

The Training Effect of Developing tourism guides' Skills in the Field of Iraqi Tourism

Lec. Dr. Mahdi Mohammed Mahdi

College of Tourism Sciences/University of Kerbala

mahdi.mohammed@uokerbala.edu.iq

Abstract:

Establishing an effective system for training tour guides is a basic condition for developing the tourism sector. Therefore, the study aimed to clarify the importance of the tour guide in the tourism industry, identify the role of training the tour guide in raising his skills, areas of training, explore the basic skills of the tour guide, and measure the impact of training on developing the skills of the tour guide in the Iraqi tourism sector. The study used the descriptive analytical approach and the survey approach by distributing the electronic questionnaire form to a facilitated sample of workers in the Iraqi Tourism Authority. Its strength was (35) individuals. The results of the study concluded that there is a statistically significant impact of training on developing the skills of the tour guide in the Iraqi tourism sector. The study recommended regular training of tour guides to enable them to update information and become familiar with modern means of tour guidance.

Keywords: Vocational training – Tour guide skills – Tourism sector – Iraq.

أثر التدريب في تطوير مهارات المرشد السياحي بالقطاع السياحي العراقي

اعداد

المدرس الدكتور مهدي محمد مهدي

كلية العلوم السياحية / جامعة كربلاء

mahdi.mohammed@uokerbala.edu.iq

المخلص:

يعد إرساء نظام فعال لتدريب المرشد السياحي شرطاً أساسياً لتطوير قطاع السياحة، ومن ثم هدفت الدراسة إلى توضيح أهمية المرشد السياحي في صناعة السياحة، والتعرف على دور تدريب المرشد السياحي في رفع مهاراته، ومجالات التدريب، واستكشاف المهارات الأساسية للمرشد السياحي، وقياس تأثير التدريب على تطوير مهارات المرشد السياحي بالقطاع السياحي العراقي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج المسحي من خلال توزيع استمارة الاستبيان الالكترونية على عينة ميسرة من العاملين في هيئة السياحة العراقية. بلغ قوامها (35) مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة احصائية للتدريب على تطوير مهارات المرشد السياحي بالقطاع السياحي العراقي، وأوصت الدراسة بانتظام تدريب المرشدين السياحيين بما يمكنهم من تحديث المعلومات والتعرف على الوسائل الحديثة للإرشاد السياحي.

الكلمات الدالة: التدريب المهني – مهارات المرشد السياحي – القطاع السياحي – العراق.

المقدمة:

يعد المرشد السياحي عنصراً أساسياً في صناعة السياحة، حيث يعتمد نجاح المنظمات العاملة في قطاع السياحة على جودة ومؤهلات وقدرات المرشدين السياحيين، نظراً لمشاركتهم في ابتكار وبيع وتقديم الخدمات السياحية، وإثارة مشاعر الرضا أو عدم الرضا لدى السائحين (Ivana et al., 2018)، فالمرشد السياحي لا يقوم بدور المرافق ذو الخبرة والمعرفة فحسب، بل يلعب أيضاً دوراً محورياً في سد الفجوات الثقافية، وتعزيز تجربة السفر الشاملة، وتقديم تجربة سياحية تتضمن ذكريات لا تُنسى للسائحين في جميع أنحاء العالم (Jamaludin et al., 2023)، لذلك يُشكل المرشد السياحي تجارب السائحين في الوجهة السياحية، كونه ممثلاً أو سفيراً للمنطقة أو الدولة السياحية (Asci and Akgun, 2025)، وتعد جودة الخدمات التي يُقدمها المرشد السياحي، والتحضير والتنفيذ المُحكم للجولة، والصورة البصرية لمرشد الجولة، والسلوك الثقافي، عوامل مهمة وأساسية في نجاح الجولات السياحية (Statkuvienė, 2024)، وتتطلب هذه المهارات من المرشد السياحي امتلاك مجموعة واسعة من المعرفة والثقافة لتقديم خدمة جيدة للسائحين المحليين والأجانب على حد سواء، فبقدر مهارة وجودة المرشد السياحي، يكون التأثير في النوايا السلوكية للسائحين (Trkmen, 2023).

إن الشرط الأساسي لتطوير قطاع السياحة هو إرساء نظام فعال لتدريب المرشد السياحي، بحيث لا يقتصر على تطوير النظم التعليمية والتربوية السياحية فحسب، بل يشمل أيضاً تحسين نظم التدريب المهني للمرشدين السياحيين، من خلال إعطائه معنى أوسع، في سياق الوظائف الإنسانية والاجتماعية للسياحة (Mínguez et al., 2021)، بهدف منح المرشد السياحي المهارات المهنية والفكرية والأخلاقية ليكون قادراً على تقديم تجارب سياحية لا تُنسى للسائحين بطريقة مثيرة للاهتمام (Kassawneh et al., 2019).

أولاً - الإطار المنهجي للدراسة:

1 - مشكلة الدراسة:

إن غالبية برامج تدريب المرشدين السياحيين، ومحتواها وإطارها التنظيمي لا تعكس تماماً متطلبات قطاع السياحة (Amandykova et al., 2016)، حيث يشير Alani, et al. (2017) إلى نقص في أعداد المرشدين السياحيين ذوي الكفاءات المطلوبة، في ظل نقص التشجيع والتدريب اللازمين لتحسين احترافيتهم وجودة خدماتهم، كما يؤكد Lei, et al. (2018) غياب نظام التدريب المنتظم والمنهجي والشامل للمرشدين السياحيين، حيث يركز التدريب على التثقيف الفكري والمهني، وتجاهل التثقيف الأخلاقي، ويفتقر إلى التوجه القيمي الصحيح والإيجابي، كما تقتصر شركات السياحة إلى المدربين المحترفين ومحتوى التدريب الجيد، ويرى Samarathunga and Jayathilake (2018) فشل العديد من شركات الرحلات السياحية -ربما عن غير قصد- في تدريب وإلهام مرشديها بشكل صحيح في فن الإرشاد السياحي، لذلك يمكن اعتبار المرشد السياحي غير الكفؤ وغير المدرب تدريباً جيداً بمثابة "اليد الخفية للسوق" لأن تقديم خدمات الإرشاد السياحي ذات جودة الرديئة تحطم نجاح المنافسة في حالة عدم وجود احتكار (Fodranova, 2019)، لذلك فإن الافتقار إلى التدريب لا يؤثر فقط على تقدير ومكانة المرشد السياحي، بل يؤثر أيضاً على جودة الخدمات التي يتلقاها السائحون، مما يؤدي إلى ممارسات إرشادية غير أخلاقية، وضعف الأداء الإرشادي، ويشكل ذلك دعاية سلبية تجاه مهنة الإرشاد السياحي، مما يؤثر سلباً على جودة التجربة السياحية، وعلى مستوى رضا السائحين (William, 2021).

وفي ضوء ما سبق تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل التالي: كيف يسهم التدريب في تطوير مهارات المرشد السياحي بالقطاع السياحي العراقي؟

2 - فرضية الدراسة:

لا يوجد تأثير للتدريب على تطوير مهارات المرشد السياحي بالقطاع السياحي العراقي.

3 - أهداف الدراسة:

1/3 توضيح أهمية المرشد السياحي في صناعة السياحة .

2/3 التعرف على دور تدريب المرشد السياحي في رفع مهاراته.

3/3 تحديد مجالات تدريب المرشد السياحي الأكثر أهمية.

4/3 استكشاف المهارات الأساسية للمرشد السياحي.

4 - أهمية الدراسة:

1/4 الأهمية النظرية للدراسة: أصبح تدريب المرشد السياحي يحتل مكانة كبيرة لدى مختلف المنظمات السياحية في الوقت الحاضر، لنظرا لتعدد الأدوار التي يقوم بها المرشد السياحي في صناعة السياحة، وتأثيره الواضح والجلي على نجاح الجولات السياحية ومدى تحقيق رضا السائحين وحثهم على تكرار الزيارة، وهو ما يمثل العامل الجوهري في نجاح صناعة السياحة.

2/4 الأهمية التطبيقية للدراسة: تتمثل في قياس تأثير التدريب على تطوير مهارات المرشد السياحي بالقطاع السياحي العراقي ممثلا في هيئة السياحة العراقية ببغداد.

5 - منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتفسير متغيرات الدراسة، والمنهج المسحي من خلال توزيع استمارة الاستبيان الالكتروني على عينة ميسرة من العاملين في هيئة السياحة العراقية.

6 - حدود الدراسة:

1/6 الحدود المكانية: تم تطبيق البحث في هيئة السياحة العراقية في مدينة بغداد.

2/6 الحدود الزمنية: تم توزيع الاستبيان باستخدام نماذج جوجل خلال المدة من 2025/3/1 إلى 2025/3/25م.

3/6 الحدود البشرية: عينة ميسرة من العاملين في هيئة السياحة العراقية بلغ قوامها 35 مفردة.

7 - الدراسات السابقة:

تناولت دراسة Samarathunga and Jayathilake (2018) تقييم برامج تدريب المرشدين السياحيين الإقليميين في سريلانكا لتعزيز التعليم السياحي، وتوصلت إلى أهمية برامج التدريب المصممة للمرشدين السياحيين في توفير المعرفة والمهارات والمواقف الأكثر ملاءمة وشمولية لتقديم جودة محسنة من خدمات الإرشاد السياحي، كما تناولت دراسة Kovalenko, et al. (2021) تدريب المرشدين السياحيين المستقبليين على التفاعل التواصلي بين الثقافات في إطار النشاط المهني، وتوصلت إلى ضرورة تركيز تدريب المرشد السياحي على التدريب النظري والعملية عالي الجودة، ليكون مهيئاً للتفاعل المهني والتواصلي مع مُستهلكي الخدمات السياحية، وتناولت دراسة Brito (2020) عواقب تحرير مهنة الإرشاد السياحي على وضع وتدريب المرشدين السياحيين، وتوصلت إلى وجود اختلاف رئيسي بين نوعين من المرشدين السياحيين، فالمرشدين المرخصين يتلقون تعليمًا وتدريبًا رسميًا محددًا لأداء عملهم، ومصحوبًا أحيانًا بالتطوير المهني المستمر، بينما لا يحظى مرشدو الجولات المجانية بذلك التدريب والإعداد.

تناولت دراسة Tankovic et al. (2021) أهمية المهارات الشخصية ومهارات التواصل للمرشدين السياحيين في صناعة السياحة، وأثبتت دور مهارات المرشد السياحي كمؤشرات على السلوك المستدام للسائحين، وتناولت دراسة William (2021) المعرفة والمهارات المناسبة لطريق لمرشدي الرحلات السياحية وسبل العيش ونمو صناعة السياحة، وتوصلت إلى أن المرشدين السياحيين الذين حصلوا على التدريب الجيد، قد تمكنوا من تطوير مهاراتهم وطريقة تفكيرهم وتصرفهم، مما ساعدهم على تجنب الأخطاء التي كانت تحدث قبل عملية التدريب، كما تناولت دراسة Kapa et al. (2022b) استكشاف مهارات المرشدين السياحيين لخلق تجارب سياحية لا تُنسى، وتوصلت إلى مجموعة من المهارات الأكثر أهمية للمرشد السياحي وهي: الصدق والموثوقية، والمهارات الأخلاقية، وإدارة الوقت، ومهارات رعاية العملاء، ومهارات الصحة والسلامة ومهارات الاتصال، وأنه يجب إدراج هذه المهارات في برامج التدريب الإرشادي للمرشدين السياحيين لإعدادهم للعمل وتحسين أدائهم لتحقيق أعلى مستوى من رضا السائحين.

ثانياً - الإطار النظري:

1 - أهمية المرشد السياحي في صناعة السياحة:

تتمثل أهمية المرشد السياحي في صناعة السياحة في يلي:

- أ- يقوم المرشد السياحي بتزويد السائحين بالمعلومات المهمة حول الوجهات السياحية، ويعمل على تقديم تجارب ثقافية ملهمة، ويضمن سلامة المجموعات السياحية (Hussey, et al., 2010).
- ب- يقدم المرشد السياحي خدمات عالية الجودة للسائحين، مما يساهم في نجاح منظمي الرحلات السياحية، وتكوين صورة مشرقة عن الوجهة التي يمثلونها (Huang, 2010).
- ج- تقع على عاتق المرشد السياحي في الوجهات السياحية مسؤولية تحقيق أهداف التنمية المستدامة، من خلال توجيه سلوك السائحين للحد من الأضرار البيئية التي يلحقونها بالوجهة دون وعي، وتشجيع السائحين على الالتزام بالسلوك المسؤول أثناء الجولة السياحية (Poudel and Nyaupane, 2013).

- د- يمثل جوهر استخدام السائحين الأجانب لخدمات الإرشاد السياحي في مشاركة المرشد السياحي السائحين التعرف على الثقافات الجديدة وتجنب صعوبات التواجد في البلد الأجنبي (Aslan and Cokal, 2016).
- ه- يشجع المرشد السياحي السائحين على إظهار التصرفات والأفعال المسؤولة، وتطوير السلوك الصديق للبيئة، وتعليم السائحين كيفية استخدام موارد الوجهة، والمساهمة اقتصاديًا في المجتمع المحلي (Tetik, 2017).
- و- يُشكل المرشد السياحي حلقة الوصل بين الوجهة السياحية والسائحين، حيث يقع على عاتقه مسؤولية تشكيل الانطباع العام للسائحين عن الخدمات السياحية التي تُقدمها الوجهة (Kabii et al., 2017).
- ز- يتمتع المرشد السياحي باتصالات مباشرة مع كافة الأطراف في صناعة السياحة، ويضطلع بأدوار متنوعة تستجيب لتوقعات مختلف الجهات المعنية بالسياحة، بما في ذلك السائحين، والمجتمعات المحلية، وموارد الوجهة، وأصحاب العمل، والسلطات الحكومية، والزملاء المرشدون أنفسهم (Francis et al., 2019).
- ح- يكتسب المرشد السياحي أهمية متعددة، فمن وجهة نظر السائحين، فهو مرشد الجولات السياحية، والمعلم والمفسر، وبصفته ممثل لمنظمي الرحلات السياحية، فهو المتحدث الذي يجسد صورة الشركة، والبائع، والمحقق لأكبر قدر ممكن من الدخل لشركته ومصالحته الشخصية، ومن وجهة نظر الوجهة المضيفة، فهو المترجم الذي يفسر ثقافة الوجهة وإرثها الحضاري، والوسيط الذي يتدخل بين المجتمع المضيف وضيوفه من السائحين (Kassawneh et al., 2019).
- ط- يعد المرشد السياحي مسؤولاً أساسياً عن تحقيق رضا السائحين عن تجربة السياحة والسفر، فالسائحين الراضين عن سلوك المرشد السياحي يُظهرون سلوكيات مماثلة (Chen et al., 2024)، وعندما يشعر السائحون بالرضا عن تجاربهم، فإنهم يميلون عادة إلى تكرار الزيارة ويدعون الآخرين إلى تجربتها (Rasoolimanesh et al., 2022).
- ي- يساعد المرشد السياحي الجهات المعنية بالقطاع السياحي على تحسين القدرة التنافسية للوجهات السياحية، وزيادة رضا السائحين، مما يعزز بدوره الاستدامة الشاملة لصناعة السياحة (Cokal and Demirel, 2024).

2 - أهمية تدريب المرشد السياحي:

أوضح Weiler and Black (2015b) أن تدريب المرشد السياحي يحقق أهدافاً متعددة، منها القضاء على ممارسات الإرشاد غير الأخلاقية، وتحسين تجارب السائحين، وتعزيز سمعة مقدمي الخدمات السياحية والوجهات السياحية، لذلك من الأهمية بمكان أن يتعلم المرشد السياحي المعلومات الجديدة، وأن يتدرب على القدرات والمهارات المفيدة، وأن يكون على دراية بسمات الشخصية المميزة حتى يتمكن من رعاية السائحين على أفضل وجه، وبناء ولاءهم (Syakier and Hanafiah, 2021)، حيث تتسم مسؤوليات المرشد السياحي بالتعقيد، وتتطلب منه العمل الميداني من خلال جمع المعلومات، والتواصل مع عدد كبير من الأشخاص والمسؤولين، مما يستلزم أن يكون المرشد السياحي متعدد المهارات، وأن يساعد السائحين على استكشاف الوجهة من خلال رؤيته، وأن يكون لديه الوعي بما يجب فعله، وما لا يجب فعله، وتحتاج كل هذه المهارات إلى التدريب المكثف والمتواصل (Bansal et al., 2024)، ومن ثم تنامي الحاجة إلى تصميم وتنظيم برامج

خاصة للتطوير المهني للمرشدين السياحيين، مع مراعاة تفاصيل محتوى التدريب المهني، وتوحيد المتطلبات والمعايير المهنية لتدريب المرشدين السياحيين (Amandykova et al., 2016).

وفقاً للجمعية النمساوية المهنية للمؤسسات الرياضية والترفيهية هناك العديد من المزايا في تدريب المرشدين السياحيين (APASLE, 2014):

- أ- يشكل المرشد السياحي المدرب أداة تسويقية فعالة للإعلانات المحلية.
- ب- يسهم المرشد السياحي المدرب بشكل كبير في فهم البلد والمنطقة السياحية.
- ج- يسهم المرشد السياحي المدرب بخبرته الفنية، ومعرفته الخاصة بالظروف المحلية، في تعزيز الفهم الثقافي للوجهة، وفي تكوين انطباعات السائحين عنها.
- د- يحقق تدريب المرشد السياحي المصلحة العامة (التعليمية) للدولة، وخاصةً فيما يتعلق بمراقبة أطفال المدارس، وتزويدهم بالمعلومات.
- هـ- يدرك المرشد السياحي المدرب فوراً الإجراءات الواجب اتخاذها في حال وجود مشاكل صحية، أو أمنية
- و- يعزز المرشد السياحي المدرب التفاهم المتبادل، ويُزيل الأحكام المسبقة ويحسن التفاهم بين الثقافات، باعتبار السياحة وسيلة للتواصل الدولي السلمي.

3 - مجالات تدريب المرشد السياحي:

وفقاً لأدوار المرشد السياحي الأساسية تتحدد مجالات التدريب اللازمة لرفع كفاءة المرشدين السياحيين وتعزيز مهاراتهم المهنية، إذ تتضمن أدوار المرشد السياحي: الدور الإداري من خلال توفير التوجيه وسهولة الوصول والأمن والسلامة وتنظيم المجموعة السياحية وإدارتها والتحكم فيها، والدور التفاعلي من خلال إدارة العلاقات بين السكان المحليين والسائحين، ومزج تجارب الثقافات المختلفة التي تؤدي إلى فهم الثقافة المحلية، وعرض تجربة الحياة اليومية للمجتمع المضيف، والدور الاجتماعي من خلال الحفاظ على التماسك داخل المجموعة السياحية، وضمان الترفيه والتسلية والانضباط والمعنويات الإيجابية، والدور التواصلي من خلال تقديم المعلومات والمعرفة والتفسير حول المواقع السياحية المختلفة والجوانب المهمة في الوجهة أثناء الجولات الإرشادية (Chikuta et al., 2017)، (Bayram, 2021).

وبناء على ذلك يمكن تحديد مجالات تدريب المرشد السياحي في الجوانب التالية:

- أ- **التدريب على إدارة الجولة:** يتضمن التنظيم والإدارة والتحكم في المجموعة السياحية (Weiler and Black, 2015a).
- ب- **التدريب على إدارة التجربة السياحية:** يتضمن إدارة العلاقات بين السكان المحليين والسائحين، وتجربة الثقافات المختلفة، وتسهيل تجارب سياحية لا تنسى للسائحين (Weiler and Black, 2015b)، لذلك من المفيد أن يشمل التدريب المهني للمرشد السياحي الثقافة والقيم والمعرفة المفيدة، والأفكار التي تنعكس في الفن والدين والتقاليد والخبرة الإنسانية (Litovka-Demenina, 2019).
- ج- **التدريب على إدارة الوجهة/الموارد:** يتضمن استدامة البيئات المضيفة والمجتمعات المحلية والوجهات السياحية، والتدخل والتحكم في ما يراه السائحون ويسمعونه ويفعلونه (Cetinkaya and Oter, 2016).

د- التدريب على إدارة الوقت: يتضمن الوقت المخصص لعملية الإرشاد السياحي، والحرص على وقت الجولات والزيارات، والذي يتراوح من نصف يوم إلى يومين أو أكثر (El-Menshawy, 2016)، والوصول إلى نقطة الالتقاء، وإكمال المهام والوفاء بالالتزامات في الوقت المحدد أو قبله (Kapa et al., 2022b).

هـ- التدريب على أخلاقيات الإرشاد السياحي: يتضمن المبادئ التوجيهية للميثاق العالمي لأخلاقيات السياحة، والتوازن بين أخلاقيات التنمية المستدامة للسياحة، وأخلاقيات عمل المرشد السياحي لتحسين جودة الخدمات (Maja et al., 2015).

4 - مهارات المرشد السياحي:

تستند أصول مهارات المرشد السياحي الحديث إلى مسارين رئيسيين هما: المستكشف والمرشد، ويتشابه هذان المساران المتميزان ليشكلا العمود الفقري للمرشد السياحي الماهر، الذي لا يقود ويوجه السائحين عبر المناظر الطبيعية غير المألوفة فحسب، بل ينقل لهم أيضًا الحكمة والسياق التاريخي والرؤى الثقافية، مما يعزز العلاقة بين السائحين والوجهات السياحية (Jamaludin et al., 2023).

تتجلى أهم مهارات المرشد السياحي في المهارات الشخصية، ومهارات لغة الجسد، ومهارات التواصل، ومهارات بناء العلاقات، ومهارات الثقافة.

أ - المهارات الشخصية:

يقصد بالمهارات الشخصية المواقف، والعادات، والسمات الشخصية التي يمتلكها الشخص، أو المهارات التي تجعله موظفًا جيدًا وملائمًا للعمل (Vasanthakumari, 2019)، حيث يزاول المرشد السياحي المعاصر مهنةً خاصة، تستوجب التوافق مع نمط شخصية معين، واهتمامات وقدرات محددة، ومزيج من السمات الفردية والنفسية والجسدية، وتعد المهارات الشخصية المرتبطة بفهم العالم الداخلي للمرشد السياحي أمرًا بالغ الأهمية لتحديد مساره المهني المستقبلي (Kovalenko, et al., 2021)، حيث تسهم المهارات الشخصية في تحقيق درجة عالية من رضا السائحين الحاليين، وجذب المزيد من السائحين المحتملين، مما ينعكس إيجاباً على قطاع السياحة، ويزيد من تنافسية الوجهات السياحية (Kassawnh et al., 2019).

تتضمن المهارات الشخصية للمرشد السياحي اللباقة والالتزام بالمواعيد، والحفاظ على النظافة الشخصية، وارتداء الملابس الأنيقة، واحترام خصوصية السائحين، واحترام معتقدات وتقاليد المجتمع المحلي، والتخلي بالأخلاق الحميدة وأدب التعامل، والتصرف بودٍ وسهولة التعامل مع كافة أطراف صناعة السياحة (Bansal et al., 2024)، كما يعد إتقان المرشد السياحي لمهارات اللغة التي يتحدث بها السائحون أمرًا بالغ الأهمية، لدعم التواصل الفعال وتوطيد الألفة بين المرشد السياحي والسائحين، وبشكل أساسي يجب إتقان اللغة الإنجليزية لأنها اللغة الأكثر استخداماً في تقديم المعلومات للسائحين حول العالم (Chanwanakul, 2021)، إذ تشير بعض الدراسات إلى أن الكثير من المرشدين السياحيين حول العالم لا يجيدون التحدث بلغة أجنبية، مما يُصعب على وكلاء السفر ومنظمي الرحلات إيجاد المرشدين السياحيين المؤهلين والقادرين على تلبية احتياجات الأسواق الناشئة، ومن ثم يعد التدريب والتعلم اللغوي أمرًا بالغ الأهمية لتمكين المرشدين السياحيين (Kapa et al., 2022).

ب - مهارات استخدام لغة الجسد:

ترتبط لغة الجسد بأسلوب المرشد السياحي وقدرته على نقل المعلومات بطريقة غير لفظية مما ينعكس على رضا السائحين (Purwaningsih, 2013)، حيث أن لغة الجسد التي يستخدمها المرشد السياحي تمثل مهارة في إدارة حركاتها الجسدية التي تجذب انتباه السائحين إلى الحديث أو القصة التي يرويها (Mutiaraningrum and Meniwati, 2021).

ج - مهارات التواصل الفعال:

يقصد بمهارات التواصل قدرة الشخص على إيصال المعلومات إلى المتلقي بقصد التأثير عليه لبناء العلاقات في التفاعلات المهنية (Krishnan et al., 2019)، حيث يقتصر دور المرشد السياحي على عرض الحقائق وسرد الأحداث التاريخية للسائحين فحسب، بل يجب عليه أيضًا اتقان مهارات التواصل الفعال من خلال تناول الشؤون الجارية، والرد على أسئلة السائحين، وإدارة تعليقاتهم، والتفاعل مع ثقافات وجنسيات وأعراق وأعمار وأجناس ومعتقدات سياسية وإعاقات متنوعة (Statkuvienė, 2024)، من أجل بناء علاقة جيدة مع السائحين، والاستماع بانتباه لاحتياجاتهم، وتقديم المعلومات الواضحة والدقيقة لهم، مع مراعاة الفروق الثقافية (Lovrentjev, 2015)، لذلك يجب أن يتضمن التدريب المهني للمرشد السياحي مراعاة جانب الحوار بين الثقافات، في إطار تفاعل مهني وتجاري مع ممثلي الثقافات واللغات المختلفة، واكتساب المهارات الإبداعية للتفاعل الحوارية في النشاط المهني (Dashevskaya and Tomkovich, 2018)، إذ يعتبر السائح بصفة عامة شخصًا يتمتع بأسلوب حوار (Maddamsetti, 2020).

د - مهارات بناء العلاقات مع أطراف صناعة السياحة:

يتطلب المرشد السياحي لتوفير الخدمة الجيدة للسائحين بناء علاقات التواصل الوطيدة مع السائحين المحليين والأجانب، ومنظمي الرحلات السياحية، ووكالات السياحة والسفر، والفنادق وأماكن الإقامة الأخرى، ووسائل النقل، والمطاعم، وأصحاب المتاجر، والمستشفيات، ومراكز الشرطة، ومقدمي الخدمات الآخرين (Cokal and Yilmaz, 2020)، لذلك ينبغي على المرشد السياحي التحلي بمهارات بناء العلاقات الوثيقة بين الوجهة والسائحين من خلال السلوكيات المهنية للحصول على رضا السائحين عن جولة الإرشاد السياحي (Bingol, 2024)، وتتضمن مهارات بناء العلاقات مع الأطراف الفاعلة في السياحة خمسة عناصر تشمل الانفتاح، والتعاطف، والموقف الداعم، والسلوك الإيجابي، والقدرة على المساواة في المكانة مع الآخرين (Mulyana and Kemala, 2022).

هـ - مهارات الثقافة العامة:

تؤثر الاختلافات الثقافية على مستوى المعرفة وأسلوب السرد ومهام نقل الثقافة لدى المرشد السياحي (Mohtadi, et al., 2022)، لذلك تتضمن مهارات المرشد السياحي سمات تُبرز أهمية المرشد السياحي كسفير ثقافي (Rihova and Alexander, 2024)، من خلال مهارات اطلاع السائحين على خصائص الوجهة، وتاريخها، وثقافتها، ومجتمعها المحلي، وطبيعتها، وتقديم الشرح والثقافة والتفاعل مع السائحين بطرق تفسيرية فعالة ومسلية ومثيرة للاهتمام (Latkova et al., 2018)، مما يمكن السائحين من فهم قيمة هذه الثقافة، وتقديم صورة إيجابية للوجهة (Lin et al., 2018).

ثالثاً - الإطار التطبيقي:

1 - منهجية الدراسة الميدانية:

1/1 تصميم استمارة الاستبيان:

اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تكونت من (17) سؤالاً، وانقسمت إلى (3) أسئلة شخصية و (14) سؤالاً موضوعياً، تضمن محورين هما المحور الأول مهارات المرشد السياحي وتكون (7) أسئلة، والمحور الثاني تدريب المرشد السياحي وتكون من (7) أسئلة.

2/1 مقياس استمارة الاستبيان:

تم استخدام مقياس ليكرت الخامس، لتحديد الاجابات على اسئلة استمارة الاستبيان والتي شملت خمسة اختيارات هي (لا اتفق مطلقاً - لا اتفق - محايد - اتفق - اتفق تماماً).

جدول (1) مقياس الاجابة على اسئلة استمارة الاستبيان

التصنيف	لا اتفق مطلقاً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
الدرجة	1	2	3	4	5
المدى	من 1.0 إلى 1.8	أكبر من 1.8 إلى 2.6	أكبر من 2.6 إلى 3.4	أكبر من 3.4 إلى 4.2	أكبر من 4.2 إلى 5.0

3/1 اختبار صدق وثبات استمارة الاستبيان:

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha من أجل التحقق من ثبات المقياس المستخدم في الاستبيان، كما تم استخدام معامل الصدق الذاتي من أجل التحقق من صدق مقياس استمارة الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS, V.25)، كما يوضحه الجدول (2).

جدول (2) معامل الثبات ألفا كرونباخ والصدق الذاتي لمحاور الاستبيان

المحور	العنوان	عدد الاسئلة	معامل الفا كرونباخ	معامل الصدق الذاتي
الاول	مهارات المرشد السياحي	7	0.881	0.938
الثاني	تدريب المرشد السياحي	7	0.798	0.893
جملة أسئلة الاستبيان		14	0.825	0.908

تبين من الجدول (2) ان قيمة معامل الفا كرونباخ لاسئلة استمارة الاستبيان بلغت 0.825، مما يشير إلى ارتفاع درجة ثبات مقياس استمارة الاستبيان، كما اتضح أن قيمة معامل الصدق الذاتي بلغت 0.908 مما يشير إلى وجود درجة عالية من صدق مقياس استمارة الاستبيان.

4/1 تحديد عينة الدراسة:

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية الميسرة من العاملين في هيئة السياحة ببغداد، حيث تم توزيع استمارات الاستبيان الالكترونية وبلغ عدد الاستجابات منها (35) مفردة.

2 - التحليل الإحصائي للبيانات الشخصية:

جدول (3) الإحصاء الوصفي للبيانات الشخصية

البيانات الشخصية	الفئات	عدد التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي
الجنس	ذكر	25	71.4	1.17
	أنثى	10	28.6	
العمر	اقل من 30 سنة	14	40.0	1.65
	من 30 الى 40 سنة	12	34.3	
	من 40 الى 50 سنة	6	17.1	
	اكثر من 50 سنة	3	8.6	
عدد سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	22	63.9	1.20
	5 - 10 سنوات	9	25.7	
	10 - 15 سنة	3	8.6	
	اكثر من 15 سنة	1	2.9	

تبين من الجدول (3) زيادة اعداد العاملين من الذكور بعدد 25 فردا بنسبة 71.4% وبلغ عدد الاناث 10 بنسبة 28.6%، بمتوسط حسابي بلغ 1.17، وجاءت الفئة العمرية اقل من 30 سنة في المرتبة الاولى من العاملين بعدد 14 فردا بنسبة 40% بمتوسط حسابي بلغ 1.65، ومن حيث عدد سنوات الخبرة جاءت النسبة الاكبر اقل من 5 سنوات بعدد 22 فردا بنسبة 63.9%، بمتوسط حسابي بلغ 1.20.

3 - التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة:

المحور الاول: مهارات المرشد السياحي.

جدول (4) التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حول مهارات المرشد السياحي

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	يتعامل المرشد السياحي مع السائحين بكل صدق وأمانة	3.8	1.12	76	1
2	يتسم المرشد السياحي بالزي الأنيق والنظافة الشخصية	3.6	1.15	72	3
3	يجيد المرشد السياحي اتقان اللغة الانجليزية على الأقل مع اللغة العربية	3.5	1.14	70	4
4	يلتزم المرشد السياحي باستقبال المجموعات السياحية في الوقت المحدد	3.6	1.16	72	3
5	يحرص المرشد السياحي على استكمال كل جوانب البرنامج السياحي	3.7	1.20	74	2
6	يحرص المرشد السياحي على تحقيق رضا السائحين عن الجولات السياحية	3.7	1.20	74	2
7	يستطيع المرشد السياحي التعامل مع الازمات وحل المشكلات الطارئة خلال تنفيذ الجولات السياحية	3.7	1.12	74	2

جاءت في المرتبة الأولى عبارة " يتعامل المرشد السياحي مع السائحين بكل صدق وأمانة "، حيث بلغ الوزن النسبي 76%، وبلغ المتوسط الحسابي 3.8، ومن ثم تقع آراء عينة الدراسة في مدى اتفق، وجاء في المرتبة الثانية عبارة " يحرص المرشد السياحي على استكمال كل جوانب البرنامج السياحي "، حيث بلغ الوزن النسبي 74%، وبلغ المتوسط الحسابي 3.7، ومن ثم تقع آراء عينة الدراسة في مدى اتفق، كما جاء في نفس المرتبة عبارة " يحرص المرشد السياحي على تحقيق رضا السائحين عن الجولات السياحية "، حيث بلغ الوزن النسبي 74%، وبلغ المتوسط الحسابي 3.7، ومن ثم تقع آراء عينة الدراسة في مدى اتفق، وجاء في المرتبة عبارة " يستطيع المرشد السياحي التعامل مع الازمات وحل المشكلات الطارئة خلال تنفيذ الجولات السياحية "، حيث بلغ الوزن النسبي 74%، وبلغ المتوسط الحسابي 3.7، ومن ثم تقع آراء عينة الدراسة في مدى اتفق، وجاء في المرتبة الثالثة عبارة "يتسم المرشد السياحي بالزي الأنيق والنظافة الشخصية "، حيث بلغ الوزن النسبي 72%، وبلغ المتوسط الحسابي 3.6، ومن ثم تقع آراء عينة الدراسة في مدى اتفق، كما جاء في نفس المرتبة عبارة " يلتزم المرشد السياحي باستقبال المجموعات السياحية في الوقت المحدد"، حيث بلغ الوزن النسبي 72%، وبلغ المتوسط الحسابي 3.6، ومن ثم تقع آراء عينة الدراسة في مدى اتفق، وجاء في المرتبة الرابعة عبارة " يجيد المرشد السياحي اتقان اللغة الانجليزية على الأقل مع اللغة العربية "، حيث بلغ الوزن النسبي 70%، وبلغ المتوسط الحسابي 3.5، ومن ثم تقع آراء عينة الدراسة في مدى اتفق.

المحور الثاني: تدريب المرشد السياحي

جدول (5) التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حول تدريب المرشد السياحي

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
8	يلزم اجتياز المرشد السياحي لدورة تدريبية للحصول على تصريح مزاولة المهنة	3.7	1.22	74	1
9	يتم عقد دورات تدريبية للمرشدين السياحيين المسجلين بصفة دورية	3.6	1.12	72	2
10	يتم توفير الاماكن المناسبة والمجهزة لعقد الدورات التدريبية للمرشدين السياحيين	3.6	1.13	72	2
11	يتضمن البرنامج التدريبي للمرشد السياحي معلومات ثقافية عامة حول المقومات السياحية في العراق	3.6	1.19	72	2
12	يتضمن البرنامج التدريبي للمرشد السياحي اداب التعامل والاتيكيك لمراقبة السائحين	3.6	1.18	72	2
13	يحتوى البرنامج التدريبي للمرشد السياحي على وحدة لتطوير اتقان اللغة الانجليزية	3.5	1.12	70	3
14	يوجد امكانية لحضور المرشدين السياحيين للتدريب عن بعد	3.5	1.21	70	3

جاءت في المرتبة الأولى عبارة " يلزم اجتياز المرشد السياحي لدورة تدريبية للحصول على تصريح مزاولة المهنة "، حيث بلغ الوزن النسبي 74%، وبلغ المتوسط الحسابي 3.7، ومن ثم تقع أراء عينة الدراسة في مدى اتفق، وجاء في المرتبة الثانية عبارة " يتم عقد دورات تدريبية للمرشدين السياحيين المسجلين بصفة دورية "، حيث بلغ الوزن النسبي 72%، وبلغ المتوسط الحسابي 3.6، ومن ثم تقع أراء عينة الدراسة في مدى اتفق، كما جاء في نفس المرتبة عبارة " يتم توفير الاماكن المناسبة والمجهزة لعقد الدورات التدريبية للمرشدين السياحيين "، حيث بلغ الوزن النسبي 72%، وبلغ المتوسط الحسابي 3.5، ومن ثم تقع أراء عينة الدراسة في مدى اتفق، وجاء في نفس المرتبة عبارة " يتضمن البرنامج التدريبي للمرشد السياحي معلومات ثقافية عامة حول المقومات السياحية في العراق "، حيث بلغ الوزن النسبي 72%، وبلغ المتوسط الحسابي 3.6، ومن ثم تقع أراء عينة الدراسة في مدى اتفق، وجاء في نفس المرتبة عبارة " يتضمن البرنامج التدريبي للمرشد السياحي اداب التعامل والاتيكيك لمراقبة السائحين "، حيث بلغ الوزن النسبي 72%، وبلغ المتوسط الحسابي 3.6، ومن ثم تقع أراء عينة الدراسة في مدى اتفق، كما جاء في المرتبة الثالثة عبارة " يحتوى البرنامج التدريبي للمرشد السياحي على وحدة لتطوير اتقان اللغة الانجليزية "، حيث بلغ الوزن النسبي 70%، وبلغ المتوسط الحسابي 3.5، ومن ثم تقع أراء عينة الدراسة في مدى اتفق، وجاء في نفس المرتبة عبارة " يوجد امكانية لحضور المرشدين السياحيين للتدريب عن بعد "، حيث بلغ الوزن النسبي 70%، وبلغ المتوسط الحسابي 3.5، ومن ثم تقع أراء عينة الدراسة في مدى اتفق.

4 - اختبار صحة فرضية الدراسة:

تم اختبار صحة فرضية الدراسة باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج SPSS, V.25 ، الجدول (6):

جدول (6) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لفرضية الدراسة

المتغيرات	أبعاد النموذج	قيمة الانحدار (B)	الخطأ المعياري
المتغير التابع	مهارات المرشد السياحي	1.134*	0.010
المتغير المستقل	تدريب المرشد السياحي	0.510	0.112
القيم الإحصائية	قيمة F المحسوبة	76.570	
	مستوى دلالة F المحسوبة	0.000	
	معامل الارتباط (R)	0.625	
	معامل التحديد (R ²)	0.610	
	الخطأ المعياري للتقدير	0.132	

* ثابت الانحدار.

يتضح من الجدول (6) وجود علاقة ارتباطية موجبة بين تدريب المرشد السياحي ومهارات المرشد السياحي حيث بلغ معامل الارتباط (0.625)، كما بلغت القيمة التفسيرية للنموذج في معامل التحديد (0.610)؛ مما يشير إلى أن 61.1% من التغيرات الحاصلة في مهارات المرشد السياحي يفسرها تدريب المرشد السياحي.

بلغت قيمة (F) المحسوبة 76.570 وهي ذات دلالة إحصائية تساوي (sig= 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يدل على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتدريب المرشد السياحي على مهارات المرشد السياحي.

يتضح مما سبق قبول الفرضية البديلة أنه: يوجد تأثير للتدريب على تطوير مهارات المرشد السياحي بالقطاع السياحي العراقي.

الخاتمة:

نتائج الدراسة:

- جاءت اراء عينة الدراسة مرتفعة فيما يتعلق بتعامل المرشد السياحي مع السائحين بكل صدق وأمانة، وحرص المرشد السياحي على استكمال كل جوانب البرنامج السياحي، وحرص المرشد السياحي على تحقيق رضا السائحين عن الجولات السياحية، واستطاعة المرشد السياحي التعامل مع الازمات وحل المشكلات الطارئة خلال تنفيذ الجولات السياحية، وتميز المرشد السياحي

بالزي الأنيق والنظافة الشخصية، والتزام المرشد السياحي باستقبال المجموعات السياحية في الوقت المحدد، واجادة المرشد السياحي اتقان اللغة الانجليزية على الأقل مع اللغة العربية، مما يشير إلى ان مهارات المرشد السياحي جيدة لمرافقة المجموعات السياحية في العراق.

- جاءت اراء عينة الدراسة مرتفعة فيما يتعلق بالزام اجتياز المرشد السياحي لدورة تدريبية للحصول على تصريح مزاوله المهنة، وعقد دورات تدريبية للمرشدين السياحيين المسجلين بصفة دورية، وتوفير الاماكن المناسبة والمجهزة لعقد الدورات التدريبية للمرشدين السياحيين، وتضمن البرنامج التدريبي للمرشد السياحي معلومات ثقافية عامة حول المقومات السياحية في العراق، وتضمن البرنامج التدريبي للمرشد السياحي اداب التعامل والاتيكيك لمرافقة السائحين، وتضمن البرنامج التدريبي للمرشد السياحي على وحدة لتطوير اتقان اللغة الانجليزية، وامكانية لحضور المرشدين السياحيين للتدريب عن بعد، مما يشير إلى توفر فرص التدريب للمرشدين السياحيين في القطاع السياحي بالعراق.
- تبين من نتائج الدراسة الميدانية أن تدريب المرشدين السياحيين قد ساهم في تطوير مهارات المرشد السياحي في القطاع السياحي بالعراق.

التوصيات:

- تحديد مدة زمنية لتجديد تصريح مزاوله المهنة للمرشد السياحي، والزامه بحضور دورة تدريبية قبل تجديد التصريح، ويقترح أن تكون مدة الترخيص خمس سنوات.
- تنظيم ندوات عبر الإنترنت لرفع مستوى مهارات المرشدين السياحيين في المحافظات البعيدة عن بغداد.
- التوسع في انشاء فروع لنقابات المرشدين السياحيين في مختلف المحافظات العراقية.
- توفير فرص تعلم اللغات الأخرى غير الانجليزية لتجهيز المرشدين السياحيين لاستقبال المجموعات السياحية من مختلف الدول، ويقترح التركيز على اللغة الفرنسية والاسبانية والروسية.
- تدريب المرشدين السياحيين بانتظام، مما يُمكنهم من تحديث المعلومات والتعرف على الوسائل الحديثة للارشاد السياحي.

قائمة المراجع:

- Amandykova, S.K., Syrlybayev, M.K., Saimova, S.A., Altynbassov, B.O., Suleimenova, S.Z., Berdiyaraova, Z.S., and Askarova, A.O. (2016). The role of science and education in the formation of national human capital: Kazakhstani experience.
- Alani, F., Khan, F.R., and Manuel, D.F. (2017). Need For Professionalism And Quality Service Of The Tourist Guides In Oman. International Journal of Tourism & Hospitality Reviews, 4(1), 20-29.
- Asci, A. and Akgun. D. (2025). The Role of Tour Guides in Sustainable Tourism Practices. Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 13 (1), 23-47.

- Aslan, Z., and Cokal, Z. (2016). Tourist perceptions regarding the contribution of professional tour guides to cultural values. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 4(1), 53-69.
- Austrian Professional Association of Sports and Leisure Enterprises, (APASLE) (2014). Arguments for a regulated tourist guide industry. Available at: http://www.freizeitbetriebwien.at/Download/argumentarium_fremdenffuehrer_rieglementierung_en_.pdf.
- Bansal, S.P., Gautam, P.K., Kulshreestha, S., Dixit, S., and Dixit, S. (2024). Code of conduct for tour guides and general do's and do nots. *Tour Guiding Essentials*.
- Bayram, G., (2021): Tour Guides' Roles and Responsibilities in a Community-Based Tourism Approach. In: *The Routledge Handbook of Community Based Tourism Management: Concepts, Issues and Implications*, Walia, S., (Ed.), pp.225-237, New York, Routledge.
- Bingol, S. (2024). Exploring memorable travel experiences in urban tourism: insights from five vibrant cities. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 9(2), 99-112.
- Brito, L.M. (2020). The Consequences of Guiding Profession Deregulation for the Status and Training of Tourist Guides: a Portuguese Overview. *International Journal of Tour Guiding Research*, 1(1), 34-44.
- Cetinkaya, M., and Oter, Z., (2016). Role of Tour Guides on Tourist Satisfaction Level in Guided Tours and Impact on Re-Visiting Intention: A Research in Istanbul. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 7(1), 40-54.
- Chanwanakul, S. (2021). English Language Proficiency of Tour Guides at a Historical Attraction. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(13), 1905-1910.
- Chen, K.H., Ye, C. and Yu, C.H. (2024). Military tourism cultural heritage site experiences cape effects on authenticity, memorability, and revisit intention: learning from Taiwanese military dependents' villages. *Tourism Review*, 79(3), 739-756.
- Chikuta, O., Kabote, F., and Chikanya, N. (2017). Tour Guides Experiences with Tourists with Disabilities, *European Journal of Tourism. Hospitality and Recreation*, 8(2), 130-139.
- Cokal, Z., and Yilmaz, I. (2020). The role of ethical behaviors in the effect of tour guide performance on destination image. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 15(2), 493-518.
- Cokal, Z. and Demirel, U.N. (2024). The Effect of The Ethical Behaviors of Tourist Guides on Tourist Satisfaction and Intention to Revisit. *Journal of Travel and Hospitality Business*, 21(2), 306-326.
- Dashevskaya, I.M., and Tomkovich, O.I. (2018). Interactive teaching methods and their application in excursion activities. *Bulletin of Taras Shevchenko Luhansk National University*, 4(239), 129-134.
- El-Menshawy, S., (2016). Effective Rapport in Tourist Guiding, Interpretation of Themes. *Journal of Socialomics*, 5(3), 1-5.
- Fodranova, I. (2019). Regulated or Unregulated Trade of Tourist Guides?. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(3), 1-13.
- Francis, K., Wandaka, J., Aamathai, A., & Jilo, N. (2019). The Role of Tour Guides in Promotion of Sustainable Tourism Practices in Kenya. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 7(2), 40-47.
- Huang, S. (2010). A Revised Importance–Performance Analysis of Tour Guide

- Performance In China. *Tourism Analysis*, 15(2), 227-241.
- Hussey, J., Holden, M.T., Lynch, P. (2010). Defining Professionalism In The Tourism Context. *Tourism and Hospitality Research in Ireland Conference (THRIC)*. Shannon Hotel School, 1–17.
- Ivana, B., Tatjana, P., and Snezana, B. (2018). Croatia as a tourist destination from the perspective of tourists from Serbia. *Megatrend revija*, 15(1), 19-34.
- Jamaludin, M. A., Rosli, N. L. I, & Saffine, S. S. (2023). Fundamental of Tour Guide in Muslim Friendly Tourism. *Journal of Halal Industry & Services*, 6(1), 1-5.
- Kabii, F., Okello, M.M., and Kipruto, N. (2017). Effects of Tour Guides Training on Their Performance in Kenya. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 5(6), 233-250.
- Kapa, M.G., de Crom, E.P. and Hermann, U.P. (2022). Exploring The Profile of Tourist Guides in South Africa. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 11(3), 1227-1239.
- Kapa, M.G., de Crom, E.P., and Hermann, U.P. (2022b). An Exploration of Tourist Guides' Competencies to Create Memorable Tourist Experiences. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 44(4), 1350–1358.
- Kassawneh, M., Al Makhadmeh, I., Shatnawi, H., and Al Najdawi, B., (2019). The Impact of Behaviors and Skills of Tour Guides in Guiding Tourist Groups. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(1), 1-13.
- Kovalenko, O.V., Yepyk, L.I., Yeromenko, A.Y., Kashynska, O.Y., and Bezruchenkov, Y.V. (2021). Training of the future tourist guides for intercultural communicative interaction within professional activity. *Linguistics and Culture Review*, 5(4), 729-746.
- Krishnan, I.A., Ching, H.S., Ramalingam, S., and Maruthai, E. (2019). An investigation of communication skills required by employers from the fresh graduates. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 27(3), 1507–1524.
- Latkova, P., Jordan, E., Vogt, C., Everette, M., and Aquino, C. (2018). Tour Guides' Roles and Their Perceptions of Tourism Development in Cuba. *Tourism Planning & Development*, 15(3), 347-363.
- Lei, X., Miao, N., Peiwen, L. (2018). A Brief Discussion on the Attribution and Countermeasures of the Lack of Professional Ethics in Tour Guides. *2nd International Conference on Social Sciences, Arts and Humanities*, pp.868-872.
- Litovka-Demenina, S. (2019). Marketing culture of future specialists in the sphere of tourism. *Bulletin of Mukachevo State University. Pedagogy and Psychology*, 1(9), 81-83.
- Lovrentjev, S. (2015). Education of tourist guides: Case of Croatia. *Procedia Economics and Finance*, 23(1), 555–562.
- Lin, Y., Lin, M., and Chen, Y. (2018). Examining the Impact of Tour Guides' Professional Competences on Service Quality, Tourist Satisfaction and Repurchase Intentions towards Package Tour Products. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 6(2), 102-114.
- Maddamsetti, J. (2020). Cultivating culturally relevant and sustaining pedagogy through field experiences: discourses of elementary preservice teachers of colour. *New Educator*, 16(4), 352-375.
- Maja, M., Aleksandra, D., and Tamara, J. (2015). Ethical climate in hotels of Kopaonik. Paper presented at the 16th Contemporary Trends in Tourism and Hospitality, Novi Sad.

- Mínguez, C., Martínez-Hernández, C., and Yubero, C. (2021). Higher education and the sustainable tourism pedagogy: Are tourism students ready to lead change in the post pandemic era?. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 29, 100329.
- Mohtadi, M.M., Alwardi, A., Pahlevanzadeh, M.J. and Fathi, M.R. (2022). Mathematical modeling for the simultaneous allocation and scheduling of tour guides: a practical problem in war tourism. *International Journal of Industrial Engineering*, 29(5), 671-688.
- Mulyana, H., and Kemala, Z. (2022). Interpersonal Communication Patterns of Tour Guides at the Kasepuhan Palace, Cirebon, West Java. *Tourism Scientific Journal*, 7(1), 86–96.
- Mutiaraningrum, I., and Meniwati, I. (2021). Komunikasi Nonverbal Dalam Storytelling Ira. *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif*, 7(2), 391.
- Poudel, S. and Nyaupane, GP. (2013). The role of interpretative tour guiding in sustainable destination management: A comparison between guided and nonguided tourists. *Journal of Travel Research*, 52(5), 659-672.
- Purwaningsih, R.M. (2013). The Influence of Tour Guide Service Quality on Tourist Satisfaction at Prambanan Temple Special Review on Verbal Language Ability. *National Journal of Tourism*, 5(3), 146–153.
- Rasoolimanesh, S.M., Seyfi, S., Rather, R.A. and Hall, C.M. (2022). Investigating the mediating role of visitor satisfaction in the relationship between memorable tourism experiences and behavioral intentions in heritage tourism context. *Tourism Review*, 77(2), 687-709.
- Rihova, I. and Alexander, M. (2024). How do tour guides cope with knowledgeable tourists? Conceptualising knowledge / information asymmetry in tour-guiding contexts. *Tourism Review*, doi:10.1108/TR-07-2023-0515.
- Samarathunga, W.H.M.S., and Jayathilake, P.M.B. (2018). Assessment Of Regional Tour Guide Training Programmes In Sri Lanka: Towards Promoting Tourism Education. *SEUSL Journal of Marketing*, 3(1), 9-17.
- Statkuvienė, D. (2024). The Need of Producing of Professional Code of Ethics for Guides in Lithuania. *Economics & Education*, 9(3), 7-14.
- Syakier, W.A. and Hanafiah, M.H. (2021). Tour Guide Performances, Tourist Satisfaction and Behavioural Intentions: A Study On Tours In Kuala Lumpur City Centre. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 1-18.
- Tankovic, C.A., Kapes, J., and Kraljic, V. (2021). Importance of soft skills and communication skills in tourism: viewpoint from tourists and future tourism employees. *Tourism in Southern and Eastern Europe*, 6(1), 167-185.
- Tetik, N. (2017). Tourist Guidance in Sustainable Tourism Management. In: Guzel, F.O., Altıntas, V. and Sahin, I (Edt.). *Tourist Guidance Research, Foresights and Applications*, (pp. 81-95). Ankara: Detay Publishing.
- Trkmen, E. (2023). Unethical Behaviors Faced By Tourist Guides. *Journal of Gastronomy and Travel Research*, 7(2), 312-327.
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft skills and its application in work place. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 3(2), 66-72.
- Weiler, B., and Black, R., (2015a). The Changing Face of the Tour Guide: One Way Communicator to Choreographer to Co-Creator of the Tourist Experience. *Tourism Recreation Research*, 40(3), 364–378.



Czech

Journal of Multidisciplinary Innovations

Volume 41, May 2025.

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0389

Email: editor@peerianjournal.com

- Weiler, B., and Black, R., (2015b). Tour Guiding Research: Insights. Issues and Implications, Bristol, UK, Channel View Publications.
- William, W.N. (2021). Appropriate knowledge and Skills a Path for Tour Guides Livelihood and Tourism Industry Growth: Case Study of Lushoto Tanzania. Social Studies, 152(1), 55259-55266.