجواء المصادقاتية ومشاعرها نتيجة الاحتكاك المباشر مع الجمهور، وإمكانية توجيه الأسئلة والإجابة عنها بين المرسل والمستلم ، وأهم طرق الاتصال الشخصية ما يأتي :

أ - الخطابات العامة (Public Speeches) : ويقصد بها إيصال المعلومات من قبل المرسل إلى المستلم من خلال الحديث معه ، بهدف التأثير فيه، وإقناعه بوجهة نظر معينة أو إيصال معلومات مختلفة ، وهي أكثر الوسائل الشخصية استخداماً ، ومن أهم الخطوات الواجب اتباعها لجعل الحديث مؤثراً ما يأتي :

- ١ . التخطيط الجيد للمعلومة المراد التحدث فيها .
- ٢ . تنظيم المعلومات بصورة متسلسلة ومترابطة الأفكار .
- ٣ . قيام المتحدث بإلقاء الكلمة بصورة واضحة ومؤثرة .
- ٤ . أضاف المتحدث بالهدوء، ومحاولة جذب الانتباه إليه .
- ٥ . أن تكون الكلمة الملقاة على مستوى القدرات الذهنية للجمهور .
- ٦ . إنهاء الحديث في الموعد المحدد .

ب- المنتديات (Forums) : تجتمع عدد كبير من الأشخاص أو الجهات المعنية، بهدف مناقشة موضوع معين ذي تأثير أو اهتمام لجمهور واسع ، ولكي تكون المنتديات وسيلة اتصال سياحية فاعلة، يجب التحضير المسبق لها، وتهيئة الوقت والمكان المناسبين، والتجهيزات التي تساعد في نجاحها .

ج- الاجتماعات (Meetings) : لقاءات تجمع بين عدد من المهتمين ، بهدف مناقشة مسألة محددة ضمن برنامج واضح، ومنها، على سبيل المثال: اللقاءات الثقافية، والسياحية، والبيئية المختلفة، ولكي تكون الاجتماعات من وسائل الاتصال الفاعلة، يجب توافر الأمور الآتية:

- ١ . تحديد هدف الاجتماع .
- ٢ . اختيار المتحدث بعناية، وتقديم التسهيلات المطلوبة له .
- ٣ . توافر إضاءة مناسبة في قاعة الاجتماع، وترددات صوتية جيدة .
- ٤ . الإعلان المسبق عن الاجتماع محدد فيه مكان إنعقاده وزمانه .

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم:

- أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب التربية المهنية، الصف التاسع، الجزء الثاني، الوحدة السادسة، الدرس الأول.

مصادر التعلّم

للمعلم

- سمارة، فؤاد رشيد، الاتصال السياحي وأهدافه، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠٠١م.
- الظاهر، نعيم، وتيم، عبد الجبار، وسائل الاتصال السياحي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط ١، عمّان، ٢٠٠١م.

للطالب

- الموقعان الإلكترونيان الآتيان:

- www.tourism.jo
- www.visitjordan.com

٥. توفير التجهيزات والتسهيلات التي يحتاجها المشاركون (دفاتر، وأوراق عمل، وأقلام... إلخ).

٦. يتضمّن الاجتماع فترات للراحة، ممّا يشجّع اللقاءات غير الرسمية خارج نطاق الاجتماع.

د- حفلات الافتتاح العامة (Opening Ceremonies): تستخدم هذه الوسيلة كأداة ترويجية عند افتتاح المهرجانات، والفعاليات، ومكاتب السياحة والسفر؛ إذ يستمتع الجمهور خلال الحفل بمشاهدة فقرات ترفيهية مختلفة، مثل: الرقص الشعبي، والعروض الموسيقية، وغيرها من الفعاليات.

هـ- الهاتف (Telephone): يؤدي هذه المهمة شخص مكلف بالرد على الهاتف، يتم اختياره بدقة وعناية فائقة لتمثيل المنشأة السياحية، وإعطاء الانطباع الجيد عنها، وتحسين صورتها الذهنية في نظر الجماهير المستهدفة.

و- الحاسوب (Computer): يساعد جهاز الحاسوب المنشآت السياحية في تخزين البيانات والمعلومات، واسترجاعها، وإرسال التقارير واستقبالها بسرعة، وبالتالي يؤدي إلى سهولة إنجاز العمل، وتوفير الوقت والجهد.

ز- الفاكس (Fax): جهاز مربوط بالهاتف يتم من خلاله نقل المادّة المكتوبة لاسلكيًا بعد تصويرها إلى جهاز الطرف الآخر، حيث تصله صورة عن تلك المادّة المكتوبة.

قضية للمناقشة

لم تعتبر المؤسسات التربوية والتعليمية مادّة الاتصال السياحي ضرورية للمعنيين والعاملين في القطاع السياحي؟ قدّم بعض الأفكار المهمة في هذا الإطار، وناقشها مع زملائك في الصفّ.

للاتصال السياحي الناجح متطلبات، أهمها ما يأتي :

١- التعرف إلى العامل النفسي للسائح

يلعب العامل النفسي الدور الأساس في التعرف إلى طبيعة الضيف وخصائصه المختلفة، ممّا يسهّل عملية الاتصال، ويؤدّي إلى نجاحها من خلال محاكاة مشاعره وحاجاته، وأهمّ الطرق التي تساعد المنشأة السياحية في التعرف إلى العامل النفسي للسائح ما يأتي :

أ - معرفة أسماء الضيوف القادمين، وتواريخ ميلادهم، والهدف من ذلك مفاجئة الضيف بعيد ميلاده أو بمناسبة عزيزة عليه، والتدرّب على الأسماء ونطقها بطريقة سليمة تجنّب الموظف الإحراج.

ب - معرفة ثقافة الضيف الزائر من حيث رصد ردود الأفعال المختلفة المتوقّعة، وكذلك الحرص والانتباه في التعامل مع الضيوف باختلاف جنسياتهم، ومعتقداتهم، وعاداتهم، وتقاليدهم .

ج - معرفة الفئات العمرية للضيوف لما لها من انعكاسات على كيفية التعامل بين المنشأة السياحية والضيف الزائر، فكبار السن يجب إظهار الاهتمام بهم أكثر من الضيوف صغار السن من غير إظهار الشفقة والعطف عليهم .

د - اكتساب مهارات الاتصال، والتزوّد بقدر كافٍ من معرفة الجوانب النفسية للأسواق السياحية، وصولاً إلى التعامل السليم مع الضيف من غير إرباكات أو معيقات قد تؤثر في العلاقة بين الضيف والمضيف .

يؤدّي نقص الخبرة أو عدم توافر الاحترافية لدى بعض العاملين في القطاع السياحي غالباً إلى الوقوع في الكثير من المشاكل والإحراجات للمنشأة السياحية، مما ينعكس بالتأكيد على تميّزها وتنافسيّتها .

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف طرائق إنجاح الاتصال السياحي.
- يبين الأمور الواجب معرفتها لفهم العامل النفسي للسائح.
- يبين الطرائق المتبعة للتعامل مع شكاوى الضيوف.

المفاهيم والمصطلحات

الاحترافية، الجمود، الانفتاح.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- بماذا تشعر عند تلقيك هدية في عيد ميلادك في أثناء مشاركتك مجموعة سياحية في إحدى الرحلات؟
- ما الأمور التي تساعد على تعرف حالة الضيف النفسية؟
- كيف تنظر إلى شكاوى السياح المختلفة؟
- هل يعد حل هذه الشكاوى أمراً أساسياً أم ثانوياً؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج معايير الاتصال السياحي، ثم تدوينها على السبورة.
- التعلم التعاوني/ العمل الجماعي
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها مناقشة:
- طرائق تعرف حالة الضيف النفسية، والهدف منها.
- الإجراءات المتبعة للتعامل مع شكاوى السياح.
- كتابة كل مجموعة ما تتوصل إليه من معلومات.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته عن طرائق تعرف الحالة النفسية للضيوف، والإجراءات المتبعة للتعامل مع الشكاوى، ثم مناقشتها، وتلخيصها، ثم تدوينها على السبورة.
- التدريس المباشر/ ضيف زائر
- تكليف الطلبة تنفيذ النشاط (٣-٤).
- استضافة موظف استقبال أو دليل سياحي للتحدث عن مشاكل الضيوف التي يتعرض لها في أثناء العمل، وكيفية معالجتها.
- توجيه الطلبة إلى طرح أسئلة عن قواعد التعامل مع شكاوى الضيف، ثم كتابة تقرير عن ذلك.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (٣-٣)، لتعرّف بعض المواقع الإلكترونية التي تروج للسياحة الأردنية، والمصطلحات الثقافية التي تعرض على الضيوف، ثم كتابة تقرير عن ذلك، ثم عرضه على زملاء.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٣-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف التاسع، الجزء الثاني، الوحدة السادسة، الدرس الأول.

مصادر التعلّم

للمعلم

– الظاهر، نعيم، وتيم، عبد الجبار، وسائل الاتصال السياحي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط ١، عمان، ٢٠٠١م.

للطالب

هـ- إزالة الجمود ما بين العاملين في المنشأة والضيف من خلال بذل الجهد الأكبر في تقديم العون والمساعدة من قبل العاملين للسياح، وحثهم على الاندماج في البيئة المحلية والفعاليات والأنشطة المختلفة والمشاركة فيها. ففي بعض الأحيان، يرغب الضيف بالانفتاح والمساعدة عندما يشعر بالاطمئنان، ومثال ذلك تشجيع الضيف على ارتداء اللباس الشعبي الأردني، والمشاركة في الفعاليات الشعبية، كما هو موضح في الشكل (٣-٣).



الشكل (٣-٣): تشجيع الضيوف على الانخراط في الثقافة المحلية.

قضية للمناقشة

برأيك: ما الدور الذي يمكن للمرشد السياحي القيام به لتشجيع السياح على التفاعل مع المجتمعات المحلية في المواقع السياحية، وتعزيز التفاعل بين ثقافة السائح الضيف والثقافة المحلية للمضيف؟ حاول تقمّص دور المرشد السياحي في هذا الإطار.

نشاط (٣-٣)

التفاعل الثقافي من خلال المواقع الإلكترونية

اطلع على بعض المواقع الإلكترونية التي تروج للسياحة الأردنية، وتعرّف بعض المصطلحات الثقافية التي يتم عرضها للضيوف، ثم ناقش أهمية هذه المواقع في تشجيع التفاعل الثقافي بين السائح والمواطن الأردني مع معلمك وزملائك في الصف.

٢- التعامل مع شكاوى السياح المختلفة

يهدف الاتصال السياحي إلى التعرف إلى المشكلات المختلفة التي تواجه السياح، والشكاوى المقدّمة من طرفهم، ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها، وبالرغم من ضرورة تجنب المشاكل والشكاوى المحتملة قبل حدوثها، إلا أنه لا بدّ من ظهور بعض المشاكل والشكاوى في مؤسسات الضيافة. وهناك قواعد عامة يجب على الموظفين اتباعها في التعامل مع شكاوى الضيوف، من أهمّها:

- أ - الاهتمام بالمشكلة، ومحاولة تفهّم وجهة نظر الضيف ومناقشته بأسلوب لبق.
- ب - استخدام العبارات المحيية للضيف، مثل: (سيد... آتسه...).
- ج - تدوين الملحوظات المختلفة عن المشكلة، والامام بالظروف جميعها التي أدت لها، وإيصالها للمسؤولين؛ لضمان تلافي هذه الأخطاء وعدم تكرارها مستقبلاً.
- د - المتابعة الجيدة للمشكلة، والتأكد من حلّها، وإبلاغ الضيف بذلك.

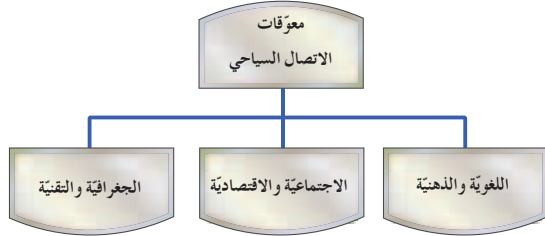
نشاط (٤-٣)

قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف

نظّم بالتعاون مع معلمك حواراً تستضيف فيه موظف الاستقبال في أحد الفنادق أو دليلاً سياحياً، وناقش معه أهمّ مشاكل الضيوف التي تعرّض لها خلال عمله، وكيفية معالجتها، ثم ناقش ما توصلت إليه مع معلمك وزملائك في الصف.

ممّا لا شكّ فيه أنّ عمليّة الاتصال ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالعنصر البشري الذي تظهر منه بعض الأخطاء المقصودة، أو غير المقصودة الناتجة عن عوامل ترتبط ببيئة العمل، أو أخرى اجتماعيّة، أو اقتصادية، أو غيرها.

كما أنّ هناك العديد من معوّقات الاتصال التي ترتبط بعملية الاتصال من حيث إرسال الرسالة، واستقبالها، والوسائل المستخدمة لنقلها، بالإضافة إلى العوامل التي ترتبط ببيئة الاتصال نفسها وما يتعلّق بها من مؤثّرات خارجية أو داخلية. ومن أهمّ معوّقات الاتصال كما يوضّحها الشكل (٤-٣)، المعوّقات اللغويّة، والذهنيّة، والاجتماعيّة، والاقتصاديّة، والجغرافيّة، والتقنيّة.



الشكل (٤-٣): معوّقات الاتصال السياحي.

١- اللغويّة والذهنيّة

ومنها: عدم انتباه مستقبل الرسالة إلى محتوياتها، وعدم توافر فهم دقيق للمقصود من الرسالة، سواء بوساطة المرسل إليه أو المصدر، واستخدام كلمات في الرسالة لها دلالات ومعان مختلفة، بالإضافة إلى صعوبة بعض الكلمات، وغموضها، وتشابه معانيها.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع معوّقات الاتصال السياحي.
- يوضح معوّقات الاتصال السياحي: اللغويّة، والسياحية، والاجتماعية والاقتصادية، والجغرافية، والتقنية.

المفاهيم والمصطلحات

المعوّقات الذهنيّة، المعوّقات التقنية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
 - هل تحدث إليك أحد السياح ولم تستطع فهم ما يقول؟
 - هل يعدّ التحدث باللغة الأجنبية وبمفردات بسيطة دليلاً على نجاح المتكلم في الاتصال بالسياح؟
 - كيف تفسر عدم معرفة بعض الأشخاص بالمواعيد السياحية في الأردن؟
 - هل توجد أماكن سياحية يصعب على السائح الوصول إليها في الأردن؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج معوّقات الاتصال السياحي، وتدوينها على السبورة.
- التعلم التعاوني/ العمل الجماعي
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها بمناقشة معوّقات الاتصال السياحي:
 - اللغويّة والذهنيّة.
 - الاجتماعية والاقتصادية.
 - الجغرافية والتقنية.
 - كتابة كل مجموعة ما تتوصل إليه من معلومات.
 - عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته بخصوص معوّقات الاتصال السياحي أمام بقية المجموعات، ثم مناقشتها، وتلخيصها، ثم تدوينها على السبورة.
 - التعلم عن طريق النشاط/ المناقشة
 - تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (٣-٥)، لتعرّف أهم سلوكيات المحادثة.
 - الطلب إلى الطلبة تدوين ما يتوصلون إليه بشأن سلوكيات المحادثة على السبورة.
 - تعزيز الطلبة، وتقديم التغذية الراجعة.
 - استنتاج الطلبة - بإشراف المعلم - سلوكيات المحادثة، ثم تدوينها على السبورة.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التواصل.
- أداة التقويم: أسئلة وأجوبة (٣-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

- للمعلم
- الظاهر، نعيم، وتيم، عبد الجبار، وسائل الاتصال السياحي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط ١، عمّان، ٢٠٠١م.

للطالب

٢- الاجتماعية والاقتصادية

وتشمل هذه المعوقات الحالة الاقتصادية، والمستوى الاجتماعي، وفئات العمر المختلفة، فمثلاً قد لا تصل الرسالة الموجهة عن طريق التلفاز إلى الجمهور المستهدف نظراً لطبيعة عملهم، وعدم توافر خدمة التلفاز في بيئة العمل، أو عدم مشاركة البعض في الفعاليات المختلفة نتيجة للأوضاع الاقتصادية، وتختلف الاهتمامات باختلاف الأعمار؛ فقد يعزف كبار السن عن المشاركة في الفعاليات التي يعتبرونها خاصة بالشباب مراعاة للتقاليد الاجتماعية السائدة.

٣- الجغرافية والتقنية

وتشمل هذه المعوقات أحوال الطقس، وحجم المساحة الجغرافية للدولة، والمشاكل التقنية المختلفة، فمثلاً قد يكون الجمهور المراد إيصال الرسالة له كبيراً بحيث لا يمكن الاتصال به نتيجة عدم توافر وسائل الاتصال المختلفة، أو صعوبة الوصول إليه في بيئة جغرافية صعبة، وقد تلعب الأحوال الجوية دوراً رئيساً في قطع الاتصال في الظروف الجوية السيئة، ومن المعوقات التقنية التي قد تؤثر في استقبال الرسالة: عدم توافر الأجهزة والأدوات اللازمة لعملية الاتصال بشكل دائم أو مؤقت؛ بسبب انقطاع التيار الكهربائي.

سلوكيات المحادثة والحوار

نشاط (٣-٥)

أد مشهداً تمثيلاً مع أحد زملائك توضح فيه أهم سلوكيات المحادثة، وناقش النتائج التي توصلت إليها مع معلمك وزملائك في الصف.

النتائج الخاصة

- يتعرف المهارات التي ينبغي توافرها في موظفي مكاتب السياحة والسفر.
- يتعرف المهارات والطرائق المستخدمة في عملية الحجز والمبيعات.

المفاهيم والمصطلحات

المنتج السياحي، الاتصال التسويقي المباشر، لغة الجسد.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح بعض الأسئلة، مثل:
 - ما المهارات المطلوب توافرها في موظفي الحجز والمبيعات لضمان نجاحهم في العمل؟
 - من مواصفات موظف الحجز والمبيعات الشمول والتميز، بين ذلك.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج المهارات التي ينبغي توافرها في موظفي مكاتب السياحة والسفر، ثم عرضها على الطلبة.
- التعلم التعاوني/ العمل الجماعي
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها مناقشة المهارات والطرائق المستخدمة في عملية الحجز والمبيعات من حيث:
 - تعرف احتياجات الزبائن، والاتصال التسويقي المباشر بهم، وبيع الخدمات الإضافية.
 - البيع الشخصي، أو البيع المباشر (وجهًا لوجه).
 - كتابة كل مجموعة ما تتوصل إليه من معلومات.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته بشأن المهارات والطرائق المستخدمة في عملية الحجز والمبيعات، وأهميه خدمات ما بعد البيع، وطرائق المحافظة على العلاقات الجيدة مع الجمهور، ثم مناقشتها وتلخيصها.

خامسًا مهارات الاتصال في مكاتب السياحة والسفر

يتعامل موظفو مكاتب السياحة والسفر مع مختلف شرائح المسافرين باختلاف ثقافتهم، وعاداتهم، ولغاتهم، ودياناتهم، وهذا يستدعي امتلاك الكثير من المهارات الشخصية وتطويرها في التعامل مع المسافرين، وتقديم الخدمات الملائمة لكل منهم .

ولكي تزداد فرص الإقناع والتميز في تقديم الخدمات للضيوف السياح والمسافرين لا بد من استمرار التدريب وتطوير أساليب التعامل معهم، بما يضمن تسويق المنتج السياحي بأفضل الأسعار وفق برنامج زمني محدد، وفي الوقت نفسه بلوغ أفضل حالات الرضا والاستمتاع عند الضيوف .

ولا بد أن يتميز موظفو مكاتب السياحة والسفر بعدد من المهارات؛ لتسويق خدماتهم للجمهور، فبالإضافة إلى السرعة والإقناع في الوصول إلى المعلومات المطلوبة، وإصدار تذاكر السفر، واستخدام أجهزة الحاسوب وبرمجياته، وحساب تكلفة الرحلات والخدمات الإضافية، والكفاءة في إدارة الوقت وتنظيمه لإنجاز الأعمال المكتبية، واستخدام الهاتف في عملية تسويق الخدمات السياحية، وتقديم المعلومات والمشورة للضيوف حول وجهات السفر وبرامج الرحلات المتوافرة، إذ لا بد لهم من استخدام مهاراتهم الشخصية عند الاتصال بالجمهور المستهدف في المراحل الثلاث لعملية تسويق الخدمات السياحية وبيعها.

١- الحجز والمبيعات

- تنظّم مكاتب السياحة والسفر الرحلات السياحية،
- البرامج الترفيهية، وبيع تذاكر السفر، بهدف تحقيق
- الأرباح، وضمان استمرارية العمل ونجاحه، ومن
- الصعب تحقيق ذلك من غير توافر موظفين يمتلكون
- مهارات استقبال طلبات الحجز، وبيع المنتجات
- والخدمات للزبائن، ومن أهم المهارات التي يستخدمها
- موظفو مكاتب السياحة والسفر في هذه المرحلة ما يأتي:

مراحل عملية تسويق الخدمات السياحية وبيعها في مكاتب السياحة والسفر:

- الحجز والمبيعات.
- خدمات ما بعد البيع.
- العلاقة مع الجمهور المستهدف.

ج- بيع الخدمات الإضافية: على موظف الحجز والمبيعات أن يمتلك المقدرة على تحديد القدرات المالية للضيوف المسافرين، ورغباتهم في بعض الخدمات الإضافية خلال الحوار معهم، وتحديد الوقت المناسب لعرض هذه الخدمات، ومن أهم هذه الخدمات ما يأتي:

١. خدمة رجال الأعمال والشخصيات المهمة .
 ٢. الخدمات الترفيهية، مثل: (الغطس، وركوب الخيل، والتزلج على الماء أو الرمال، والتنس الأرضي... الخ).
 ٣. خدمات التأمين (الصحي، والحياة) في أثناء الرحلة .
 ٤. خدمات المرافقة والحراسة (الأمن) .
 ٥. رسم الدخول إلى المواقع الأثرية، والسياحية، والترفيهية .
 ٦. تسهيل عملية صرف الشيكات السياحية، واستبدال العملات الأجنبية .
- د- البيع الشخصي أو المباشر (وجهًا لوجه): غالبًا ما يزور الضيوف مكتب السياحة والسفر للاستفسار أو القيام بإجراءات الحجز، ولا بد من إعطاء الضيوف الانطباع الجيد عن المكتب من خلال مراعاته أهم مهارات التواصل مع الضيوف، ومنها:
١. المظهر العام: يجب المحافظة على المظهر العام للموظفين، لإعطاء الضيف إحساسًا بالثقة، والمصداقية، والاحتراف، ومن الأمور الواجب مراعاتها ما يأتي:
 - أ. الشعر: يجب أن يكون الشعر مرتبًا ونظيفًا ومسرحًا بطريقة لائقة.
 - ب. الملابس: ضرورة ارتداء زي رسمي مناسب للعمل، وأن يكون نظيفًا ومكويًا.
 - ج. العطور والمكياج والزينة: على الموظفين والموظفات استخدام العطور ذات الروائح الخفيفة وليست العطور النفاذة، وعلى الموظفات عدم استخدام المكياج أو مكملات الزينة الملمطة للنظر بشكل واضح.
 ٢. المصافحة (التسليم) باليد: إن المصافحة باليد تعطي انطباعًا محييًا عند الضيف وخصوصًا إذا تم بشكل صحيح، وكفاءة عامة عند المصافحة باليد على الموظف أن يمدّ يده أولاً مع مراعاة النظر إلى عيني الضيف (Eye Contact)، والقبض

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (٣-٥) من أدوات التقييم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إجراء تدريب عملي على استخدام لغة الجسد بين موظف مكتب سياحة وزبون يرغب في شراء تذكرة سفر لدولة ما.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٣-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- زهران، هناء حامد، الثقافة السياحية وبرامج تنميتها، القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٤م.
- الظاهر، نعيم، وتيم، عبد الجبار، وسائل الاتصال السياحي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط١، عمان، ٢٠٠١م.

للطالب

على موظف الحجز والمبيعات في مكاتب السياحة والسفر استخدام مهاراته في تحديد سبب السفر؛ ليكون أكثر قدرة على عرض البدائل التي يقدمها من خلال تقديم مجموعة من الأسئلة إلى الزبائن، والاستماع لإجاباتهم، وتحديد ما يأتي:

١. وجهة السفر المطلوبة.
٢. طبيعة الرحلة.
٣. وقت السفر المطلوب.
٤. عدد الأشخاص المسافرين.
٥. الميزانية المخصصة للرحلة.
٦. الخدمات الإضافية التي يرغبها الزبائن.

من أهم مهارات موظف الحجز والمبيعات قدرته على تحفيز الزبائن وإقناعهم بالمزايا المستفادة في حال اشتراكه في أحد البرامج السياحية التي ينظمها مكتب السياحة والسفر، من خلال عرضه لمجموعة من العروض المتوافرة بعد تحديد احتياجات الزبائن، ومن المزايا التي يمكن عرضها عليهم ما يأتي:

١. تذاكر سفر مجانية أو بأسعار مخفضة.
٢. إقامات مجانية أو بأسعار مخفضة في الفنادق.
٣. التأمين على الحياة خلال مدة الرحلة.
٤. خدمات مجانية أخرى، مثل: دفع رسم الدخول إلى المواقع الأثرية، والسياحية، والترفيهية، ووجبات غذائية مجانية.... إلخ.

على يد الضيف بشكل محكم من غير الضغط عليها.

٣. استخدام لغة الجسد: تعتبر لغة الجسد من أهم أجزاء التواصل غير اللفظي مع الآخرين (Nonverbal Communication)، ولغة الجسد تعني الإشارات التي تصدر عن الشخص من خلال تعابير الوجه، وحركات اليدين والقدمين، وطريقة الجلوس، وعلى الموظف مراعاة ما يأتي:
- أ. الوجه (Face): أظهر تعابير وجهك بشكل محبب، وانظر إلى الضيف بشكل مباشر، وابتسم بلطف بشكل مستمر.
- ب. اليدين (Hands): سلم بشكل جيد، ولا تجعل أصابع يديك متشابكة، ولا تضع يديك على صدرك بشكل متقاطع؛ فهذا يعطي شعوراً بالملل.
- ج. القدمان (Legs): يفضل ألا تضع قدمك فوق الأخرى أثناء الجلوس، أما إن فعلت ذلك فراع أن تكون قدمك العليا ليست في مواجهة الضيف.
- د. وضعية الجلوس (Posture): انحن قليلاً إلى الأمام؛ لتظهر الاهتمام، أو اجلس بشكل منتصب؛ لتعطي إحساساً بالثقة والمصداقية.
٤. التحدث الفعال: يعتبر الصوت من الأدوات المهمة في التواصل بين الناس، ويجب أن يكون الصوت واضحاً ومفهوماً عند التحدث مع الضيوف، وعلى كل موظف في مكتب السياحة والسفر أن يدرك أهمية المحافظة على نبرة الصوت المعتدلة في عملية البيع للمنتجات الخدمية والسلعية، وعدم محاولة التصنع في نطق الكلمات، وعدم التحدث بسرعة كبيرة أو ببطء شديد، وعدم استخدام المصطلحات العامية أو المصطلحات الفنية التي لا يفهمها الضيف، وعلى الموظف أن يحافظ أيضاً على تعابير وجهه بحيث تساعد على التعبير عن الكلمات التي ينطق بها من غير مبالغة فيها.

النتائج الخاصة

- يتعرف مهارة استخدام الهاتف في عملية الحجز .
- يعي أهمية خدمات ما بعد البيع.
- يبين طرائق المحافظة على العلاقات الجيدة مع الجمهور.

المفاهيم والمصطلحات

خدمات ما بعد البيع.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح السؤالين الآتيين:

• ما المهارات المطلوب توافرها في موظفي الحجز عند البيع عن طريق الهاتف؟

• ما الطرائق التي يتبعها المكتب السياحي للمحافظة على الزبائن؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، لاستنتاج المهارات التي ينبغي توافرها في موظفي مكاتب السياحة والسفر، ثم تدوينها على السبورة.

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل منها، ثم تكليفها بمناقشة:

• المهارات والطرائق المستخدمة في عملية الحجز والمبيعات بوساطة الهاتف.

• خدمات ما بعد البيع، وطرائق المحافظة على العلاقات الجيدة مع الجمهور.

- كتابة كل مجموعة ما تتوصل إليه من المعلومات.

- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته بشأن المهارات والطرائق المستخدمة في عملية الحجز والمبيعات، وأهميه خدمات ما بعد البيع، وطرائق المحافظة على علاقات جيدة مع الجمهور، ثم مناقشتها وتلخيصها.

هـ- البيع بوساطة الهاتف : يُعدُّ استخدام الهاتف في عمليات الحجز والمبيعات من أقلِّ وسائل الاتصال كلفة، كما أنه يعتبر من أهمِّ أدوات تعزيز العلاقات العامة مع الضيوف ، وتعتبر عمليات الحجز والمبيعات بوساطة الهاتف أكثر صعوبة من عمليات البيع المباشر، وذلك بسبب عدم قدرة الموظف على قراءة لغة الجسد وملاحظتها عند الضيف ، كما لا يمكنه رؤية ما يحيط بالضيف من مؤثرات، مثل: ديكور المكتب وأثاثه وألوانه ، والرسوم واللوحات المتوافرة فيه والتي تساعد موظف المبيعات على فهم شخصية الضيف ، فإنَّ الصوت يلعب دوراً مهماً جداً في عملية الحجز والبيع بوساطة الهاتف . ومن أهمِّ المهارات التي تستخدم لإعطاء انطباع جيّد عند التواصل مع الضيوف بوساطة الهاتف ما يأتي :

١ . آداب استخدام الهاتف : ما يجب أن يدركه موظف الحجز والمبيعات في مكتب السياحة والسفر أن بيعة للمنتج السياحي يجب أن يترافق مع إقامة علاقات ودِّ واحترام مع الضيوف المتصلين، ومنحهم الإحساس بسعادته في تقديم الخدمات لهم، ولهذا، فعلى الموظف إظهار احترامه، وتعاطفه ، ورقة شعوره عند التواصل مع الضيوف بوساطة الهاتف؛ لتعزيز فرص تسويق المنتج السياحي وبيعه لهم ، ويمكن أن يتحقّق ذلك بداية من خلال إظهار مدى احترامك لوقت الضيف عند بدء المحادثة الهاتفية، ممّا يعزّز فرص التواصل المستمرّ معه في المستقبل، ومن أهمِّ آداب استخدام الهاتف مع الضيوف ما يأتي:

أ . اللباقة والتفهّم : على الموظف أن يكون مهذباً عند التحدّث بالهاتف مع الضيف، وإظهار مدى أهميّة المكتب للضيف ، وعليه أيضاً أن يكون متفهّماً لكلِّ ما يقوله، أو يطلبه، أو يعتر عنه في أثناء المحادثة.

ب . الإعداد المسبق : يمكنك الإعداد المسبق من ترتيب أفكارك ؛ حضّر المعلومات ذات الصلة كافّة قبل البدء بالمحادثة الهاتفية مع الضيف ، وكن مستعداً للإجابة عن أسئلة الضيف ، وتجنّب إضاعة وقته.

٨٠

جـ . توجيه الأسئلة : إنَّ توجيه الأسئلة يشكّل طريقة فعّالة في جعل الضيف يتحدّث أكثر، وتقديم معلومات إضافية يمكنك الاستفادة منها في اتصالاتك المستقبلية معه، ويشعره بمدى استعدادك لتقديم الخدمات السياحية له ومدى اهتمامك به، ولهذا، فعلى موظفي مكاتب السياحة والسفر جميعهم التدرّب بشكل مستمرّ على اختيار الأسئلة التي تسمح للضيف بالتعبير عن أفكاره، واحتياجاته، وكيفية عرضها عليه.

د . نغمة الصوت : يجب استخدام نغمة الصوت الملائمة بحيث تعكس مدى ثقّتك بنفسك وسرورك واهتمامك في أثناء محادثتك مع الضيف، حاول أن تتبسم وأنت تتحدّث فسيشعر الضيف بذلك، ولا تحاول الصراخ في السّماعه وخصوصاً إذا كانت المكالمة دولية.

هـ . طبقة الصوت : تحدّث بهدوء، وحافظ على طبقة صوتك خفيفة، مع مراعاة ارتفاع أو انخفاض الصوت قليلاً أينما كان ذلك ضرورياً ، وتجنّب محاولة التصنّع في طبقات الصوت أو التحدّث برتابة ، والفظ الكلمات بشكل واضح، وأكد على بعض الكلمات أو الأفكار المهمة التي تريد إيصالها بشكل محدّد .

و . الفهم : تجنّب التحدّث في الهاتف وفي فمك أي شيء ، مثل: علكة ، أو قلم ، أو سيجارة، ولا تتحدّث بسرعة كبيرة فقد لا يستطيع الضيف فهم ما تقول وبالتالي سيفقد اهتمامه في المحادثة .

٢ - خدمات ما بعد البيع

من المهم لدى الضيوف المسافرين؛ الشعور بالأهميّة والتميز، وتحقيقاً لهذا تعمل إدارات مكاتب السياحة والسفر على اكتشاف درجة رضا جمهورها عن الخدمات السياحية المقدّمة لهم، وذلك بهدف المحافظة عليهم، واحتراماً لمبدأ الالتزام تجاههم ، وتعزيزاً لمبدأ الولاء لديهم، ويتم ذلك من خلال اتصالات موظفي الحجز والمبيعات الهاتفية مع الضيوف ، والزيارات الميدانية لهم لحلّ أي مشاكل تواجههم ، ولجمع المعلومات والملحوظات ومتابعتها أولاً بأول .

٨٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (٣-٦) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة التدرب على استخدام الهاتف، بأداء مشهد تمثيلي لموظف مكتب سياحة وسفر وضيف يرغب في الاستفسار عن برنامج سياحي معين.

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: الملاحظة.
- أداة التقييم: قائمة رصد (٣-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- زهران، هناء حامد، الثقافة السياحية وبرامج تنميتها، القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٤م.
- الظاهر، نعيم، وتيم، عبد الجبار، وسائل الاتصال السياحي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط١، عمان، ٢٠٠١م.

للطالب

- ج. الوقت المناسب : تأكد من عدم حدوث أي إزعاج أو مقاطعة لك في أثناء محادثتك مع الضيف ، فقد تفشل عملية البيع نتيجة عدم فهم الضيف لما تقوله أو وصول المعلومات مشوشة له عبر الهاتف.
- د. الاتصال المباشر: اتصل بنفسك بالضيف، ولا تجعل موظف الهاتف يجري الاتصال معه، فيجعل الضيف ينتظر على الخط لغاية ردك عليه؛ فهذا قد يثيره ويجعله غير مستعداً للتجاوب معك.
- هـ. اللطف والاحترام : عليك إظهار اللطف والاحترام عند تعاملك مع موظفي شركة الضيف واتصالك بهم (السكرتيرة، والمساعدين، وموظفي الاستقبال... إلخ) ، فتجاهلك لهم قد يتسبب في عدم قدرتك على الوصول إلى متخذ القرار الذي ترغب في محادثته.
- و. الاختصار : يجب إبقاء المكالمات قصيرة ومختصرة ومحددة قدر الإمكان، إلا إذا شعرت بأن الضيف يرغب في إطالة مدة المحادثة ، واسمح للضيف بإغلاق الخط أولاً، حتى لا يشعر بأنك في عجلة من أمرك.
- ز. التوقيت : عليك احترام التوقيت عند إجراء المكالمات الهاتفية مع الضيوف ، وكقاعدة عامة ، عليك تجنب إجراء المكالمات الهاتفية في ساعات الصباح الباكر أو في ساعات المساء المتأخرة من اليوم.
٢. مهارات التواصل عبر الهاتف : إن نجاح المكالمات الهاتفية يعتمد بشكل كبير على الإصغاء لما يقوله الضيف ، وعلى موظف الحجز والمبيعات أن يراعي الأمور الآتية :
أ. محدودية التحدث : يجب أن يخصص معظم وقت المحادثة الهاتفية للضيف وليس للموظف، وهذا سيساعد الموظف في فهم اهتمامات الضيف، وتحديد حاجاته بدقة.
ب. المشاركة : عليك بإظهار الاهتمام عند التحدث مع الضيف ، واستمع جيداً، وسجل الملاحظات المهمة.

٨١

إن الاهتمام بتقديم مثل هذه الخدمات يعزز من ثقة الضيوف والجمهور المستهدف بالمكتب السياحي، وبالتالي ينشر الدعاية الإيجابية المجانية بين معارفهم، مما يعود بالفائدة على زيادة ربح المكتب السياحي واستمرار عمله بنجاح.

٣- العلاقة مع الجمهور

- تهتم إدارات المكاتب السياحية في المحافظة على العلاقات مع الضيوف والجمهور المستهدف، ومن أهم هذه الأمور ما يأتي:
- أ - إجراء المكالمات الهاتفية والزيارات الميدانية باستمرار؛ لتوطيد العلاقة مع الضيوف .
ب- توزيع الهدايا التذكارية في مناسبات معينة.
ج- دعوة الضيوف للمشاركة في المناسبات المهمة للمكتب السياحي، مثل: ذكرى الافتتاح، افتتاح فروع جديدة، أو تقديم خدمة سياحية جديدة... إلخ .
د- دعوة الضيوف للمشاركة في رحلات مجانية أو بأسعار مخفضة في أوقات معينة من السنة.
هـ- مشاركة المكاتب السياحية في المناسبات والأحداث الوطنية.
و - دعم المكاتب السياحية للفرق الرياضية والفنية الوطنية.
ز - تنظيم جولات سياحية ومسابقات مجانية أو بأسعار مخفضة، بهدف التعريف بالمواقع الأثرية، والتاريخية، والسياحية.

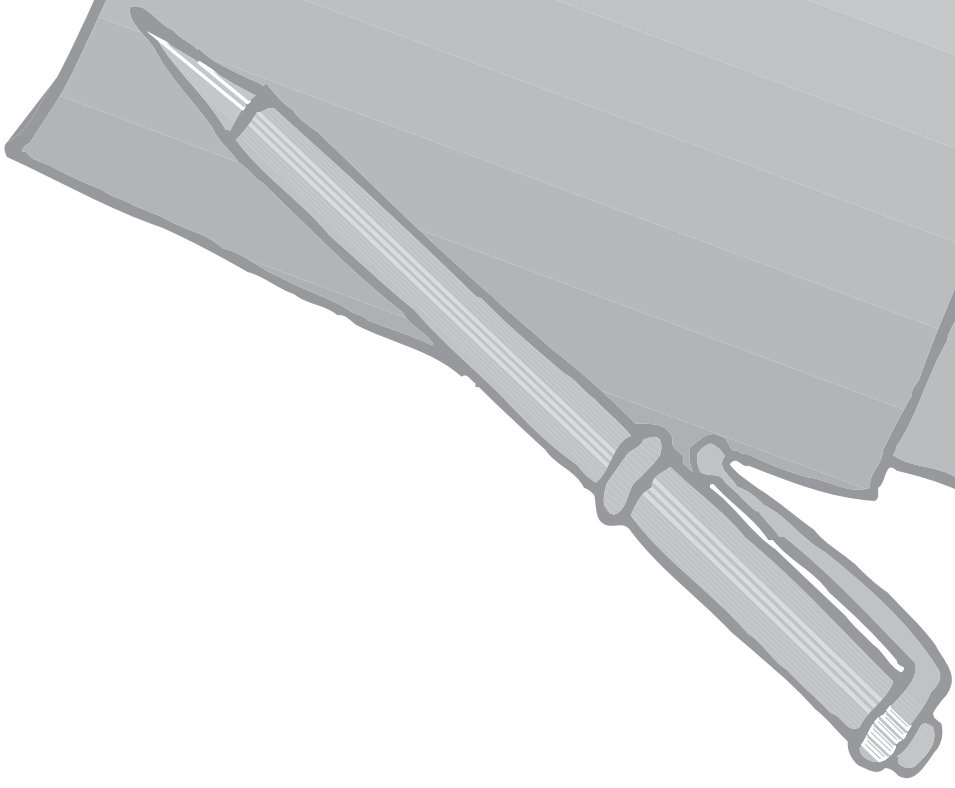
سلوكيات المحادثة والحوار

نشاط (٣-٦)

استضيف بالتعاون مع معلمك وزملائك أحد العاملين في مكاتب السياحة والسفر، ونظم حواراً تعرّف فيه أهمّ المهارات التي يتمّ تطبيقها في التعامل مع الضيوف، ثم ناقش النتائج التي توصلت إليها مع معلمك وزملائك في الصف.

٨٣

الملاحق



ملحق



إجابات الأسئلة

المستوى الأول

١- عرف ما يلي:

- أ - السفر شبة المنظم: هو سفر يجمع بين الترتيب الشخصي للمسافر والاستعانة بوكيل السفر في ما يخص توفير بعض متطلباته؛ كأن يقوم وكيل السفر بحجز مكان الإقامة، والفعاليات اليومية من رحلات وجولات. ويقوم المسافر بهذه الرحلة وحده.
- ب- السياحة: هي مجموع أنشطة الأفراد وجماعات المسافرين والمقيمين في أماكن خارج البيئة المعتادة، مدة لا تتجاوز العام كل مرة، لأغراض غير الإقامة الدائمة، أو عمل المأجور.
- ج- السائح: هو الشخص الذي ينتقل بشكل مؤقت من مكان إقامته المعتادة إلى أي مكان خارج أو داخل حدود بلده؛ بغية تحقيق أي هدف، عدا الإقامة الدائمة أو العمل المأجور.
- د - المُتَنزِّه: هو الشخص الذي ينتقل من مكان إقامته المعتاد داخل حدود بلده، مدة تقل عن (٢٤) ساعة من غير نشاط تجاري.
- هـ - الزائر: هو أي شخص يزور بلدًا أو مكان إقامته الاعتيادية لأي سبب، عدا الحصول على الوظيفة أو الإقامة الدائمة.
- و - التربية السياحية: يقصد بها إكساب الأفراد والجماعات سلوكيات يمكن تمثلها في احترام الآخرين، وغرس خصال التسامح والمحبة بين أبناء المجتمع، مما ينعكس إيجابًا على تطور المنتج السياحي الأردني، والنهوض بهذا الوطن العزيز.

٢- فسر ما يلي:

- أ - ارتفاع تكاليف السفر بشكل فردي.
- يمتاز السفر ضمن مجموعات منظمة بانخفاض تكاليفه مقارنة بالسفر الفردي؛ إذ تعتمد مكاتب السياحة والسفر إلى منح مثل هذه المجموعات خصمًا يشمل تذاكر السفر، والإقامة في الفنادق.
- ب- فقدان الحرية المطلقة للسائح في السفر المنظم من قبل وكلاء السفر.
- يرتبط هذا النوع من السفر ببرنامج محدد ومعد مسبقًا، ويشمل ذلك الأماكن والأيام والفعاليات، مما يصعب على الفرد تغيير هذا البرنامج.
- ج- ارتباط السياحة بالأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.
- تعد السياحة أحد مصادر الدخل الرئيسة للاقتصاد الأردني، ويتمثل ذلك في زيادة حجم الاستثمارات السياحية الخاصة والعامة التي تسهم إسهامًا فاعلاً في التنمية، وتعزز الانتماء والإخلاص للوطن.
- د - يعتبر الوعي السياحي من اللبنات الأساسية في عملية تطور الحركة السياحية الأردنية.
- يسهم الوعي السياحي في تبادل الأفكار بين أفراد المجتمع الأردني الذين يعتزون بثقافتهم، ولا سيما بعد ملاحظة تأثر السياح وإعجابهم بهذه الحضارة؛ الأمر الذي سلط الضوء على الحركة السياحية بوصفها معلمًا ثقافيًا يعكس تاريخ الأردن وحضارته.

٣- قارن بين السياحة في العصور الوسطى والسياحة في العصور الحديثة من حيث:

السياحة في العصور الحديثة	السياحة في العصور الوسطى	
القطارات، السفن، الطائرات، المواصلات البرية.	عربات الخيل، الإبحار الشراعي.	وسائل النقل
أصبحت مكاتب السفر تنظم الرحلات السياحية تنظيمًا كاملاً.	لم يوجد -آنذاك- مفهوم للسياحة كما في شكلها الحالي.	التنظيم السياحي
تضم أنماط السفر الحالية جميعها.	تجارية، استكشافية.	أنماط السفر

٤- وضح العلاقة بين الآتي:

- أ - ارتفاع مستوى الدخل والسياحة.
 إن ارتفاع دخل الفرد في المجتمعات يزيد من فرصه في السفر إلى العديد من البلدان والمواقع السياحية، التي تتطلب الكثير من المصروفات والنفقات.
 ب- تطور وسائل النقل والمواصلات والسياحة.
 من مقومات تطور السياحة وجود البنية التحتية التي تضمن خدمة جيدة للسياحة، ومن ضمنها وسائل النقل التي تعد من ركائز الاستثمارات وانتشارها.
 ج- التربة السياحية والتنمية الاقتصادية.
 يعد تعزيز التربة السياحية ضرورة اقتصادية لتحقيق التنمية الشاملة للموارد والاستثمارات السياحية، وتنمية مهارات العاملين في قطاع السياحة.

٥- لم لا يصنف المهاجر كسائح؟

- لأن إقامة المهاجر قد تستغرق أكثر من عام، فضلاً عن حصوله على مال من البلد المهاجر إليه، وهذان الشرطان ينفيان عنه صفة السائح.

٦- ما العوامل التي تساعد على تشكيل دوافع السفر؟

- أ - العمر.
 ب- الجنس.
 ج- الحالة الاجتماعية.
 د - الثقافة.
 هـ- الوضع الاقتصادي.

٧- صنف المواقع السياحية الآتية حسب الدوافع التي تناسبها في الجدول أدناه:

جرش، البتراء، محمية الشومري، جبل نيبو، البحر الميت، العقبة.

الموقع السياحي	نوع الدافع
جرش، البتراء.	ثقافي
جبل نيبو.	ديني
البحر الميت، العقبة.	الاستجمام والترفيه
البحر الميت.	علاجي
محمية الشومري.	أخرى متنوعة

١- عرف ما يلي:

المتحف العلمي: هو مكان تعرض فيه التقنيات العلمية والصناعات والاختراعات، فضلاً عن بقايا الأحياء والعناصر الطبيعية من: حيوانات وأحافير، ونباتات، وصخور، مثل متحف الحياة الطبيعية في جامعة اليرموك.

الخدمات السياحية: هي خدمات تدعم العملية السياحية، مثل: الإرشاد السياحي، ووكالات السياحة والسفر، وسيارات الأجرة، والسيارات السياحية، ومراكز التسوق، وخدمات الصرافة والتأمين.

الضيافة: هي شعور السائح بالحفاوة والترحيب والتعامل الحسن الذي يلمسه في المنطقة السياحية.

الطلب السياحي: يقصد به الأشخاص الذين يسافرون أو لديهم رغبة في السفر، ويستفيدون من الخدمات والتسهيلات السياحية في غير أماكن الإقامة المعتادة.

الموسمية: هي تغيرات الحركة السياحية في السنة الواحدة. وتزدهر هذه الحركة في أوقات معينة من السنة (الذروة)، في حين تكون قليلة في أوقات أخرى (الركود السياحي).

المرافق السياحية: هي مجموعة التسهيلات والخدمات التي تلزم السياحة؛ حتى في حال توافر المقومات الأخرى، مثل: أماكن الإيواء، وخدمات الطعام والشراب.

٢- فسر ما يأتي:

أ - المقومات الطبيعية تعتبر الأساس في الجذب السياحي.

أشارت الدراسات المتخصصة في الحركة السياحية إلى أن نصف عدد السياح زاروا الأردن بهدف الراحة والاستجمام؛ جزاء توافر العديد من الأماكن والمواقع السياحية الطبيعية.

ب- المتاحف ضرورة سياحية.

المتاحف وعاء جامع لثقافات الشعوب وحضاراتها. وعن طريقها يتعرف السائح في مكان واحد ووقت قصير هذه الحضارات؛ ما يفسر أهميتها في العملية السياحية.

ج- السياحة صناعة مركبة.

تتطلب السياحة تضافر أكثر من جهة، مثل: شركات الطيران، والفنادق، والمطاعم، والمواصلات، ومكاتب السياحة، والإرشاد السياحي.

د - الحركة السياحية في الأردن حساسة للظروف المحيطة.

تعتمد حركة السياحة على مدى استقرار الأوضاع الاقتصادية والسياسية والأمنية. وعليه، فإن أي اختلال في هذه العوامل سيلحق ضرراً بالغاً بالحركة السياحية الأردنية.

هـ - القرب من الأسواق المصدرة للسياح مهم للسياحة الوافدة في الأردن.

يحتل الأردن موقعاً جغرافياً متوسطاً بين الدول العربية؛ ما يجعله مقصد السياح العرب.

و - الحركة السياحية الدولية في تطور وزيادة مستمرين.

تعد السياحة عنصراً جذاباً للاستثمار، الذي يعد ركيزة أساسية من ركائز الاقتصاد الوطني؛ ما يدفع القائمين على هذا القطاع إلى البحث عن مستثمرين فيه، خاصة في حال تزايد أعداد السائحين، وإقبالهم على ارتياد المرافق السياحية في مختلف المناطق.

٣- بين أهم المقومات الطبيعية في الأردن.

أ - الموقع الجغرافي.

ب- المناخ.

ج- مظاهر السطح.

د - الغابات الطبيعية.

هـ - المياه المعدنية والحارة.

٤- المطلوب: إحصائية تتغير سنويًا يرجع الطالب إليها في حينه.

٥- ما أهم العوامل المؤثرة في الحركة السياحية الوافدة إلى الأردن؟

أ - الاستقرار السياسي والأمني.

ب- القرب من الأسواق المصدرة للسياح.

ج- المنافسة في الأسواق الإقليمية والدولية.

د - أسعار السلع والخدمات السياحية.

٦- المطلوب: إحصائية تتغير سنويًا يرجع الطالب إليها في حينه.

١- عرف ما يلي:

السياحة الوافدة: هي السياحة الدولية. وقد سميت بالوافدة؛ لأن السياح ينتقلون إليها من دول مختلفة. السياحة البيئية: تسمى السياحة الخضراء، أو المستدامة، أو البديلة، أو الطبيعية، وهي تهدف إلى المحافظة على الطبيعة ومواردها المختلفة، ودعم المجتمع المحلي، وتعزيز قدرته في الاعتماد على الموارد الطبيعية بوصفها مصدر دخل، وتشمل جميع المحميات الطبيعية في الأردن. السياحة العلاجية: يقصد بها انتقال الأشخاص إلى أماكن خارج محل إقامتهم المعتاد بهدف العلاج، الذي يتمثل في استخدام المياه الحارة، أو المعدنية، أو المنتجعات العلاجية، أو المستشفيات، أو المراكز الطبية. السياحة الداخلية: يتضمن هذا النوع من السياحة الحركة السياحية داخل حدود المقصد السياحي (في الدولة نفسها).

٢- فسر ما يلي:

أ - تنوع أنماط السياحة الأردنية.

يعزى ذلك إلى تنوع المقومات السياحية الطبيعية، والتراثية، والأثرية، والدينية، وتوافر التسهيلات والخدمات السياحية في الأردن.

ب- وجود العديد من المواقع الدينية في الأردن.

يقع الأردن قرب مهد الديانات في فلسطين، وهو يعد مركز الفتوحات الإسلامية؛ إذ دارت على أرضه أهم المعارك والغزوات الفاصلة في تاريخ الإسلام، وقد كان في ما مضى ممراً إلى طريق الحج الحجازي؛ ما يفسر وجود العديد من المواقع الدينية (الإسلامية، والمسيحية) على أرضه الطاهرة.

ج- السياحة من أهم القطاعات الاقتصادية في الدول النامية.

يعد قطاع السياحة من القطاعات الاقتصادية الواعدة المجدية كما يسهم هذا القطاع على نحو فاعل في نمو الدخل القومي، وتعتمد عليه الدول النامية في تشغيل الأيدي العاملة، وزيادة احتياطياتها من العملة الأجنبية.

د - البتراء هي الموقع الأهم في السياحة الأردنية والأبرز.

البتراء هي المدينة العربية النبطية الوحيدة القائمة قبل ميلاد المسيح -عليه السلام- في الأردن، وتعد المدينة الوحيدة المنحوتة كلها في الصخر، الذي يتميز بشكله وطبيعته الفريدة، المبهرة للعيان. وقد أسهمت الثقافة السياحية وتصنيفها ضمن إحدى عجائب الدنيا السبع الجديدة في جعلها الموقع الأهم على خارطة السياحة الأردنية.

٣- وضح مميزات السياحة التعليمية في الأردن.

شمل التطور العلمي والتكنولوجي مختلف المجالات والمناحي التعليمية، وقد ذاع صيت المعلم الأردني المتميز بعلمه وكفاءته، فطاولت سمعته عنان السماء، فضلاً عن وجود العديد من الصروح العلمية المتمثلة في الجامعات والمعاهد الحكومية والخاصة؛ ما جعلها قبلة طالبي العلم من مختلف دول العالم.

٤- ما أهم الآثار الإيجابية للسياحة الأردنية؟

للسياحة آثار إيجابية في المجال الاقتصادي؛ إذ تسهم في زيادة دخل الدول من العملات الأجنبية، وتشغيل الأيدي العاملة، وتنشيط الحركة الزراعية المرتبطة بالحرف التقليدية، فضلاً عن تنمية الحس الوطني والاعتزاز القومي بالوطن، والمحافظة على التراث والحرف اليدوية، وتطوير المهن المساندة لقطاع السياحة، مثل: الفنادق، ومكاتب السياحة، وغيرها.

٥- اذكر أهم المنافع الاقتصادية للقطاع السياحي الأردني.

للسياحة آثار إيجابية في قطاع المال والاقتصاد؛ إذ تعد المصدر الرئيس الذي يرفد خزينة الدولة بالعملات الأجنبية، فضلاً عن إسهامها الفاعل في تشغيل الأيدي العاملة، وتنشيط قطاعي الزراعة والتجارة المرتبطين بالحرف التقليدية، وتطوير البنية التحتية لمختلف القطاعات في المنطقة السياحية.

٦- تكلم عن أهمية دخول البتراء كأحدى عجائب الدنيا السبع الجديدة؟

أسهم اختيار مدينة البتراء لتكون إحدى عجائب الدنيا السبع الجديدة، في لفت أنظار العالم أجمع إلى الأردن، بوصفه بلداً يتمتع بالعديد من الأماكن والمواقع السياحية والدينية؛ ما جعله مقصداً للسياحة العربية والعالمية، فضلاً عن المحلية، وعزز مكانته على الخارطة السياسية الإقليمية والدولية، مما شجع على الاستثمار السياحي في مدينة البتراء، وأسهم في زيادة الدخل القومي، وإيلاء هذا الكنز الأهمية اللازمة.

ملحق



إجابات الأسئلة

المستوى الثاني

- ١- وضح مفهوم مكتب السياحة والسفر.
هو مكان يقدم خدمات واستشارات فنية وتقنية تُسهّل عملية السفر برًا وبحرًا وجوًّا إلى أي مكان في العالم، فضلاً عن تنظيم الرحلات السياحية (الداخلية، والخارجية).
- ٢- ميز مسؤوليات مكاتب السياحة والسفر ومهامها.
مسؤوليات مكاتب السياحة والسفر:
أ - إبلاغ وزارة السياحة والآثار قبل خمسة عشر يوماً على الأقل من بدء تنفيذ برامج الرحلات السياحية التي تنظمها، مع التعهد بالالتزام بها، وبأي مطالبات تنشأ عن مخالفة تلك البرامج.
ب- شمول الإعلان عن برامج الرحلات السياحية في الصحف المحلية معلومات دقيقة وصحيحة عن هذه الرحلات.
ج- المحافظة على آداب المهنة وأخلاقياتها.
د - الاحتفاظ بالقيود والسجلات والسندات اللازمة لتنظيم أعمال المكتب.
هـ - عدم إصدار أي نشرة، أو برنامج، أو دليل، أو خريطة، أو صورة، أو أي مطبوعة لها علاقة بالدعاية السياحية، أو توزيعها، أو عرضها، إلا بعد إجازتها من وزارة السياحة والآثار.
مهام مكاتب السياحة والسفر:
أ - تأمين تذاكر السفر للسياح بأسعار منافسة، بالتعاون مع شركات النقل السياحي: البرية، والبحرية، والجوية.
ب- تنظيم رحلات سياحية داخلية، أو خارجية، أو خاصة بصورة فردية أو جماعية.
ج- حجز الغرف الفندقية داخل البلد أو خارجه.
د - تأمين التذاكر للمهرجانات والفعاليات والأنشطة السياحية.
هـ - تبادل العملات الأجنبية ضمن الأنظمة والقوانين المعمول بها في البلد.
و - التعاون مع شركات التأمين في ما يتعلق بالتأمين على حياة السياح وأمتعتهم.
ز - توفير المعلومات الضرورية للسائح، مثل: حالة الطقس، والملابس المناسبة، والعادات والتقاليد المحلية.
ح - تأمين تأشيرات السفر للسياح.

- ٣- قارن بين قسمي الحجوزات والتذاكر، والسياحة في المكاتب السياحية من حيث:
- أ - أهمية كل منهما.
- ب- الخدمات التي يقدمها كل قسم.

وجه المقارنة		اسم القسم
الخدمة المقدمة	الأهمية	
<ul style="list-style-type: none"> - تنظيم سجلات تذاكر شركات الطيران. - القيام بالحجوزات بالتنسيق مع شركات الطيران، والفنادق، وشركات النقل السياحي. - دراسة الأسعار المنافسة للحجوزات والمبيعات. - إعداد تقرير يومي عن الحجوزات والمبيعات. - استقبال السياح بصورة لائقة، وتلبية رغباتهم، والاستماع إلى اقتراحاتهم. 	<ul style="list-style-type: none"> - تماثل أهمية هذا القسم أهمية قسم السياحة؛ إذ يتولى إجراء الحجز، واستقبال السياح. 	<ul style="list-style-type: none"> - الحجوزات والتذاكر.
<ul style="list-style-type: none"> - البحث عن الأسواق السياحية، واختيار المناسب منها لزيادة دخل المكتب. - تنظيم برامج سياحية منافسة (خارجية، وداخلية). - التفاوض مع الفنادق وشركات النقل والفعاليات السياحية الأخرى للحصول على أفضل الأسعار. - ترويج عروض سياحية وبرامج عدة في مواسم مختلفة. - الإشراف على موظفي الرحلات ووسائل النقل. - إعداد موازنة القسم. 	<ul style="list-style-type: none"> - يعد هذا القسم من الأقسام المهمة؛ لأنه يعنى بالبحث عن الأسواق السياحية، واختيار المناسب منها لزيادة دخل المكتب السياحي. 	<ul style="list-style-type: none"> - السياحة.

- ٤- اذكر أهم التجهيزات الواجب توافرها في مكاتب السياحة والسفر.
- أ - صالة جلوس مميزة لاستقبال السياح، ذات ألوان وتصاميم جذابة.
- ب- لوحات ورفوف لعرض منشورات سياحية، وإعلانات وخرائط سياحية.
- ج- أجهزة اتصالات مختلفة، مثل: الهاتف، والفاكس، والحاسوب، والإنترنت.
- د - أثاث مكثبي جميل مريح متناسق مع تصميم (ديكور) المكتب.
- هـ - مرافق صحية مناسبة.
- ٥- كيف يمكن أن تؤثر موسمية النشاط السياحي (من خلال موسم الكساد والذروة) في عمل مكتب السياحة والسفر؟
- يقوم المكتب السياحي بتغيير لائحة الأسعار السياحية تبعاً لاختلاف المواسم السياحية، وذلك وفق النمط الآتي:
- أ - أسعار مرتفعة في موسم الذروة الذي يتصف برواج العمل السياحي.
- ب- أسعار متوسطة في الموسم السياحي الذي يتراوح بين الرواج والكساد.
- ج- أسعار منخفضة في موسم الكساد.

٦- وضح الفرق بين رسائل الدعوة ورسائل الحجز من حيث:

أ - الأشخاص الموجهة إليهم.

ب- الغاية من الرسالة.

رسائل الدعوة: هي رسائل توجه إلى أشخاص أو جهات معينة لحضور اجتماع، أو مناسبة معينة.
رسائل الحجز: هي رسائل تُستخدم لحجز إقامة الأشخاص أو المجموعات السياحية في الفنادق.

٧- حدد الجهات الرسمية والخاصة ذات العلاقة بعمل مكاتب السياحة والسفر.

أ - وزارة السياحة.

ب- هيئة تنشيط السياحة.

ج- جمعية وكلاء السياحة والسفر.

د - الفنادق.

هـ - شركات الطيران.

و - وزارة التخطيط.

ز - وزارة البيئة.

٨- وضح عناصر البرنامج السياحي.

أ - النقل: يتولى المكتب السياحي توفير وسائل النقل السياحي المختلفة، وعمل التسهيلات اللازمة للسياح منذ وصولهم، وفي أثناء انتقالهم من المقصد السياحي وإليه، وحين المغادرة.

ب- الإقامة: وهي تشمل وسائل الإقامة المحددة من بداية البرنامج السياحي حتى انتهائه؛ سواء أكانت فنادق أم نُزلًا (موتيلات).

ج- خدمات مساندة: من أبرز هذه الخدمات: الدليل السياحي الذي يمثل الوطن، ويعد سفيره المقيم، وغالبًا ما يكون هذا الدليل أول من يلتقي به السائح، وآخر من يودعه.

١- تتبع أهم التطورات التي مر بها النقل السياحي.

أ - النقل الجوي:

١. استخدام الإنسان قدميه للتنقل من مكان إلى آخر.
٢. ترويض بعض الحيوانات، واستعمالها في التنقل.
٣. استخدام العربات التي تجرها الحيوانات.
٤. استخدام أدوات التزلج على الجليد في شمال أوروبا والسهول الجليدية.
٥. اختراع سكك حديدية للعربات الخشبية.
٦. اختراع القطار الذي يسير على السكك الفولاذية.
٧. اختراع السيارات التي تعد أفضل وسيلة نقل برية يمكنها بلوغ أماكن كان يتعذر الوصول إليها من قبل.
٨. ظهور الحافلات السياحية المختلفة التي توفر أفضل وسائل الراحة.

ب- النقل البحري:

١. استعمال جذور الأشجار والقوارب للتنقل من ضفة إلى أخرى.
٢. استحداث الفينيقيين الأشرعة المصنوعة من الأقمشة للسفن الكبيرة التي تنقل البضائع.
٣. صنع البواخر والسفن السريعة.

ج- النقل الجوي:

١. استخدام البالونات المملوءة بالهواء الحار، والمجهزة بسلة للمسافرين.
٢. انطلاق أول رحلة جوية بالطائرة في بداية القرن العشرين.
٣. بدء مرحلة الطيران التجاري باستعمال الطائرات العسكرية المنتهية خدمتها في التجارة ونقل الأشخاص والبضائع.
٤. تركيز معظم البحوث والتصاميم على تحسين القدرات الملاحية، وأنظمة التحكم في الحركة الجوية، عوضاً عن تطوير الطائرات.
٥. تحسين الخدمات التي يقدمها النقل الجوي في وقتنا الحاضر، ولا سيما الراحة، والأمان، والطعام والشراب.

٢- قارن بين وسائل النقل السياحي المختلفة من حيث:

أ - الوسائل المستخدمة في كل منها.

ب- الخدمات المقدمة فيها.

ج- ميزاتها المختلفة.

مميزاتها	الخدمات المقدمة	الوسائل المستخدمة فيها	نوع وسيلة النقل
<ul style="list-style-type: none"> - أكثر وسائل النقل شيوعاً وأقلها تكلفة. - سهولة الوصول إلى الأماكن القريبة والمتوسطة داخل المدن. - الاستمتاع بالمنظر الطبيعية على الطرقات، والتوقف في الاستراحات حسب الرغبة والحاجة. - توفير الجهد والوقت للسائح، والإسهام في زيادة الدخل القومي. 	<ul style="list-style-type: none"> - أماكن النوم، والطعام والشراب. - التكييف. - التلفاز. - المقاعد المريحة. - خدمات الضيافة. 	<ul style="list-style-type: none"> - السكك الحديدية (القطار). - السيارات. - الحافلات. 	<ul style="list-style-type: none"> - النقل البري.
<ul style="list-style-type: none"> - الترفيه، وقضاء إجازة على سطح المركب بوصفه فندقاً أو منتجعاً تتوفر فيه جميع التسهيلات والخدمات التي يحتاج إليها السائح. - زيارة الأماكن السياحية والمواقع الموجودة ضمن محيط الرحلة البحرية. - عدم نقل الأمتعة، والتنقل بين فندق وآخر في أثناء الرحلة. - التمتع بالبيئة والمناخ البحري اللطيف. - البعد عن الأماكن المزدحمة التي قد يصادفها السائح في أثناء وجوده على اليابسة. 	<ul style="list-style-type: none"> - وسائل المتعة، والاتصال اللاسلكي. - الطعام والشراب. - الخدمات الترويحية المتوافرة في السفن الكبيرة. 	<ul style="list-style-type: none"> - السفن الكبيرة. - السفن الصغيرة. - اليخوت. - القوارب، أو الزوارق. - العبارات البحرية. 	<ul style="list-style-type: none"> - النقل البحري.
<ul style="list-style-type: none"> - أسرع وسائل النقل وأكثرها قدرة على قطع المسافات الطويلة. - أكثر وسائل النقل مرونة وتطوراً واستخداماً. - استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة والمتقدمة. - توفير وسائل الراحة التامة، وتعدد درجات المقاعد على الطائرات. - الإسهام الفاعل في دعم قطاع السياحة. 	<ul style="list-style-type: none"> - الطعام والشراب. - مشاهدة الأفلام. - خدمات الاتصال لرجال الأعمال. 	<ul style="list-style-type: none"> - الطائرات. 	<ul style="list-style-type: none"> - النقل الجوي.

٣- عدد النقاط التي تتكون منها الرحلة الجوية.

أ - المغادرة: تمثل نقطة البداية في الرحلة الجوية، وهي أول نقطة في تذاكر السفر.

ب- القصد: النقطة النهائية التي يقصدها المسافر في رحلته.

ج- النقاط الوسيطة: هي النقاط التي تقع بين نقطتي المغادرة والقصد، وتقسّم قسمين، هما: نقطة التوقف الوسيطة؛

وهي النقطة التي يتوقف فيها المسافر مدة تزيد على (٢٤) ساعة من وصوله، ويعد لها مسبقاً. ونقطة عدم التوقف

الوسيطة؛ وهي النقطة التي يصل إليها المسافر ويغادرها خلال (٢٤) ساعة.

٤- ما الفرق بين التذاكر اليدوية والتذاكر الإلكترونية من حيث:

١- طريقة كتابة كل منها.

٢- أماكن إصدارها.

نوع التذكرة	طريقة كتابتها	مكان إصدارها
التذكرة اليدوية	يدويًا.	مكاتب السياحة والسفر، وشركات الطيران.
التذكرة الإلكترونية	بوساطة الحاسوب.	شبكة الإنترنت، أو الهاتف.

٥- علّل ما يلي:

أ - صعوبة تقديم الخدمات السياحية في وسائل النقل البرية العامة.

لأن تصميم هذه الوسائل لا يسمح بتقديم أي خدمات، كما أنها معدة لنقل الركاب داخل المدن أو خارجها في وقت قصير، فضلاً عن مناسبتها للأشخاص العاديين فقط.

ب- اعتبار النقل السياحي المحرك الأول للمشاركة في الأنشطة والفعاليات السياحية المختلفة.

بما أن إقامة مثل هذه المناسبات أو الفعاليات تكون في المواقع السياحية المختلفة، فإن ذلك يتطلب توفير وسيلة نقل مناسبة للمشاركين أو الزائرين الذين يرغبون في الذهاب إلى هذه المواقع للمشاركة في الفعاليات والأنشطة.

ج- إطلاق مصطلح الفنادق العائمة على السفن السياحية الكبيرة.

إن طبيعة التسهيلات والخدمات التي توفرها هذه السفن (غرف، مطاعم، مقاهٍ، نوادٍ، مسابح)، تماثل التسهيلات والخدمات التي تقدمها الفنادق.

٦- وضح المعنى المقصود من كل من الرموز والاختصارات الآتية:

الرمز	المعنى
VIP	شخص مهم جداً
XX	إلغاء
TKT	تذكرة
DEP	مغادرة
ARR	وصول
NOV	شهر ١١ (تشرين الأول)
YEE7M	رحلة ذهاب وعودة مدتها سبعة شهور
O/W	رحلة ذهاب فقط
ZZ	مسافر شاب عمره يتراوح بين (١٢) سنة و (٢٥) سنة

١- عرف ما يأتي:

التغذية الراجعة: هي تعرف ردود فعل السياح في حال اتخاذ قرار معين يتعلق بتعديل شيء معين، أو حل مشكلة ما. الاتصال المكتوب: هو مواد مطبوعة تكون على شكل أفكار مطبوعة واضحة للقارئ، ويعبر عنها بكلمات مؤثرة يسهل فهمها وتصورها ذهنيًا، وهي تتميز بقدرتها على إقناع الآخرين والتأثير فيهم. لوحات الإعلان: هي إعلانات موجهة من المنشأة إلى العاملين، تتضمن القرارات والتعليمات الصادرة عنها، وهي تعلق عادة في مكان مناسب من المنشأة، وتمتاز بالتنظيم، والمتابعة المستمرة، والتصميم الجاذب اللافت للانتباه. الخطابات العامة: هي إيصال المعلومات من المرسل إلى المستلم عن طريق محادثته؛ بهدف التأثير فيه وإقناعه بوجهة نظر معينة، أو إيصال معلومات مختلفة، وهي تعد أكثر الوسائل الشخصية استخدامًا.

٢- فسر ما يأتي:

أ - التعرف إلى طبائع السائح حسب جنسيته. يفيد ذلك في تعرف طبيعة الضيف وعاداته، مما يسهل عملية الاتصال، ويؤدي إلى نجاحها، عن طريق محاكاة مشاعره وحاجاته، والتعامل معه حسب عاداته وتقاليده بما لا يخالف الأعراف السائدة في البلد. ب- استخدام القواعد اللغوية والعبارات الصحيحة في المقالات السياحية. إن استخدام عبارات غير صحيحة أو ركيكة يؤدي إلى عدم انتباه مستقبل الرسالة لمحتوياتها، وعجزه عن فهم المقصود منها فهمًا دقيقًا، مما يؤدي إلى فشل المقالة السياحية في تحقيق أهدافها المنشودة. ج- تتميز عملية الاتصال السياحي بأنها ذو اتجاهين. تتطلب عملية الاتصال السياحي توافر اتصال متبادل بين العاملين في المجال السياحي أو الجمهور المحيط والسياح؛ ما يؤدي إلى إزالة الجمود، ويحفز إلى الاندماج في البيئة المحيطة.

٣- وضح الأمور الواجب مراعاتها لزيادة فعالية الاتصال السياحي.

أ - تحديد هدف الاجتماع أو الخطاب. ب- اختيار المتحدث بعناية، وتقديم التسهيلات المطلوبة له. ج- توفير إضاءة مناسبة في قاعة الاجتماع، ومكبرات صوتية جيدة. د - الإعلان المسبق عن الاجتماع، وتحديد مكان انعقاده وزمانه. هـ- توفير التجهيزات والتسهيلات التي يحتاج إليها المشاركون. و - تخصيص أوقات للراحة بهدف اللقاءات غير الرسمية خارج نطاق الاجتماع.

٤- عدد أهم الوسائل المستخدمة في الاتصال السياحي.

أ - الوسائل المطبوعة، وتشمل الآتي:

١. الصحف.

٢. المجلات.

٣. الكتيبات والنشرات.

٤. لوحات الإعلان.

٥. الرسائل.

ب- الوسائل المرئية، وتشمل التلفاز.

ج- الوسائل المسموعة، وتشمل المذياع.

- ٥- اذكر أهم معوقات الاتصال السياحي.
- أ - المعوقات اللغوية والذهنية، ومنها: عدم انتباه مستقبل الرسالة لمحتوياتها، وعدم توافر فهم دقيق للمقصود من الرسالة.
- ب- المعوقات الاجتماعية واللغوية، ومنها: الحالة الاقتصادية، والمستوى الاجتماعي، وفئات العمر المختلفة، مما يؤدي إلى عدم وصول الرسالة الموجهة إلى الجمهور المستهدف.
- ج- المعوقات الجغرافية والتقنية، ومنها: الحالة الجوية، وحجم المساحة الجغرافية للدولة، والمشاكل التقنية.
- ٦- تحدث عن العامل النفسي كأحد متطلبات الاتصال السياحي.
- يلعب العامل النفسي دورًا رئيسًا في تعرف طبيعة الضيف وصفاته المختلفة، مما يسهل عملية الاتصال، ويؤدي إلى نجاحها، عن طريق محاكاة مشاعره وحاجاته. وفي ما يأتي الطرائق التي تساعد المنشأة على تعرف العامل النفسي للسائح:
- أ - معرفة أسماء الضيوف القادمين، وتواريخ ميلادهم، وذلك بهدف مفاجأة الضيف بعيد ميلاده، أو بمناسبة عزيزة عليه، والتدرب على الأسماء ونطقها بطريقة سليمة؛ تجنبًا لإحراج الموظف.
- ب- معرفة ثقافة الضيف الزائر، بما في ذلك: رصد ردود أفعاله المختلفة المتوقعة، والتعامل باهتمام مع الضيوف على اختلاف جنسياتهم ومعتقداتهم وعاداتهم وتقاليدهم.
- ج- معرفة الفئات العمرية للضيف؛ نظرًا إلى دورها الفاعل في تحديد طبيعة العلاقة بين المنشأة السياحية والضيف الزائر. فكبار السن مثلاً يُنظر إليهم باهتمام أكثر من الضيوف الصغار السن.
- د - اكتساب مهارات الاتصال، والتزود بقدر كافٍ من معرفة الجوانب النفسية للأسواق السياحية، وصولاً إلى التعامل السليم مع الضيف، من غير اضطراب أو سوء فهم قد يؤثر في علاقة الضيف بالمضيف.
- هـ- إزالة الجمود بين العاملين في المنشأة والضيف؛ بتقديمهم أفضل الخدمات، وحثهم على الاندماج في البيئة المحلية، والفعاليات والأنشطة المختلفة، والمشاركة فيها.
- ٧- عدد أهم مهارات الاتصال في مكاتب السياحة والسفر.
- أ - تعرف احتياجات الزبائن.
- ب- الاتصال التسويقي المباشر بالزبائن؛ بغية تحفيزهم وإقناعهم بالمزايا المستفادة في حال المشاركة في أحد البرامج السياحية.
- ج- بيع الخدمات الإضافية للضيف المسافرين؛ تبعًا لقدرة الموظف على تحديد إمكانياتهم المالية.
- د - البيع الشخصي أو المباشر الذي يتطلب كسب ثقة الضيف، ونيل رضاه عمّا يقدمه المكتب السياحي من خدمات؛ وذلك بمراعاة الآتي:
١. المظهر العام.
 ٢. المصافحة.
 ٣. مهارات الإصغاء.
 ٤. مهارات التفاوض.
- هـ- امتلاك مهارات البيع عن طريق الهاتف.
- و - قيام موظفي مكاتب السياحة والسفر بالاتصال الهاتفي بالضيف، وتنظيم زيارات ميدانية لهم؛ لحل أي مشاكل تواجههم.
- ز - قيام موظفي مكاتب السياحة والسفر بتوطيد علاقاتهم بالجمهور، عن طريق الزيارات الميدانية، وتوزيع الهدايا التذكارية، ودعوة الضيوف إلى المشاركة في المناسبات المهمة للمكتب السياحي.

- ٨- لخص مهارات التقديم في الاتصال السياحي.
- أ - المظهر العام: يجب الاعتناء بالمظهر العام للموظفين؛ بغية كسب ثقة الضيف ونيل رضاه عن المكتب السياحي، ويتضمن ذلك: الاهتمام بالشعر، وارتداء زي رسمي مناسب للعمل، ورش بعض الروائح العطرية على الجسم.
- ب- المصافحة باليد.
- ج- استخدام لغة الجسد، وذلك عن طريق تعابير الوجه، وحركة اليدين والقدمين، ووضع الجلوس.
- د - التحدث الفاعل؛ أي أن يكون الصوت واضحًا ومفهومًا، وأن يحافظ موظف المكتب الأمامي على نبرة الصوت المعتدلة، وعدم محاولة التصنع في أثناء نطق الكلمات، وعدم التحدث بسرعة، وعدم استخدام المصطلحات العامة أو المصطلحات الفنية التي لا يفهمها الضيف.
- هـ- مهارات الإصغاء: وهي تعد من المهارات الرئيسة لبناء تواصل بين الضيف والموظف، ويتضمن ذلك: عدم مقاطعة الضيف إلا للضرورة، وإظهار الاهتمام لما يقوله الضيف، والتحلي بالصبر في أثناء التعامل.
- و- مهارات التفاوض: تتمثل هذه المهارات في بناء علاقة ودية بالضيف؛ ليتمكن الموظف من حل أي مشكلة تواجه الضيف، وتسهل عليه بيع منتج السياحي. علمًا بأن التفاوض القائم على علاقة ودية يُسهّل حل أي مشكلة.
- ز - التنظيم، واستخدام المعينات المرئية.

٩- وضح عملية الاتصال السياحي.

تلعب عملية الاتصال السياحي دورًا أساسيًا في نجاح النشاط السياحي بين الأطراف المشتركة في العملية السياحية؛ إذ تسهم في تبادل المعلومات والتأثير والإقناع في وجهات النظر، واتخاذ القرارات المناسبة لحل مشاكل السياح وكسب ثقتهم ونيل رضاهم على نحو يساعد المنشأة على تحقيق أهدافها، وزيادة فاعلية اتخاذ القرارات المناسبة، وتقريب وجهات النظر المختلفة بين العاملين فيها وعملائها.

١٠- قارن بين وسائل الاتصال المكتوبة والمرئية من حيث الإيجابيات والسلبيات.

إيجابيات وسائل الاتصال المكتوبة:

أ - القدرة على إقناع الآخرين والتأثير فيهم.

ب- إمكانية قراءتها في الوقت الذي يفضله الشخص.

ج- إمكانية حفظها وقراءتها في وقت لاحق.

سلبيات وسائل الاتصال المكتوبة:

أ - الحاجة إلى وقت طويل في إعدادها.

ب- استخدام حاسة واحدة من حواس الإنسان، مما يجعل المعلومة المرسلة أقل تأثيرًا.

ج- عدم إمكانية وصول المعلومة المرسلة إلى الشخص المعني.

إيجابيات وسائل الاتصال المرئية:

أ - أكثر وسائل الاتصال العامة فاعلية.

ب- استخدام الصوت والصورة لجعل الرسالة أكثر تأثيرًا.

ج- الاتساع الجغرافي؛ ما يؤدي إلى وصول الرسالة الإعلانية إلى أكبر عدد ممكن من الناس.

سلبيات وسائل الاتصال المرئية:

أ - صعوبة توجيه الأسئلة والحصول على إجابات مباشرة.

ب- صعوبة التحكم في الرسالة الإعلانية وتغيرها بين الحين والآخر.

ملحق



أدوات التقويم

المستوى الأول

أداة التقييم (١-١).

الموضوع: مفاهيم السياحة والسفر.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: يرصد المعلم أداء أفراد المجموعات في أثناء تنفيذهم المهام المنوطة بهم.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير		
		جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يوضح مفهوم السفر.			
٢	يحدد متى يصبح السفر سياحة.			
٣	يعرف المقصود بالسائح.			
٤	يعرف الزائر.			
٥	يعرف المتنزه.			
٦	يميز السائح الدولي من السائح المحلي.			
٧	يميز الأشخاص الذين ينطبق عليهم تعريف السياح، ولا يعدون سياحاً.			

أداة التقييم (١ - ٢).

الموضوع: دوافع السفر.

استراتيجية التقييم: القلم والورقة.

أداة التقييم: اختبار كتابي.

السؤال الأول: اذكر أسباب اختلاف دوافع السفر في المجتمع.

السؤال الثاني: عدد دوافع السفر المختلفة.

السؤال الثالث: عدد المناطق التي ينطبق عليها بعض دوافع السفر في الأردن.

أداة التقويم (١ - ٣).

الموضوع: علاقة السياحة بالعلوم الأخرى.

استراتيجية التقويم: القلم والورقة.

أداة التقويم: اختبار كتابي.

السؤال الأول: بين كيف استفادت السياحة من علم الاجتماع.

السؤال الثاني: بين أثر العلوم الآتية في السياحة، ومدى ارتباطها بها:

الاقتصاد، الإحصاء، البيئة، الجغرافيا.

السؤال الثالث: بين أثر غياب القانون في صناعة السياحة.

السؤال الرابع: لخص دور علم النفس في إظهار سبب تباين دوافع السياحة.

أداة التقويم (١ - ٤).

الموضوع: التربية السياحية.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: سلم تقدير.

الموقف التقويمي: يرصد المعلم أداء أفراد المجموعات في أثناء تنفيذهم المهام المنوطة بهم.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يذكر سبب ظهور مفهوم التربية السياحة حديثاً.				
٢	يذكر آثار ترسيخ مفاهيم التربية السياحية في المجتمع.				
٣	يبين أهمية التربية السياحية بوصفها ضرورة اقتصادية للتنمية الشاملة.				
٤	يبين أهمية التربية السياحية بوصفها ضرورة اجتماعية للتنمية الشاملة.				
٥	يعطي أمثلة على آثار تطبيق الوعي السياحي في المجتمع.				

أداة التقييم (١-٢).

الموضوع: المقومات السياحية في الأردن: مقومات الجذب السياحي.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: يرصد المعلم أداء أفراد المجموعات في أثناء تنفيذهم المهام المنوطة بهم.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يعدد مقومات الجذب الطبيعية في الأردن.				
٢	يعدد مواقع الجذب الثقافية في الأردن.				
٣	يبيّن أهمية البعد الاجتماعي بوصفه عامل جذب سياحي.				
٤	يبيّن أهمية وسائل الترفيه بوصفها عامل جذب سياحي.				
٥	يبيّن أهمية اختلاف مظاهر السطح في الأردن بوصفه عامل جذب سياحي.				
٦	يعدد أنواع المتاحف في الأردن.				
٧	يعدد أنواع المهرجانات في الأردن.				

أداة التقييم (٢-٢).

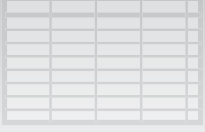
الموضوع: المقومات السياحية في الأردن: التسهيلات، الخدمات، النقل، المواصلات، الضيافة.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: يرصد المعلم أداء أفراد المجموعات في أثناء تنفيذهم المهام المنوطة بهم.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير		
		جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يحدد التسهيلات والخدمات التي تقوم عليها السياحة في الأردن.			
٢	يبيّن أثر الأمن والاستقرار في تنشيط حركة السياحة.			
٣	يبيّن أهمية وسائل النقل المختلفة في دعم مقومات السياحة.			
٤	يبيّن دور الضيافة بوصفها عامل جذب للسياحة.			
٥	يعدد أسماء شركات الطيران في الأردن.			
٦	يعدد عناصر التراث الشعبي.			



ملحق (٢) الوحدة الثانية: مقومات السياحة.

أدوات التقييم

أداة التقييم (٢-٣).

الموضوع: علاقة السياحة بالعلوم الأخرى.

استراتيجية التقييم: القلم والورقة.

أداة التقييم: اختبار كتابي.

السؤال الأول: عدد مميزات الطلب السياحي.

السؤال الثاني: عدد العوامل التي تؤثر في حركة السياحة.

السؤال الثالث: ما المقصود بالموسمية السياحية؟

السؤال الرابع: عدد العوامل المؤثرة في الطلب السياحي.

أداة التقييم (٢-٤).

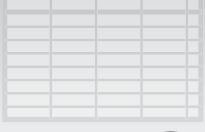
الموضوع: المقومات السياحية في الأردن: الطلب السياحي.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: يرصد المعلم أداء أفراد المجموعات في أثناء تنفيذهم المهام المنوطة بهم.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يعدد عناصر الطلب السياحي.				
٢	يوضح مفهوم الإدراك.				
٣	يوضح مفهوم التوقعات.				
٤	يحدد الدافع الأكثر طلباً في السياحة الدولية.				
٥	يتتبع مراحل تطور النشاط السياحي في الأردن.				
٦	يعدد أنواع الدوافع في الطلب السياحي.				



ملحق (٢) الوحدة الثانية: مقومات السياحة.

أدوات التقييم

أداة التقييم (٢-٥).

الموضوع: المقومات السياحية في الأردن: السياحة الداخلية في الأردن.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: يرصد المعلم أداء أفراد المجموعات في أثناء تنفيذهم المهام المنوطة بهم.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يعرف السياحة الداخلية.				
٢	يبين أهمية السياحة الداخلية.				
٣	يعدد معوقات السياحة الداخلية.				
٤	يحدد كيف يمكن النهوض بالسياحة الداخلية.				

أداة التقويم (٣-١).

الموضوع: الأنماط السياحية في الأردن (١).

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: سلم تقدير.

الموقف التقويمي: يرصد المعلم أداء أفراد المجموعات في أثناء تنفيذهم المهام المنوطة بهم.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يعدد أقسام السوق السياحية.				
٢	يعدد أنماط السياحة حسب الطلب.				
٣	يصنف أقسام السياحة الثقافية في الأردن.				
٤	يحدد مواقع السياحة البيئية في الأردن.				
٥	يوضح أسباب بناء القصور الصحراوية.				
٦	يوضح أسباب بناء القلاع التاريخية.				

أداة التقويم (٣-٢).

الموضوع: أنماط السياحة في الأردن (٢).

استراتيجية التقويم: القلم والورقة.

أداة التقويم: اختبار كتابي.

السؤال الأول: ما أثر الصحة العلاجية في السياحة الأردنية؟

السؤال الثاني: اذكر أماكن وجود السياحة البيئية في الأردن.

السؤال الثالث: اذكر أماكن وجود الينابيع الحارة والمعدنية في الأردن.

السؤال الرابع: تُعدّ مدينة الأزرق محطة للطيور المهاجرة. علام يدل ذلك؟

أداة التقويم (٣-٢).

الموضوع: أنماط السياحة في الأردن (٣).

استراتيجية التقويم: القلم والورقة.

أداة التقويم: اختبار كتابي.

السؤال الأول: صنف المواقع الدينية الإسلامية في الأردن.

السؤال الثاني: عدد خمسة من مقامات الصحابة في الأردن.

السؤال الثالث: عدد خمسة من مقامات الأنبياء في الأردن.

السؤال الرابع: عدد خمسة من مواقع الحج المسيحية في الأردن.

السؤال الخامس: لخص دور كل من: السياحة التجارية، و السياحة المؤتمرات، و السياحة التعليمية، و سياحة التسوق في الأردن.

أداة التقويم (٣-٣).

الموضوع: البترا كأحدى عجائب الدنيا السبع الجديدة.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: سلم تقدير.

الموقف التقويمي: يرصد المعلم أداء أفراد المجموعات في أثناء تنفيذهم المهام المنوطة بهم.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يبين أهمية البترا بالنسبة إلى الأردن.				
٢	يعدد عجائب الدنيا السبع.				
٣	يتتبع حضارة الأنباط وتاريخهم.				
٤	يسمي معالم مدينة البترا الأثرية.				
٥	يبين كيف اكتشفت البترا في العصر الحديث.				
٦	يبين سبب تسمية الخزنة بهذا الاسم.				

ملحق



أدوات التقويم

المستوى الثاني

أداة تقييم (١ - ١).

الموضوع: مسؤوليات مكاتب السياحة والسفر ومهامها.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة رصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يحدد مسؤوليات مكاتب السياحة والسفر.				
٢	يحدد المدة الزمنية اللازمة لمكتب السياحة والسفر لإبلاغ وزارة السياحة بتنفيذ الرحلة السياحية.				
٣	يحدد مهام مكاتب السياحة والسفر.				
٤	يبيّن أنواع الرحلات السياحية التي تنظمها مكاتب السياحة والسفر.				
٥	يعي الأهمية الاقتصادية لمكاتب السياحة والسفر.				
٦	يبيّن المعلومات الضرورية التي يوفرها المكتب السياحي للسائح.				
٧	يحدد وسائل الدعاية السياحية.				

أداة التقييم (١ - ٢).

الموضوع: أنواع مكاتب السياحة والسفر.

استراتيجية التقييم: التواصل.

أداة التقييم: أسئلة وأجوبة.

السؤال الأول: عدد أنواع مكاتب السياحة والسفر.

السؤال الثاني: ما الأعمال التي تؤديها شركات البيع بالتجزئة؟

السؤال الثالث: وضح الفرق بين المكاتب السياحية المستقبلية والمكاتب السياحية المرسلّة من حيث طبيعة البرامج التي تنظمها.

أداة التقييم (١ - ٣).

الوحدة الأولى: مكاتب السياحة والسفر.

الموضوع: إدارة مكاتب السياحة والسفر.

استراتيجية التقييم: التواصل.

أداة التقييم: أسئلة وأجوبة.

السؤال الأول: عدد مراحل افتتاح مكتب السياحة والسفر.

السؤال الثاني: ما الأثاث والتجهيزات الواجب توافرها في مكتب السياحة والسفر؟

السؤال الثالث: عدد الصفات التي ينبغي أن يتحلّى بها العاملون في مكتب السياحة والسفر.

السؤال الرابع: ما البيانات اللازمة لدراسة السوق السياحي؟

أداة التقييم (١-٤).

الوحدة الأولى: مكاتب السياحة والسفر.

الموضوع: إدارة مكاتب السياحة والسفر.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة رصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يحدد مهام طاقم الإدارة العليا في مكتب السياحة والسفر.				
٢	يحدد أفراد طاقم الإدارة العليا.				
٣	يحدد الشركات ذات العلاقة بالحجوزات.				
٤	يعدد أقسام مكاتب السياحة والسفر.				
٥	يحدد مهام قسم السياحة في مكاتب السياحة والسفر.				
٦	يحدد أعمال القسم المالي في مكاتب السياحة والسفر.				
٧	يحدد الفعاليات السياحية التي سيتفاوض معها القسم السياحي للحصول على أفضل الأسعار.				

أداة التقييم (١-٥).

الموضوع: إدارة مكاتب السياحة والسفر.

استراتيجية التقييم: التواصل.

أداة التقييم: أسئلة وأجوبة.

السؤال الأول: عدد المراحل التي يمر بها إعداد البرنامج السياحي.

السؤال الثاني: ما المعلومات الواجب معرفتها قبل تصميم البرنامج السياحي؟

السؤال الثالث: ما الإجراءات التي ينبغي لمكتب السياحة والسفر القيام بها بعد الانتهاء من تنظيم البرنامج السياحي؟

السؤال الرابع: عدد أنواع المواسم السياحية.

أداة التقويم (٦-١).

الموضوع: إدارة مكاتب السياحة والسفر.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يعرف أهمية الرسائل السياحية لمكاتب السياحة والسفر.				
٢	يحدد البيانات التي تشملها الرسائل السياحية.				
٣	يعرف الغرض من الرسائل السياحية.				
٤	يميز أنواع الرسائل السياحية بعضها من بعض.				
٥	يحدد طرائق حجز تذاكر السفر.				
٦	يميز نماذج الرسائل السياحية بعضها من بعض.				

أداة التقويم (٧-١).

الموضوع: رموز مكاتب السياحة والسفر ومصطلحاتها.

استراتيجية التقويم: الورقة والقلم.

أداة التقويم: اختبار كتابي.

اختر من القائمة (ب) الرمز المناسب للمصطلح الموجود في القائمة (أ)، ثم ضعه في المربع المخصص.

الرقم	القائمة (أ)	المربع المخصص	الرمز	القائمة (ب)
١	pella		أ	trip
٢	sami		ب	Juliet Oscar Nancy easy
٣	رحلة سياحية		ج	Peter easy lima alpha
٤	النقل		د	Sugar alpha milk India
٥	jone		هـ	Transportation
٦	وكالة السياحة		و	vouchers
٧	قسائم البرنامج السياحي		ي	Tourism agency

أداة التقييم (٢ - ١).

الموضوع: التطور التاريخي للنقل السياحي.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة رصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يبيّن مراحل التطور التاريخي للنقل السياحي البري.				
٢	يحيط بوسائل الأمان الواجب توافرها في وسائل النقل.				
٣	يبيّن مراحل التطور التاريخي للنقل السياحي البحري.				
٤	يبيّن مراحل التطور التاريخي للنقل السياحي الجوي.				
٥	يعي أهمية النقل السياحي في ازدهار حركة السياحة.				
٦	يوضح الموضوعات التي تناولها البحوث المتعلقة بالنقل الجوي.				

أداة التقييم (٢ - ٢).

الموضوع: دور شركات النقل في صناعة السياحة والسفر.

استراتيجية التقييم: التواصل.

أداة التقييم: أسئلة وأجوبة.

السؤال الأول: عدد أنواع وسائل النقل البري المستخدمة في العملية السياحية.

السؤال الثاني: اذكر أهم خطوط السكك الحديدية المستغلة سياحياً في العالم.

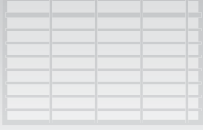
السؤال الثالث: بين أهم أنواع الحافلات السياحية، وسعة كل منها.

السؤال الرابع: ما أشهر الخطوط الحديدية المستخدمة سياحياً في أوروبا؟

السؤال الخامس: ما أسماء وسائل النقل البحري باللغة الإنجليزية؟

السؤال السادس: عدد أنواع وسائل النقل البحري المستخدمة في العملية السياحية.

السؤال السابع: النقل البحري يجمع مواصفات الرحلة المتكاملة. بين ذلك.



أداة التقييم (٢-٣).

الموضوع: دور شركات النقل في صناعة السياحة والسفر.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة رصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يبين أثر النقل الجوي في تطور السياحة.				
٢	يحدد أنواع الرحلات السياحية التي تقوم بها شركات الطيران الخاصة للمجموعات الصغيرة.				
٣	يحدد مراحل الرحلة الجوية.				
٤	يحدد مزايا النقل الجوي.				
٥	يميز أنواع الرحلات الجوية بعضها من بعض.				
٦	يعدد أنواع الرحلات السياحية الجوية باللغة الإنجليزية.				

أداة التقييم (٢-٤).

الموضوع: أنواع تذاكر السفر.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة رصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يبين أهمية تذكرة السفر.				
٥	يميز أنواع تذاكر السفر بعضها من بعض.				
٦	يحدد القواعد العامة لإصدار التذكرة.				
٧	يحيط بالأجزاء الرئيسة لتذكرة المسافر.				
٥	يتعرف معنى البيانات التي تحويها تذكرة السفر.				
٦	يحدد أنواع القيود التي قد تُفرض على تذكرة السفر.				

أداة التقييم (٢-٥).

الموضوع: الخدمات السياحية في وسائل النقل.

استراتيجية التقييم: التواصل.

أداة التقييم: أسئلة وأجوبة.

السؤال الأول: عدد الخدمات التي تقدمها وسائل النقل البري لتنشيط العملية السياحية.

السؤال الثاني: عدد الخدمات التي تقدمها وسائل النقل البحري لتنشيط العملية السياحية.

السؤال الثالث: عدد الخدمات التي تقدمها وسائل النقل الجوي لتنشيط العملية السياحية.

أداة التقييم (٢-٦).

الموضوع: رموز النقل السياحي ومصطلحاته.

استراتيجية التقييم: الورقة والقلم.

أداة التقييم: اختبار كتابي.

اختر من القائمة (ب) الرمز المناسب للمصطلح الموجود في القائمة (أ)، ثم ضعه في المربع المخصص.

الرقم	القائمة (أ)	المربع المخصص	الرمز	القائمة (ب)
١	Doha		أ	BRU
٢	Aqaba		ب	MUC
٣	AL-ain		ج	LCA
٤	Brussels		د	AQJ
٥	Moscow		ذ	ZZ
٦	Larnake		ر	DOH
٧	Youth		ز	AAN
٨	April		س	SUN
٩	cancel		ش	XX
١٠	Sunday		ص	APR
١١	connection		ط	PER
١٢	Per person		ظ	TKT
١٣	ticket		ي	CONX

أداة التقييم (٣ - ١).

الموضوع: أساسيات الاتصال السياحي.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة رصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يحدد أهمية الاتصال السياحي.				
٢	يبيّن أهداف الاتصال السياحي.				
٣	يعرف الاتصال السياحي.				
٤	يبيّن طرائق الاتصال السياحي.				
٥	يبيّن المراحل التي يبني عليه العمل الجيد.				

أداة التقييم (٣ - ٢).

الموضوع: وسائل الاتصال السياحي.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة رصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يعدد وسائل الاتصال العامة.				
٢	يحدد العناصر الواجب توافرها في المواد المطبوعة.				
٣	يبيّن عيوب المواد المطبوعة.				
٤	يحدد العناصر الواجب توافرها في الإعلانات.				
٥	يحدد المواصفات الواجب توافرها في المجلات الموجهة للسياح.				
٦	يبيّن عيوب استخدام الوسائل المرئية.				
٧	يبيّن مزايا استخدام الوسائل المرئية.				
٨	يبيّن الخطوات المتبعة لجعل الخطابات أكثر تأثيراً.				
٩	يعدد العناصر الواجب توافرها في الاجتماعات لتكون أكثر فاعلية.				

أداة التقييم (٣ - ٣).

الموضوع: متطلبات الاتصال السياحي.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة رصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يحدد الطرائق المناسبة لتعرف العامل النفسي للسائح.				
٢	يحدد الفئات العمرية للضيوف.				
٣	يحدد الإجراءات المتبعة للتعامل مع الشكاوى.				
٤	يحدد العبارات المحيية للضيف.				
٥	يعي أهمية تعرف العامل النفسي للسائح.				

أداة التقييم (٣ - ٤).

الموضوع: معوقات الاتصال السياحي.

استراتيجية التقييم: التواصل.

أداة التقييم: أسئلة وأجوبة.

السؤال الأول: بين أهم المعوقات اللغوية والذهنية التي تؤثر في عملية الاتصال السياحي.

السؤال الثاني: وضح أهم المعوقات الاجتماعية والاقتصادية التي تؤثر في عملية الاتصال السياحي.

السؤال الثالث: ما المعوقات الجغرافية والتقنية التي تؤثر في عملية الاتصال السياحي؟

أداة التقويم (٣-٥).

الموضوع: مهارات الاتصال في مكاتب السياحة والسفر.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يبين مهارات موظفي مكاتب السياحة والسفر.				
٢	يعدد مراحل تسويق الخدمات السياحية.				
٣	يحدد معايير تعرف احتياجات الضيوف.				
٤	يحيط بالمزايا التي يمكن تقديمها للضيوف عند الاتصال التسويقي المباشر.				
٥	يحيط بالخدمات الإضافية التي يمكن تقديمها للضيوف عند الترويج للخدمات.				
٦	يحيط بمهارات التعامل مع الضيوف.				
٧	يتقن استخدام لغة الجسد.				
٨	يحدد معايير استخدام الصوت في العملية التسويقية.				
٩	يحدد المعايير المستخدمة لزيادة كفاءة مهارة الإصغاء.				

أداة التقويم (٣-٦).

الموضوع: مهارات الاتصال في مكاتب السياحة والسفر.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يحيط بمهارات آداب استخدام الهاتف.				
٢	يتعرف مهارات التواصل عبر الهاتف.				
٣	يدرك أهمية خدمات ما بعد البيع.				
٤	يحدد طرائق إقامة علاقة مكتب السياحة والسفر بالجمهور.				

ملحق



أوراق العمل

المستوى الأول

ورقة عمل (١-١).

الموضوع: أنواع السفر.

أسئلة إرشادية تساعد المجموعات على تكوين أفكار عن المهمة المنوطة بهم في إدارة الحوار، في ما يخص نشاط محاكاة الأدوار الخاص بدرس أنواع السفر، أو طرق تنظيم السفر.

اسأل نفسك الأسئلة الآتية:

- ١- هل يمكنني حجز فندق فقط؟
- ٢- ما الدول التي يمكنني السفر إليها من دون تأشيرة سفر؟
- ٣- هل الدول جميعها بحاجة إلى تأشيرة سفر؟
- ٤- هل أستطيع الحصول على تذكرة سفر فقط؟
- ٥- هل أستطيع السفر من دون الحصول على تذكرة سفر؟
- ٦- هل أستطيع الحصول على تأشيرة دخول (فيزا) وتذكرة سفر وحجز فندق فقط؟
- ٧- هل أستطيع الحصول على تأشيرة دخول (فيزا) وتذكرة سفر وحجز فندق وجولات سياحية؟
- ٨- هل أستطيع الحصول على تأشيرة دخول (فيزا) وتذكرة سفر وحجز فندق ضمن إقامة كاملة وجولات سياحية؟

ورقة عمل (٢-١).

الموضوع: دوافع السفر.

تباين دوافع السفر.

أحمد وشادي صديقان مجتهدان، وهما طالبان في المرحلة الثانوية يدرسان تخصص التعليم الفندقية والسياحية. اشتركا في مسابقة رمضان التي يقدمها التلفزيون الأردني، وكانا ممن فازوا بتذاكر سفر سياحية، مقدمة من أحد مكاتب السياحة والسفر.

وبما أن حرية اختيار المكان كانت متاحة لهما، فقد اختار أحمد السفر إلى مكة المكرمة لأداء العمرة، في حين قرر شادي السفر إلى شرم الشيخ.

برأيك، لماذا اختلفت وجهة سفر شادي وأحمد مع أنهما صديقان؟

ملحق



أوراق العمل

المستوى الثاني

ورقة عمل (١-١).

الموضوع: أنواع مكاتب السياحة والسفر.

- إعداد جدول لبرنامج سياحي يتضمن زيارة عمان والبحر الميت والبتراء والعقبة مدة ست ليال وخمسة أيام.
شارك زملاءك في تنفيذ ورقة العمل.

ورقة عمل (٢-١).

الموضوع: إدارة مكاتب السياحة والسفر.

رسالة دعوة

صمم رسالة دعوة موجهة إلى السيد سمير الحاج تدعوه فيها إلى حضور الحفل السنوي لمكتب بترا للسياحة (ص. ب: ٤٣٥٦٦، عمّان - الأردن)، وذلك في تمام الساعة الثامنة من مساء يوم الثلاثاء الموافق ٢٩/١١/٢٠١١م، في القاعة الفضية لفندق النوافير.
شارك زملاءك في تنفيذ ورقة العمل.

ورقة عمل (٣-١).

الموضوع: رموز مكاتب السياحة والسفر ومصطلحاتها.
هجى اسم المسافرة (RANI) حسب رموز التهجئة العالمية.
شارك زملاءك في تنفيذ ورقة العمل.

ورقة عمل (٤-١).

الموضوع: رموز مكاتب السياحة والسفر ومصطلحاتها.
اشرح - بإيجاز - المقصود بالمصطلحات الآتية المستخدمة في مكاتب السياحة والسفر.
شارك زملاءك في تنفيذ ورقة العمل.

الوصف	المصطلح باللغة العربية	المصطلح باللغة الإنجليزية	الرقم
	موسم الركود السياحي.	Low season	١
	الفترة المتوسطة في الموسم السياحي.	Mid season	٢
	موسم الذروة السياحي.	High season	٣
	مصروفات إضافية.	Extras	٤
	الوجهة السياحية.	Destination	٥
	النقل.	Transportation	٦
	مرشد/ دليل سياحي.	Tourist guide	٧
	شعار.	Logo	٨
	رسالة تغطية.	Covering letter	٩
	وكالة السياحة.	Tourism agency	١٠
	وكالة السفر.	Travel agency	١١
	منظمو الرحلات السياحية.	Wholesalers	١٢
	قسائم البرنامج السياحي.	Vouchers	١٣
	رحلة سياحية.	Trip	١٤
	بائع بالتجزئة.	Retailer	١٥
	السياحة الوافدة.	Inbound	١٦
	السياحة الخارجية.	Outbound	١٧
	السياحة الداخلية.	domestic	١٨

ورقة عمل (٢-١).

الموضوع: رموز النقل السياحي ومصطلحاته.

- اكتب الرموز الخاصة بمسافر يرغب السفر من عمان إلى دبي، يوم الأحد الموافق ٢٥/١٢/١١/٢٠١١م.

شارك زملاءك في تنفيذ ورقة العمل.

اللَّهُ

بِحَمْدِ

تَقَرُّ