



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

دور المرشد السياحي بالمواقع الأثرية والمتاحف (بغداد أنموذجا)

إعداد

د/ كريم احمد عبدالفتاح

المدرس بقسم الارشاد السياحي
كلية السياحة والفنادق - جامعة
المنصورة

أ.د/ رحاب محمود الشرنوبى

الاستاذ بقسم الارشاد السياحي
كلية السياحة والفنادق - جامعة
المنصورة

أ. عامر على موسى

باحث دكتوراه بكلية السياحة والفنادق،
جامعة المنصورة

أ.م.د/ منى عز على البكر

الاستاذ المساعد بقسم الارشاد السياحي
كلية السياحة والفنادق - جامعة
المنصورة

الملخص

تعد مهنة الإرشاد من أقدم المهن التي عرفتھا البشرية وإن اختلفت مسمياتھا عبر التاريخ، غير أنه يمكن القول بأن بزوغ الإرشاد السياحي على نحو مؤطر كان في فترات تاريخية متأخرة اقترنت بازدهار الأمم وتحسين الأوضاع الاقتصادية للشعوب وازدياد العطل وأوقات الفراغ، الأمر الذي جعلهم نزاعين إلى التجوال حول العالم برفقة أشخاص أنيطت إدارة الرحالة والإشراف عليها، وهدفت الدراسة الى التعرف على مفهوم المرشد السياحي وأهميته في صناعة السياحة، والوقوف على واقع المقومات الاثرية والتاريخية في مدينة بغداد، وابرز دور المتحف البغدادي في تنمية السياحة الأثرية والمتاحف في مدينة بغداد، وتقديم المقترحات التي تعزز من أداء المرشد السياحي بالمواقع الأثرية والمتاحف ببغداد، وتناولت الدراسة مفهوم المرشد السياحي من حيث أهمية المرشد السياحي، ومسؤوليات المرشد السياحي، بالاضافة الى القاء الضوء على المواقع الاثرية والتاريخية في بغداد من حيث تحديد الأهمية الاثرية والتاريخية لبغداد، والتطرق الى اهم مواقع الجذب السياحي الاثرية والتاريخية في بغداد، ودور المرشد السياحي

بالمواقع الأثرية والتاريخية، ثم تناولت المتاحف في بغداد، من حيث مفهوم المتاحف، ونشأة المتحف البغدادي ومكوناته، ودور المرشد السياحي في المتاحف، وشمل الأطار التطبيقي للدراسة استقصاء آراء المرشدين السائحين في محافظة بغداد، حيث بلغ عدد الاستثمارات الصحيحة ١٨٦ بنسبة قدرها ٧٤.٤%. وتم التوزيع بطريقتين منها اليدوي ومنها ما وزع إلكترونياً علي مجتمع الدراسة، وأوصت الدراسة باشتراك المرشدين السائحين في الدورات التدريبية وورش العمل التي تعزز من ثقافة المرشد السياحي، والاهتمام بالحصول على المهارات اللغوية والسلوكية والاتصالية التي تطور من كفاءة أداء المرشدين السياحيين.

الكلمات المفتاحية: المرشد السياحي - المواقع الأثرية

- المتاحف - بغداد.

المقدمة:

يمثل المرشد السياحي في العصر الحديث أحد أهم عناصر نجاح صناعة السياحة، نظرا للدور البارز الذي يقوم به في نجاح الجولات السياحية، وترتيب وتسهيل تنقل السائحين، ومساعدتهم على ممارسة الأنماط والأنشطة السياحية المحددة في البرامج السياحية، وإعطاء طابعاً ثقافياً يرتكز على معرفة المعلومات والحقائق التي تثري ذاكرة السائح وثقافته العامة، لتشكل بذلك صورة متكاملة تجمع بين المشاهد الحية، والمعلومات الموثقة والصحيحة، حيث أن مهنة الإرشاد السياحي لا تقتصر على إرشاد السائحين إلى الأماكن السياحية والمعالم الأثرية والمتاحف، وإعطائهم معلومات عنها فحسب، بل إنها تسهم بدرجة كبيرة في عكس صورة إيجابية أو سلبية عن الدولة، وتلعب دوراً هاماً في الدعاية والترويج المباشر للتراث الحضاري والثقافي في البلد السياحي، وذلك من خلال المهارات التي يمتلكها المرشد السياحي، والمعلومات التي يزود بها السائحين، وقدرته على اظهار أهمية وجمال وتنوع المنتجات السياحية في بلده، وكسب ثقة السائحين، والتعامل معهم بطريقة ترضيهم، لذا يعد المرشد السياحي هو الدليل في الرحلة السياحية الترفيهية

والثقافية، وعليه تقع مسؤولية انجاح الرحلة السياحية، وتقديم صورة ايجابية عن وطنه للسائحين.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة من عدم مواكبة بعض المرشدين السياحيين للتطورات المعرفية الحديثة التي يشهدها القطاع السياحي، حيث يسود الاعتماد على الوسائل التقليدية في جمع البيانات والمعلومات وتحليلها بما لا يفي بالمتطلبات المعاصرة للارشاد السياحي، مما ينعكس على كفاءة أداء القطاع السياحي في المواقع الاثرية والمتحفية، ونتيجة لاشداد حدة المنافسة في صناعة السياحة بات من الضروري العمل على تطوير أساليب المرشد السياحي لتطوير المواقع الاثرية والمتاحف، ومن ثم تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الاتي: هل يسهم المرشد السياحي بدور في تطوير المواقع الأثرية والمتاحف ببغداد؟

فرضيات الدراسة:

- ١ - يوجد أثر معنوي لأبعاد إدارة المعرفة (ثقافي - اجتماعي - سياسي - تكنولوجي)، في زيادة مهارات التواصل لدى المرشدين السياحيين في المواقع الاثرية والمتاحف في بغداد

٢ - يوجد أثر معنوي لأبعاد إدارة المعرفة (ثقافي - اجتماعي - سياسي - تكنولوجي)، في تحسين أداء المرشدين السياحيين في المواقع الاثرية والمتاحف في بغداد.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى تحقيق الاهداف الاتية:

١- التعرف على مفهوم المرشد السياحي وأهميته في صناعة السياحة.

٢- الوقوف على واقع المقومات الاثرية والتاريخية في مدينة بغداد.

٣ - ابراز دور المتحف البغدادي في تنمية السياحة الأثرية والمتاحف في مدينة بغداد.

٤ - تقديم المقترحات التي تعزز من أداء المرشد السياحي بالمواقع الأثرية والمتاحف ببغداد.

أهمية الدراسة:

١- تتبع الاهمية العلمية للدراسة من اهمية دور المرشدين السياحيين في تحسن مستوى الخدمات المقدمة للسائحين في القطاع السياحي الاثري والمتحفي.

٢- تتضح الأهمية التطبيقية من خلال تطبيق الدراسة على المرشدين السياحيين بالمواقع الأثرية والمتاحف ببغداد.
حدود الدراسة:

الحدود المكانية : تتمثل في تطبيق الدراسة على المواقع الأثرية والمتاحف ببغداد

الحدود الزمانية : يتم إجراء الدراسة الميدانية عن طريق توزيع استمارات الاستبيان على عينة من المرشدين السياحيين خلال عام ٢٠٢٣م.

أولاً - الإطار النظري للدراسة:

١ - المرشد السياحي مدخل نظري:

أ - مفهوم المرشد السياحي:

الإرشاد في اللغة يدل على الهداية والدليل، حيث أن كلمة مرشد مشتقة من الفعل (رشد، يرشد) (ابادي، ١٩٩٨، ص٣٣٦)، فهي تعني الفعل أهتدى فهو "راشد ورشد وأرشد" بمعنى هداه ودله واسترشد بمعنى أهتدى وطلب الرشد (ابن منظور، بدون سنة، ص٢١٧)، ومنها أشتق أسم (المرشد) من الفعل (أرشد) والإرشاد (المحمداوي، ٢٠٢٢، ص١٨)، ومن الإرشاد أشتق أسم

المرشد السياحي، الذي يتولى القيام بتنفيذ عملية الإرشاد السياح (مصطفى واخرون، ١٩٩٨، ص ٣٥٩)، ويُعتقد أن مجال الإرشاد قد بدأ رسمياً في عام (١٩٥٧م)، بإصدار Freeman Tilden لكتاب تفسير التراث الذي عُده عملاً فلسفياً نموذجياً موضوع الإرشاد السياحي (سالم، ١٩٩٣، ص ٤).

ويشير المفهوم الاصطلاحي للمرشد السياحي إلى الشخص الذي يقوم بمرافقة السائحين والوفود الأجنبية إلى المدن والمناطق والمعالم والمنشآت والمواقع السياحية والتاريخية والأثرية، ويزودهم بالمعلومات اللازمة عنها، والرد على استفساراتهم بمعلومات دقيقة وصحيحة وموضوعية، ومرافقتهم من تاريخ وصولهم حتى مغادرتهم (الصعيدى، ٢٠١٠، ص ١٦٨)، هو ذلك الشخص الذي يتولى الشرح والإرشاد للسائح في الأماكن السياحية مثل الآثار أو المتاحف وغيرها مقابل أجر (الفاعوري، ٢٠٠٦، ص ٢٤)، وهو أيضاً الشخص الحاصل على ترخيص من الهيئة العليا للسياحة لممارسة أعمال إرشاد ومرافقة السائحين والزوار في أماكن الجذب السياحي في البلد المطلوب وتزويدهم بالمعلومات والشرح عنها (الرحبي، ٢٠١٤، ص ١٧٥).

التعريف الاجرائي: المرشد السياحي هو من يمتهن مهنية فنية تتم وفق خطوات محددة مُحكومة بزمان ومكان محددين يتم من خلالها مساعدة السائح، والوصول بإمكانياته إلى أقصى درجة ممكنة وفقاً لحاجات وميول السائح وتحقيق رضاه عن الرحلة السياحية.

ب - أهمية المرشد السياحي:

- يعد وسيلة إعلامية متحركة تساعد على الترويج غير المباشر للبلد (Sandaruwani & Gnanapala, 2016, p.62).
- يقوم بدور وسيط ثقافي بين ثقافتين مختلفتين هي ثقافة البلد المضيف وثقافة السائح، ويحتاج مرشد السياحي إلى معرفة واسعة، ليس فقط بثقافة المواقع الأثرية التي يتم زيارتها ولكن أيضاً بثقافة السائحين (Holloway, 1981, p.377).
- تعميق استعمال بعض الرموز الثقافية للبلد المضيف لدى السائح من خلال استخدام مفردات لغوية، أو إيماءات وإرشادات ذات دلالة ثقافية، أو ارتداء

- الأرياء التقليدية وتشجيع السائح على اقتنائها
(Mckercher, & Hilary, 2002, p.3).
- يقوم بدور الوسيط بين السائح والمجتمع المحلي،
لاسيما في الوجهات السياحية المحافظة التي لا تتقبل
بسهولة بعض الظواهر الاجتماعية المتغيرة نتيجة
لتدفق السائحين، حيث يدرك المرشد السياحي طبيعة
وتفاصيل مجتمعه وعاداته وتقاليده، مما يجعله قادراً
على وضع السائح في صورة تلك المتغيرات وتقبلها
والتكيف معها (Salazar, 2012, p.20).
- إبراز المشغولات اليدوية والأعمال الحرفية المختلفة
التي يدأب المجتمع على القيام بها كجزء من تقاليد
(البكيرات، ٢٠٢٢، ص ٣٩٩)
- تعزيز الحركة التجارية في المواقع السياحية من
خلال اصطحاب السياح إلى المراكز التجارية
والأسواق في المدينة (Wang, et.al. 2000, p.177)

- حماية السائح من الاستغلال الذي قد يقوم به أصحاب المتاجر والمحلات في الواجهة السياحية (طوسون، محمود علي، وآخرون، ٢٠١٩، ص٥).

ج - مسؤوليات المرشد السياحي:

المسؤولية تجاه المجموعة السياحية الوافدة: من خلال مساعدة السائحين وتوفير كل ما يلزمهم لتحقيق الغايات والاهداف التي اشتركوا الرحلة السياحية من أجلها، وتوفير أفضل الخدمات وأرقى الفعاليات، وتقديم أحسن الإرشادات، وأن يتعاون ويساعد ويسعى باستمرار لتوفير هذا الهدف المركزي للرحلة السياحية (عبادة، ٢٠١٢، ص١٥).

المسؤولية تجاه الوكالة المستقبلية للمجموعة السياحية: ويطلق عليها المسؤولية التجارية لان المرشد يمثل لدى السائح الوكالة التي نظمت وأنتجت وباعت له الرحلة الإجمالية في بلد إقامته الدائم، وهو يمثل كذلك الوكالة المستقبلية للمجموعة والمسؤولة عن التنفيذ الفعلي لبرنامج الرحلة في منطقة المقصد، فعليه تقع مسؤولية تحقيق الأهداف التجارية والمتمثلة بكسب السياح وتقديم صورة إيجابية عن الوكالة وعن المنتج، ومن ثم

إقناع السائح بجدوى الرحلة السياحية (الرحبي، ٢٠١٤، ص ١٠٩).

المسؤولية الوطنية والقومية: وتضم المسؤولية المباشرة أو الشخصية التي ترتبط بمشاعر وأحاسيس المرشد تجاه وطنه، وأن ينقل صورة ايجابية عن الوطن عن طريق تعامله مع المجموعة السياحية، أما النوع الأخر فهي المسؤولية غير المباشرة تجاه الوطن عن طريق تعاونه مع الاشخاص والجهات والمؤسسات والمساهمة في تحقيق اهداف التنمية السياحية عن طريق زيادة عدد السائحين الوافدين للمنطقة واطالة مدة اقامتهم وزيادة انفاقهم واقناعهم بالعودة الى المنطقة مستقلاً (الكسب، ٢٠٠٧، ص ١٣٣).

المسؤولية الفردية والشخصية: تتمثل في عمل وجهد المرشد لنجاح برامج الرحلة، وان هذا النجاح تعني الكثير للمرشد على المستوى المهني والأخلاقي والوطني وما يؤدي إليه من مردود شخصي سواء أكان مالياً أم معنوياً، فهو المسؤول امام نفسه، وازعاً أمانه المهنية وإخلاصه لمهنته نصب عينه، وأن يكون هادفاً وساعياً إلى الصدق في العمل والإخلاص والاهتمام بسمعته المهنية والشخصية (عمران، ٢٠٠٤، ص ١٧٧).

٢ - المواقع الأثرية والتاريخية في بغداد:

أ - الأهمية الأثرية والتاريخية لبغداد:

تعد المواقع التاريخية والأثرية مغريات سياحية، فالتعرف على الحضارات والتاريخ الإنساني من خلال المعالم الأثرية تعتبر مهمة ذهنية رفيعة، إذ تعد الآثار انعكاساً للحضارات وامتداداً للتطور والمعرفة الإنسانية، ويمثل التاريخ والفن ميداناً هاماً للسياحة كان ولا يزال يشكل النمط الأهم في السياحة الذي يستهوي السائحين (الظاهر وآخرون، ٢٠٠٧، ص ١٤١) الذين يقبلون على زيادة الدول التي تتواجد فيها المواقع الأثرية، ويمثل هذا النوع ١٠% من حركة السياحة العالمية (أبو حجر، ٢٠١١، ص ٧٦)، وتضم مدينة بغداد الكثير من المعالم الشهيرة ذات البعد التاريخي والأصالة الحضارية، وقد اعطت التطورات العمرانية التي مرت بها المدينة في الفترات التاريخية السابقة بأبعادها الاجتماعية والاقتصادية والتخطيطية سمات حاولت من خلالها الحفاظ على هويتها وأصالتها، سواء أكان ذلك موروثاً من الحضارات السومرية والبابلية والأشورية، أم كان مما تركته الحضارة الإسلامية من المعالم والآثار الثقافية والروحية (الطيف، وآخرون، ٢٠٠٩، ص ١٤٥).

ب - مواقع الجذب السياحي الاثرية والتاريخية في بغداد:

تل حرمل (شاد وبوم): هو مستوطنة حضارية تقع في القسم الشرقي من بغداد، ويرجع أقدم أدوار الاستيطان فيها إلى العهد الأكدي عهد سلالة أور الثالثة (٣٢٥٠-٢١١٥ ق.م)، وهو عبارة عن رابية منخفضة، يحيط بها سور يبلغ سمكه ٥م، وقد عظم شأن هذه المدينة في منتصف العهد البابلي القديم حيث أصبحت مركزاً إدارياً تابعاً لمملكة اشنونا، وعرف اسمها "شاد وبوم"، وأهم أثارها بقايا أقدم شريعة مدونة هي شريعة اشنونا التي سبقت قوانين حمورابي بقرنين من الزمن، وكشفت التنقيبات الاثرية أن هذا الموقع كان مدينة حضارية متطورة في نواحي الحياة المختلفة، وهي دليل شاهد على مبلغ السمو الذي بلغته حضارة بلاد الرافدين (صالح، ١٩٨٧، ص ١٢٨).

تل الضباعي: يقع قبالة تل حرمل على جانب الشرقي من قناة الجيش ويشمل على أدوار سكنية متعددة ومعابد مهمة وابنية رئيسية، كما عثر فيها على مجموعة طينية ترجع إلى عهد أحد ملوك مملكة اشنونا الذي كان معاصراً للملك البابلي حمورابي نحو ١٧٥٠ ق.م، وأظهرت التنقيبات وجود قطع الزخارف

الموجودة على جدران بنائية يشبه نوعها ما شاع في الفترتين السلوقية والفرثية (صالح، ١٩٨٧، ص ١٣٢).

عقرفوف (دور كوريكالزو): تقع على بعد ٣٠ كم إلى الغرب من مدينة بغداد، وقد أيدت الكتابات الأجرية المختومة على سلاسل الزقورة، أنها المدينة الكيشية المسماة "دور كوريكالزو" عاصمة العراق الكيشي (١٥٩٥-١٧١ ق.م)، حيث اتخذها الكيشيون عاصمة لهم في منتصف عهدهم، ومن أبرز معالمها الشاخصة زقورتها الشاهقة التي تعد من أكبر الأبراج المدرجة المتبقية في العراق، ويبلغ ارتفاعها حالياً حوالي ٥٧م، ويعتقد أن ارتفاعها الأصلي ناهز (٧٠م)، وتزدان واجهات الزقورة الخارجية بحليات معمارية بدیعة، تعد ضرباً متقدماً في فن العمارة، ويحيط بها السور المقدس (تمينوس)، وتضم العديد من القصور الملكية والمعابد المهمة ودور السكني، وقد ظلت هذه المدينة آهلة بالسكان لقرون عديدة استمرت حتى العهود العربية الإسلامية (العمری، ١٩٥٤، ص ٢٧).

المدائن (طيفسون): من المدن التاريخية المهمة التي تقع عند الضفة اليمنى لنهر دجلة على بعد (٣٠ كم) إلى الجنوب من بغداد، وقد شيدها الفرثيون في منتصف القرن الثاني ق. م. بعد

أن استولوا على العراق عام (١٤١ ق. م)، واستمرت فيها السكنى إلى فترة حكم الساساني، وبعد طاق المدائن المشهور جزءاً من أحد القصور الكبيرة، وكان يعرف أيام العباسيين بالقصر الأبيض، ويعكس طراز بناء هذا الطاق وهندسته المتطورة أساليب العمارة العراقية العريقة، وهو من أشهر الطوق في العالم القديم وأعلاها، ويبلغ ارتفاعه من حوالي ٣٠م، وله ثلاثة أبواب، وكانت واجهة البناء نحو الشرق مزينة بنقوش جصية وتماثيل رخامية كثيرة (ثويني، ٢٠٠٥، ص ١٣٨).

سور بغداد وأبوابها: عندما ترك الخليفة المستعين بالله مدينة سامراء عاصمة الدولة وعاد إلى بغداد محتماً بها في سنة (٢٥١م/٨٦٥م) قام ببناء سورين أحدهما يحيط بالجانب الغربي والثاني يحيط بالجانب الشرقي من بغداد، كما أمر الخليفة المكتفي بأمر الله سنة (٥٢٨٩هـ)، ببناء سور حول دار الخليفة، حيث بلغ طوله نحو عشرة كم، وقوامه جدار ضخم مرتفع تدعمه مائه برج، ويتقدمه خندق عميق، وكانت له أبواب أربعة، وهي باب المعظم (المسمى حالياً باب السلطان)، وباب الحلبة الظفرية (المسمى حديثاً باب الطلسم) وباب البصلية المسمى الباب الشرقي

وسمي أيضاً باب كلواذي، ولم يبق من الأبواب شاخصة اليوم إلا باب الوسطاني (حمودي، ٢٠١٦، ص ٤٥).

القصر العباسي: هو أحد الأبنية التاريخية الفخمة والمهمة التي تشهد على الرقي المعماري الذي بلغته مدينة بغداد في التخطيط والتصميم، وابداع البناء والروعة في اعمال الزخرفة والنقوش وفنون النحت، ويقع هذا القصر على ضفة اليسرى لنهر دجلة في مركز بغداد، ويعود تاريخه إلى العصر العباسي الوسيط، حيث ينسب بناؤه للخليفة العباسي الناصر لدين الله (٥٧٥-٥٢٢هـ)، ويتكون من طابقين يحيطان بمساحة واسعة مقدارها (٢م٤٣٠)، ويحيطها رواق من طابقين، ويستند الرواق في كل طابق على ثماني دعائم، عدا القسم الشرقي، إذ يقوم بناء ايوان كبير، يرتفع عقده لمستوى الطابقين تقريباً، وهو يمثل أجمل مرافق البنى من الناحيتين البنائية والزخرفية، وتمتد على جانبي هذا الايوان عدد من القاعات تدور أروقة (صالح، ١٩٨٧، ص ٦٥).

المدرسة المستنصرية: عرفت هذه باسم بانيتها " المستنصر بالله أبي جعفر المنصور" الخليفة السابع والثلاثين (٥٢٢-٥٦٤هـ)، (١٢٢٦م-١٢٤٢م)، وبديء تشييدها سنة

٥٦٢٥، واكتمل بناؤها سنة (٥٦٣١ / ١٢٣٤م)، وقد بنيت هذه المدرسة وفق تخطيط مستطيل تقريباً، بمساحة كلية قدرها ٢٤٨٣٦ م^٢، وتتألف من طابقين، ويطل عليها أوواين تشكل وحدات بنائية تغطيها أفبية كبيرة وزخارف بديعة، وتضم المدرسة غرفاً لسكن الطلبة وأماكن للدراسة ومكتبة كانت تضم حوالي ٨٠ ألف كتاباً، وتعد من أهم جامعات العالم الإسلامي في العصر العباسي وكانت تدرس فيها اللغة العربية والفلك والرياضيات وعلوم الدين والطب والصيدلية، وتعد إحدى معالم بغداد البارزة (حمودي، ٢٠١٦، ص ٧٠).

جامع الخلفاء: يقع في الجانب الشرقي من بغداد، وقد بناه المكتفي بالله العباسي في فترة من (٩٠٢م/٢٨٩هـ) ليكون المسجد الجامع في شرقي القصر الحسيني، ويعد من معالم بغداد التاريخية المهمة، وتعد منارة الجامع واحدة من أقدم المعالم التاريخية في بغداد، وتتميز بعمارتها الفريدة وهي الأثر المعماري الوحيد الباقي من دار الخلافة العباسية ومسجدها، وقد سقطت المنارة وهدم الجامع في عام (١٢٧١م)، وأعيد بناؤه في العام (١٢٧٩م) (حمودي، ٢٠١٦، ص ٧٩).

ج - دور المرشد السياحي بالمواقع الأثرية والتاريخية:

المجال الأول- مجال القيادة: ويشمل الدور القيادي في توفير التوجيه والوصول والأمن والسلامة، وتنظيم المجموعة السياحية وإدارتها ومراقبتها، ويتضمن:

١- الدور الاساسي للمرشد: (الدور الأول) التنقل، وتوفير الوصول المادي، ورعاية المجموعة.

٢- الدور الاجتماعي للمرشد: (الدور الثاني) إقامة العلاقات الإيجابية مع السائحين والحفاظ عليهم، وتوثيق الصلات بين ثقافة المضيف والزوار وتطوير هذه العلاقة، والحفاظ على التماسك داخل المجموعة السياحية، وضمان الترفيه والانضباط ورفع المعنويات (Bayram, 2021, p.225)

المجال الثاني: مجال الوسيط: ويتضمن:

١- الدور التفاعلي للمرشد (الدور الثالث) إدارة العلاقات بين السكان المحليين والسياح وتجربة الثقافات المختلفة التي تؤدي إلى فهم الثقافة المحلية والعادات والتقاليد وتجربة الحياة اليومية للمجتمع المضيف.

٢- الدور التواصلي للمرشد (الدور الرابع) توفير المعلومات والمعرفة والتفسير حول المواقع المختلفة وجوانب

الجولات والتوجيه حول الوجهة السياحية واختيار الأماكن المثيرة وتقديم المعلومات الصحيحة، وتفسير كل ما لا يفهمه السائحون (Chikuta, et.al., 2017, p.130).

إن الأدوار المرتبطة بمجال القيادة موجهة إلى حد كبير نحو إدارة المجموعات السياحية في المواقع الأثرية، في حين أن الأدوار المرتبطة بمجال الوساطة موجهة نحو تعزيز خبرة أفراد المجموعات السياحية (Cohen, 1985, p.17).

٣ - المتاحف في بغداد:

أ - مفهوم المتاحف:

يرجع الأصل الاشتقاقي لكلمة متحف بضم الميم إلى الفعل الرباعي "أتحف" "متحف" أعطى شيئاً ثميناً. وكلمة متحف أو متحفه اسم مكان وتعني مكان حفظ التحف أو الأشياء الثمينة (مجمع اللغة العربية، ١٩٧٢، ص ٨٢)، والأصل الاشتقاقي لكلمة Museum في الإنجليزية، ومثلها كلمة Musee في الفرنسية، إلى كلمة Muses التي كانت تطلق على ربات الجمال والشعر عند الإغريق (حسن، وآخرون، بدون سنة، ص ١). كما أطلق على الجامعة التي أنشأها بطليموس الأول في الإسكندرية سنة

٢٨٠ ق.م. ووهبها لربات الجمال Museon (رضوان، ١٩٩٩، ص١).

والمتحف اصطلاحاً هو مبنى يحوي مجموعات من الآثار والأشياء ويفتح للمشاهدة والدراسة والترفيه (قادوس، ٢٠٠٣، ص٣)، وقد عرف المجلس العالمي للمتاحف The International Council Of Museums (ICOM) المتحف بأنه "مؤسسة تقام بشكل دائم لخدمة المجتمع لدراسة وصيانة واستغلال وعرض الشواهد المادية عن الإنسان والطبيعة ذات القيمة الثقافية التي تؤدي إلى تعليم ومتعة الجمهور" (York, & Jones, 1987, p.25) كما عرفت الجمعية الأمريكية للمتاحف American Association of Museum المتحف على أنه "مؤسسة منظمة لا تهدف للربح، وإنما هدفها تعليمي وجمالي وذلك من خلال عرض مقتنيات مادية بهدف التعريف بحضارة الشعوب وتقاليدها وصناعاتها وفنونها وإسهاماتها البارزة في بناء التاريخ الإنساني، كما أنه يعد "مستودعاً لكنوز التراث وعلاماته ورموزه" (ابورمان وآخرون، ٢٠٠٩، ص١٢٧).

ب - نشأة المتحف البغدادي ومكوناته:

يقع المتحف العراقي في الجزء الجنوبي الغربي من مدينة بغداد وقد كانت بدايته عبارة عن قاعة واحدة صغيرة تم تشييدها عام (١٩٢٣م) وبسبب أعمال التنقيب المستمرة من قبل البعثات العلمية العراقية والأجنبية، والعثور على الكنوز الأثرية تم تشييد المتحف الحالي في عام (١٩٦٣م)، على مساحة مقدارها (٢٤٧٠٠م^٢) وشهد عدة عمليات توسيع وإضافة كان آخرها عام ١٩٨٣ حيث أصبح المتحف يضم ٢٤ قاعة كبيرة للعرض وبذلك يحتل المرتبة الخامسة في تسلسل أفضل المتاحف العالمية، ويعد المتحف البغدادي من المعالم التراثية المهمة الذي يسلط الضوء على التراث ونمط الحياة التقليدية لبغداد القديمة وثرائها الاجتماعي، ويحظى المتحف على مدى السنين باهتمامات الكثير من السائحين على مختلف مستوياتهم الثقافية والاجتماعية، كما أصبح مزاراً لكل الشخصيات السياسية المهمة التي تحل في بغداد والوفود الرسمية والشعبية (مقابلة شخصية، وجدان جواد، ٢٠٢٢).

يتكون المتحف من عدة قاعات تم تقسيمها حسب العصور إلى ما يلي (مقابلة شخصية، باسم محمد هندي الإنزي، ٢٠٢٢):

قاعة عصور ما قبل التاريخ: وتقع في القاعة الأولى من الطابق العلوي وتضم ما تركه الإنسان الذي استوطن المناطق الشمالية من العراق، ما بين ١٠٠.٠٠٠ سنة إلى ١٠.٠٠٠ سنة، إذ عاش فيها الإنسان على الصيد وجمع القوت من الصيد والنبات، ومن أهم معروضات هذه القاعة الهيكل العظمي لإنسان نياندرتال الذي وجد في الكهف شانيدر في منطقة (راوندوز) بمحافظة أربيل شمال العراق ويرجع زمنه إلى (٤٥,٠٠٠ سنة)

القاعة السومرية: ويضم الجزء الأول من هذه القاعة ما يسمى بمجموعة الوركاء والتي تؤرخ لفترة ٣٦٠٠ سنة ق.م وتضم أول نموذج لمسلة صيد الأسود وكذلك وجه فتاة من الوركاء نحنت بالحجم الطبيعي من الرخام الأبيض، كما يضم "الإناء النذري" الذي يرمز إلى أصل الحياة، أما الجزء الثاني من القاعة السومرية فيضم تماثيل كهنة سومريين عاشوا قبل ٢٥٠٠ ق.م، والهيكل العظمي لأنسان محارب وإجزاء من جدران معابد تعود إلى نهاية الألف الرابع ق.م.

القاعة الأكديّة: وهم أول سلالة سامية نشأت في العراق وأسسها سرجون الأكدي (٢٢٧٩-٢٣٣٤) ق.م، وتحوي القاعة على نماذج مختلفة من النقوش الحجرية والأختام الأسطوانية،

واهمها تمثل الملك "نرام سين" (٢٢١٨-٢٢٥٤) ق.م. وهو مصنوع من البرونز ويزن ٤٥٠ كجم.

القاعة البابلية: وتمثل الفترة البابلية باقساماها القديم والوسيط والحديث، حيث يضم نماذج لأسود فخارية بالحجم الطبيعي وكذلك تضم "مسلة دادوشا" والتي تؤرخ فترة ١٨٠٠ سنة ق.م، ونسخة جبسية لمسلة حمورابي ملك بابل دون عليها بعض اعمال حمورابي وقوانينه البالغة (٢٨٢) مادة، ونماذج من طابوق وأحجار وأسس تمثل فترة بداية ظهور الكتابة سنة ٣٠٠٠ ق.م.

القاعات الآشورية: تؤرخ معروضاتها للفترة من ٢٠٠٤ ق.م، وحتى ٦١٢ ق.م، وتضم القاعة القديمة منحوتات ضخمة للثيران المجنحة، مع تماثيل للآلهة وكذلك واجهة العرش للملك (شلمنصر الثالث) مع تماثيل ومنصة للملك نفسه، وتضم القاعة الوسطية مسلات ملوك الآشوريين في حين تضم القاعة الآشورية الخاصة بالعاجيات نماذج لمختلف نواحي الحياة منحوتة بالعاج، وتضم القاعة الحديثة تماثيل لأمرء وأميرات مصنوعة من الحجر، تؤرخ للفترة من ٢٠٠ ق.م إلى ٢٠٠ م.

قاعات أخرى: ومنها المسكوكات والتي ترجع الى فترات مختلفة، مثل العهد الأموي، أما القاعة الإسلامية الأخرى فتضم نماذج من واجهات البيوت وواجهات أقواس في الجوامع، مع محاريب من المرمر ومناظر لأبواب مختلفة وقبور وأضرحة.

ج - دور المرشد السياحي في المتاحف:

- يجب على المرشد السياحي أن يمتلك المعرفة عن ثقافة الزائر ومرافقيه من حيث الجنسية، والمعتقدات، وهذا بدوره يؤدي إلى تفاعل الإنساني بين الطرفين، ولكي يتم الاتصال التفاعلي بين الدليل المتحفي والزائر، لا بد أن يتوافر لديه أمرين أساسيين هما: الحصيلة المعرفية الواسعة عن المتحف والآثار المعروضة فيه، والقدرة اللغوية في التعبير عن ذلك الجانب المعلوماتي حتى تتم العملية الإرشادية بكفاءة عالية (مقابلة شخصية، أحمد قاسم جوشي، ٢٠٢٢).
- يردد المرشد السياحي ذو الخبرة بصفة مستمرة خلال مرافقته للزائرين أسماء وتواريخ وشخصيات بحيث يبرز معلوماته وينذكرها بالمقارنة بآخر بما زال

حديث العهد بالعمل في الإرشاد المتحفي (مقابلة

شخصية، مصطفى عامر، ٢٠٢٢)

- يحدث المرشد معلوماته وأفكاره حيث يقرأ قبل الجولة المتحفية عن الشخصيات والأحداث والتواريخ الخاصة بمعرضات المتحف ليكون أكثر قدرة ومهارة وتركيز، وأفضل في استدعائه للمعلومات (مقابلة شخصية، سوسن سالم، ٢٠٢٢).

- التحلى بالمهارة المعلوماتية والمعرفية المرتبطة بمعرضات المتحف، وان يطرح أفكاره ومعلوماته بطريقة مشوقة جذابة، والتمتع بالطلاقة اللفظية وسرعة البديهة والمرونة في الفكر وحسن الاتصال والاستماع وعدم التسرع في الإجابة (مقابلة شخصية، باسم محمد هندي، ٢٠٢٢).

- تقديم بعض المعلومات التوضيحية التي تخرج بدورها عن المعلومات المطروحة والمألوفة، ولذا يجب أن يكون سريع البديهة حاضر الذهن كثير القراءة والاستفادة من خبرة عمله، وأن يجعل السائح

مستمتعاً، ولا يشعر الملل ويجب أن يتأكد من السائحين يغادرون المتحف راضين (مقابلة شخصية، جمانة قتيبة، ٢٠٢٢).

- تعد تعامل المرشد مع السائح تفاعلاً إنسانياً مهنيّاً، ومن ثم لا يمكن أن يصبح المرشد مجرد أداة تردد أدورها المهنية دون اقتناع بجدوى ما يفعله لذلك ينبغي على المرشد أن يحافظ على علاقات الانجذاب بينه وبين السائح (جعفر، ٢٠١١، ص ٢١).

- إن أهم ما يمتلكه المرشد السياحي في المواقع الأثرية والمتحفية يعتمد على جانبين هما الجانب النظري المتمثل في الأطار المعرفي الذهني الذي يعمل كخلفية علمية ينطلق منها المرشد في عمله، والجانب التطبيقي المهاري المتمثل في العديد من المهارات الأساسية والتي تفيدة سواء من الناحية الشخصية أو من الناحية المهنية أثناء تفاعله مع السائح (مقابلة شخصية، حنان عبد الواحد، ٢٠٢٢).

- يقوم المرشد السياحي بتقديم معلومات مفصلة وخبرة شخصية بتعريف المنطقة، ويجب على المرشد أن يفهم أن ليس كل شخص يسعى إلى نفس التجربة والتصورات حول ماهية التجربة الممتعة، فكثيرين من السياح يحتاجون إلى الإرشادات أو المعلومات الأساسية ويكتفون بمجرد وصولهم إلى وجهتهم، وينبغي أن يقدم مرشد السياحي في المواقع الأثرية والمتاحف أهدافاً واضحة للمشاركة فيها (مولود، ٢٠١٧، ص ١٥٥)

ثانياً - الاطار التطبيقي للدراسة:

١ - منهجية الدراسة التطبيقية:

أ - مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من المرشدين السائحين في محافظة بغداد. ويعد مجتمع الدراسة غير محدود حيث لم توجد احصائية دقيقة لعدد المرشدين السائحين في محافظة بغداد

عينة الدراسة من المرشدين السياحيين

$$\text{حجم العينة (ن)} = \underline{Z}^2 \times \text{ف} \times (١ - \text{ف})$$

$$\text{حجم العينة (ن)} = \frac{\chi^2 (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(0.05)^2}$$

يتضح ان حجم العينة (ن) = $0.25 \times 1000 = 250$
 مرشد سياحي (المشهداني، ٢٠١٧). تم توزيع عدد ٢٥٠
 استثماراً، وبلغ عدد الاستثمارات الصحيحة ١٨٦ بنسبة قدرها
 ٧٤.٤%. تم التوزيع بطريقتين منها اليدوي ومنها ما وزع
 إلكترونياً علي مجتمع الدراسة. ويوضح الجدول التالي عدد
 الاستثمارات التي تم توزيعها وعدد الردود وعدد الاستثمارات
 الصحيحة.

جدول (١) عدد الاستثمارات الموزعة ونسب الردود

الاستثمارات الصحيحة		الاستثمارات الواردة		الاستثمارات الموزعة		بيان
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٧٤.٤%	١٨٦	٨٤.٨%	٢١٢	١٠٠%	٢٥٠	المرشدين السياحيين

ب - أداة الدراسة:

اعتمدت اداة الدراسة على استقصاء المرشدين السائحين واشتملت الاستبانة علي قسمين رئيسين، تضمن الأول منها: البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (النوع - العمر - سنوات الخبرة في مجال الارشاد السياحي). بينما أشتمل القسم الثاني عبارات توضيحية تغطي أبعاد الدراسة. وقد صيغت الإجابات على مقياس خماسي، وتم تصنيف درجات المقياس الخماسي المستخدم في الدراسة على النحو التالي:

جدول (٢): مقياس الإجابة على فقرات الاسئلة

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

ج - إجراءات ثبات وصدق الاستقصاء

صدق الاتساق الداخلي: يقصد به مدى توافق كل سؤال من أسئلة الاستقصاء مع الدرجة الكلية للاستبيان، وقد تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان، حيث تم تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية مكونة (٢٠) مرشد سياحي من الذين لهم

نفس ظروف عينه البحث، وتم حساب معامل ارتباط سبيرمان بين درجة كل بعد مع الدرجة الكلية للاستبيان، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS v27).

جدول (٣): الاتساق الداخلي لمحاوَر استبيان المرشدين السياحيين

م	الابعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
محاوَر المتغير المستقل (إدارة المعرفة)			
١	البعد الثقافي	٠.٧١	** ٠.٠٠٢
٢	البعد الاجتماعي	٠.٦٢	** ٠.٠٠٠
٣	البعد السياسي	٠.٧٧	** ٠.٠٠٠
٤	البعد التكنولوجي	٠.٩١	** ٠.٠١٩
المتغير التابع الاول (مهارات التواصل للمرشد السياحي)			
٥	مهارات لغوية	٠.٨٤	** ٠.٠٠٠
٦	مهارات تاريخية/ ثقافية	٠.٨٠	** ٠.٠٠٠
٧	مهارات إجتماعية	٠.٩٠	** ٠.٠٠٠
المتغير التابع الثاني (أداء المرشد السياحي)			
٨	أداء المرشد السياحي	٠.٧٧	** ٠.٠٠٠

*الدلالة معنوية عند مستوي ٠.٠٠٥ أو أقل

أظهرت النتائج أن قيم الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبيان وللاستبيان ككل دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) فأقل ، حيث تراوحت ما بين (٠.٦٢ - ٠.٩١) في محاور المتغير المستقل (إدارة المعرفة)، وتراوحت ما بين (٠.٨٤ - ٠.٩٠) في المتغير التابع الاول (مهارات التواصل للمرشد السياحي)، وكانت ٠.٧٧ في المتغير التابع الثاني (أداء المرشد السياحي) وهذا يؤكد أن استبيان الدراسة يتمتع بدرجة مرتفعة من الصدق والاتساق الداخلي.

ثبات المقياس (طريقة ألفا كرونباخ): تم استخدام طريقة من طرق حساب الثبات، وهي حساب معامل ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (٤) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أسئلة استبيان المرشدين السياحيين

مسلسل	الاستمارة	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
محاور المتغير المستقل (إدارة المعرفة)			
١	البعد الثقافي	٣	٠.٨٩٩
٢	البعد الاجتماعي	٣	٠.٩٠٧
٣	البعد السياسي	٢	٠.٧٨٠

٤	البعد التكنولوجي	٣	٠.٨٥٥
المتغير التابع الأول (مهارات التواصل للمرشد السياحي)			
٥	مهارات لغوية	٣	٠.٧١٦
٦	مهارات تاريخية/ ثقافية	٤	٠.٨٢٩
٧	مهارات اجتماعية	٤	٠.٨٣١
المتغير التابع الثاني (أداء المرشد السياحي)			
٨	أداء المرشد السياحي	٩	٠.٨٠٧
المجموع		٣١	٠.٩٣٣

يتضح من جدول (٤) ان معاملات الثبات باستخدام معامل ألفا - كرونباخ كانت ٠.٩٣ وهي معاملات موجب تزيد عن المعدل السائد (٧٠%)، مما يشير أيضا إلى أن الاستبيان على قدر مناسب من الثبات، وبالتالي من الممكن استخدامه للعينة موضوع الدراسة.

٢ - الإحصاء الوصفي لعينة الدراسة من المرشدين السياحيين:

أ - الإحصاء الوصفي للبيانات الشخصية للمرشدين السياحيين:

يوضح الجدول (٥) أن (١٣٦) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (٧٣.١%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من (الذكور) ، في حين أن (٥٠) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (٢٦.٩%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من (الاناث) . وترجع تلك النتيجة إلي طبيعة العمل الشاق في مجال الارشاد السياحي الذي يتناسب بشكل أكبر للذكور منها عن الاناث، ويتبين أن (٩٤) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (٥٠.٥%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة عمرهم من ٣٥ : ٤٩ عام ، في حين أن (٧٦) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (٤٠.٩%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة عمرهم أقل من ٣٥ عام، ومن حيث متغير سنوات الخبرة ، فان النسبة الأكبر من افراد عينة الدراسة بلغ خبرتهم من ١٠ الي ١٥ سنة حيث جاءت نسبتهم ٣٨.٧%، بينما بلغت نسبة من خبرتهم من ٥ إلي ١٠ سنة المرتبة الثانية ٣٠.١% أخيراً، بلغت نسبة من خبرتهم أقل من ٥ سنوات ١٠.٨%.

جدول (٥) استجابات عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية

النسبة المئوية %	التكرار	الاستجابة	المتغير
73.1	136	ذكر	النوع
26.9	50	انثى	
40.9	76	اقل من ٣٥ سنة	العمر
٥٠.٥	٩٤	من ٣٥ لاقبل من ٤٩ سنة	
8.6	16	من ٥٠ لاقبل من ٦٠ سنة	
.	.	٦٠ سنة فاكتر	
10.8	20	أقل من ٥	الخبرة
30.1	56	١٠-٥	
38.7	72	١٥ - ١٠	
20.4	38	أكثر من ١٥	

ب - تحليل بيانات أسئلة استبيان المرشدين السياحيين:

اولاً - إدارة المعرفة :

يوضح الجدول التالي آراء وإجابات عينة الدراسة من

المرشدين طبقاً لمحور إدارة المعرفة:

جدول (٦) الاحصاء الوصفي للبعد الثقافي

١	٢	درجة التكرار و النسبة المئوية	المؤشرات
١	١	١	١

م	الإحصائية							ك	
	الاتحراف	المعياري	المتوسط	الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد		
٣	1.352	2.66	22	40	18	64	42	%	يتوفر للمرشد السياحي المصادر الكافية للحصول على المعلومات (كتب - أطروحات - علمية - أبحاث .. الخ)
			11.8	21.5	9.7	34.4	22.6		
١	0.451	4.51	100	81	5	0	0	%	ينوع المرشد السياحي من مصادر المعلومات عن الآثار التي يقوم بشرحها
			53.8	43.6	2.6	0	0		

٢	1.448	3.61	80	26	28	32	20	ك	يحدث المرشد مصادر معلوماته الأثرية بشكل مستمر	٣
			43	14	15.1	17.2	10.8	%		
-	١.٠٨٤	٣.٥٩	المتوسط الحسابي العام							

*ك= تكرارات **معنوية عند ٠.٠٥ أو أقل

يتضح أن اجابات أفراد عينة الدراسة موافقة على عبارات (البعد الثقافي) بمتوسط حسابي عام (٣.٥٩ من ٥) وهو جيد حيث أنه يقع في الفئة (٣.٤١ إلى ٤.٢٠). كما يتضح من الاجابات أن المرشد السياحي ينوع من مصادر المعلومات عن الآثار التي يقوم بشرحها (بمتوسط = ٤.٥١)، كما يحدث المرشد مصادر معلوماته الأثرية بشكل مستمر (بمتوسط = ٣.٦١). على الجانب الآخر، يتوفر للمرشد السياحي المصادر للحصول على المعلومات (كتب - أطروحات علمية - أبحاث ..الخ) ولكن ليست الكافية (بمتوسط = ٢.٦٦).

جدول (٧) الاحصاء الوصفي للبعد الاجتماعي

١٦	١٠	المؤشرات الإحصائية	درجة التكرار و النسبة المئوية	١٦
----	----	--------------------	-------------------------------	----

م	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الحسابي المتوسط	المعياري الانحراف		
								ك	يقوم المرشدين السياحيين بدورهم في نشر الوعي السياحي عن كيفية تعامل الزائرين مع الأثر والحفاظ عليه
١	8	22	42	46	68	3.77	1.187	ك	يقوم المرشدين السياحيين بدورهم في نشر الوعي السياحي عن كيفية تعامل الزائرين مع الأثر والحفاظ عليه
	4.3	11.8	22.6	24.7	36.6			%	
٢	22	38	50	46	30	3.13	1.250	ك	يهتم المرشد السياحي للجوانب الاجتماعية للسانحين
	11.8	20.4	26.9	24.7	16.1			%	
٣	40	72	38	22	14	2.45	1.172	ك	يتدرب

									المرشد السياحي على شرح الأثر حسب الفروق الفردية بين الزائرين في استيعاب المعلومة الأثرية
			7.5	11.8	20.4	38.7	21.5	%	
-	١.٢٠٣	٣.١٢	المتوسط الحسابي العام						

*ك= تكرارات **معنوية عند ٠.٠٥ أو أقل

يتضح أن اجابات أفراد عينة الدراسة محايدة على عبارات (البعد الاجتماعي) بمتوسط حسابي عام (٣.١٢ من ٥) وهو متوسط حيث أنه يقع في الفئة (٢.٦١ إلى ٣.٤٠). كما يتضح من اجابات المرشدين السياحيين أنه يقوم المرشدين السياحيين بدورهم في نشر الوعي السياحي عن كيفية تعامل الزائرين مع الاثر والحفاظ عليه (بمتوسط = ٣.٧٧)، كما يهتم المرشد السياحي للجوانب الاجتماعية للسائحين ولكن ليس بالشكل

الأمثل (بمتوسط = ٣.١٣). على النقيض، لا يتدرب المرشد السياحي على شرح الأثر حسب الفروق الفردية بين الزائرين في استيعاب المعلومة الأثرية (بمتوسط = ٢.٤٥).

جدول (٨) الاحصاء الوصفي للبعد السياسي

م	البيان	درجة التكرار و النسبة المئوية						المؤشرات الإحصائية
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الاحصاء	
١	ينمي المرشد السياحي معلوماته السياسية التي تتعلق بالأثر.	ك	54	58	40	20	14	2.37
		%	29	31.2	21.5	10.8	7.5	
٢	يدرس المرشد الأحداث السياسية المتعلقة وبالأثر	ك	56	64	22	36	8	2.33
		%	30.1	34.4	11.8	19.4	4.3	
١	المرشد السياحي						1.220	
2	المرشد الأحداث السياسية المتعلقة وبالأثر						1.216	

									ويربطها بالأحداث التاريخية
-	١.٢١٨	٢.٣٥	المتوسط الحسابي العام						

*ك= تكرارات **معنوية عند ٠.٠٥ أو أقل

يتضح أن اجابات أفراد عينة الدراسة غير موافقة على عبارات (البعد السياسي) بمتوسط حسابي عام (٢.٣٥ من ٥) وهو ضعيف حيث أنه يقع في الفئة (١.٨١ إلى ٢.٦٠). كما يتضح من اجابات المرشدين السياحيين أنه لا ينمي المرشد السياحي معلوماته السياسية التي تتعلق بالأثر (بمتوسط = ٢.٣٧)، ولا يدرس المرشد الاحداث السياسية المتعلقة وبالأثر ويربطها بالأحداث التاريخية (بمتوسط = ٢.٣٣)

جدول (٩) الاحصاء الوصفي للبعد التكنولوجي

م	البيانات	درجة التكرار و النسبة المئوية						المؤشرات الإحصائية	
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	المتوسط المعياري	التكرار
١	يستخدم المرشد السياحي التكنولوجيا	ك	62	52	36	24	12	2.31	1.239
		%	33.3	28	19.4	12.9	6.5		
٢									

									الحدیثة فی شرح المزارات السیاحیة.
١	1.025	2.83	2	58	52	54	20	ك	یحصل المرشد السیاحی علی دورات تدریبیة فی تکنولویا الاتصال والتواصل
			1.1	31.2	28	29	10.8	%	٢
٣	٠.٤١٩	١.٤٨	٠	٠	١٧	٥٥	١١٤	ك	یتوافر بالمزارات السیاحیة البنیة التکنولویة اللازمة.
			٠	٠	٩.١	٢٩.٦	٦١.٣	%	٣
-	٠.٨٩٤	٢.٢١	المتوسط الحسابی العام						

*ك= تکرارات **معنویة عند ٠.٠٥ أو أقل

یتضح أن اجابات أفراد عینة الدراسة غیر موافقة علی عبارات (البعد التکنولوی) بمتوسط حسابی عام (٢.٢١ من ٥) وهو ضعيف حیث أنه یقع فی الفئة (١.٨٠ إلى ٢.٦٠). كما

يتضح من اجابات المرشدين السياحيين أن المرشدين السياحيين ليسوا متأكدين ما إذا يحصل المرشد السياحي على دورات تدريبية في تكنولوجيا الاتصال والتواصل أو لا (بمتوسط = ٢.٨٣). على الجانب الآخر، أكد المرشدين السياحيين أنه لا يستخدم المرشد السياحي التكنولوجيا الحديثة في شرح المزارات السياحية (بمتوسط = ٢.٣١). بالإضافة إلى أنه لا يتوافر بالمزارات السياحية البنية التكنولوجية اللازمة (بمتوسط = ١.٤٨).

ثانياً - مهارات التواصل للمرشد السياحي:

يوضح الجدول التالي آراء وإجابات عينة الدراسة من المرشدين السياحيين طبقاً لمحور مهارات التواصل للمرشد السياحي

جدول (١٠) الاحصاء الوصفي لبعدها المهارات اللغوية

الترتيب	المؤشرات الإحصائية		درجة التكرار و النسبة المئوية					الوجهات		م
	المعيار القياسي	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	ك	ينمي	
١	1.225	3.28	30	66	32	42	16	ك	ينمي	

			16.1	35.5	17.2	22.6	8.6	%	المرشد السياحي مهاراته اللغوية بشكل مستمر.	١
٣	1.025	2.83	2	58	52	54	20	ك	يحصل المرشد السياحي على دورات تدريبية في اللغة	٢
			1.1	31.2	28	29	10.8	%		
٢	1.063	2.92	8	54	60	44	20	ك	ينوع المرشد السياحي من اللغات التي يتقنها	٣
			4.3	29	32.3	23.7	10.8	%		
-	١.١٠٤	٣.٠١	المتوسط الحسابي العام							

*ك= تكرارات **معنوية عند ٠.٠٥ أو أقل

يتضح أن اجابات أفراد عينة الدراسة محايدة على

عبارات (المهارات اللغوية) بمتوسط حسابي عام (٣.٠١ من ٥)

وهو متوسط حيث أنه يقع في الفئة (٢.٦١ إلى ٣.٤٠). كما يتضح من اجابات المرشدين السياحيين أن المرشد السياحي ينمي مهاراته اللغوية لكن ليس بشكل مستمر (بمتوسط = ٣.٢٨). ينوع المرشد السياحي من اللغات التي يتقنها بنسبة بسيطة (بمتوسط = ٢.٩٢)، يحصل المرشد السياحي على دورات تدريبية قليلة في اللغة (بمتوسط = ٢.٨٣).

جدول (١١) الاحصاء الوصفي للمهارات التاريخية/الثقافية

م	الترتيب	درجة التكرار و النسبة المئوية						الترتيب	ملاحظات	
		المؤشرات الإحصائية	المؤشرات الحسابية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق			غير موافق بشدة
١	٢	1.246	3.63	52	66	34	16	18	ك	يدقق المرشد السياحي المعلومات التاريخية التي يشرحها.
				28	35.5	18.3	8.6	9.7	%	
٢	٣	1.152	3.43	36	60	50	28	12	ك	يتأكد المرشد السياحي من صحة المعلومات قبل
				19.4	32.3	26.9	15.1	6.5	%	

										شرحها
٤	٠.٧٧٣	٢.٠٧	٠	١٢	٣٧	٨٩	٤٨	ك	يدرس المرشد السياحي الثقافات والعادات المختلفة للزائرين	٣
			٠	٦.٤	١٩.٩	٤٧.٩	٢٥.٨	%		
١	1.084	3.72	56	50	58	16	6	ك	يحترم المرشد السياحي التقاليد والعادات للشعوب الأخرى	٤
			30.1	26.9	31.2	8.6	3.2	%		
-	١.٠٦٣	٣.٢١	المتوسط الحسابي العام							

*ك= تكرارات **معنوية عند ٠.٠٥ أو أقل

يتضح أن اجابات أفراد عينة الدراسة محايدة على عبارات (المهارات التاريخية/ الثقافية). بمتوسط حسابي عام (٣.٢١ من ٥) وهو جيد حيث أنه يقع في الفئة (٣.٤٠ إلى ٤.٢٠). كما يتضح من اجابات المرشدين السياحيين أنه يحترم المرشد السياحي التقاليد والعادات للشعوب الأخرى (بمتوسط = ٣.٧٢)، يدقق المرشد السياحي المعلومات التاريخية التي يشرحها (بمتوسط = ٣.٦٣)، يتأكد المرشد السياحي من صحة المعلومات

قبل شرحها (بمتوسط = ٣.٤٣)، على الجانب الآخر، يدرس المرشد السياحي الثقافات والعادات المختلفة للزائرين (بمتوسط = ٢.٠٧).

جدول (١٢) الاحصاء الوصفي للمهارات الاجتماعية

م	البيان	درجة التكرار و النسبة المئوية						المؤشرات الإحصائية	
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الحسابي المتوسط	المعياري الانحراف	
١	يستطيع المرشد السياحي التواصل مع السائحين بسهولة	٠	٣	٤٠	٨٤	٥٩	٤.٠٧	٠.٦٤٨	٢
		%	١.٦	٢١.٥	٤٥.٢	٣١.٧			
٢	يمكن المرشد السياحي من تكوين	١٠	١٦	٣٢	٤٤	٨٤	٣.٩٥	١.٢٠٧	٣
		%	٨.٦	١٧.٢	٢٣.٧	٤٥.٢			

									صدقات مع السائحين	
١	٠.٥٧٩	٤.٢٣	٦٢	١٠.٥	١٩	٠	٠	ك	يقدر المرشد السياحي حل المشكلات والعقبات أثناء الزيارة	٣
			٣٣.٣	٥٦.٥	١٠.٢	٠	٠	%		
4	1.279	3.35	42	48	52	22	22	ك	يشارك المرشد السياحي مع الزائرين مناسباتهم الدينية	٤
			22.6	25.8	28	11.8	11.8	%		
-	٨2٠.٩	٣.٩٠	المتوسط الحسابي العام							

*ك= تكرارات **معنوية عند ٠.٠٥ أو أقل

يتضح وجود التوافق بين إجابات المبحوثين حول
المتوسط العام في أغلب العبارات (الانحراف المعياري =
٠.٩٢٨). كما يتضح أن اجابات أفراد عينة الدراسة محايدة على

عبارات (المهارات الاجتماعية) بمتوسط حسابي عام (٣.٩٠) من (٥) وهو جيد حيث أنه يقع في الفئة (٣.٤٠ إلى ٤.٢٠). كما يتضح من اجابات المرشدين السياحيين أنه يقدر المرشد السياحي حل المشكلات والعقبات أثناء الزيارة (بمتوسط = ٤.٢٣)، يستطيع المرشد السياحي التواصل مع السائحين بسهولة (بمتوسط = ٤.٠٧)، يتمكن المرشد السياحي من تكوين صداقات مع السائحين (بمتوسط = ٣.٩٥)،

ثالثاً - أداء المرشد السياحي:

يوضح الجدول التالي آراء و إجابات عينة الدراسة من المرشدين السياحيين طبقاً لمحور أداء المرشد السياحي

جدول (١٣) الاحصاء الوصفي لمحور أداء المرشد

السياحي

م	العبارات	درجة التكرار و النسبة المئوية					المؤشرات الإحصائية		
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الحسابي المتوسط	التكرار	
١	يحضر المرشد السياحي	ك	24	42	56	40	24	3.01	1.217
		%	12.9	22.6	30.1	21.5	12.9		
٦									

									للجولة السياحية قبل بدايتها	
٢	1.156	3.88	74	44	52	4	12	ك	يعد المرشد السياحي قصصا جذابة لشد انتباه الزائرين أثناء الشرح.	٢
			39.8	23.7	28	2.2	6.5	%		
٣	1.046	3.48	36	54	66	24	6	ك	يقوم المرشد السياحي بتجميع المعلومات الكافية عن المزار السياحي قبل بداية الجولة.	٣
			19.4	29	35.5	12.9	3.2	%		
١	٠.١٠٤	٤.٩١	١٦٩	١٧	٠	٠	٠	ك	يلقي المرشد السياحي التحية والترحيب بالزائرين عند لقائهم.	٤
			٩١.٩	٨.١	٠	٠	٠	%		

٤	1.173	3.47	40	58	52	22	14	ك	يبني المرشد السياحي علاقات إيجابية مع الزائرين ويسعى لتلبية طلبهم	٥
			21.5	31.2	28	11.8	7.5	%		
٥	1.376	3.20	48	30	44	40	24	ك	يتفاهم المرشد السياحي مع الزائرين في المواضيع النقاشية التي تدور بينهم	٦
			25.8	16.1	23.7	21.5	12.9	%		
٧	1.185	2.74	16	32	58	48	32	ك	يمنع المرشد السياحي حدوث أي مشكلات أو عقبات قد تحدث أثناء الزيارة	٧
			8.6	17.2	31.2	25.8	17.2	%		
٨	1.064	2.42	4	30	46	66	40	ك	يترك المرشد السياحي وقتاً كافياً	٨
			2.2	16.1	24.7	35.5	21.5	%		

									بعد الشرح نتلقي اسئلة واستفسارات السائحين
٩	1.268	2.42	12	28	48	36	62	ك	يهتم المرشد السياحي بالحصول على آراء وانطباعات الزائرين عن الزيارة
			6.5	15.1	25.8	19.4	33.3	%	
-	١.٠٦٥	٣.٢٨	المتوسط الحسابي العام						

*ك= تكرارات

يتضح عدم وجود التوافق بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول المتوسط العام في أغلب العبارات. يتضح أن اجابات أفراد عينة الدراسة محايدة على عبارات المحور (أداء المرشد السياحي) بمتوسط حسابي عام (٣.٢٨ من ٥) وهو متوسط حيث أنه يقع في الفئة (٢.٦٠ إلى ٣.٤١) .

إختبار الفروض الإحصائية

١ - يوجد أثر معنوي لأبعاد إدارة المعرفة (ثقافي - اجتماعي - سياسي - تكنولوجي)، في زيادة مهارات التواصل لدى المرشدين السياحيين في المواقع الأثرية والمتاحف في بغداد

جدول (١٤): معامل R^2 لدراسة تفسير المتغير المستقل للمتغير

التابع

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.773	0.746	0.742	0.303

وفقاً لمعامل التحديد R^2 في الجدول رقم (١٤) فإن أبعاد المتغير المستقل تفسر (75%) تقريباً من المتغير التابع (مهارات التواصل) وباقي النسبة (25%)، قد يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفترض إدراجها ضمن النموذج.

جدول (١٥) اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	170.764	8	21.345	231.823	0.000

Residual	9.760	179	0.092		
Total	180.524	187			

**معنوية عند ٠.٠٥ أو أقل

لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل كما هو موضح في الجدول رقم (١٥) تم اختبار F-test ، حيث أن قيم F (231.823) وهي دالة احصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.001)، مما يدل على أن المتغيرات المتعلقة بكل من (ثقافي - اجتماعي - سياسي - تكنولوجي) هي الأكثر تأثيراً على زيادة مهارات التواصل للمرشد السياحي.

جدول (١٦) اختبار T لدراسة تأثير المتغير المستقل على

المتغير التابع

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	R
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	0.278	0.119		2.334	0.021	-
ثقافي	-	0.076	-0.174	-	0.012	٤
اجتماعي	0.194			2.559		
اجتماعي	0.491	0.120	0.462	4.107	0.000	١
سياسي	0.282	0.092	0.284	3.067	0.003	٣
تكنولوجي	0.458	0.137	0.454	3.349	0.001	٢

**معنوية عند ٠.٠٥ أو أقل

من اختبار T- test كما هو موضح في الدول رقم (١٦) نجد أن المتغيرات المستقلة ذات المعنوية في النموذج الخطي المتعدد هي (ثقافي - اجتماعي - سياسي - تكنولوجي)، وذلك عند مستوي معنوية اقل من (0.05). ومن ثم يتضح قبول الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي جزئياً فيما يتعلق بأثر أبعاد إدارة المعرفة (ثقافي - اجتماعي - سياسي - تكنولوجي)، في زيادة مهارات التواصل لدى المرشدين السياحيين.

٢ - يوجد أثر معنوي لأبعاد إدارة المعرفة (ثقافي - اجتماعي - سياسي - تكنولوجي)، في تحسين أداء المرشدين السياحيين في المواقع الأثرية والمتاحف في بغداد.

جدول (١٧) معامل R^2 لدراسة تفسير المتغير المستقل للمتغير

التابع

R	R Square	Adjusted Square	Std.Error of the Estimate
0.835 ^a	0.813	0.806	0.406

وفقاً لمعامل التحديد R^2 في الجدول رقم (١٧) يتبين

أن: أبعاد المتغير المستقل (تطبيق أبعاد إدارة المعرفة والذي

يشمل أربعة أبعاد رئيسية (ثقافي - اجتماعي - سياسي -
تكنولوجي) تفسر (81%) تقريبا من المتغير التابع (تحسين أداء
المرشدين السياحيين) وباقي النسمة (19%) قد ترجع الى الخطأ
العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم ادراج متغيرات مستقلة اخري
كان من المفترض ادراجها ضمن النموذج.

جدول (١٨) اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	183.141	8	22.893	138.642	0.000 ^a
Residual	17.503	179	0.165		
Total	200.643	187			

**معنوية عند ٠.٠٥ أو أقل

لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل كما هو موضح
في الجدول رقم (١٨) تم اختبار F-test ، حيث أن قيم F
(138.642) وهي دالة احصائياً عند مستوى معنوية أقل من
(0.001)، مما يدل على أن المتغيرات المتعلقة بكل من تطبيق
أبعاد إدارة المعرفة والذي يشمل أربعة أبعاد رئيسية (ثقافي -
اجتماعي - سياسي - تكنولوجي) هي الأكثر تأثيراً على تحسين
أداء المرشدين السياحيين.

جدول (١٩) اختبار T لدراسة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-	0.160		1.838	0.069
	0.293				
ثقافي	0.079	0.123	0.75	5.147	0.000
اجتماعي	0.246	0.102	0.209	2.421	0.017
سياسي	0.068	0.136	0.060	0.497	0.620
تكنولوجي	0.882	0.183	0.830	4.816	0.000

**معنوية عند ٠.٠٥ أو أقل

من اختبار T- test كما هو موضح في الدول رقم (١٩) نجد أن المتغيرات المستقلة ذات المعنوية في النموذج الخطي المتعدد هي (ثقافي - اجتماعي- تكنولوجي) وذلك عند مستوى معنوية اقل من (0.05%)، وعدم معنوية المتغير (السياسي) حيث بلغ مستوى المعنوية اكثر من (0.05%) ومن ثم يتضح ثبوت صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي جزئيا بوجود تأثير معنوي لأبعاد المعرفة هي (ثقافي - اجتماعي- تكنولوجي) على تحسين أداء المرشدين

السياحيين ، و عدم ثبوت الفرض فيما يتعلق للبعد السياسي في إدارة المعرفة على تحسين أداء المرشدين السياحيين.

الخاتمة:

النتائج:

• يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة يوافقوا بشدة على عبارة واحدة من عبارات المحور (أداء المرشد السياحي)، وهي كما يلي: عبارة " يلقي المرشد السياحي التحية والترحيب بالزائرين عند لقاءهم " بمتوسط حسابي (٤.٩١)، وهو متوسط حسابي كبير جدا حيث أنه يقع في الفئة (٤.٢١ إلى ٥).

• يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة يوافقوا على ثلاثة عبارات من عبارات المحور (أداء المرشد السياحي)، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وفقاً لأعلى قيم للمتوسط، ووفقاً لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط كما يلي: عبارة " يعد المرشد السياحي قصصاً جذابة لشد انتباه الزائرين أثناء الشرح " بمتوسط حسابي (٣.٨٨)،

وهو متوسط حسابي كبير حيث أنه يقع في الفئة (٣.٤١) إلى (٤.٢٠)، وعبارة " يقوم المرشد السياحي بتجميع المعلومات الكافية عن المزار السياحي قبل بداية الجولة " بمتوسط حسابي (٣.٤٨)، وهو متوسط حسابي كبير حيث أنه يقع في الفئة (٣.٤١) إلى (٤.٢٠)، وعبارة " يبني المرشد السياحي علاقات إيجابية مع الزائرين ويسعى لتلبية طلبهم " بمتوسط حسابي (٣.٤٧)، وهو متوسط حسابي كبير حيث أنه يقع في الفئة (٣.٤١) إلى (٤.٢٠).

• يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة إجاباتهم كانت محايدة على ثلاثة عبارات من عبارات المحور الخامس (أداء المرشد السياحي)، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وفقاً لأعلى قيم للمتوسط، ووفقاً لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط كما يلي: عبارة يتفاهم المرشد السياحي مع الزائرين في المواضيع النقاشية التي تدور بينهم " بمتوسط حسابي (٣.٢٠)، وهو متوسط حسابي

متوسط لانه واقع بين (٢.٦١ - ٣.٤٠)، وعبارة يحضر المرشد السياحي للجولة السياحية قبل بدايتها " بمتوسط حسابي (٣.٠١)، وهو متوسط حسابي متوسط لانه واقع بين (٢.٦١ - ٣.٤٠)، وعبارة يمنع المرشد السياحي حدوث أي مشكلات أو عقبات قد تحدث أثناء الزيارة " بمتوسط حسابي (٢.٧٤)، وهو متوسط حسابي متوسط لانه واقع بين (٢.٦١ - ٣.٤٠) .

• يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة لم يوافقوا على عبارتين من عبارات المحور الخامس (أداء المرشد السياحي)، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وفقاً لأعلى قيم للمتوسط، ووفقاً لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط كما يلي: عبارة " يترك المرشد السياحي وقتاً كافياً بعد الشرح لتلقي أسئلة واستفسارات السائحين " بمتوسط حسابي (٢.٤٢)، وهو متوسط حسابي ضعيف حيث أنه يقع في الفئة (١.٨١ إلى ٢.٦٠)، وعبارة " يهتم المرشد السياحي بالحصول على آراء وانطباعات الزائرين عن

الزيارة " بمتوسط حسابي (٢.٤٢)، وهو متوسط حسابي ضعيف حيث أنه يقع في الفئة (١.٨١ إلى ٢.٦٠) .

التوصيات:

- أهمية استكمال المرشدين السياحيين للبرنامج السياحي بشكل كامل والالتزام به بهدف زيادة إرضاء السائحين مع الالتزام بأخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي.
- الاشتراك في الدورات التدريبية وورش العمل التي تعزز من ثقافة المرشد السياحي في التعامل مع السائحين، ومما يطور العلاقات الاجتماعية بين المرشدين السياحيين والسائحين.
- الحصول علي دورات تدريبية دولية معتمدة في مهارات الاتصال والتسويق بما يسهم في زيادة الطلب السياحي علي الأماكن السياحية الأثرية والمتاحف في بغداد.
- الاهتمام بالحصول على المهارات اللغوية والسلوكية والاتصالية التي تطور من كفاءة أداء المرشدين السياحيين.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- ابادي، الفيروز (١٩٩٨): البحر المحيط، مادة رشد، دار احياء التراث العربي، بيروت.
- ابن منظور (بدون سنة): لسان العرب، مادة، رشد، ط١، ج٣، دار الإعلام، بيروت.
- أبو حجر، آمنة (٢٠١١): الجغرافية السياحية، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط١، عمان.
- ابو رمان، اسعد وآخرون (٢٠٠٩): السياحة في الاردن الاسس العلمية المقومات الاسواق الجدوى، دار اثراء للنشر والتوزيع، ط١، عمان.
- البكيرات، علي عبد الجبار (٢٠٢٢): دور المرشد السياحي في تنشيط السياحة الدينية في بغداد بالعراق، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، العدد ١١، الجزء ٥.
- الرحبي، سمير رفاقي (٢٠١٤): الإدارة السياحية الحديثة، ط١، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان.

- الصعيدي، عصام حسن (٢٠١٠): نظم المعلومات السياحية، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان.
- الظاهر، نعيم، وآخرون (٢٠٠٧): مبادئ السياحة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- الفاعوري، أسامة صبحي (٢٠٠٦): الإرشاد السياحي بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- الكسب، علي ابراهيم حسين (٢٠٠٧): اهمية اخلاقيات الاعمال في تفعيل محاسبة المسؤولية، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، العدد ٩.
- الطيف، بشير إبراهيم، وآخرون (٢٠٠٩): خدمات المدن دراسة في الجغرافية التنموية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان.
- العمري، سعاد هادي (١٩٥٤): رحلة نيبور إلى بغداد في القرن الثامن عشر، مطبعة دار المعرفة، بغداد.
- المحمداوي، محمد فاخر محمد (٢٠٢٢): كفاءة المرشد السياحي، مطبعة الزوراء، كربلاء.

- ثويني، علي، وآخرون (٢٠٠٥): موسوعة المدائن العراقية، مركز دراسات الأمة العراقية ميزوبوتاميا، بغداد.
- جعفر، يوسف (٢٠١١): السياحة والارشاد السياحي والتربية السياحية، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
- حسن، سمية وآخرون (بدون سنة): فن المتاحف، دار المعارف، القاهرة.
- حمودي، خاد خليل (٢٠١٦): المعالم العمرانية في بغداد القديمة، سلسلة فنون، ط١، العراق، بغداد.
- رضوان، علي (١٩٩٩): متاحف وحفائر، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ط٥، القاهرة.
- سالم، عدنان محمود (١٩٩٣): أهمية الدلالة والارشاد السياحي للتنمية السياحية، بغداد.
- صالح، قحطان رشيد (١٩٨٧): الكشاف الأثري في العراق، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل.

- طوسون، محمود علي، وآخرون (٢٠١٩): الميثاق المهني للمرشدين السياحيين في مصر-دراسة ميدانية، مجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق-جامعة الفيوم، المجلد ١٣، العدد ٢.
- عبادة، بتول صراؤه (٢٠١٢): العقد السياحي، دراسة قانونية مقارنة، ط ١، منشورات الحلبي، بيروت.
- عمران، إسماعيل (٢٠٠٤): التنمية السياحية بالمغرب واقع وأبعاد ورهانات، دار الأمان للنشر والتوزيع، الرباط.
- قادوس، عزت زكي حامد (٢٠٠٣): علم المتاحف، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- مجمع اللغة العربية (١٩٧٢): المعجم الوسيط، مادة "تحف"، الجزء الأول، دار المعارف، القاهرة.
- مصطفى، إبراهيم وآخرون (١٩٩٨): البحر المحيط، مادة رشد، المعجم الوسيط، دار التعاون للنشر، ط ٣، القاهرة.

- مولود، حواس، وآخرون (٢٠١٧): الدليل السياحي في الجزائر، بين الأهمية وتنظيم النشاط، مجلة اقتصاديات المال والاعمال، المجلد ١، العدد ٣.

المقابلات الشخصية:

- مقابلة شخصية، وجدان جواد، مرشدة بالمتحف البغدادي، بتاريخ، ٢٠٢٢/٨/٢٢
- مقابلة شخصية، باسم محمد هندي، مدير قسم الشؤون السياحية في المتحف البغدادي، بتاريخ، ٢٠٢٢/٨/٢٢
- مقابلة شخصية، أحمد قاسم جوي، مرشد في المتحف العراقي، تاريخ ٢٠٢٢/٩/٢١
- مقابلة شخصية، مصطفى عامر، مرشد سياحي في المتحف البغدادي، تاريخ ٢٠٢٢ /١٠/٤
- مقابلة شخصية، سوسن سالم، مرشدة في المتحف العراقي، تاريخ، ١٢، ٢٠٢٢ /٦
- مقابلة شخصية، جمانة فتيبة، مرشدة في المتحف العراقي، بغداد، بتاريخ، ٢٠٢٢/٩/١٥

- مقابلة شخصية، حنان عبد الواحد المرشدة، في المتحف

العراقي، بتاريخ، ١٢/٩/٢٠٢٢

المراجع الاجنبية:

- Bayram, G., (2021): Tour Guides' Roles and Responsibilities in a CommunityBased Tourism Approach, In: The Routledge Handbook of Community Based Tourism Management: Concepts, Issues and Implications, Walia, S., (Ed.. Pp.225-237, New York, Routledge Pp.225-237, New York, Routledge
- Chikuta, O., Kabote, F., and Chikanya, N. (2017): Tour Guides Experiences with Tourists with Disabilities, European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation, Vol. 8
- Cohen, E. (1985): The Tour Guide Origins, Structure, and Dynamics of a Role. Tourism Research Vol.12, No.1
- Holloway, J. (1981): The Guided Tour A Sociological Approach, Annals of Tourism Research, VIII, Vol.3.
- Mckercher, B. and Hilary, D.C. (2002): Cultural Tourism, The Partnership between

tourism and cultural heritage management
published by the Haworth hospitality press,
Binghamton, NY

- Salazar, N. B. (2012): Community- Based Cultural tourism Tssues Threats and opportunities, Journal of Sustainable tourism
- Sandaruwani, J. R. C., & Gnanapala, W. A. C. (2016): The role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development: A Critique on Sri Lanka. Tourism, Leisure and Global Change, Vol.3.
- Wang, Kuo – Ching, et.al, (2000): critical service features in Group package tour, An exploratory Research, Tourism management.
- York, D. & Jones, P. (1987): Museum and marketing technigues, (Management Decision, vol. 1