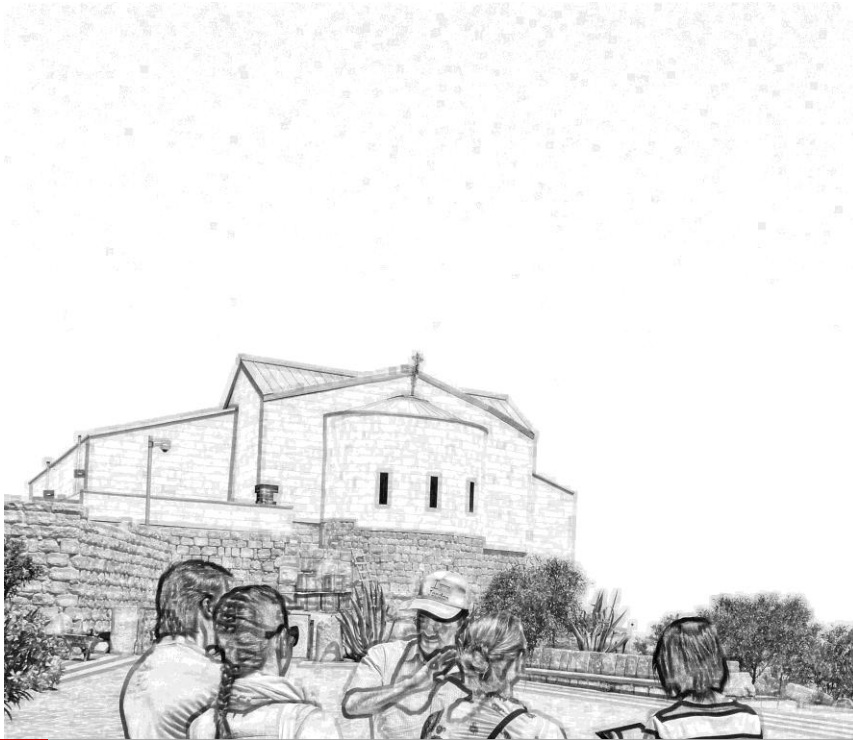


5/24/2008



THE ART OF

GUIDING

الإرشاد السياحي بين المفهوم والتطبيق

TOUR GUIDING: CONCEPT AND IMPLEMENTATION



| Ayyad Ayyad

# الإرشاد السياحي بين المفهوم والتطبيق

## TOUR GUIDING: CONCEPT AND IMPLEMENTATION

Revised Edition: Copyright © 2015, All rights reserved.

This publication is the original Arabic / English document published in 2008.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, distributed, or transmitted in any form or by any means, including photocopying, recording, or other electronic or mechanical methods, without the prior written permission of the author.

1. The main category of the paper —Travel & Tourism —Other category. 2. Tour Guide - 3. More categories —Tourist guide.

Ayyad Ayyad, Tour Guiding : Concept and Implementation

**For authorization for the reproduction of this paper, please contact:**

ayyadayyad@hotmail.com

**For more information contact:**

Ayyad Ayyad

International Trainer of the WFTGA

German - English - Arabic Tour guide

Jordan & UAE

ayyad@jordan-explorer.com

linkedin.com/in/ayyadayyad - skype: ayyadayyad - instagram.com/Ayyad

## TOUR GUIDING: CONCEPT AND IMPLEMENTATION

### 1- Tourism

Arise and development  
International definition of tourism

Tourism development history  
- Tourism in ancient times  
- Tourism in modern times

International tourism  
- Tourism and international trade movement  
- Factors affecting tourism and international trade movement

### 2- The Traveler

Who is the traveler?  
Characteristics of travelers  
Where and how are people traveling?  
Why do people travel?

- The group travel
- Student group
- Business travelers
- Incentive travelers
- Families
- Senior citizens
- Clubs groups

Why do people take a tour?  
Types of tours

- FIT
- Package tours
  - 1.Independent tour
  - 2.hosted tour
  - 3.escorted tour
- Custom tours
- Incentive tours + WF 56
- Step-on tours
- Convention tours
- Fixed departure tours
- Familiarization tours
- Walking tours 165
- Working with hotels 183

## الإرشاد السياحي بين المفهوم والتطبيق

### نشأة السياحة وتطورها

التعريف الدولي للسياحة

التطور التاريخ للسياحة

- لسياحة في العصور القديمة
- السياحة في العصور الحديثة

السياحة الدولية

- السياحة و حركة التجارة الدولية
- العوامل المؤثرة في السياحة و حركة التجارة الدولية

### السائح

من هو السائح

خصائص السائح

كيف والى أين يسافر السائح

دوافع السفر

- السياحة مع المجموع
- السياحة الطلابية
- سياحة رجال العمل
- سياحة الحوافز
- السياحة العائلية
- سياحة المتقاعدين
- سياحة النوادي والجمعيات
- لماذا يلتحق السائح بالجولة السياحية
- أنواع الجولات السياحية
  - جولة الافراد
  - برنامج متكامل
    1. البرنامج المستقل
    2. البرنامج المستضاف
    3. برنامج مع مرافق
  - البرنامج الخاص
  - برنامج الحوافز
  - برنامج اليوم
  - برنامج المؤتمرات
  - برنامج محدد الوقت
  - البرنامج التعريفي الترويجي
  - برنامج على الاقدام
  - برنامج عن طريق الفندق

<p><b>3- The tourist Guide</b>  Historical overview  Definition of the Tourist guide  Specialization of guides</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tourist guide</li> <li>▪ Urban guide</li> <li>▪ Government guides</li> <li>▪ Driver guides</li> <li>▪ Business / industry guides</li> <li>▪ Adventure guides</li> <li>▪ Tour managers</li> <li>▪ Escort interpreters</li> <li>▪ Docent: volunteer guides</li> <li>▪ MICE guide</li> </ul> <p>The role of the guide</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ The leader</li> <li>▪ The educator</li> <li>▪ The public relation representative</li> <li>▪ The host</li> <li>▪ The conduit</li> </ul> <p>Responsible guiding WF 74</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ The environment</li> <li>▪ Monuments and mass tourism</li> </ul> <p>The advantages of guiding CT 22  The disadvantages of guiding  Training the professional guide WF 185</p> <p><b>4- Personal Hygiene</b>  How to develop a daily personal hygiene routine  Special attention to personal habits</p> <p><b>5- Leadership and social skills</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personality of the Leader</li> <li>▪ The guides personality</li> <li>▪ The seven sins of service</li> <li>▪ Working with different age groups <ul style="list-style-type: none"> <li>- Students</li> <li>- Senior citizens</li> </ul> </li> <li>▪ Working with difficult people</li> <li>▪ Strategies for managing a tour group</li> <li>▪ Establishing rapport and cohesiveness</li> <li>▪ Dealing with late passengers</li> <li>▪ Cross-cultural understanding</li> </ul>	<p><b>المرشد السياحي</b>  نبذة تاريخية  تعريف المرشد السياحي  تخصصات المرشد السياحي</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الدليل العام</li> <li>▪ دليل الموقع</li> <li>▪ دليل المهمات الرسمية</li> <li>▪ الدليل السائق</li> <li>▪ دليل الأعمال والشركات</li> <li>▪ دليل المغامرة</li> <li>▪ الدليل مدير المجموعة</li> <li>▪ الدليل المترجم</li> <li>▪ الدليل الاستاذ</li> <li>▪ دليل الصحافة والتلفزيون</li> </ul> <p>دور المرشد السياحي</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ القائد</li> <li>▪ التثقيف</li> <li>▪ ممثل علاقات عامة</li> <li>▪ المضيف</li> <li>▪ منفذ البرنامج</li> </ul> <p>مسؤولية المرشد السياحي:-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ نحو البيئة</li> <li>▪ نحو الموقع وسياحة العامة</li> </ul> <p>ايجابيات عمل المرشد السياحي  سلبيات عمل المرشد السياحي  تدريب المرشد السياحي المحترف</p> <p><b>النظافة الشخصية</b>  تطوير عادات يومية للمحافظة على النظافة الشخصية  مراعات العادات الشخصية</p> <p><b>القيادة والمهارات الاجتماعية</b>  الشخصية القيادية  شخصية المرشد السياحي  المحرمات السبع في العمل  العمل مع مختلف الأعمار</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الطلاب</li> <li>▪ كبار السن</li> </ul> <p>محرمات عمل المرشد السياحي  العمل مع السائح صعب الطباع  توظيف العلاقة وتماسك المجموعة  اليات ادارة المجموعة السياحية  التعامل مع السائح المتأخر  مفهوم تبادل الثقافات</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 6- Presentation and speaking skills

- Personal style
- Confidence
- Stress +WF 55
- Fear-dampening strategies CT 23
- Voice training
- Body language + WF 81
- Language and diction
- Annoying habits
- Listening
- Ending

## 7- Professional ethics and etiquette

Ethics

The tour guides' code of conduct +WF 132

Why it is essential to have a code of conduct

Relation between the tour guide and: -

- co-workers
- bus driver
- working in related professions
- Tourism and Travel Office

Responsibility towards the tour guide: -

- community
- tourist
- tourist site

## 8- Liaising with the main office

Interaction between travel agent and tourist guide WF 176

End the tour

Receiving information

Reporting information

Emergencies

## 9- Caring for customers

Care

Service

The extra mile

Needs

## 10- Travelers with special needs 185 + WF 27

General guidelines

Understanding common disabilities

- Hearing impairments
- Visual impairments
- Mobility impairments
- Learning disabilities
- Mental retardation

## مهارات الحديث و الإلقاء

- الطابع الشخصي
- بناء الثقة
- الإجهاد
- السيطرة على المخاوف
- الصوت
- لغة الجسد
- اللغة و المفردات
- عادات سيئة
- الإنصات
- الخاتمة

## أخلاقيات المهنة

مفهوم الأخلاق

ميثاق شرف المهنة

لماذا ميثاق شرف المهنة

العلاقة بين المرشد السياحي و:-

- زملاء العمل
- سائق الحافلة
- العاملين في المهن ذات العلاقة
- مكتب السياحة والسفر
- مسؤولية المرشد السياحي تجاه:-
- المجتمع
- السائح
- الموقع السياحي

## العلاقة مع مكتب السياحة والسفر

التفاعل ما بين المكتب والمرشد

الحصول على البرنامج

إنهاء البرنامج

كتابة تقرير عن البرنامج

الحالات الطارئة

## خدمة السائح

مفهوم العناية

مفهوم الخدمة

خطوة الى الامام

احتياجات السائح

## نوي الاحتياجات الخاصة

توجيهات عامة

التعرف على أنواع العجز المنتشرة:-

- الضعف السمعي
- الضعف البصري
- الضعف الحركي
- الإعاقة التعليمية
- الإعاقة العقلية

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disabling medical conditions             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. diabetes</li> <li>2. heart disease</li> </ol> </li> </ul> <p>Working with caregivers Guiding the young and keeping them interested wf 84 Guiding the elderly; understanding their needs wf 87</p>	<p>الإعاقات المرضية:-  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ مرضى القلب</li> <li>▪ مرضى السكري</li> </ul>         التعاون مع مساعد المريض عمل المرشد السياحي مع صغار السن و استشارة انتباههم عمل المرشد السياحي مع كبار السن وتفهم احتياجاتهم</p>
<p><b>11- Preparing for a tour</b> The Itinerary timing and practicalities methods of payment vehicle and driver group requirement and special needs evening activities 165 a guide should know 165</p>	<p><b>التحضير للجولة السياحية</b> برنامج الرحلة الجدول الزمني والامور العملية الأمور المالية السائق وواسطة النقل متطلبات المجموعة والاحتياجات الخاصة نشاطات مسائية مايجب ان يعرفه المرشد السياحي</p>
<p><b>12- Using different forms of transport</b> Forms of transport Coach tours Van tours 177 Limousine tours Driver-guiding 177 Dealing with the driver coming late Briefing the participants</p>	<p><b>وسائط النقل</b> وسائط النقل الجولة السياحية في الحافلة الجولة السياحية في الحافلة الصغيرة الجولة السياحية في سيارة خاصة المرشد السائق التعامل مع السائق المتأخر تعليمات للمشاركين في الجولة</p>
<p><b>13- Receiving visitors at the airport or other point of arrival</b> Planning and advance preparation On the day of arrival At the airport or other point of arrival Identifying and finding the visitors Assistance with facilities at the point of arrival Lost or damaged luggage Leading the visitors to the vehicle Baggage loading Briefing the visitors</p>	<p><b>استقبال الزوار في المطار أو نقاط الوصول الأخرى</b> التنظيم و الاستعدادات الأولية في المطار أو نقاط الوصول الأخرى معرفة إجراءات يوم الوصول معرفة إجراءات المطار أو نقطة الوصول الأخرى التعرف على المجموعة و لقاء السواح المساعدة في أنجاز الإجراءات في نقطة الوصول معرفة الإجراءات بشأن الأمتعة المفقودة أو المتضررة اصطحاب السواح إلى الحافلة إجراءات تحميل الأمتعة التعليمات الأساسية للسواح</p>
<p><b>14- Transferring visitors to a hotel or other accommodation unit</b> Preparation in advance Briefing visitors on the hotel Co-operation with front desk staff Dealing with luggage Availability of the guide in the hotel</p>	<p><b>نقل السواح إلى الفندق أو إلى أماكن الإيواء الأخرى</b> الاستعدادات الأولية التعليمات الأساسية للسواح عن الفندق اللباس المناسب آلية تنظيم الأمتعة التعاون مع موظفي الاستقبال بقاء المرشد في الفندق</p>

<p><b>15- Meeting the participants for a sightseeing excursion</b>  Before departure time  Locating driver and vehicle  Identifying tour participants  Participant clothing  Latecomers and no-shows</p> <p><b>16- Leaving the departure point</b>  Introducing your self as the guide  Explaining the tour itinerary  Giving instructions</p> <p><b>17- Leading a tour group</b>  Group management  Leading the participants  Handling the group/encouraging group cohesion</p> <p><b>18- Giving a commentary</b>  Preparing a commentary  Speaking in public  Microphone techniques  Linking the commentary with what is to be seen  Adapting the commentary to suit the participants needs and schedule  Timing and indication  Language and vocabulary  Assessing the success of a commentary</p> <p><b>19- Bringing a place to life</b>  Passion for site or subject  Passion for people  Enhancement of the relationship between site and experience  Emphasis of interpretation over information  Willingness to be personal and authentic  Ability to create and tell stories  Ability to ask provocative questions  Ability to relate the part to a whole  Profiting from humor  Using clear and colorful language  Knowing when to be silent  Knowing when to stop  Commitment to learning</p>	<p><b>لقاء السواح للقيام بجولة سياحية</b>  الإجراءات قبل وقت المغادرة  التقاء السائق وتفقد واسطة النقل  التعرف على المجموعة  لباس المجموعة  التعامل مع من لا يلتزم بموعد المغادرة أو من لا يحضر</p> <p><b>الانطلاق للبدء بالجولة</b>  قدم نفسك كمرشد سياح  تعريف المجموعة على برنامج الجولة  إعطاء التعليمات</p> <p><b>قيادة المجموعة</b>  إدارة المجموعة  قيادة أعضاء المجموعة  التعامل مع المجموعة و تشجيع الشعور بالجماعة</p> <p><b>الشرح والتعليق</b>  معرفة كيفية تحضير التعليق  التحدث أمام الجمهور  تقنيات استخدام الميكروفون  ربط التعليق بما يمكن مشاهدته  تكيف التعليق ليتناسب مع احتياجات السواح  التوقيت و مدلولاته  اللغة والمفردات المستخدمة  تقييم الشرح و التعليق</p> <p><b>المكان ينبض بالحياة</b>  عشق الموضوع أو المكان  حب الناس  تحفيز العلاقة بين المكان واستكشافه  الرغبة في العرض الشخصي و أن تكون أصيلا  القدرة على إبداع و رواية القصص  التأكيد على أهمية قراءة الموقع مقابل سرد المعلومات  القدرة على طرح الأسئلة المثيرة  القدرة على ربط الجزء بالكل  الاستفادة من روح الفكاهة  استخدام لغة واضحة و تصويرية  معرفة متى يجب الصمت  معرفة متى يجب التوقف عن الكلام  الالتزام باستمرار التعلم</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>20- Answering questions</b>  Reasons why questions are welcomed  How to answer questions  Concise answers  Difficult or awkward questions  Answering difficult or awkward questions  Persistent questions  Encouraging questions</p>	<p><b>الإجابة على الأسئلة</b>  أسباب قبول الأسئلة  الإجابة على الأسئلة  أجوبة مختصرة  الأسئلة الصعبة أو المربكة  الإجابة على الأسئلة الصعبة أو المربكة  الإستمرار في السؤال  تشجيع الأسئلة</p>
<p><b>21- Concluding a tour</b>  Obtaining feedback from the participants  Promoting tours  Ending the tour and saying goodbye  Lost property  Tips and gratuities</p>	<p><b>إنهاء الجولة السياحية</b>  معرفة انطباع السياح  تسويق برامج سياحية  إنهاء البرنامج وتوديع المجموعة  المفقودات  الإكرامية</p>
<p><b>22- Conducting a regular city tour</b>  Commentary content  Keeping to the itinerary  Concluding the tour</p>	<p><b>جولة سياحية في المدينة</b>  مادة الشرح  تنفيذ برنامج الرحلة  إنهاء الجولة</p>
<p><b>23- Coach tours</b>  Before the tour  Just before the start of the tour  Establish yourself as leader  Asses your audience  Start of the tour  On the tour <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Practical points</li> <li>▪ Commentary</li> </ul> Questions  At the end of the tour  Transfers  Coach check list  Safety in Coaches wf 79</p>	<p><b>جولة سياحية في الحافلة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ قبل الجولة</li> <li>▪ عند البدء في الجولة</li> <li>▪ قدم نفسك كقائد</li> <li>▪ تعرف على المجموعة</li> <li>▪ البدء في الجولة</li> <li>في الجولة :</li> <li>1] أمور عملية</li> <li>2- الشرح</li> <li>معرفة كيفية التعامل مع الأسئلة</li> <li>معرفة الإجراءات في نهاية الجولة</li> <li>معرفة طرق المواصلات</li> <li>نموذج تقييم الحافلة</li> <li>التأكد من صلاحية الحافلة</li> </ul>
<p><b>24- Conducting a tour at a museum or cultural centre + WF 65</b>  Practical points  General tour content  How do you know which exhibits to choose?  Commentary content  Moving from one exhibit to another  Special skills and techniques  Consideration for other visitors  Hangers-on</p>	<p><b>جولة سياحية في المتحف أو المركز الثقافي</b>  أمور عملية  الأسس العامة لاختيار مادة الشرح  كيفية اختيار المعرض  مادة الشرح  الانتقال من قاعة إلى أخرى  مهارات وتقنيات خاصة  ما يجب مراعاته بخصوص الزوار الآخرين  التصرف مع الغرباء الذين يلتحقون بالمجموعة</p>



<p><b>25- Conducting a rural tour</b>  Content of the commentary  Tour management  Weather conditions  Start of walk/introduction  During the walk  Co-ordinating with local authorities  End of the walk</p> <p><b>26- Conducting specialized sightseeing tours</b>  Conducting tours of specialized nature  Adjusting tours to the interests of the visitors</p> <p><b>27- How to handle transit tourists</b> WF 155  What's typical  Ideas how to treat them  Suggestions to get them back</p> <p><b>28- Establishing good security measures</b>  Personal property  Illegal activities  Vehicle security wf 79  Liaising with security staff and the police</p> <p><b>29- Dealing with emergencies</b>  Vehicle breakdown  Attractions or facilities closed  Hospitalization and death  Lost or stolen property  Missed transportation  Crises, civil unrest and other states of emergency</p> <p><b>30- Handling client complaints</b>  What cause complaints?  A complaint is really an opportunity  Complaints procedure  Complaints and the law  Dealing with difficult customers  Recording complaints  Accepting complaints  Do's and don'ts</p>	<p><b>جولة سياحية في الريف</b>  مادة الشرح  إدارة المجموعة  كيفية الاستعداد للظروف الجوية  البدء في المسير  ما يجب مراعاته أثناء المسير  ما يجب التنسيق به مع الجهات المسؤولة  إنهاء جولة المشي على الأقدام</p> <p><b>جولة سياحية خاصة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ معرفة مميزات الجولة السياحية ذات الطابع الخاص</li> <li>▪ معرفة كيفية تنظيم جولة سياحية لتتناسب مع رغبات المشاركين</li> </ul> <p><b>سائح الترانزيت</b>  خاصية جولة الترانزيت  التعامل مع سائح الترانزيت  اقتراحات لإقناع سائح الترانزيت بالعودة</p> <p><b>إجراءات السلامة</b>  الإجراءات الأمنية بخصوص الممتلكات الخاصة  الأعمال التي يحضر القيام بها  إجراءات السلامة للحافلة  الاتصال مع رجال الأمن والشرطة</p> <p><b>الحالات الطارئة</b>  الإجراءات عند تعطل الحافلة  معرفة الإجراءات في حال إغلاق مواقع الزيارة  التعرف على الإجراءات في حالة المرض أو موت احد أفراد المجموعة  الإجراءات عند التأخر عن الحافلة  الإجراءات عند فقد الممتلكات أو التعرض للسرقة  الإجراءات في حال القلاقل أو نشوب الأزمات</p> <p><b>التعامل مع الشكاوى</b>  مسببات الشكاوى  الاستفادة من الشكاوى  الإجراءات في حال التقدم بشكاوى  ما يترتب قانونيا من جراء تقديم شكاوى  التعامل مع السائح العسير  معرفة كيفية الاحتفاظ بالشكاوى  قبول الشكاوى  ما يجب وما لا يجب عمله</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 31- Transferring visitors back to the airport or other point of departure

Advance preparation  
Briefing before departure  
Commentary on the way to the place of departure  
Arrival at the place of departure

### 32- The business of guiding 201

Toward a brighter future  
Setting up  
Research  
Creating a plan  
Approaching Travel companies  
Resumes, business cards  
stationery  
The interview  
Related work

Trends within the guiding profession  
A bridge between civilizations and cultural differences & Cultural awareness  
Sensitive issues  
Topics of study 250  
Safety and first aid 253  
Reassessment of guides WF 109

### Tour Managers

### ايصال السواح الى المطار أو نقاط الوصول الأخرى

الاستعدادات الأولية  
التعليمات الأساسية للسواح قبل المغادرة  
الشرح اثناء الطريق الى نقطة المغادرة  
عند الوصول الى نقطة المغادرة

### مهنة الارشاد السياحي

نحو مستقبل افضل  
الاستعداد  
الابحاث  
خطة عمل  
الإتصال مع مكاتب السياحة والسفر  
السيرة الذاتية و الكرت الشخصي  
القرطاسية  
المقابلة الشخصية  
اعمال ذات علاقة

الاتجاهات الجديدة في عمل المرشدين السياحيين  
جسر بين الحضارات والاختلافات الثقافية  
الاختلافات الثقافية والوعي الثقافي  
مواضيع حساسة  
موضوعات للدراسة  
الامن والاسعافات الاولية  
تقييم اداء المرشدين السياحيين

### " Tour Manager " منظم الرحلة



<p><b>Tour Managers</b></p> <p>Why a tour manager</p> <p>The downside of tour management</p> <p>The tour manager personality</p> <p>Forms CT43</p> <p>Routines CT 50 + 58</p> <p>Itineraries CT 52</p> <p>Managing group behavior</p> <p>Cultural sensitivity</p> <p>Dealing with fellow workers</p> <p>Characteristics of a successful tour</p> <p>Preparing for the hotel</p> <p>Successful hotel features</p> <p>Potential arrival problems</p> <p>Hotel reminder list</p> <p>How to help clients to avoid problems</p> <p>When problems do occur</p> <p>Transportation</p> <p>Delays and cancellations</p> <p>Illness, accidents and death</p> <p>Hotel fire</p> <p>Marketing a tour</p> <p>Itinerary planning</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assessing demand of tours</li> <li>▪ Market research</li> <li>▪ Tour research</li> <li>▪ Planning the tour</li> </ul> <p>Cultural differences</p> <p>Completing the budget</p> <p>Tour's cost and price</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ The sale price</li> <li>▪ Promotion</li> <li>▪ Advertising</li> </ul> <p>Getting the tour product out</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travel agents and the internet</li> <li>▪ Follow up the tour</li> <li>▪ Marketing to groups</li> </ul> <p>How tour managers keep their job</p> <p>Financial matters</p> <p>Legal considerations</p> <p>Responsible guiding WF 74</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ The environment</li> <li>▪ Monuments and mass tourism</li> </ul> <p>Secret of the success of the "Tour manager"</p> <p>Tourism terms</p> <p>Organizations and tourism bodies</p>	<p><b>منظم الرحلة " Tour Manager "</b></p> <p>مميزات العمل كمنظم للرحلة السياحية</p> <p>الجانب الآخر للعمل كمنظم للرحلة</p> <p>شخصية و سلوك منظم الرحلة</p> <p>النماذج المستخدمة</p> <p>الترتيبات الأولية</p> <p>برنامج الرحلة</p> <p>تقنيات قيادة المجموعات</p> <p>الحساسية الثقافية</p> <p>مبادئ التعامل مع زملاء العمل</p> <p>خصائص جولة ناجحة</p> <p>إجراءات ما قبل الوصول للفندق</p> <p>سمات الفندق الناجح</p> <p>مشاكل الوصول المحتملة</p> <p>قائمة تذكير الفندق - قائمة ما يجب مراعاته في الفندق</p> <p>الأساليب المتبعة لتجنب السواح الصعوبات</p> <p>عندما تحدث المشاكل</p> <p>وسائل النقل</p> <p>الإجراءات المتبعة في حالة التأخر عن الرحلة</p> <p>الإجراءات المتبعة في حالة إلغاء الرحلة</p> <p>المرض والحوادث والوفاة</p> <p>حريق في الفندق</p> <p>تسويق برنامج سياحي</p> <p>مبادئ تنظيم رحلة سياحية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ قياس الطلب</li> <li>▪ دراسة السوق</li> <li>▪ دراسة عناصر البرنامج</li> <li>▪ كتابة برنامج الرحلة</li> </ul> <p>الاختلافات الثقافية و الحضارية</p> <p>التعرف على أسس احتساب التكاليف</p> <p>معرفة عناصر ميزانية البرنامج السياحي</p> <p>معرفة كيفية تسعير البرنامج</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ معرفة سعر البيع</li> <li>▪ التعرف على أساليب تسويق البرنامج</li> <li>▪ التعرف على آلية الإعلان عن البرنامج</li> <li>▪ إخراج البرنامج إلى العلن</li> <li>▪ وكلاء السفر والإنترنت</li> <li>▪ متابعة الطلب على البرنامج</li> <li>▪ تسويق البرنامج إلى المجموعات</li> </ul> <p>معرفة الترتيبات المالية</p> <p>التعرف على الجوانب القانونية</p> <p>العمل بمسؤولية تجاه</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ البيئة</li> <li>▪ المعالم السياحية والافواج السياحية</li> </ul> <p>التعرف على سر نجاح منظم الرحلة</p> <p>" Tour manager "</p> <p>مصطلحات سياحية</p> <p>المنظمات و الهيئات السياحية</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------