# دورة مهارات الإرشاد السياحي والعناية بالزوار

23 – 27 أغسطس 2027

ميلان

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة مهارات الإرشاد السياحي والعناية بالزوار

**المرجع:** 1609_218803 **التاريخ:** 23 – 27 أغسطس 2027 **المكان:** ميلان **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة مهارات الإرشاد السياحي والعناية بالزوار دورة مهنية لمدة أسبوع للمرشدين السياحيين ومرشدي الوجهات والمواقع وفرق خدمة الزوار ومشرفي الإرشاد ومنسقي التجارب السياحية. يبني المشاركون حزمة ميدانية للإرشاد والعناية بالزوار تربط البحث والإحاطة وتفسير التراث والسرد وقيادة المجموعة والخدمة الميسرة وضبط المسار والسلامة والاستجابة للحوادث ومعالجة الخدمة والملاحظات. تطور أجايل للتدريب مهارات الإرشاد السياحي التطبيقية.

## الفئة المستهدفة

- المرشدون السياحيون ومرشدو الوجهات
- مرشدو المتاحف والمواقع التراثية والطبيعية
- فرق خدمة الزوار وعلاقات الضيوف
- مشرفو المرشدين ومنسقو عمليات الجولات
- منسقو التجارب السياحية ومسارات الزيارة

تفترض الدورة أن المشاركين يتواصلون مع الزوار أو يدعمون تجارب إرشادية، وتستبعد استشارات الترخيص واعتماد الإسعافات الأولية وتشغيل النقل والتأهيل التاريخي الخاص بالموقع.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة تجارب الزوار الموجهة في السياحة والتراث والثقافة والمعالم والطبيعة والفعاليات وخدمات الوجهات.

- عمليات الجولات وإدارة الوجهات
- المتاحف والمواقع التراثية والمعالم الثقافية
- المحميات والمتنزهات والتجارب الخارجية
- خدمة الزوار وعلاقات الضيوف والعناية بالعملاء
- الفعاليات والرحلات والسياحة المجتمعية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- بناء ملف موثوق للبحث والإحاطة قبل الجولة
- تطبيق تقنيات تفسير التراث والسرد
- إدارة مجموعات الزوار والحركة والوقت والتواصل
- تكييف الإرشاد السياحي مع الإتاحة والحساسية الثقافية
- استخدام ضوابط سلامة الجولات والاستجابة للحوادث
- تقييم ملاحظات الزوار وإجراءات معالجة الخدمة

## جدول الدورة

### اليوم 1: إعداد المرشد وتصميم الجولة

- موجز ملف الزائر وغرض الجولة
- سجل موثوقية المصادر والتحقق من الحقائق
- خطة المسار والمحطات والتوقيت والجوانب اللوجستية
- قائمة تدقيق الوصول للموقع وقيوده التشغيلية
- ملف جاهزية المرشد قبل الجولة

### اليوم 2: التفسير والتواصل مع الزوار

- إطار موضوعات تفسير التراث
- طريقة قوس القصة وبطاقات الأدلة
- أسلوب الشرح بلغة واضحة وطرح الأسئلة
- دليل التواصل عبر الثقافات والحياد
- خطة تفاعل الزوار ومشاركتهم

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: قيادة المجموعات والعناية الميسرة

- طريقة تشكيل المجموعة وضبط العد
- خطة الحركة والسرعة والوقت ونقطة اللقاء
- دليل التعامل مع السلوك الصعب والحدود
- قائمة مراجعة الإتاحة وفق ISO 21902:2021
- بروتوكول مساعدة الزوار وصون الكرامة

## اليوم 4: السلامة والحوادث ومعالجة الخدمة

- تقييم مخاطر الجولة والمخاطر المتغيرة
- بطاقة إحاطة السلامة وجهات الاتصال للطوارئ
- مسار الاستجابة لفقدان زائر أو المرض أو التعطل
- بروتوكول تسجيل الحوادث وتصعيدها
- خريطة شكاوى الزوار ومعالجة الخدمة

## اليوم 5: ممارسة الجولة والتحسين

- تمرين: مراجعة موجز الجولة وجاهزية المسار
- تمرين: تقديم تفسير التراث والسرد
- تمرين: محاكاة حركة المجموعة والمساعدة الميسرة
- تمرين: محاكاة الاستجابة للحوادث ومعالجة الخدمة
- تطبيق ختامي: الحزمة الميدانية للإرشاد والعناية بالزوار

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل مسؤوليات الإرشاد إلى ممارسة ميدانية قابلة للتكرار.

- نشاط مقترح: التحقق من مادة المصدر وإعداد إحاطة موجزة للزوار
- نشاط مقترح: تقديم محطة تفسيرية لزوار من خلفيات مختلفة
- نشاط مقترح: قيادة مجموعة خلال سيناريو توقيت أو إتاحة أو تعطل
- نشاط مقترح: عرض الحزمة الميدانية للإرشاد والعناية بالزوار

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة مهارات الإرشاد السياحي والعناية بالزوار؟

تناسب المرشدين وفرق خدمة الزوار والمشرفين ومنسقي السياحة الذين يتواصلون مع الزوار أو يدعمون تجارب إرشادية.

### كيف يختلف الإرشاد السياحي والعناية بالزوار عن إدارة الوجهات؟

يركز الإرشاد السياحي والعناية بالزوار على التفاعل المباشر والتفسير وقيادة المجموعة والسلامة ومعالجة الخدمة، بينما تعالج إدارة الوجهات الاستراتيجية الأوسع والجهات المعنية والمنتجات والحوكمة.

### ماذا يشمل تفسير التراث للمرشد السياحي؟

يربط تفسير التراث الحقائق الموثقة والموضوعات والقصص والأماكن والمقتنيات وأسئلة الزوار ضمن هيكل واضح يميز بين الدليل والرأي والرواية وعدم اليقين.

### كيف يدعم الإرشاد السياحي الميسر مشاركة الزوار؟

يراجع الإرشاد الميسر المعلومات والمسار والسرعة والتواصل والمساعدة والكرامة والاختيار وترتيبات الطوارئ لتمكين عدد أكبر من الزوار من المشاركة بأمان ومعنى.

### ماذا تتضمن خطة سلامة الجولات والاستجابة للحوادث؟

تسجل الخطة المخاطر والضوابط والإحاطات والاتصالات والعد ونقاط اللقاء ومسارات التواصل وخطوات التصعيد وأدلة الحادث وإجراءات المعالجة.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون حزمة ميدانية للإرشاد والعناية بالزوار. تنظم الحزمة الإعداد والتفسير وقيادة المجموعة والعناية الميسرة والجوانب اللوجستية والسلامة والاستجابة للحوادث ومعالجة الخدمة والملاحظات. وتدعم قرارات متسقة قبل التجربة الإرشادية وأثناءها وبعدها.