

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي بلحاج بوشعيب لعين تموشنت

معهد العلوم الاقتصادية، التسيير و العلوم التجارية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير.

تخصص: إدارة المؤسسات السياحية والفندقية.

تحت عنوان:



دور ومهام المرشد السياحي في عملية العمرة

–دراسة ميدانية لحالة وكالة غرب تور للسياحة والأسفار عين تموشنت خلال الفترة ما بين

16 مارس – 02 أبريل 2017–

تحت إشراف الأستاذ:

– وهرانى عبد الكرىم

تحت إعداد الطلبة:

– ونان محمد ولىد

– عباس فاطمة الزهراء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د. / رئيسا

د. / مشرفا

د. / مناقشا

السنة الجامعية 2016-2017

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

"وَمِن آيَاتِهِ خَلْقَ السَّمٰوٰتِ وَالْاَرْضِ

وَاِخْتِلَافِ اَلْسِنَتِكُمْ وَاَلْوَانِكُمْ اِنْ فِی

ذٰلِكَ لَاآیٰتٍ لِّلْعٰلَمِیْنَ"

(الرّوم 22)

الصفحة	الفهرس
	دعاء
	شكر و عرفان
	إهداء
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ ب ج د ه و	مقدمة عامة
الفصل الأول: عموميات حول السياحة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: أساسيات حول السياحة
03	المطلب الأول: مفاهيم أساسية للسياحة
07	المطلب الثاني: السياحة في الجزائر
09	المطلب الثالث: السائح
11	المبحث الثاني: السياحة الدينية
11	المطلب الأول: السياحة والدين
12	المطلب الثاني: أساسيات السياحة الدينية
13	المطلب الثالث: السياحة الروحية
15	المبحث الثالث: السياحة الدينية عند مختلف الأمم
15	المطلب الأول: السياحة الدينية عند المسلمين
16	المطلب الثاني: السياحة الدينية عند المسيحيين
17	المطلب الثالث: السياحة الدينية عند اليهود والبوذيين
18	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: العمرة والمرشد السياحي	

20	تمهيد
21	المبحث الأول: المنتج السياحي "العمرة"
21	المطلب الأول: مفاهيم أساسية
25	المطلب الثاني: فضل العمرة
26	المطلب الثالث: علاقة العمرة بالسياحة العلاجية
30	المبحث الثاني: حكم العمرة
30	المطلب الأول: الحج والعمرة
32	المطلب الثاني: شروط تنظيم العمرة
34	المطلب الثالث: وكالات السياحة والأسفار
37	المبحث الثالث: المرشد السياحي
37	المطلب الأول: مفاهيم أساسية
41	المطلب الثاني: أساسيات المرشد السياحي
45	المطلب الثالث: مقاييس المرشد السياحي
52	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث: دراسة حالة وكالة غرب تور للسياحة والأسفار
54	تمهيد
55	المبحث الأول: دراسة عامة حول وكالة غرب تور
55	المطلب الأول: تعريف وكالة غرب تور للسياحة والأسفار
58	المطلب الثاني: مراحل تنظيم وتسويق العمرة من طرف الوكالة
63	المطلب الثالث: دور وإجراءات المرشد في تنظيم عملية العمرة
68	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للبحث
68	المطلب الأول: تحديد منهج البحث
69	المطلب الثاني: مجتمع البحث وخصائصه
70	المطلب الثالث: الأداة المستخدمة في الوكالة

72	المبحث الثالث: موقف المعتمرين من خدمات الوكالة والمرشد
72	المطلب الأول: توزيع العينة حسب المعلومات الشخصية
80	المطلب الثاني: موقف المعتمرين من خدمات الوكالة
88	المطلب الثالث: موقف المعتمرين من نوعية الخدمات المقدمة من طرف المرشد
97	خلاصة الفصل الثالث
99	خاتمة عامة
	قائمة الملاحق
	قائمة المراجع
	الملخصات

قائمة

المجداول

قائمة الجداول:

الصفحة	عناوين الجداول	الرقم
الفصل الثاني		
39	أنواع المرشدين السياحيين	2-2
47	أساليب الاتصال	3-2
الفصل الثالث		
69	نسبة استرجاع الاستبيانات	1-3
70	أجزاء الاستبيان	2-3
70	نموذج ليكرت الخماسي	3-3
71	معامل الثبات ألفا كرونباخ alpha chronbach	4-3
72	توزيع العينة حسب الجنس	5-3
73	توزيع العينة حسب السن	6-3
74	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	7-3
75	توزيع العينة حسب الدخل بالدينار في الشهر	8-3
76	كيفية التعرف على الوكالة	9-3
77	هل سبق القيام بعملية العمرة من قبل؟	10-3
78	المدة الزمنية الذي قضاها المعتمر في مكة	11-3
79	سعر تكلفة العمرة	12-3
80	التصميم الداخلي للوكالة	13-3
81	التنظيم الداخلي للوكالة	14-3
82	استقبال موظفو الوكالة العميل باحترام	15-3
83	إبداء موظفو الوكالة الصداقة والمودة مع العميل	16-3
84	التزام موظفو الوكالة بالموعد المحدد لأداء الخدمة	17-3
85	ترويض العميل بمعلومات خدمات الوكالة	18-3

86	مظهر موظفي الوكالة	19-3
87	تعاون موظفي الوكالة مع العميل والرد على الشكاوى	20-3
88	البرنامج المقدم في الرحلة	21-3
89	موعد الانطلاق من الوكالة ومن مكة في الوقت المحدد	22-3
90	وسائل النقل ملائمة بالوضعية الصحية للمعتمر	23-3
91	وسائل النقل ملائمة بالوضعية الصحية للمعتمر	24-3
92	خدمات الإطعام	25-3
93	وفاء المرشد بوعوده اتجاه المعتمرين	26-3
94	الخدمات المقدمة من طرف المرشد في البقاع المقدسة	27-3
95	المتوسط الحسابي للجزء المتعلق بنوعية الخدمات المقدمة من طرف الوكالة	28-3
95	المتوسط الحسابي للجزء المتعلق بنوعية الخدمات المقدمة من طرف المرشد	29-3
96	العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل	30-3
96	نموذج ليكرت	31-3

قائمة

الأشكال

قائمة الأشكال:

الصفحة	عناوين الاشكال	الرقم
الفصل الأول		
05	تاريخ السياحة	1-1
الفصل الثالث		
58	الهيكل التنظيمي لوكالة غرب تور للسياحة والأسفار	1-3
72	توزيع العينة حسب الجنس	2-3
73	توزيع العينة حسب السن	3-3
74	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	4-3
75	توزيع العينة حسب الدخل بالدينار في الشهر	5-3
76	كيفية التعرف على الوكالة	6-3
77	هل سبق لك القيام بعملية العمرة	7-3
78	المدة الزمنية الذي قضاها المعتمر في مكة	8-3
79	سعر تكلفة العمرة	9-3
80	التصميم الداخلي للوكالة	10-3
81	التنظيم الداخلي للوكالة	11-3
82	استقبال موظفو الوكالة العميل باحترام	12-3
83	ابداء موظفو الوكالة الصداقة والمودة مع العميل	13-3
84	التزام موظفو الوكالة بالموعد المحدد لأداء الخدمة	14-3
85	تزويد العميل بمعلومات خدمات الوكالة	15-3
86	مظهر موظفي الوكالة	16-3
87	تعاون موظفي الوكالة مع العميل والرد على الشكاوى	17-3
88	البرنامج المقدم للرحلة	18-3
89	موعد الانطلاق من الوكالة ومن مكة في الوقت المحدد	19-3

90	أداء مرشدي العمرة	20-3
91	وسائل النقل ملائمة بالوضعية الصحية للمعتمر	21-3
92	خدمات الإطعام تتلائم بالذوق الجزائري	22-3
93	وفاء المرشد السياحي بوعوده اتجاه الخدمة المقدمة للمعتمرين	23-3
94	الخدمات المقدمة من طرف المرشد في البقاع المقدسة	24-3

مقدمة عامة:

تعد السياحة من أهم قطاعات الأنشطة الاقتصادية باعتبارها وسيلة للحصول على أصول الاستثمارات الإنتاجية، كما أن لها تأثير إيجابي على اقتصاد الدول من حيث الاستهلاك، الإنتاج، النقل، الخدمات. وسنحاول التركيز بشكل أكبر على نوع من أنواع السياحة التي يمكن الانطلاق منها كقاعدة لتطوير القطاع السياحي في الجزائر والمتمثل في السياحة الدينية وتحديدًا العمرة حيث يبقى بيت الله الحرام مهبط الرسالات ومحطة الأنبياء إبراهيم وإسماعيل ومحمد عليه الصلاة وأزكى السلام فأغلب المسلمين يحلمون بالفوز برحلة العمر ويتمنون أداء أقدس رحلة سياحية بزيارة أطهر بقعتين على وجه الأرض مكة المكرمة والمدينة المنورة، وأن يؤدوا العبادة التي تطهر الذنوب وتطمئن الفؤاد والتي يعود منها الإنسان كما ولدته.

وباعتبار الشعب الجزائري مسلم الديانة في غالبيته، يقتضي الأمر قبل أن يشد رحاله إلى البقاع المقدسة لأداء العمرة تنظيمًا محكمًا وعملًا مخلصًا، وإلى قيام البعثة بمهامها على أكمل وجه، وإلى استعداد روحي ومادي قبل السفر وذلك بتحديد كافة الإمكانيات المادية والبشرية وتوفير جميع الشروط الملائمة بغية أداء المناسك في يسر وسهولة.

وبسبب المدة الطويلة للرحلة حدثت عدة اختلالات تنظيمية في عملية العمرة في السنوات الماضية وعلى أثرها تم اتخاذ بعض التدابير الكفيلة بتحسين الأداء وتسهيل التكفل بعملية العمرة قبل المغادرة من الجزائر إلى غاية العودة إليها، فبعد أن كانت وزارة الشؤون الدينية مع بداية الاستقلال تتولى عملية التحضير لهذه الأخيرة أوكلت السلطات العليا في البلاد هذه المهمة إلى رئاسة الجمهورية ثم إلى وزارة الشؤون الخارجية، وبعدها تقرر إنشاء اللجنة الوطنية للحج و العمرة، ثم الديوان الوطني للحج والعمرة.

ونظرًا لأهمية عملية العمرة من حيث تنظيمها، سنتطرق في بحثنا هذا لدراسة دور ومهام المرشد في عملية العمرة. ومن أجل الإحاطة بجوانب هذا الموضوع والإطلاع على مهام المرشد في تجسيد

وتحسين في عملية العمرة وكيفية تنظيمه وإعدادها قمنا بعدة مراحل في عرض البحث بتطرقنا في بدايته إلى الإطار المنهجي التي تضمن الإشكالية والفرضيات وأسباب اختيار الموضوع وأهميته.

الإشكالية:

ممارسة السياحة الدينية من النشاطات التي عرفها الإنسان منذ القدم، والإنسان الجزائري مارس هذا النوع من السياحة لأداء مناسك الحج أو العمرة رغم الصعوبات التي كانت تواجهه بسبب بعد المسافة والمشاق المحتملة في السفر، ومع ذلك كل إنسان جزائري يحلم ويسعى إلى ذلك المكان المقدس حتى في المرحلة الاستعمارية التي عرف فيها المجتمع التصنيف الشديد في ممارسة شعائره الدينية والتصنيف المادي الذي يعيقه عن أدائها.

وبسبب هذه الرغبة الشديدة من طرف الإنسان الجزائري في ممارسة السياحة الدينية تكلفت الدولة الجزائرية في المرحلة الأولى للاستقلال بتنظيم رحلات الحج والعمرة لكنها تنازلت في السنوات الأخيرة عن هذه المهمة للوكالات السياحية مع بقائها في عملية الإشراف والمراقبة لتحسين أداء مناسك العمرة بكامل وأحسن الشروط والظروف، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام بحلقة مهمة في عملية العمرة والمتمثلة في الإرشاد السياحي للمعتمرين، لذلك تم تحديد مهام وواجبات المرشد السياحي انطلاقاً من الجزائر وصولاً إلى البقاع المقدسة والانتهاؤ بالعودة إلى الوطن وعليه كان تساؤلنا الرئيسي كالتالي:

– ما هو دور المرشد السياحي في عملية العمرة؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي جملة من الأسئلة الفرعية تتمثل في مايلي:

- 1- ما هي مهام المرشد السياحي أثناء أداء المعتمر لمناسك العمرة؟
- 2- ما هي التدابير والإجراءات التي يقوم بها المرشد لتسهيل عملية العمرة في الوطن وفي البقاع المقدسة (فيما يخص جانب التوجيه، الإرشاد، الإطعام، النقل، الاستقبال....)؟

الفرضيات:

- نجاح الوكالة السياحية في إرضاء المعتمر يعتمد على نوعية الخدمات المقدمة له.
- قيام المرشد بمهامه يؤدي إلى تميم المعتمر لخدمات المرشد.

أسباب اختيار الموضوع وأهميته:

تعتبر العمرة من أكبر شعائر الدين الإسلامي الذي تجري مناسكه في المملكة العربية السعودية، وباعتبار الجزائر من بين الدول المسلمة الكثيرة الطلب على منتج العمرة أردنا معرفة كيفية إعداد وتنظيم هذا المنتج من طرف الوكالة السياحية ومدى تطابقها مع المقاييس الموجب إتباعها ودور المرشد في عملية التوجيه.

ونظرا لوجود الغموض وكثرة التساؤلات حول هذا المنتج السياحي ارتقينا في هذا البحث إلى دراسة هذا الموضوع بدافع من الأسباب التالية:

- التعريف بالمنتج السياحي - العمرة -؛
- كيفية إعداد وتنظيم منتج العمرة ومعرفة مختلف الإجراءات المتعلقة به؛
- ندرة التأليف في هذا المجال؛
- قلة البحوث العلمية المنجزة في قطاع السياحة الدينية؛
- دور المرشد السياحي في عملية العمرة؛
- تشجيع البحوث العلمية في هذا القطاع.

حدود الدراسة :

من أجل الإحاطة بإشكالية البحث و فهم جوانبها المختلفة حددنا مجال دراستنا بما يلي :

- الحدود الزمنية :

بغية الإحاطة بإشكالية البحث و الوصول إلى نتائج تنفي أو تثبت صحة الفرضيات المقترحة فضلنا دراسة و تحليل الفترة الزمنية انطلاقا من شهر سبتمبر 2016 إلى غاية شهر ماي 2017. كما أن

الدراسة الميدانية كانت محدودة في معرفة نوعية الأدوار المقدمة من طرف المرشد السياحي لوكالة غرب تور للسياحة والأسفار.

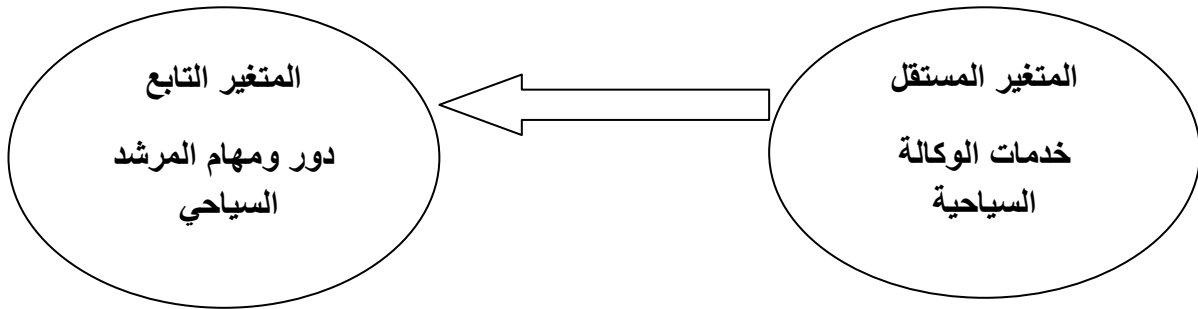
- الحدود المكانية :

اعتمدت الدراسة النظرية على جمع المعلومات من مختلف المكتبات الجامعية بولاية الجزائر، تلمسان ، عين تموشنت، وهران، سيدي بلعباس.

أما الدراسة الميدانية فقد اعتمدت بالإضافة إلى المعلومات السابقة على المعلومات المتحصل عليها من قائمة الاستبيان الموزعة على 120 معتمر ، و دامت عملية التوزيع 15 يوما .

تم إسقاط الجانب النظري لهذا البحث على الوكالة السياحية بالجزائر و هي وكالة غرب تور للسياحة والأسفار (عين تموشنت).

- حدود المصطلحات: هنا يتم تحديد كلا من المتغير المستقل و المتغير التابع



انطلاقا من موضوع دراستنا الذي يهتم بدور ومهام المرشد في عملية العمرة من طرف الوكالة السياحية.

وردا على الإشكالية وتساؤلاتها، اعتمدنا في هذا البحث على المنهج التحليلي، بالتحليل الكمي من خلال دراسة وتحليل الجداول الإحصائية، إضافة إلى استعمالنا المنهج الوصفي من خلال جمع المعلومات الدقيقة عن المنتج السياحي العمرة وكيفية إعداده، بهدف استكشاف بعض جوانب الظاهرة المدروسة، وأهم تقنيات البحث التي قمنا باستخدامها هي:

المقابلة:

حيث اعتمدنا في الجزء المتعلق بالدراسة الوصفية على مقابلات مع خبراء في هذا المجال لتوضيح النقاط العامة التي أردنا استكشافها من خلال إجراء مقابلات مع خمسة مرشدين للحج والعمرة تابعين لوكالة غرب تور للسياحة والأسفار بهدف الحصول على المعلومات المتعلقة بالإجراءات الخاصة بالإعداد والتنظيم وكيفية القيام بعملية التقييم.

الاستمارة:

استعملنا الاستمارة كوسيلة لتحصيل معلومات حول نوعية الخدمات المقدمة لمعتمرين ومدى رضا هؤلاء حول ما تقدم إليهم وذلك من خلال اعتمادنا على مجموعة من الأسئلة المختلفة حتى نتحكم أكثر في عملية تفريغ وتصنيف المعلومات المحصل عليها.

العينة:

كان حجم 120 معتمر قاموا بزيارة بيت الله الحرام حيث قمنا بتقسيمها على النحو الآتي: 59 معتمرة كانوا من النساء و57 كانوا من الرجال، كما حاولنا توزيع العينة على عدة دوائر عين تموشنت وكانت أعمارهم تتراوح ما بين 20 سنة إلى أكثر من 60 سنة وشملت أيضا عدة مستويات دراسية لإعطاء عينة أكثر فعالية ومصداقية، وكان أسلوب اختيار العينة هو العينة القصدية لأننا توجهنا إلى المعتمرين الذين تعاونوا مع وكالة غرب تور للسياحة والأسفار هذا ما أدى إلى صعوبة توسيع العينة.

صعوبات البحث:

واجهنا خلال قيامنا بهذا البحث جملة من الصعوبات اضطررتنا في معظم الأحيان إلى التنازل عن بعض العناصر التي كان من شأنها أن تثري هذا البحث وتزيد من أهميته. وتمثل هذه الصعوبات في:

- نقص التأليف في هذا المجال وقلة الدراسات السابقة؛

- البيروقراطية وصعوبة مقابلة المسؤولين؛

- التحفظ من طرف الجهات المختصة في الكشف عن بعض الوثائق التي كان من شأنها أن تثري بحثنا أكثر؛

- احتقارا وعدم تشجيع البحث العلمي المستهدف من قبل الطلبة؛

- أخذ بمجموعة صغيرة من المعتمرين فقط، يصعب تعميم موافقتها على كل المعتمرين.

تقسيمات الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى فصلين نظريين و آخر تطبيقي بالإضافة إلى المقدمة و الخاتمة.

الفصل الأول: يضم ثلاث مباحث: المبحث الأول عموميات حول السياحة من خلال مراحل ظهورها وتطورها، أنواعها، والسياحة في الجزائر، وأخيرا السائح، أما المبحث الثاني تناول السياحة الدينية، سوف سنتطرق إلى السياحة والدين، أساسياتها، والسياحة الروحية، أما المبحث الثالث تناول السياحة الدينية عند مختلف الأمم، عند المسلمين، المسيحيين، اليهود، والبوذيين.

الفصل الثاني: يتناول محتوى الدراسة و دعائمها من خلال دراسة ثلاثة مباحث الأول يدور حول المنتج السياحي "العمرة"، من خلال مفهومها، فضل العمرة، وعلاقة العمرة بالسياحة العلاجية، أما المبحث الثاني يتناول حكم العمرة، الحج والعمرة، شروط تنظيم العمرة، وكالات السياحة والأسفار.

من أجل إسقاط الضوء على الجانب النظري خصصنا الفصل الثالث لدراسة حالة وكالة "غرب تور" للسياحة والأسفار - عين تموشنت-، حيث يتناول المبحث الأول دراسة عامة حول وكالة غرب تو، أما المبحث الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وأخيرا المبحث الثالث فخصص لتحليل البيانات، اختبار الفرضيات محل الدراسة، عرض النتائج و تحليلها.

الفصل الأول:

عموميات حول

السياحة

تمهيد:

أصبحت السياحة قطاع لا يستهان به في تطور ونمو الشعوب ومساهمة أنواع السياحة المختلفة في دفع عجلة الاقتصاد الوطني مازالت محدودة باستثناء السياحة الدينية التي ظلت ومازالت تسير ركب التطور في كل بلدان العالم وخاصة العالم الإسلامي، وبما أنه لا يمكن دراسة أي علم أو ظاهرة دون أخذ فكرة عن مفهومها وتاريخها فإنه يصعب الإلمام بتاريخ السياحة في كافة العصور القديمة لأن حب التنقل والترحال كانت موجودة عند الإنسان منذ القدم لذلك ارتأينا التطرق لبعض التعاريف وبعض المراحل التاريخية.

المبحث الأول: أساسيات حول السياحة

أصبحت السياحة خلال العقود الأخيرة صناعة متكاملة البنية ذات إسهام مهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لدى الكثير من البلدان النامية، بما فيها تلم الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، على تطوير قطاع السياحة والصناعات ذات العلاقة بالسياحة لديها وحقق بعضها نجاحات ملحوظة في هذا المجال.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية للسياحة

أولا : مفهوم السياحة عموما وفي الدين الإسلامي.

1 - السياحة عموما: أعطى عدة باحثين تعريفات مختلفة لمفهوم السياحة حيث يرى " جوبيرفويلز " أن الغاية من السياحة هي "الحصول على الاستجمام وذلك بتغيير جو المحيط الذي يعيش فيه الإنسان واكتساب الوعي الثقافي ومشاطرة تذوق جمال الطبيعة ونشوة الاستمتاع بها " ¹.

كما عرفها بيرس بأنها "مجموعة العلاقات والظواهر الناجمة عن الرحلات والإقامة المؤقتة لأننا مسافرين أساسا لأغراض ترويحية " ².

- فالسياحة عبارة عن نشاط مركب يشمل العديد من القطاعات منها التنقل، الإيواء، الإطعام وغيرها وهي تؤثر وتتأثر بالمحيط الاجتماعي، الاقتصادي، الثقافي والتكنولوجي، والسياحة كغيرها من الأنشطة تخضع إلى مجموعة من القوانين والقواعد وتحتاج إلى موارد بشرية ومالية معينة.

والسياحة تتميز عن غيرها من الأنشطة الأخرى كونها تجمع بين كل الأنشطة وينظر إليها من زاويتين ³:

- الزاوية الأولى: بمقتضاها تعتبر السياحة كظاهرة اجتماعية، ثقافية، صحية وحضارية تمثل رغبات الناس المختلفة التي فرضتها طبيعة المجتمع المعاصر كالحاجة إلى الراحة، السفر، الترفيه، الاطلاع، الإستجمام وغيرها.

1- ريان دروتين، " الاستثمارات السياحية في الأردن "، رسالة الماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1997، ص 11.

2- أحمد علي عبد الله، " التخطيط والتنمية السياحية "، أمواج للطباعة والنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2014، ص 15.

3- قاسي نبيل، " مهام و دور المرشد السياحي "، مذكرة لنيل شهادة في التسيير الفندقي والسياحي المدرسة العليا الوطنية للسياحة، الجزائر، جوان، 2012، ص 11.

- الزاوية الثانية: بمقتضاها تعتبر السياحة كمنشأ اقتصادي (صناعة تقديم الخدمات) معقد التركيب تساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية إلى جانب القطاعات الأخرى.

2-السياحة في الدين الإسلامي:

اعتبر الدين الإسلامي السياحة من الوسائل التي تقرب العبد إلى ربه عز وجل كما ورد في القرآن الكريم: "التائبون العابدون الحامدون السائحون الراكعون"¹.

وكان امتداح السائحين والسائحات في قوله تعالى: "الساجدون والآمرين بالمعروف والناهون عن المنكر والحافظون بحدود الله وبشر المؤمنون"².

كما وردت لفظة السياحة في قوله تعالى "...مسلمات مؤمنات قانتات تائبات عابدات سائحات..."³

وقال أيضا: "فسيحوا في الأرض أربعة أشهر واعلموا أنكم غير معجزي الله وأن الله مخزي الكافرين."⁴

ومعاني سياحة العبد في هذه الآيات الكريمة متعددة إما للتقرب من خالقه بالصلاة، الصوم وحج بيت الله أو للتجول في الأرض للتعبد والتأمل في الكون، كما ورد في قوله تعالى:

"قل سيروا في الأرض فانظروا كيف بدأ الخلق ثم الله ينشئ النشأة لآخرة أن الله على كل شيء قدير

نستخلص أن السياحة في الشريعة الإسلامية تعني النشاط الإنساني أو الفعل البشري الذي ينبغي أن يتقيد بالتعاليم والأدلة الشرعية.

1-سورة التوبة، الآية 112 .

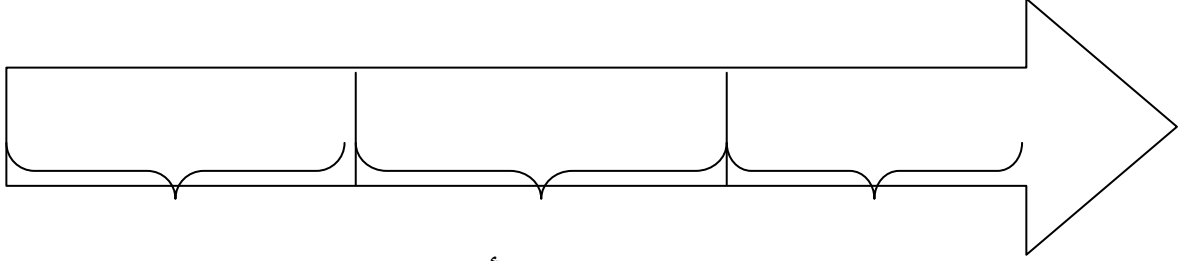
2-سورة التحريم، الآية 05 .

3-سورة التوبة، الآية 02 .

4-سورة العنكبوت، الآية 20 .

ثانيا: تاريخ السياحة

شكل رقم 1-1: تاريخ السياحة



إلى يومنا هذا المرحلة الثالثة المرحلة الثانية المرحلة الأولى من بداية
الإنسان

المصدر: من إعداد الطلبة أصحاب البحث بالاعتماد على محسن أحمد الخضير، تسويق سياحي،
مدخل للاقتصاد، مصر 1982، ص 24.

التحليل:

المرحلة الأولى: هذه المرحلة تبدأ مع ظهور الإنسان إلى سنة 1840 (الثورة الصناعية) وقد اتسم النشاط السياحي في هذه المرحلة ببطء وعدم التطور وانخفاض الإقبال عليه ولكن في العصور الحديثة شهد نهضة واسعة بسبب التغيرات العديدة في المجال العلمي.

المرحلة الثانية: اتسمت هذه المرحلة بالتطور والنمو وازدياد عدد السياح في القرنين 17 و 18 م كما أحدثت الثورة الصناعية في القرن 19 م تغييرا واضحا في وسائل المواصلات وتطورها بالاختراعات الجديدة.

المرحلة الثالثة: تميزت هذه المرحلة بتقدم التكنولوجي في مختلف المجالات الذي أدى إلى قيام العديد من أنواع السياحة التي تجذب شرائح السياح وكذا خلق أنواع جديدة في السياحة والعمل على تنوع المنتج السياحي وزيادة الخدمات والتسهيلات والاهتمام بتشجيع الاستثمار الأجنبي.

ثالثا: أنماط السياحة.

1 - السياحة الثقافية:

تنشر على الأخص أشياء جديدة، أشخاص جدد، كما تنشر الاطلاع على تاريخهم وعاداتهم في نفس الإطار الحقيقي الذي يعيشون فيه.¹

2- السياحة العلاجية:

هي التي يلتمس منها السائح الراحة عن طريق المكان الذي يوفر له هذه الراحة وتتفرع عن هذا النمط من السياحة عدة أنواع: السياحة الحموية القائمة على المياه المعدنية، المعالجة بمياه البحر، برمال الصحراء والعلاج التجميلي.²

3 - السياحة الرياضية:

هي السياحة التي يكون فيها للسائح الرغبة في ممارسة أنواع معينة من الرياضة كسباق الزوارق أو التزلج على الجليد أو السباحة وغيرها من الرياضات.³

4 - سياحة الأعمال:

وهي التي تتمثل بصفة خاصة الرحلات لمناسبة المعارض الدولية، كما تتمثل السياحة المهنية التي قد لا تندرج طبقا للفكرة العلمية السياحية ظن تحت نمط من أنماط السياحة بمعنى الكلمة ومع ذلك فلا يجب أن يغيب عن الذهن أن مثل هذه السياحة أو يقصد سياحة انجاز الأعمال تنبثق عنها أو تترتب عليها حركة سياحية هامة.⁴

5 - السياحة الدينية:

هي السياحة التي يكون فيها هدف السائح القيام بزيارات ورحلات دينية ويتم فيها إتباع العاطفة الدينية مثل: زيارة الآثار والمعالم الدينية وغيرها من الأماكن المقدسة مثل: الحج والعمرة عند المسلمين.⁵

1- أحمد علي عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 28.

2- محمود كامل، "السياحة الحديثة علما وتطبيقا"، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة 1975، ص 18.

3- محمود كامل، مرجع سبق ذكره، ص 38 - 39.

4- أحمد علي عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 27.

5- الملحق رقم 01، المتضمن لهيكل وأنواع السياحة.

وعلى العموم يمكننا أن نعرف السياحة الدينية "أنها الممارسات التي تقتضي إلى زيارات الأماكن الدينية للتبرك أو المقدسة كالحج أو لأداء واجب ديني أو للتعرف على التراث الديني لدولة ما، أو هي السفر لإشباع الدافع الديني بزيارة الأماكن داخل وخارج الدولة التي ترتبط بالمعتقد والعقيدة الدينية للفرد."¹

المطلب الثاني: السياحة في الجزائر

أولاً: نبذة تاريخية عن القطاع السياحي في الجزائر

سنحاول باختصار إعطاء لمحة تاريخية وجيزة عن بداية و تطور السياحة في الجزائر:²

- بعد الحرب العالمية الأولى: يأتي عهد أكبر الرحلات عبر الصحراء الجزائرية الشاسعة .
- بعد الحرب العالمية الثانية: لم تكن للسياحة مكانة في الجزائر رغم توافد السياح لأنهم كانوا يتميزون بدخل خفيف.
- بعد الاستقلال 1962: شرعت الجزائر في تطوير السياحة والمحافظة على التراث السياحي وحدثت المناطق السياحية الواسعة.
- في 1966: تم وضع أول قاعدة قانونية في السياحة وإقرارها وظلت للجزائر مكانة سياحية وتجذب إليها السياح الأجانب.
- خلال سنوات السبعينات: في هذه المرحلة السياحة الجزائرية وصلت إلى القمة، لكن شهدت في مطلع التسعينات وهي سنوات عدم الاستقرار الأمني والسياسي وانخفاض في معدل السياح.
- وفي وقتنا الحالي: تستعد الجزائر تدريجياً للدخول في السوق العالمي للسياحة مكانتها في المجالات الدولية المختصة في السياحة.

1- أحمد علي عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 23.

2- خالد كواش، "مقومات ومؤشرات السياحة في الجزائر"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الأول، ص 222.

ثانيا: أسس السياحة

السوق السياحي:

يقصد بالسوق السياحي بصفة خاصة هو مكان التقاء الطلب السياحي بالعرض السياحي سواء في الدول المصدرة للسائحين أو الدول المستقبلة لهم، فبالنسبة للدول المصدرة يلتقي المشتريين مع البائعين من خلال العمليات التسويقية والتنشيطية السياحية التي يقومون بها أو من خلال التنظيمات أو التعاقدات السياحية، أما فيما يخص الدول المستوردة، يكون التقاء الطرفين من خلال الخدمات السياحية المقدمة للسائحين، أي التقاء السائحين بالعرض السياحي الذي تقدمه المؤسسات السياحية.¹

عوامل انقسام السوق السياحي²:

أ / - الموقع الجغرافي: تشكل الدول المصدرة للسائحين التي تضع في منطقة معينة شرائح سوقية بحيث تتميز كل شريحة من الشرائح بصفات معينة تختلف عن الأولى.

ب/ الطبقة الاجتماعية: يعمل المستوى الاجتماعي في الدول المختلفة على تكوين شرائح سياحية تبعا لكل مستوى أو طبقة اجتماعية.

ج/ المستوى الثقافي: تتكون في الأسواق السياحية أيضا شرائح أخرى، ترتبط بالمستوى الثقافي لأفراد المجتمع، حيث تشكل هذه الشرائح من السائحين الذين تربطهم ببعض عوامل ثقافية معينة.

د/ الهدف من الزيارة: يشكل السائقون الذين يمارسون مختلف أنماط السياحة شرائح سوقية تبعا للهدف من قيامهم بالزيارة، ففي الأسواق السياحية المصدرة يجتمع السائقون في جماعات (شرائح).

هـ/ السن والجنس: ينقسم السائقون في الأسواق السياحية إلى شرائح تبعا للسن، حيث تكون كل مرحلة عمرية مثل الشباب أو الرجولة أو الكهولة شريحة خاصة، كذلك تبعا للجنس كالرجال شريحة والنساء كذلك.

1- صالح محمد القراء " التسويق السياحي، الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، السعودية، 1997، ص 22.

2- p1, 2003, paris.pearson, ed,"geographique de tourisme"Jean pierre et lozorto, giotart.

المطلب الثالث: السائح.

لقد تعاريف السائح وفقا للزاوية التي ينظرون منها إليه:

السائح: هو كل فرد يزور مكان غير المكان الذي يقدم فيه لمدة لا تقل عن 24 ساعة أين يستهلك الخدمات السياحية المقدمة له أو التي يسعى إلى الحصول عليها ويعمل على الاستفادة منها ويمكن تلخيص دوافع زيارته في الأغراض التالية:

المتعة، العطل، الصحة، الدراسة، الدوافع الدينية والرياضية... الخ¹.

الزائر: هوكل شخص يتوجه إلى مكان لا يقيم فيه ولا يمارس فيها مهنة مأجورة².

المتنزه: وهو الزائر الذي لا تتعدى مدة إقامته 24 ساعة³.

ثانيا: تصنيفات السائح⁴.

1 - من حيث إمكانية العمل: إن وجود أفراد لا يستفيدون من الخدمات السياحية معناه عدم فهمهم لها لهذا يجب دفع السائح إلى الاستفادة بالشكل والوقت المناسبين وعلى هذا الأساس يتم تقسيم السياح إلى نوعين هما:

- سائح حالي: وهو ذلك السائح الذي تعامل أو سبق له التعامل مع البرامج السياحية المقدمة له وهذا النوع من السياح يجب المحافظة عليه كوسيط دائم لخدمات النشاط السياحي وزيادة حجم تعامله معالبرامج السياحية المطلوبة.

- سائح مستقبلي احتمالي: يمثل هذا الجزء الأكبر من التعاملات، سواءا الذين سبق لهم أن تعاملوا سياحيا أو لم يقوموا بأي نشاط سياحي من قبل.

1- بديعة بوغقلين، "السياسات السياحية في الجزائر وأثرها على العرض والطلب"، رسالة ماجستير معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر. 1996، ص 14.

2- وهراني عبد الكريم، "مدخل للسياحة"، محاضرة غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية، عت، 2015.

3- وهراني عبد الكريم، مرجع سبق ذكره.

4- محسن أحمد الخضير، "التسويق السياحي"، مدخل اقتصادي، مصر 1982، ص 30-31.

2- من حيث الحالة المدنية: تتأثر السياحة تأثيراً شديداً بالحياة الاجتماعية للفرد فتختلف احتياجات الفرد السياحية باختلاف الحياة الاجتماعية التي يعيشها.

3 - من حيث درجة التعلم: إن احتياجات واهتمامات السائح الغير المؤهل علمياً تختلف نسبياً عن تطلعات السائح الحائز على مستوى متوسط أو عالي، ومن ثم فإن المؤثرات الترويجية تختلف عن غيرها بالنسبة للسائح المتعلم أو العكس.

4 - من حيث الجنس: إنهاهتمامات الجنسين قد تكون مختلفة، لهذا يرى بعض خبراء السياحة أن الأخذ بالدوافع والرغبات الفردية لكلا الجنسين بعين الاعتبار له تأثير على سلوك كل منهما

5 - من حيث محور الاهتمام : تختلف اهتمامات السياح بعد أن نقدم لهم البرامج السياحية المقترحة حسب العوامل المؤثرة في السلوك السياحي لديهم كالتكلفة، الإثارة، الراحة والترويج.

6 - من حيث الدخل: في السوق السياحية علاقة متعارف عليها تنص على أنه كلما كان دخل الفرد مرتفعاً كلما زاد إقباله على السياحة والعكس صحيح.

ثالثاً: الفرق بين السائح والمعتمر.

أحياناً يصبح التمييز بينهما صعباً إلا إذا كان الأمر يتعلق بالحج الذي يخضع إلى أمور دينية وأحكام شرعية مضبوطة أي دخول الحاج إلى منطقة مقدسة تكسبه الوقار والأمن، أما السائح يكون له نوع من الحرية المطلقة بل في حدود أعراف المنطقة السياحية¹.

1- محسن أحمد النضير، مرجع سبق ذكره، ص 35.

المبحث الثاني: السياحة الدينية.

السياحة الدينية من أقدم أنواع السياحة والهدف منها هو القيام بشعائر دينية كما هو الحال عند المسلم من حجاج أو زيارة مرقد الأنبياء والأولياء والصالحين، كذلك الترويح والتوسعة على أفراد الأسرة كما ورد في تعاليم الإسلام، وفي الشق الإسلامي من السياحة الدينية، فقد دعت العديد من الشخصيات الإسلامية إلى ضرورة تطوير برامج سياحية بمقاييس إسلامية.

المطلب الأول: السياحة والدين.

السياحة من تعاليم وشعائر الإسلام فقد أمرنا الله سبحانه وتعالى أن نسيح في الأرض وأن نتعرف على مكان ولنتأمل قدرة الله كما قال "أفلم يسيروا في الأرض فتكون لهم قلوب يعقلون بها وآذان يسمعون بها فإنها لا تعمى الأبصار ولكن تعمى القلوب التي في الصدور"¹.

فالإسلام يضع السياحة في أرفع مكان كما أوضح الشيخ محمد الغزالي رحمه الله في ندوة الأطباء بعنوان السياحة وأحكامها الإسلامية ففي رأيه خير سبيل إلى التأمل في خلق الله للأكوان والإنسان، لقوله تعالى: "أو لم يسيروا في الأرض فينظروا كيف كان عاقبة الذين من قبلهم وكانوا أشد منهم قوة وما كان الله ليعجزه من شيء في السموات ولا في الأرض أنه كان عليما قديرا"².

وهذا يعني أن السير في الأرض يوسع الآفاق العقلية للإنسان ويطلب الإسلام من أفرادها بحسن معاملة السياح كما ورد على لسان الغزالي رحمه الله: "وقد جاء إلينا سائح".
يعتقد الأمان فأعطيناه الأمان في ماله ودمه وعرضه".

للسياحة فوائد قد يعجز الإنسان عن إدراكها جميعا أو تعدادها على سبيل الحصر وما ندركه اليوم قد يستدركه غيرنا غدا، لتبقى سنة التطور والتطوير، والجذور الضاربة عبر التاريخ والأجيال إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها، فمن فوائد السياحة في الدين التعرف على آيات الله في خلقه.

المطلب الثاني: أساسيات السياحة الدينية

1-سورة الحج، الآية 46.

2-سورة فاطر، الآية 44.

أولاً: تعريف السياحة الدينية.

"السياحة الدينية هي ذلك النشاط السياحي الذي يقوم على انتقال السياح من أماكن إقامتهم إلى مناطق أخرى وذلك بهدف القيام بزيارات ورحلات دينية داخل وخارج الدولة لفترة من الوقت والأساس فيها تلبية نداء الدين وإشباعها للعاطفة الدينية، كما تشمل زيارة الآثار والمعالم الدينية للتبرك بها والاستشفاء الروحي والنفسي وهناك مناطق وبلدان معينة لها قداستها ومكانتها المرتفعة مثل: "مكة المكرمة"، المدينة المنورة بالنسبة للمسلمين و"القدس" بالنسبة للمسيحيين واليهود والمسلمين و"الفاتكان" بالنسبة للمسيحيين".¹

ثانياً: خصائص السياحة الدينية.

عند دراسة السياحة الدينية نلاحظ أنها تتركز على مفهومين أساسيين هما: السياحة والدين، و من هذه المفاهيم نستخرج الخصائص الأساسية للمنتوج السياحي والمتمثلة في:²

- برنامج مبني حسب الدورة المتكررة التالية:
- الاستقبال، النقل، الإطعام، عوامل التأطير، الإقامة.
- المساعدة دوماً ترجع إلى البرنامج أمام مشاكل البرمجة وتطرح اختيار الاتجاه أو الوجهة ويكون حسب عدة عوامل:
- حوافز السوق (الوجهة البعيدة)؛
- أسعار السفر والمسافات المعطاة؛
- توفر مؤسسات الاستقبال وقدرتها الكافية والنوعية المطلوبة؛
- التخصص أو كفاءة المنظم؛
- العلاقات بين المنظم ومقدم الخدمات المحلية؛
- الشروط المناخية.

1- جعفري مصطفى توكة رامي "الهيئات المشرفة على تنظيم وترويج المنتج السياحي حج، عمرة"، مذكرة تخرج لنيل شهادة في التسيير الفندقي والسياحي، المدرسة الوطنية العليا للسياحة، الجزائر، 2006، ص 16.

2- جعفري مصطفى توكة رامي، "مرجع سبق ذكره، ص 16 - 17.

أما بالنسبة لخصائص هذا المنتج من وجهة نظر السياحة فإنه يختص لمجموعة من الخدمات المعروفة والمتوفرة من قبل شركات الخدمات والتي تنطبق على نفس.

مميزات المنتج السياحي بصفات دينية و من بين هذه الصفات:

- استكمال الواجب الروحي الذي يبقى الهدف الوحيد لهذا المنتج وهذا الهدف معروف منذ البداية ولا يمكن تغييره أو استبداله بأي حال من الأحوال وهذه الميزة ذات أهمية كبيرة في البرنامج وإنجاز هذا المنتج.

- تلبية نداء الدين وإشباع العاطفة الدينية.

- التبرك والاستشفاء الديني.

المطلب الثالث: السياحة الروحية.

تهدف السياحة الروحية إلى تحقيق غاية دينية وأخلاقية سامية كالاتي والاعتزاز بالحاصل من خلال السير في الأرض وملاحظة آثار الأمم والمدن الخاوية على عروشها والتأمل في قصور ومسكن الظالمين وقبورهم وعظامهم النخرة، فإن هذا النوع من السياحة يوقظ القلوب الغافلة والضمائر الميتة ويعيد الإنسان إلى رشده وتوازنه ويبعده عن الظلم والغرور والأحقاد الضيقة، قال الله تعالى: "قل سيروا في الأرض فانظروا كيف كان عاقبة المجرمين"¹.

وقال عز وجل: "أو لم يسيروا في الأرض فينظروا كيف كان عاقبة الذين من قبلهم كانوا أشد منهم قوة وأثاروا الأرض وعمروها أكثر مما عمروها وجاءتهم رسلهم بالبينات فما كان الله ليظلمهم ولكن كانوا أنفسهم يظلمون"².

كما أن السياحة الروحية المتأمل في آفاق السموات والأرض تفتح عقل الإنسان على الخالق وصفاته وأسمائه غير بعين القلب والبصيرة ويدرك عظيم قدرته وبالغ حكمته، لأن هذا الكون الفسيح المتناسق

1- سورة النمل، الآية 69.

2- سورة الروم، الآية 09.

المتناغم لا يكشف عن وجود الخالق فحسب بل يكشف ويدل على وحدانته باعتبار أن وحدة النظام تدل على وحدة المنظم، كما يكشف أيضا عن الحكمة البالغة والعلم اللامتناهي لهذا الكون، قال الله تعالى:

" أفلم يسيروا في الأرض فتكون لهم قلوب يعقلون بها أو آذان يسمعون بها فإنها لا تعمى الأبصار ولكن تعمى القلوب التي هي في الصدور " ¹.

وقال أيضا: " قل سيروا في الأرض فانظروا كيف بدأ الخلق ثم الله ينشئ النشأة الآخرة أن الله على كل شيء قدير " ².

- سياحة الحج والزيارة:

إلى ذلك فإن هناك رحلة دينية روحية خاصة أوجبها الإسلام على المسلم المستطيع وهي رحلة الحج الهادفة - من ضمن ما تهدف إليه- غسل القلوب والأرواح من الذنوب والخطايا، وتطهير النفوس والعقول من كل أشكال الغل والحقد والشتات، ولا تبتعد زيارة النبي أو الأئمة من أهل بيته مما ورد والتأكيد عليه في الروايات عن هذا السياق، فإن هدف الزيارة ليس هو مجرد توجه الناس للتعلق بالقبور والأضرحة وتقديسها والتبرك بها، بل هدفها أعمق من ذلك بكثير وهو أن يعتبر الزائرون ويتعظوا ويتزودوا روحيا ويعملوا على التحلي بأخلاق صاحب القبر واستحضار تعاليمه وهديه ³.

1- سورة الحج، الآية 46.

2- سورة العنكبوت، الآية 20.

المبحث الثالث: السياحة الدينية عند مختلف الأمم

لقد تطورت السياحة الدينية عند مختلف الأمم ومرت بعدة مراحل تاريخية، سواء الإسلامية، مسيحية، يهودية أو حتبوزية.

المطلب الأول: السياحة الدينية عند المسلمين

إن أعظم ما يميز السياحة الدينية عند المسلمين هو الحج الذي يعتبر أعظم عبادة جماعية سنوية، كما أنها أقدس رحلة سياحية على وجه الأرض، فكل عام يتوجه الملايين من المسلمين من جميع أنحاء العالم إلى مكة المكرمة لأداء واحدة من أكبر المراسيم الدينية التي عرفها الإنسان، كما أن الحج والعمرة سياحة في رحاب التوحيد بحيث يعتبر وقت الاستراحة النفسية وطمأننة الفؤاد.

كما تعد زيارة القدس - عاصمة فلسطين - من الوجهات السياحية الكبرى في العالم حيث ارتبطت بالأديان السماوية وأصبحت مهوى أفئدة المؤمنين كافة وارتبطت بصورة خاصة بالإسلام من خلال المكانة التي احتلتها في العقيدة الإسلامية وتراث المسلمين فهي موطن سيدنا إبراهيم الخليل ومقر الأنبياء ومهبط الوحي وأولى القبلتين وثالث الحرمين ومسرى رسولنا الكريم بإسرائه ومعراجهِ.¹

- أنواع السياحة الدينية عند المسلمين:

الحج والعمرة: يعتبران من الناحية السياحية أقدس رحلة سياحية على وجه الأرض فكل عام يتوجه الملايين من المسلمين من جميع أنحاء العالم إلى مكة المكرمة لأداء واحدة من أكبر المراسيم الدينية التي تؤدي إلى شعور الإنسان بالسكينة والوقار وطمأنينة الفؤاد كما تعد أماكن الحج والعمرة "مكة المكرمة" و"المدينة المنورة" و"بيت القدس" أفضل بقاع الأرض جعلها الله مواطن لعبادته، يضاف فيها الثواب ويزداد بها الأجر وتختلف أنواع السياحة الدينية عند المسلمين من حيث الأماكن الزيارية حسب اختلاف الغرض ومن بين هذه السياحة نجد زيارة المساجد وزيارة آثار الرسل و الأولياء الصالحين لأن في حياتهم قدوة للمقتدين في منهجهم منارة للسائرين في مزاراتهم عبارة للاحقين وعبرة لكل من زارها.²

1- جعفري مصطفى توكة رامي، مرجع سبق ذكره، ص 16 - 17.

2- قاسي نبيل، " مهام و دور المرشد السياحي، عمرة " مذكرة ليل شهادة في التسيير الفندقي، المدرسة العليا الوطنية للسياحة، الجزائر، جوان

المطلب الثاني: السياحة الدينية عند المسيحيين

تعد دولة الفاتكان أول دولة وأكبر وجهة سياحية لدى المسيحيين حيث أن اقتصادها يعتمد بالدرجة الأولى على مداخيل الحجاج الذين يتوافدون إليها من كل بقاع الأرض فكنيسة الفاتكان تعد بمثابة الكعبة المشرفة لدى المسلمين، حيث يتوافد إليها أكثر من مليوني حاج مسيحي خلال السنة. كما تعد القدس كذلك من الأماكن الدينية المقدسة عند المسيحيين لأنها شهدت ميلاد وحياة عليه السلام.

وتعد كنيسة القيامة البناء الأهم والأكثر قداسة لدى العالم المسيحي التي بنيت على قبر سيدنا عيسى عليه السلام وهي أكثر الكنائس تبجيلا و يعود تاريخ بناءها إلى القرن الرابع بعد الميلاد.

ومن الكنائس المهمة أيضا في المدينة كنيسة "سانت آن" وهي ذات الطابع الروماني بنيت فوق قبر يعتبر أنه مكان ولادة السيدة "مريم" وتعتبر زيارة البابا بولس السادس إلى الأرض المقدسة أول حج في التاريخ خارج الفاتيكان و تعتبر رحلة العائلة المقدسة أعظم الرحلات عند المسيحيين.¹

رحلة العائلة المقدسة:

خوفا من بطش الرومان قامت مريم العذراء بالفرار بولدها عيسى عليه السلام من بيت لحم - فلسطين - إلى مصر مع رجلين أحدهما يدعى موسى والآخر سالومي وعند وصول هذه العائلة المقدسة إلى الأرض النيل بعد شقاء وعناء السفر، وصاحبتهما إشارات ومساعدات إلهية في الطريق الذي سلكوه فظهرت معجزات في أرض موسى كتزعزع أصنام مصر وأصبح وصول العائلة عند الكنيسة القبطية يوم مقدس، كما قام البابا بإنتاج فيلم بعنوان "رحلة العائلة المقدسة" أصبحت تلك الطريق التي سلكتها العائلة ممرا مباركا لكل المسيحيين عند أداء مناسك الحج.²

1- جعفري مصطفى توكة رامي، مرجع سبق ذكره ص 18.

2- جعفري مصطفى توكة رامي، نفس المرجع السابق، ص 20.

المطلب الثالث: السياحة الدينية عند اليهود والبوذيين

السياحة الدينية عند اليهود:

تعد القدس مركز الديانة اليهودية وأول وجهة سياحية في العالم لدى اليهود لأداء طقوسهم الدينية ومن أهم مقدساتهم كنيسة المهر وحائط البراق الذي يسمونه حائط الميكي والذي تتم زيارته كل سنة متبوعا بصلاة اليهود و بكاءهم ناهيك عن كنائس العبادة و قبور الأنبياء¹.

السياحة الدينية عند البوذيين:

تتمثل السياحة الدينية عند البوذيين بزيارة الكهوف الحجرية أو محاريب حفرت في الجدران يسمأ كبرها بالمعبد وأشهرها في الصين التي تعد مركز الديانة البوذية مثل كهوف "موقار" بمقاطعة خنان وقد صنفتها منظمة اليونسكو ضمن التراث العالمي.

كما تعد باغان من المناطق الأكثر جذبا للسياح إذ يتواجد فيها 50000 معبد بوذي بني في الفترة التي برزت فيها الحضارة الدينية والقومية في الهند وتعتبر مشاهدة لمعابد أنعكون في كمبوديا وأهرامات مصر ويزورها السياح في النهار ويعودون إليها ليشاهدوا غروب الشمس حيث يزورها الآسيويين لهدف ديني².

1- جعفري مصطفى توكة رامي، مرجع سبق ذكره، ص 21.

2- جعفري مصطفى توكة رامي، نفس المرجع السابق، ص 22.

خاتمة الفصل:

كما ارتأينا في هذا الفصل فإن السياحة عموما والسياحة الدينية خصوصا أصبحت صناعة خدماتية مطلوبة جدا في جميع المستويات عند جميع الاحتياجات الدينية سواء إسلامية، مسيحية، يهودية أو حتى بوذية، وأصبح النمو الكبير الذي شهده النشاط السياحي الدولي من أبرز الظواهر الاقتصادية والاجتماعية في البلاد وفي القرن الماضي وبداية الألفية الثالثة ارتفع معدل عدد السياح ومعدل نمو العائدات السياحية حتى فاق معدل النمو في مكونات الاقتصاد.

الفصل الثاني:

العمرة و المرشد

السياحي

تمهيد:

منتوج العمرة أصبح من الخدمات التي فرضت وجودها على السياحة حيث أصبح المنتوج الأكثر طلبا في السوق الجزائرية.

ولتنظيم هذا المنتوج بأحسن صورة يجب أن تتوفر عدة شروط على رأسها المرشد السياحي الذي يعمل على إرضاء الزبون وتقديم الأفضل دائما، وهذا ما سنتطرق اليه في هذا الفصل.

المبحث الأول: المنتج السياحي "العمرة"

تعتبر العمرة منتج سياحي وهي الزيارة إلى بيت الله الحرام للقيام بالتعبد لله تعالى وتقوم على عدة أحكام وشروط.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية

أولاً: تعريف العمرة.

"هي زيارة بيت الله الحرام للقيام بمناسك خاصة كالطواف والسعي والحلق... والفارق بينها وبين الحج أن ميقاتها الزمني غير محدد بل هو مطلق، فتصبح العمرة في أي وقت من أوقات السنة بخلاف الحج فان له وقت محدد"¹.

"والعمرة في العمر مدة سنة مؤكدة، أي اذا أتى المسلم بعمرة واحدة فقد أقام السنة وزمن العمرة غير مقيد بوقت معين، باستثناء الأوقات الثبت النهي عنها، وهذا هو الفرق بين الحج والعمرة فيختلفان من حيث الزمان والأحكام.

للحج أشهر معروفة ومعلومة لا يجوز غيرها ولا يصح الحج إلا فيها وهذه الأشهر: شوال ذو القعدة، والعشر الأوائل من ذي الحجة.²

وأما العمرة في السنة كلها زمان يصلح لأدائها في أشهر الحج وغيرها، وهذا ما اتفق العلماء عليه"³، بمعنى أن الميقات الزمني للعمرة جميع أيام السنة فهي لم تخصص وتحدد بوقت معين، وأرجح ما قيل في تحديد الزمن الذي شرعت العمرة كان في العام التاسع من الهجرة النبي عليه الصلاة والسلام، شروطها: الاسلام، العقل، البلوغ، كمال الحرية، القدرة والاستطاعة بالمال والبدن.⁴

¹ أحمد مسلم شلتون، "مجلة الاعجاز العلمي في القرآن والسنة" عدد 22، الفلاح للنشر، بيروت، 2000، ص 05.

² مصطفى الخن ومصطفى البغاء وعلي الشريحي، "الفقه المنهجي"، دار القلم للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، دمشق، 1996، ص 369.

³ أبو الوليد محمد بن أحمد، "بداية المجتهد و نهاية المقتصد"، دار الحديث، القاهرة، مصر، 2004، ص 88.

⁴ مصطفى الخن وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 380.

ثانيا: تاريخ الحج والعمرة.

1- تاريخ الحج: يرتبط تاريخ الحج بحياة إبراهيم وإسماعيل عليهما السلام، وليس المسلمون وحدهم هم الذين يؤمنون بهما بل يعتبرهما أتباع الأديان الكبرى الأخرى أيضا من أجل الرسل وهكذا يتمتع أعمال الحج بقدسية وعظمة تاريخية لا يتمتع بها عمل ديني آخر في العالم، وكان إبراهيم عليه السلام وابنه في العراق القديم، وكان العراق بدا متحضرا في ذلك العصر وكان والد إبراهيم وجد إسماعيل من كبار المسؤولين في الحكومة العراقية آنذاك وكان فرص الرقي مفتوحة أمام إبراهيم وإسماعيل عليهما السلام في العراق إلا أنهما لم يحملا نظام العراق القائم على الشرك فهجرا ذلك الخصب الذي كان مركز الشرك لكي يعبد الله الواحد الأحد وتوجهها الى الصحراء العربية الحدباء وهناك قاما ببناء بيت الله ويمكن أن نعبّر عن عمل إبراهيم وإسماعيل بكلمة أخرى فنقول: "إنهما جعلوا الله الواحد مرجعهم الأوحى بدلا من التوجه الى آلهة المشركين وقاما ببناء بيت الله ليكون مركزا عالميا لعبادة الله الواحد الأحد وهذا المركز هو مكان أداء مناسك الحج".

واختلف العلماء في تاريخ مشروعية الحج على أقوال، فمنهم من قال في السنة السادسة للهجرة، وقال آخرون في السنة التاسعة وهو الصواب لأن فرضيته هو قول الله تعالى:

"ولله على الناس حج البيت" وهي في صدر سورة آل عمران وقد نزل صدر هذه السورة عام الوفود، وفي هذا العام قدم وفد نجران وصالحهم النبي صلى الله عليه على أداء الجزية والجزية نزلت عام تبوك سنة تسعة للهجرة، وكانت قبل تلك السنة تحت السيطرة المشركين من قريش لن يتسنى للنبي صلى الله عليه وسلم وأصحابه أن يحجوا على الوجه الأكمل ومن المتوقع أن تمنعهم قريش من الحج كما فعلوا في السنة السادسة عندما صدوا النبي صلى الله عليه وسلم وأصحابه عن إتمام عمرتهم ولكن بعد أن تحررت مكة من الكفر بعد فتحها صار ايجاب الحج عن الناس موافقا للحكمة.¹

¹ يوسف بن عبد الله الأحمد "صفة العمرة"، دار الوطن للنشر، الرياض، 1999، ص 97

2 - تاريخ العمرة: قد اختلف العلماء في حكم العمرة فمنهم من يرى أنها واجبة ومنهم من قال أنها سنة ومنهم من فرق بين المكّي وغيره، فقال هي واجبة على غير المكّي وعلى غيره مرة ولكن وجوبها أدنى من وجوب الحج، لأن وجوب الحج فرضاً مؤكداً وهو أحد أركان الإسلام بخلاف العمرة. يقول ابن عمر رضي الله عنهما: "ليس أحد إلا وعليه حج وعمرة" وعندما سألت أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها النبي صلى الله عليه وسلم فقالت "يل رسول الله هل على النساء الجهاد؟ فقال: نعم عليهن الجهاد لا قتال فيه: الحج والعمرة... أخرجه الامام أحمد، وعن أبي رزين قال: "يل رسول الله أن هذا هو الصواب الذي دلت عليه الأدلة الشرعية أن الحج والعمرة واجبان في العمرة مرة واحدة لحديث ابن عباس رضي الله عنهما أن الأقرع بن جابين سأل النبي صلى الله عليه وسلم قال: "يا رسول الله الحج في كل سنة أو مرة واحدة؟ فقال: بل واحدة و من زاد فهو متطوع".¹

ثالثاً: الموقع الجغرافي وحدود مكة المكرمة.²

1 - الموقع من حيث خطوط الطول والعرض:

تقع مكة المكرمة على خطوط 46، 47، 39 شرقاً ودائرة عرض 19، 15، 21 شمالاً، وتقع على امتداد سفوح جبال السورات، وتمثل نقطة التقاء سهول تهامة بالجبال التي تحيط بمكة من جميع الجهات فمكة مجموعة من الأودية المتخللة لهذه الجبال، وهي أيضاً منافذها كلما اتجهنا الى الساحل من الجهة الغربية خاصة، ولموقع مكة أهمية كبرى في الماضي حيث كانت تقع في منتصف خطوط القوافل التجارية القديمة التي كانت تزاوّل نشاطها التجاري بين اليمن جنوباً وبلاد الشام شمالاً.

2 - التضاريس:

تتكون تضاريس مكة المكرمة من مجموعة من الجبال و التي تكونت ضمن تشكيلات الدرع العربي من صخور القاعدة القديمة التي ظهرت خلال الأزمنة الجيولوجية وتتخلل مجموعة من الأودية القديمة و من أهمها: وادي ابراهيم الذي يقع في البيت الحرام.

¹ محمد بن عبد الله التميمي الهاشمي، "العمرة المكّية - مشروعيها و تكرارها"، دار الوطن للنشر، الرياض 1432 هـ، ص 278.

² الشيخ عبد العزيز بن عبد الله بن باز، موقع الحج والعمرة، السياحة الدينية www.raddadi.com

3 - المناخ:

يتأثر مناخ مكة المكرمة بموضعها بالنسبة لمستوى سطح البحر والجبال المحيطة بها فهي ترتفع على مستوى سطح البحر بـ 300 متر وهذا يعتبر ارتفاعا بسيطا يؤدي إلى ارتفاع درجة الحرارة وانغلاقها بين الجبال وعدم انبساطها يساعد أيضا على دفنها.

4 - الرياح:

تتعرض مكة المكرمة طوال العام لرياح شمالية غربية وشمالية شرقية جنوبية جافة صيفا وقد تمطر شتاءا.

5 - حدود البلد الحرام:

حدود الحرم الشريف من أهم ما ينبغي الإعتناء به، لأن هذه الحدود تتعلق بها أحكام كثيرة، ولأهمية هذا الأمر نزل جبريل عليه السلام ليرى حدود الحرم، وفي عصرنا شكلت لجنة برئاسة سماحة الشيخ محمد ابن عبد الله السبيل للقيام بتعيين الحرم المكّي في الجبال والأودية فلخص حدوده وهي:

- حده من الغرب: الشميسي الحديبية فبعضها في الحل، وبعضها في الحرم، وهي أبعد الحدود فتبعد بـ 22 كلم و هو طريق جدة.

- حده من الجنوب: إضاءة لين في طريق اليمن الآتي مع تھامة وتبعد بـ 12 كلم.

- من الشرق: ضفة وادي عرنة الغربية وهو طريق الطائف والحجاز السراة ونجد واليمن ويبعد بـ 150 كلم .

- من الشمال الشرقي: طريق الجعرانة عند جبل المقطع بالقرب من قرية شرائع المجاهدين وتبعد بنحو 16 كلم.

- من الشمال: وحدة التنعيم، وهو طريق المدينة النبوية المتجهة من وادي فاطمة ويبعد بـ 7 كلم حيث مسجد عائشة رضي الله عنها.

المطلب الثاني: فضل العمرة

أولاً: الفوائد الدينية للعمرة.

تتمثل فوائد العمرة في قوله صلى الله عليه وسلم: " العمرة إلى العمرة كفارة لما بينهما " وقوله: "تابعوا الحج والعمرة فإنهما ينفيان الفقر والذنوب " بالإضافة الى أن العمرة سياحة في أرحاب توحيد شرع الله عز وجل العبادات وبين الأحكام تحقيقاً لمصالح العباد في الدنيا والآخرة و تظهر حكمة وفوائد بعض العبادات وأثرها على العباد والبعض الآخر تخفى لحكمة يعلمها الله عز وجل، وللعمرة فوائد في الدنيا غير رضى الله عز وجل والأجر والثواب في الآخرة، ومن هذه الفوائد:¹

- حدوث التآلف بين المسلمين وذلك عند الاجتماع في عبادة واحدة وقد شرع الله عز وجل أسبابا كثيرة لتلاقي المسلمين فيما بينهم، فجعل لهم لقاء يتكرر في اليوم الواحد 05 مرات، وشرعت بتنظيم ذلك صلاة الجماعة، وجعل لهم لقاء آخر يتكرر في العام مرة واحدة وشرع لتنظيم ذلك الحج لبيت الله الحرام،

- وفي العمرة يجتمع الناس من جميع بقاع الأرض، لا تمنعهم اختلاف اللغات وبعد المسافات، فتتحد الأمة الاسلامية و تظهر صورتها بأجمل حلة.

- العمرة مظهر من مظاهر المساواة بين المسلمين فتختفي صور وعلامات التكبر والتفاخر بين الناس في الملابس والمسكن وغيرها من أمور الدين، فهم يلبسون لباسا واحدا يشتركون معا في لونه وصفاته، يلبسه الغني والفقير، السيد والخادم وتحيط به نسيمات روحانية تفيض حبا وقرنا لله عز وجل.

- في العمرة تذكير للعبد المسلم أثناء أداء المناسك بالأنبياء والمرسلين فالنظر إلى بيت الله الحرام العتيق، يتذكر المعتمر إبراهيم وإسماعيل عليهما السلام وهما بينان البيت العتيق ويتذكر سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام وعند الصفا والمروة يتذكر المعتمر هاجر عليها السلام وهي تسعى طالبة الماء لولدها إسماعيل.

¹ مصطفى الخن وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 374.

- وللعمره فوائد أخلاقية كبيرة، فهي تربي المعتمر على التسامح والتواضع وعلى البذل والعطاء وحب الصدقة والاحسان الى الآخرين، ومد يد العون لمن يحتاجها.¹

ثانيا: فضل العمرة في رمضان.

إن العمرة في شهر رمضان المبارك يمكن أن تقف في نفس المكانة مع الحج وذلك استنادا لقوله صلى الله عليه وسلم: "عمرة في رمضان تعادل حجة".

وفي رواية أخرى: "من اعتمر في رمضان كأنما حج معي".²

ومن هذا المنطلق نستطيع أن نفس الكم الهائل من الموجات البشرية المتوافدة على بيت الله الحرام خلال شهر رمضان المبارك، حيث بلغ عدد المصلين خلال صلاة التراويح في ليلة السابع والعشرين من رمضان في عام 1437هـ - 2016 م إلى أكثر من مليوني معتمر وذلك لما فيها من زيادة الفضل للعمرة في هذا الشهر المبارك.

المطلب الثالث: علاقة العمرة بالسياحة العلاجية

أولاً: العمرة سياحة علاجية.

"يعتبر شرب المعتمرين أو الحجاج من ماء زمزم بغرض الإستشفاء من الأمراض، كما أنه من بين أحد العوامل الرئيسية المشجعة للسياحة العلاجية في المنطقة لقوله صلى الله عليه وسلم: "ماء زمزم لما شرب له"³.

ثانيا: أهم المواقع المعظمة.

1- الكعبة المشرفة: هي بيت الله الحرام الذي يقع في وسط المسجد الحرام، مربعة الشكل، بإمها مرتفع عن الأرض، سميت بالكعبة لأنها مكعبة على خلقة الكعب وهي البيت العتيق ولقد جعل الله لها الحرمه

¹ مصطفى الخن وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 375.

² أبو عبد الرحمن، سنن النسائي، موقع الاسلام - الدعوى والإرشاد - www.islamirchad.com

³ أحمد بن أيوب الطبراني، المعجم الكبير، الجمعية العلمية السعودية، السنة وعلومها، منهج الامام أبي القاسم الطبراني في معاجمه الثلاث

لكبيرة والوسطى والصغرى www.islamweb.net.

والتقديس ما لم يجعله لمكان غيره على وجه الأرض، ذكر الله تعالى في كتابه أن إبراهيم عليه السلام هو الذي رفع القواعد من البيت وبنى الكعبة وساعده ابنه ¹.

2- الحجر الأسود: وهو الحجر المنصوب في الركن الشرقي للكعبة المشرفة ولقد وردت أحاديث تثبت أن الحجر الأسود من الجنة، كان أشد بياضا من اللبن ولكن سودته خطايا بني آدم، قال صلى الله عليه وسلم: "نزل الحجر الأسود من الجنة وهو أشد بياضا من اللبن سودته خطايا بني آدم". رواه الترميذي. يستحب تقبيله واستلامه والسجود عليه لفعل النبي صلى الله عليه وسلم: "أن لهذا الحجر الأسود لسانا وشفقتين يشهد لمن استلمه يوم القيامة بحق" رواه أحمد.

وقال أيضا: "أن مسحهما يخطان الخطايا" رواه النسائي، لكن ان وجد زحاما فلا يؤذي الناس ويكتفي بالإشارة اليه ويكبر في كل شوط عند الحجر الأسود.²

3- الركن اليماني: وهو ركن الكعبة الغربي الجنوبي، ويستحب استلامه دون تقبيله، وهو مكان الالتزام من الكعبة وحده بين بابها والحجر الأسود.³

4- مقام سيدنا إبراهيم: وهو آثار الحجر الذي أقام عليه سيدنا إبراهيم عليه السلام وأثر قدميه باقية شاهدة على عظمة الله تعالى وهو مقامه الذي أذن فيه للناس بالحج.

5- الحجر: بكسر الحاء وسكون الجيم وهو الجزء الواقع شمال الكعبة على نصف دائرة وهو جزء من الكعبة وذلك أن قريش حين بنت الكعبة قصرت لهم النفقة ولم يحصل البناء على قواعد إبراهيم كاملة.

6- زمزم: إسم البئر التي تقع شرقي الحجر الأسود، وهو مشتق من الزمزمة وهو الصوت مطلقا، وقصة نشأته وبدايته أن هاجر لما تركها إبراهيم عليه السلام بمكة ولم يكن فيها ماء وزرع، خرجت تبحث عن الماء فلما أشرفت على المرارة سمعت صوتا، فاذا هي بالملك عند مرضع زمزم فبحث بعقبه حتى ظهر الماء في سقائها، وهو يفور فما أبركه من ماء في البلد الحرام وهو ماء عجيب يختلف عن غيره كما قال المهندس.

¹ أحمد سيد دراج، 1996 www.almaka.com

² مركز الفتوى، الحجر الأسود أصله من الجنة" موقع إسلام ويب.

³ الشيخ الألباني، مناسك الحج والعمرة، موقع إسلام سؤال جواب.

"سامي مقاوي" مدير مركز أبحاث الحج: "عندما كنا نحفر في زمزم عند التوسعة الجديدة للحرم كنا كلما أخذنا من ماء زمزم زاد عطاءا ثم قمنا بدراسة لهذا الماء من نبعه فوجدنا أنه لا توجد فيه جراثيم وهو نقي طاهر ومن خصوصيته أنه دائم منذ عهد سيدنا إبراهيم - عليه السلام - الى وقتنا الحالي فلم ينفذ"¹.

7- الصفا والمروة: جبلان صغيران في مكة كانت هاجر تسير بينهما بحثا عن الماء حيث أمر الله سبحانه وتعالى الحاج والمعتمر السعي بين صفا والمروة سبعة أشواط تبدأ من الصفا وتنتهي عند المروة.²

8- عرفات: وسميت بذلك لتعارف آدم وحواء عليهما السلام فيها، وقيل سميت بذلك لأن الناس يعترفون فيها بذنوبهم وهي تقع على الجنوب الشرقي من المسجد الحرام على بعد 22 كلم، ويجتمع فيها كافة الحجاج يوم 9 ذي الحجة.

9- جبل أحد: يبعد عن المدينة نحو خمسين دقيقة بالمشي السريع وقد ورد في فضله عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال: "أحد جبل يحبنا ونحبه" وقال صلى الله عليه وسلم "إن أحدا على باب من أبواب الجنة فاذا جئتموه فكلوا ولو من عضاهه".

10- المساجد المأثورة بالمدينة المنورة: وهذه المساجد منها ما يبين بالذهاب إليه والصلاة والدعاء

بما شاء من خير في الدنيا والآخرة، ومنها ما لم يثبت في السنة القصد إليها، ونذكر البعض منها وهي:

- **مسجد قباء:** يقع في الجنوب الغربي للمدينة تبعد مسافته عن المسجد النبوي نحو خمسين دقيقة بالمشي المعتدل، وهو أول مسجد أسس على يد النبي صلى الله عليه وسلم فيأتيه ناويا التقرب بزيارته والصلاة فيه، حيث عن "عبد الله بن عمر" رضي الله عنهما قال: "كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يأتي مسجد قباء راكبا وماشيا ويصلي" وله فضل كبير لمن صلى فيه كما قال صلى الله عليه وسلم: "ومن تطهر في بيته ثم أتى مسجد قباء فيصلي فيه صلاة كان له أجر عمرة"³.

¹ أحمد السيد دراج، الكعبة المشرفة - سيرة الأرض ووسط الدنيا"، دار العلم والثقافة، القاهرة، 1999، ص 228.

² أحمد السيد دراج، مرجع سبق ذكره، ص 231.

³ رواه أحمد والنسائي.

وورد ذكره في القرآن الكريم في قوله تعالى " لا تقيم فيه أبدا لمسجد أسس على التقوى من أول يوم أحق أن تقوم فيه رجال يجنون أن يتطهروا والله يحب المتطهرين".¹

- **مسجد الجمعة:** في بطن واد رانوءاء عن يسار الذهاب الى قباء وهو أول مسجد صلى فيه الرسول صلى الله عليه وسلم أول جمعته بالناس.

- **مسجد الفتح:** والمساجد التي جهة قبلته تعرف كلها بمساجد الفتح.

- **مسجد القبليتين:** هو المسجد الذي تحول فيه الصحابة رضي الله عنهم من القبلة الأولى - نحو بيت المقدس - إلى القبلة الثانية - نحو الكعبة المشرفة - فلما آتاهم آت فأخبرهم أن النبي صلى الله عليه وسلم قد نزل عليه القرآن، يأمره بالاتجاه نحو الكعبة فاستداروا إليه فسمي بعدها "مسجد القبليتين"، في قوله تعالى: "قد نرى تقلب وجهك في السماء فلنولينك قبلة ترضاها فول وجهك شطر المسجد الحرام، حيث ما كنتم فولوا وجوهكم شطره وإن الذين أوتوا الكتاب ليعلمون أنه الحق من ربهم وما الله بغافل عما يعملون"².

وهناك مساجد أخرى بداخل المدينة المنورة وهي:³

- مسجد العمامة وهو كمصلى العيد،
- مسجد أبي بكر الصديق رضي الله عنه،
- مسجد فاطمة رضي الله عنها،
- مسجد عمر بن الخطاب رضي الله عنه،
- مسجد علي بن أبي طالب كرم الله وجهه،
- مسجد بلال رضي الله عنه.

¹ سورة التوبة، الآية 108.

² سورة البقرة الآية، 144.

³ أحمد السيد دراج، مرجع سبق ذكره، ص 235.

المبحث الثاني: حكم العمرة

اختلف أهل العلم في حكم العمرة على قولين فيوجد من قال أن العمرة سنة مؤكدة وليست واجبة، ويوجد من قال أنها واجبة.

المطلب الأول: الحج والعمرة

أولاً: أركان وأحكام العمرة.

أركان العمرة ثلاثة هي: الإحرام، الطواف والسعي.

أما بالنسبة إلى الأحكام فهي كالتالي:¹

- إذا وصل المعتمر إلى الميقات، يستحب له أن يغتسل، ثم يلبس لباس الإحرام، والمرأة ليس لها لباس خاص وإنما تنزع النقاب والقفاز.

- ويقول "لبيك عمرة" وان زاد من غير رياء ولا سمعة فحسن، وإن اشترط إلى ربه خوفاً العارض "مرض أو خوف" فقال: "وإن حبسني حابس فمحلي حيث حبسني" كان حسناً.

- ويجرم عليه حلق الشعر، وتقليم الأظافر، وتغطية الرأس، والزواج والخطبة، هذا في حق الرجل والمرأة، والرجل ينهى أيضاً عن لبس القميص أو السروال والطيب، ويجوز له لبس الخاتم، السماعة، والنظارات والحزام الذي يحفظ فيه أمواله، ويجوز له أن يستظل بالشمسية والمرأة تنهى عن النقاب والقفاز.

- وإذا صعد بالحافلة يبدأ بالتلبية ويقول: "لبيك اللهم لبيك لا شريك لك لبيك إن الحمد والنعمة لك والملك لا شريك لك"، ويستمر في التلبية حتى يرى الكعبة الشريفة.

- إذا وصل إلى البيت الحرام، جاز له أن يدخل من جميع الجوانب لكن الأفضل له أن يدخل المسجد من باب بني شيبه، ويقول دعاء دخول المسجد: "أعوذ بالله العظيم، وبوجهه الكريم، وسلطانه القديم من الشيطان الرجيم، بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله، افتح أبواب رحمتك"، ويقدم رجله اليمنى.

¹ وهيبه زحيلي، "الفقه الاسلامي وأدلته"، دار الفكر المعاصر، بيروت، لبنان، 1997، ص 35.

- ثم يبدأ بالطواف من الحجر الأسود، فيلمسه بيده ويقبله وإن لم يستطع ليشير بيده، ويستحب للرجل أن يضطبع، وهو أن يخرج كنفه الأيمن ويجعل طرفي الرداء على الكتف الأيسر.
- ويطوف سبعة اشواط من الحجر الى الحجر شوط، يستحب للرجل أن يرمل وهو الاسراع في المشي في الثلاثة الأولى.
- وليس للطواف دعاء مخصص بل يدعوا بما احب الى بين الركعتين ويستحب أن يقول "ربنا اتنا في الدنيا حسنة والآخرة حسنة وقنا عذاب النار".

ثانيا: الفرق بين الحج والعمرة.

إن حكم العمرة في الاستطاعة والنيابة والاجازة مثل حكم الحج تماما وشروطها وأحكام إجراءاتها مثل الحج إلا في النقاط التالية:

الشكل رقم 1-1: أوجه الاختلاف بين الحج والعمرة.

- 1 - أكبر ما يميزها عن الحج أنها ليست لها وقت معين، بل جميع ايام السنة وقت لها غير أنها تكره في خمسة أيام وهي: يوم عرفة، يوم النحر، وأيام التشريق، بينم الحج فيقتصر في أيام معلومة.
- 2 - العمرة ليست بفرض، بل بسنة مؤكدة.
- 3 - العمرة لا تفوت.
- 4 - ليس لها الوقوف بعرفة، ولا مزدلفة ولا رمي الجمرات.
- 5 - ليس لها طواف القدوم ولا طواف الوداع.
- 6 - التكاليف المادية للعمرة أقل من الحج.
- 7 - في الجزائر بإمكان أي وكالة سياحية عضو في الجمعية العالمية للنقل الجوي تبنى منتج العمرة، عكس الحج الذي يتطلب شروط.
- 8 - عدد الحجاج يكون أكثر تحديد في الحج مقارنة بالعمرة.

المصدر: من إعداد الطالب أصحاب البحث بالاعتماد على: يوسف بن عبد الله الأحمد، مجلة

السياحة الإسلامية، العدد 12، الفلاح للنشر والتوزيع، اليمن، سبتمبر، 2004.

المطلب الثاني: شروط تنظيم العمرة

أولاً: دفتر شروط العمرة.

يهدف هذا الدفتر الى تحديد شروط وتدابير تنظيم العمرة من طرف وكالات السياحة والسفر المنشأة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 48 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 هجري الموافق لـ 01 مارس 2000 م، محدد شروط وكيفية انشاء وكالات السياحة والأسفار كالتالي:

- رخصة الاستغلال المسلمة من الوزير المكلف بالسياحة.
- صورة من السجل التجاري.
- عقد الشركة: مبرم مع متعامل سعودي من طرف السلطات السعودية.
- عقد تأمين من المسؤولية المهنية والمدنية يغطي مدة السفر وذلك وفقاً للمادة الثانية من دفتر شروط تنظيم عملية العمرة.¹

ثانياً: ملف طلب تأشيرات جواز السفر.

طبقاً للمادتين 5 و6 من دفتر الشروط فإن وكالة السياحة والأسفار تلتزم قبل تأشير الجوازات بتقديم:²

1- نسخة من عقود الايجار مؤشر عليها من قبل السلطات السعودية المختصة ومصالح القنصلية العامة بجدة .

2 - نسخة من وصلات دفع تسيقات السكن والنقل، كما أن وكالة مرخصة مسؤولة عن تنظيم عملية الحج والعمرة وما يترتب عنه.

أما فيما يخص الحصول على تأشيرة السفر الخاصة بالعمرة لدى السفارة السعودية تحتاج الوكالة لتكوين الملف التالي:

- جواز السفر لا تقل صلاحيته 6 أشهر،

¹ الموقع الرسمي للديوان الوطني للحج والعمرة.

- استمارة القنصلية ممضية ومملوءة،
- 03 صور شمسية بخلفية بيضاء،
- دفتر التلقيح الصحي،
- شهادة الإقامة،
- عقد الزواج،
- شهادة وفاة الزوج،
- شهادة الطلاق.

سهر الديوان الوطني للحج والعمرة على عدم حدوث خروقات من طرف وكالات السياحة والأسفار التي قد ترتكب فيما يخص تأطير المعتمرين في المدينة أو مكة المكرمة لتفادي الإهمال الذي قد يتسبب في وفيات وأمراض في كل جدة ومكة المكرمة والمدينة المنورة.

وفي حالة حدوث تجاوزات أو تصرفات لا مسؤولة وسلوكيات غير أخلاقية ولا إنسانية من طرف بعض هذه الوكالات فإن إجراءات تتخذ ضد الوكالات السياحية المتورطة في الإخلال بسيرورة العمرة وبالاتفاق المبرم مع الديوان ويتم بعد ذلك استدعاؤها من طرف مصالح الديوان للاستفسار واتخاذ قرارات ملائمة ضدها.¹

¹ ديوان الحج والعمرة، دفتر شروط العملية العمرة، يومية الرائد.

المطلب الثالث: وكالات السياحة والأسفار

أولاً: مهام وكالة السفر والسياحة.

1 العمليات الاجرائية المتحددة من طرف الوكالة قبل سفر المعتمر: وفقا للمادة الرابعة تلتزم وكالة السياحة والسفر قبل السفر المعتمرين بما يلي:

- تحديد تكلفة عملية العمرة وإظهارها للزبائن في لوحة الاعلانات مع توضيح الرسوم الموافقة لها،
- إبرام عقد مع المعتمر يتضمن حقوق التزامات الطرفين ويفصل الخدمات المعروضة على المعتمر على تذكرة السفر مؤكدة الحجز ذهابا و ايابا.¹

- إعلام المعتمر بواجباته أثناء تواجده بالبقاع المقدسة لاسيما:

- احترام الأنظمة السارية المفعول بالمملكة العربية السعودية طول فترة اقامته بها.

- مغادرة المملكة العربية السعودية بعد انتهاء مدة السفر المحددة مع الوكالة.

- تنبيه المعتمر الى ضرورة اتخاذ احتياطاته المالية لتغطية نفقاته خارج الخدمات المتفق عليها مع الوكالة.

- اتخاذ التدابير اللازمة لضمان سفر المعتمرين في أحسن الظروف خصوصا من حيث:

- استقبال المعتمرين وقت سفرهم.

- تسهيل اجراءات المرور عبر مصالح الجمارك وشرطة الحدود.

- تسهيل عملية الركوب على متن وسيلة النقل.²

2 - واجبات الوكالة نحو المعتمرين بالمملكة العربية السعودية: وفقا للمادة الخامسة تلتزم وكالة السياحة

والسفر أثناء وجود المعتمرين بالمملكة العربية السعودية بما يلي:

- ضمان تأطير المعتمرين عند الدخول إلى التراب السعودي وخروجه منه.

- تنفيذ بنود العقد المبرم مع المعتمرين من حيث توفر الخدمات المتفق عليها في العقد.

- الإخبار الفوري لمصالح القنصلية الجزائرية العامة بجدة في حالة:

¹ أنظر الملحق رقم 02، المتضمن لعقد السفر

² ديوان الحج والعمرة (16h - 17/03/2017) p = 1163 http://onpo.dz/portfolio

"تخلف المعتمرين".

"الدخول إلى المستشفى".

"ضياع الوثائق".

"التعرض لمتابعات السلطة السعودية".¹

3 - التزامات وكالات السياحة والسفر: تلتزم وكالة السياحة والسفر بكافة التعهدات وبالمحافظة على سمعة الجزائر خاصة أثناء ممارسة نشاطها مع المتعاملين السعوديين كما تلتزم أيضا بتقديم تقرير تقني إلى اللجنة في أجل أقصاه 15 يوما من تاريخ عودة على كل رحلة تنظمها مع إرسال نسخة إلى وزارة السياحة وفقا للمادتين 6 و 7 من دفتر الشروط، كما يعد توقيع وكالة السفر على هذا الدفتر تعهدا بقبول ما جاء فيه.

وفي حالة الاخلال به تتعرض للعقوبات المنصوص عليها في القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والسفر وذلك وفقا للمواد 6 و 7 من هذا الدفتر.²

4 - المعلومات المقدمة من طرف الوكالة إلى الجهات الرسمية بخصوص المعتمرين: وفقا للمادة الثالثة فان الوكالة السياحية تلتزم قبل السفر بإبلاغ اللجنة الوطنية ووزارة السياحة والقنصلية الجزائرية العامة بجدة بالمعلومات المتعلقة بظروف سفر المعتمرين وإقامتهم لاسيما منها:

- قائمة المعتمرين مع ذكر رقم جواز السفر وتاريخ ومكان الإصدار.

- شركة النقل، رقم الرحلة وتاريخها.

- مكان الايواء بكل من المدينة المنورة ومكة المكرمة.

- قائمة المؤطرين مع ذكر وظائفهم.

- وسائل نقل المعتمرين في البقاع المقدسة.³

¹ طلال ابن أحمد العقيل "دليل الحاج والمعتمر"، لجنة توزيع المطبوعات الدينية على الحجاج والمعتمرين، الطبعة رقم 1، 2012، ص 57.

² ديوان الحج والعمرة - دفتر شروط لعملية العمرة - يومية الجرائد.

³ ديوان الحج والعمرة، مرجع سبق ذكره.

5 - مسؤولية الوكالة السياحية في الوفاء بالتزاماتها وعودها للمعتمر: يلتزم الطرف الأول بأن يؤدي الخدمات الخاصة به داخل المملكة في العقد المبرم مع المعتمر بكامل المواصفات وبالذقة وبالانضباط وبالمستوى المتفق عليه مع المعتمر بكامل المواصفات.¹

6 - التزامات المعتمر داخل المملكة السعودية العربية: تلتزم الوكالة بأن تدرج في العقد المبرم بينها وبين المعتمر وبالتزام المعتمر بما يلي:

- مراعاة الأنظمة واللوائح والتعليمات السارية المفعول بالمملكة.

- مغادرة المملكة وعدم التخلف بها بعد انتهاء مدة الإقامة المحددة في التأشيرة الممنوحة له من الممثلة لأداء فريضة الحج مهما كانت الأسباب.²

ثانيا: تعريف الوكيل السعودي.

الوكيل السعودي هو عبارة عن مؤسسة قائمة حسب الأصول وطبقا للأنظمة السعودية وفق سجل تجاري صادر من وزارة التجارة وترخيص خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة والصادر من وزارة الحج السعودية حيث أن هذا العقد ساري المفعول لمدة 5 سنوات من تاريخ صدوره.³

- طريقة انشاء العقد مع الوكيل السعودي: بعد دراسة برنامج الوكيل من طرف الوكالة السياحية الجزائرية ودراسة مضمون العقد وشروطه، يقوم مدير أو مسؤول الوكالة الجزائرية بالإمضاء على العقد وتقديم ضمان بنكي 1000000 ريال سعودي.⁴

¹ ديوان الحج والعمرة، مرجع سبق ذكره.

² طلال ابن أحمد العقيل، مرجع سبق ذكره، ص 60.

³ جعفري مصطفى وتوكة رامي، مرجع سبق ذكره، ص 20.

⁴ أنظر الملحق رقم 03، يتضمن مضمون عقد الوكيل السعودي مع الوكالات السياحية الجزائرية.

المبحث الثالث: المرشد السياحي

تقع دائماً على عاتق المرشد السياحي مسؤولية إنجاح الرحلة السياحية وتقديم الصورة الإيجابية عن وطنه للسائحين، فهو المصدر الرئيسي للمعلومات التي يحصلون عليها عن التراث الحضاري والتاريخي والثقافي والعادات والتقاليد والحياة الاجتماعية التي يعيشها السكان في المناطق السياحية التي يرافق السائحين لزيارتها.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية

تختلف التعاريف الخاصة بالمرشد السياحي من مكان لآخر وغالبا ما تختلف أو يحدث خلط في التعاريف الخاصة بالإرشاد والمرشدين عند العاملين في قطاع السياحة والسفر.

أولاً: تعريف المرشد السياحي¹.

- المرشد السياحي "هو الشخص الذي يقوم بالرحلة أو ذو القدرة والعلم بمنطقة معينة ومهمته اخبار الناس بكل ما يعلم عن هذه المنطقة أو المكان، وهو معلم ذو صبغة ادارية وهدفه الشرح عن المكان المراد القدوم اليه وبالتالي لا يصاحب المجموعة أكثر من بضعة ساعات فقط الا في بعض المناطق والذي عادة ما يمكث مع المجموعة لعدة أيام.

- الدليل السياحي: "هو الشخص الذي يمارس أعمال إرشاد السياح ومرافقتهم في مختلف الأماكن السياحية والأثرية في منطقة ما تزودهم بالمعلومات عنها.

أو أي شخص مؤهل ويحمل اما رخصة دليل سياحي صادرة عن جهة رسمية أو في أي منطقة لا يوجد بها جهة منوط بها اصدار رخص أن يكون قد تلقى تدريب خاص يؤدي للحصول على مؤهل له علاقة بالدلالة السياحية في أي جهة مؤهلة، ويقوم بقيامه الزوار في تلك الدولة أو المنطقة لتزودهم بالمعلومات عن مواضيع لها علاقة بالتاريخ والآثار والمعالم الأثرية.

¹ عصام حسن السعيد، الدلالة و الارشاد السياحي"، دار الراهبة للنشر و التوزيع، الطبعة 1، عمان، 2009، ص 15 و16.

ثانياً: تاريخ المرشد والإرشاد.

ان كلمة الارشاد قد ظهرت تدريجياً لتحل محل مصطلح التعليم، لكن الارشاد أيضاً يبدو أنه مصطلح أفضل للتعبير عن الوظيفة التي تتعامل مع موضوعات غير معروفة لكثير من الناس وعلى الأرجح مصطلح الارشاد أقرب ما يكون لتعليم لغة جديدة.

يعبر الكثيرون أن مجال الإرشاد قد بدأ بداية رسمية عام 1957 م وذلك بإصدار والذي اعتبر على نطاق واسع عمل freeman-tilden كتاب لتفسير التراث.

فلسفي نموذجي عن موضوع الإرشاد وقد عرف الإرشاد بأنه:

"مصطلح حديث يعني قيادة وتنظيم وإدارة الرحلات السياحية وتنفيذ البرامج السياحية للسائح أو للمجموعة السياحية ومرافقتهم ورعايتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم وتنظيم وتسهيل تنقلهم، اقامتهم ومساعدتهم على ممارسة الأنماط والأنشطة السياحية المحددة في برامجهم، وتوفير معلومات التوضيحية اللازمة للسائحين ومن الإرشاد اشتق اسم المرشد السياحي الذي يتولى القيام بتنفيذ عمل الإرشاد السياحي والإرشاد السياحي ظاهرة تاريخية قديمة ارتبط وجودها بالسفر والتنقل وقد حرص الناس في رحلاتهم وتنقلاتهم منذ آلاف السنين على اصطحاب دليل السفر على إيصالهم إلى بغيتهم بأمان وسلام"¹.

وقد عرف عصام حسن السعيد الإرشاد بأنه:

"هي عملية مساعدة الزائرين أو المسافرين في تنمية وعيهم بمنطقة الزيارة وتقديرهم لها والوصول إليها بشكل صحيح."²

¹ محمد علي العروسي ، " السياحة في اليمن - دراسة تاريخية و سياحية " ، المتفوقين للطباعة و النشر ، صنعاء ، 2007 ، ص 62

² عصام حسن الصعدي ، مرجع سبق ذكره ، ص 15

ثالثا: أنواع المرشدين.

جدول رقم 2-2: أنواع المرشدين السياحيين

المهمه	المرشد
وهو المرشد الذي يكون من مواطنين من أهمل المنطقة ممن يجدون سعادة كبيرة في سرد حكاية مدينتهم أو المنطقة التي يعيشون فيها وتختلف مؤهلات ونوعية الوظيفة وبالتالي ظروف العمل التي تحكم عمل المرشد السياحي من مدينة إلى أخرى أو من بلد إلى آخر.	المرشد المحلي
إن الحكومات غالبا تستعين بالمرشدين لشرح عوامل الجذب التاريخية أو السياسية أو الثقافية أو السياحية الى الضيوف الرسميين للدولة مثلا هناك أحداث أو مناسبات هامة تتطلب ضرورة القيام بجولات ارشادية من قبل الحكومة.	المرشد الذي يعمل لدى الحكومة
وهو المرشد الذي يقوم بالإرشاد السياحي أثناء القيادة من خلال حافلة سياحية أو سيارات صغيرة وخاصة أن أغلب الحافلات السياحية في الوقت الحاضر مجهزة بميكروفونات معلقة تمكن السائق من القيادة والتحدث في نفس الوقت مما يسهل الأمر على المرشدين الموجودين بالمباني الشهيرة بالمدينة وبذلك يحصل الزائرون على الارشاد والشرح.	السائق المرشد
حيث أن كثيرا من المؤسسات أصبحت تقوم بتوظيف مرشدين خاصين لها للقيام بجولات إرشادية ومرافقة للزوار للتعرف على المؤسسة وفروعها والتسويق لمنتجاتها أو خدماتها، يتم تدريب هؤلاء المرشدين من قبل الهيئة التي يعملون بها، ويجب على المرشد هنا أن تكون لديه القدرة على التحدث في كثير من الموضوعات المتخصصة مع نوعيات الزوار المختلفة من زملاء المهنة أو الزائرين الذين ليست لديهم أي فكرة عن المؤسسة وهؤلاء المرشدين	مرشد العمل

متحدثون بصفة رسمية عن الشركة ويقوموا بالشرح عن سياسات الشركة.	
لا يمكن الاستغناء عن مديري الرحلات للوظائف الذين يعملون بها، ومدير الرحلة هو الشخص الذي يدير الرحلة ويمثل بطبيعة الحال وكيل السفر أو منظم الرحلات ويكون مسؤولاً عن سلامة وانتظام الرحلة للمجموعة المصاحبة له وضمان حصول المسافرين على الخدمات الملائمة .	مدير الرحلات السياحية
وهو الشخص المغامر في رحلات خطيرة لإيجاد السواح الى مناطق غير ميسرة مثل مرشد الجبال، مرشد الدراجات، هذا العمل يحتاج الى مهن المغامرة أو الرياضة.	المرشد المغامر
وهو المترجم الذي يترجم اللغات الأجنبية التي يتفهمها مع الآخرين بلغة، الاشارة ومن أهم خصائصه الاقامة في مكان معين والقدرة على تقديم المعلومات والخبرات الخاصة لذلك المكان وشرح ذلك المكان بشكل مفصل ويقدم المترجم خدمات للزائرين بشكل تطوعي.	المترجمين للسياحة
وهو المرشد الذي يتمتع بكفاءة ومهارة عالية (معلم غير موظف رسمياً) وهذا المرشد المتطوع موجود في المناطق الذي يسهل عليه إجراء اختبارات على مستوى عالي من المهارات التدريبية لفترات طويلة.	المرشد المتطوع للعمل

المصدر: من اعداد الطالبة صاحبة البحث بالاعتماد على: عصام حسن السعيد، "دلالة الارشاد

السياحي"، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص 40 – 41.

المطلب الثاني: أساسيات المرشد السياحي

أولاً : دور المرشد السياحي

ان دور ومهام المرشد يتنوع طبقا لمكان الزيارة والغرض منها، وأحد السمات المميزة للمرشد المحترف هي القدرة على تنفيذ قدر كبير من الواجبات والوظائف معا في وقت واحد، ودور الارشاد يشمل على عدد من الأدوار الفرعية المتضاربة في بعض الأحيان من بينها أن المرشدين يؤكّون على مهمة نشر المعلومات من أجل تطوير وضعهم المهني ومن بين هذه الأدوار:¹

- السيطرة على تنظيم الجماعة ومعرفة خط سير الرحلة مع توفير أماكن الرحلة المكون الاجتماعي يتعلق بمهمة الحفاظ على تماسك المجموعة وترابطها وأيضا العمل على أن تتكون معنوياته مرتفعة دائما.
- ويتطلب هذا المتكون أربعة عناصر:
- الادارة الجيدة للجماعة.
- الاندماج أو الحث على الاختلاط.
- روح الدعابة والأخلاقيات الحميدة.
- النشاط وحث أعضاء الجماعة على المشاركة في الأنشطة المختلفة والمتاحة في الجولة.
- التمثيل حيث يكون فيه المرشد الوسيط بين المنطقة وبين السائح ويقوم بتقديم شرح المنطقة للجماعة.
- التنظيم الجيد من بدايتها الى نهايتها.
- التفسير أي القيام بترجمة الثقافة الأجنبية للسائحين.
- بث المعلومات الابداع أو خداع المرشدين للسائحين كتقديم تحف رائعة.
- خدمة احتياجات المسافرين والسائحين حيث يجب على المرشد أن يكون أكثر وعي ويقظة بأهداف واحتياجات المسافرين وتنظيم خدماتهم وفقا لذلك ويمكن تحقيق هذا من خلال الخبرة، المعرفة، الدراسة، والقدرة على الانسجام مع السائحين.

¹ قاسي نبيل، مهام و دور المرشد السياحي، مذكرة ليل شهادة تسيير الفندقي والسياحي، المدرسة العليا الوطنية للسياحة، الجزائر، جوان،

وعن دور المرشد السياحي في نقل صورة جميلة عن بلاده، المرشد هو وسيلة اعلامية متحركة تساعد على الترويج الغير المباشر للبلد عبر طريقة التعامل مع السياح والمعلومات التي ينقلها اليهم، وعلى هذا الأساس إما أن يصل إلى هدفه المرجو وبالتالي بنجاح مهمته وكسب ثقة الزائرين الذين يبدون استعدادهم لتكرار الزيارة ويروجون للبلد المضيف في بلدهم بناء على ما اختبروه، واما أن تكون النتيجة سلبية وعلى العكس تؤدي الى عدم عودة هؤلاء والتسبب بالصيت السيء عن البلد وعن أبنائه، ان سماع المعلومات من المرشد تفوق بأهميتها الاستعانة بكتيبات قد يكون محتواها سطحيًا وغير صحيح ولا يشتمل على التفاصيل المهمة، مشيراً إلى أن عملية التواصل بين المرشد والسائح والأسئلة والاستفسارات التي يطرحها الأخير ويتلقى اجابات مباشرة عليها تساهم في ترسيخ الصورة في الذاكرة.¹

كما أنه هناك أشكال مختلفة لعمل المرشد وأدواره وهي:²

- ممثل العلاقات العامة (أي يمثل بلده كسفير).
 - معلم حيث ينقل المعلومات للزوار.
 - مضيف أو رفيق ذو الحديث الممتع.
 - مدير الرحلة وهو دور يؤديه المرشد بكل سهولة والذي يساعده على السفر.
 - المشرف على الرحلة وذلك من خلال شركات الحوافز التي قد تلجأ الى التعاقد مع المرشدين للقيام بذلك الدور.
 - التدريس كتقديم المحاضرات العامة والخاصة.
 - إصدار كتب وصور لمختلف أنحاء العالم.
- كما تتعهد مهام ودور المرشد السياحي حسب مكان العمل مثل: الفنادق، المتاحف، الوكالات السياحية، مكاتب الاستعلامات.

¹ زايد منير عبري ، السياحة في الوطن العربي ، دراسة لأهم المواقع السياحية و الارشاد و الأدلة السياحية العربية ، دار الراية للنشر و التوزيع

ط1 ، عمان ، 2007 ، ص 14 -

² قاسي نبيل ، مرجع سبق ذكره ، ص 50

ثانيا: مميزات وصفات المرشد.

إن للمرشد عدة صفات و مميزات يجب أن يتصف بها لكي يثير استجابة الزائر ومن هذه الصفات:¹

1- الحماسة: إن الحماس طبيعة ودية ومنبسطة، فمن الضروري على المرشدين أن يكونوا اجتماعيين، متفتحين نماذج كثير من الأوضاع ومع مجموعة كبيرة من الشخصيات الانطوائية جدا يجب أن لا يشجعوا على أن العمل في مجال الترجمة يثير الآخر.

2- الثقة بالنفس: يتطلب الثقة بالنفس في مجال العمل مستوى أساسي في التقدير الذاتي المصحوب بالتجربة، وتكمن الثقة بالنفس في الأداء بالقيام بواجباتهم بفعالية وحزم ليجعلوا الآخرين مطمئنين، يساعد على خلق الأجواء.

3- الطبيعة المنشطة والبارزة: وهي القدرة الذاتية على احداث التغيير وتحمل المسؤولية وتقديم الحلول والقدرة على بعث التفاؤل ليقى السلوك الفعال البارز مقابل لسلوك في موقف ملئ بالتحري.

4 - الحساسية: هي الشعور لفهم الغير وتغيير سطحي مطلوب للدليل السياحي ليحظى أو يبقى دوما يقظا، سريع الملاحظة، حساس، ومتفهم لوجهات نظرهم.

5 - المرونة: أو الصبر وهذا أمر ضروري يتضمن القدرة على اقناع الآخرين.

6 - الشرعية: فالزيف ينفر الناس بسرعة، وكذا عدم الأمانة.

7 - المظهر المهني الجذاب: هو المظهر الخارجي الجسدي الذي يعتبر مهم لجذب الاهتمام.

8 - حسن الفكاهة: وهو أمر ضروري في الدليل السياحي لكي يشعر من حوله بالاطمئنان الراحة وعدم الملل.

9- المعرفة: يجب أن تكون لدى الدليل معرفة واسعة عن مختلف المواضيع حيث تختلف مجالات عمل المرشد في إقليم ما لكن يبقى من الحكمة التحقق من برامج التعليم المحلية لهذا الإقليم.

10- التنظيم: احترام أوقات المواعيد الخاصة بالبرامج، بما أن هناك أعمال متعددة للدليل السياحي، يجب عليه تنسيق جميع الواجبات وإدراك الوقت بدقة والانتباه لأدق التفاصيل.

¹ قاسي نبيل، مرجع سبق ذكره، ص 50 - 52.

11- الحسم في القرارات والحالات الطارئة والاستثنائية: وعليه لا بد من المرشد أن يكون مطلعاً

واثقاً يتمكن من اتخاذ القرارات بشكل فوري، كما يتخذ قرارات صعبة كأن يتضمن صرف نقود الشركة.

12- الصحة الجيدة: يستحق الكثير من الأدلة بدقة الإرشاد البالغة لبعض العناصر المهمة مثل:

المشي لساعات طويلة.

13- الأمانة الشخصية: لا بد من التمسك بالأخلاق الحميدة لتحقيق النجاح فالمطلوب من المرشدين

التحلي بها اتجاه أنفسهم ومستخدميهم وعملائهم وحتى عن أقاليمهم.

14- الجاذبية: وهي صفة سحرية لشخصية القائد الذي يوقظ الحماس الشعبي ويثير الاستجابة

ثالثاً: أهداف المرشد السياحي.

- مساعدة الزائرين على تنمية وعيهم بمنطقة الزيارة وتقديمهم وإدراكهم لطبيعتها.

- تحقيق أهداف الإدارة عن طريق تشجيع الاستغلال الأمثل للموارد وسلوك الطريق الرشيد في التعامل

معها وبذلك تقل حدة التأثيرات السلبية على تلك الموارد.

- تنمية وبعث روح التطلع وحب الاستكشاف في نفوس الزائرين.

- اكتشاف مناطق غير بارزة سواء على الساحة الوطنية أو العالمية.

- إدراك معنى وأهمية الإرشاد في جلب السياح وكذا التعريف بالثقافات والحضارات المختلفة للمنطقة.

- زيادة تنمية معارف وثقافة المرشد من التجربة والممارسة الميدانية.

- إعطاء مفهوم أكثر تماسكاً وشمولية لفن الدلالة السياحية أو الإرشاد السياحي.¹

¹ عصام حسن السعيد، مرجع سبق ذكره، ص 17.

المطلب الثالث: مقاييس المرشد السياحي

أولاً: تدريب المرشدين السياحيين.

1- تعريف التدريب: هو عبارة عن نشاط مبدول بهدف اكتساب الأفراد المعارف والخبرات والمهارات لرفع مستواهم وتغيير سلوكهم واهتماماتهم وهنا تدريب المرشد السياحي في خدمة الزائرين وإرشادهم الى المناطق بشكل صحيح.¹

2- أهداف التدريب للمرشدين السياحيين:²

- أ- اكتساب المرشدين السياحيين للمعارف الوظيفية وصقل المهارات والقدرات حتى يمكنهم من انجاز ما يسند اليهم من أعمال على أكمل وجه ممكن.
- ب- المساهمة في رفع الكفاءة الانتاجية للمرشد السياحي عن طريق تزويده بما يستجد من اتجاهات وطرق عمل ذات علاقة بنوع العمل الذي يقوم به.
- ج- حل مشاكل العمل السياحية.
- د- معالجة أسباب الانقطاع عن العمل والتغيب وقد يعود لسبب عدم رضا أو اقتناع بعض المرشدين السياحيين عن أعمالهم.
- هـ- توفير احتياجات الارشاد من القوى العاملة
- و- الاخلاص في العمل للمرشد السياحي
- ر- احترام المرشدون السياحيين لقوانين العمل ونظمه.
- ز- الحد من الأخطاء وزيادة الاستفادة من مجهودات الأفراد مما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد والمال.
- ك- التقليل من تدمر وشكاوى الزائرين بعد أن تم تدريب المرشدون السياحيين صحيحا في مجال أعمالهم.
- ي- مساعدة كل مرشد على فهم وإدراك العلاقة بين عمله وعمل الآخرين وبين هدف السياحة.

¹ عصام حسن السعيد، مرجع سبق ذكره، ص 31.

² عصام حسن السعيد، مرجع سبق ذكره، ص 31 - 32.

3 - أهمية التدريب السياحي: ¹

- يقوم المرشد السياحي بتوجيه السائح والذي يكون لديه المام بالأماكن المنوي زيارتها بشكل خاص والجوانب الاجتماعية والسياسية والتاريخية والثقافية للبلد بشكل عام.
 - إن المرشد السياحي هو الشخص الذي يمتلك المعرفة والتدريب المهني والذي يتم استئجاره من قبل السائح أو السياح لإرشادهم في معرفة وتقدير الأماكن والأشياء التي يتم زيارتها خلال رحلاتهم.
 - يلعب المرشد السياحي دورا هاما في الحياة اليومية للسائح لأنه هو الوحيد المختص الذي يقضي أغلب الوقت مع السائح خلال مشاهدته للمناظر الطبيعية ومواقع الجذب السياحي.
 - التكلم للمرشد السياحي مع السائحون في أي موضوع يخص زيارته ويحفزه ويرغبه بمعرفة حضارته، سياسته واقتصاد البلد والحياة الدينية والروحية للأفراد.
 - المساهمة في اعطاء صورة جيدة عن البلد من خلال عرض المواضيع العامة للسائح بطريقة لبقة ومشوقة وأن يتحلى بالصبر والمجاملة والاحترام واللفظ والأدب للسائح - اهتمام المرشد السياحي بالمصلحة العامة للبلد وتعزيز الجوانب الايجابية والتخفيف من الجوانب السلبية ما أمكن.
 - استعمال المرشد السياحي لأكثر البرامج التدريبية المتخصصة والتي تتناسب مع متطلبات العصر من حيث التعليم والمؤهل العلمي والمعرفة والامام بالجوانب الحضارية والسياحية.
- ثانيا: العلاقات العامة في الارشاد السياحي.

- ### 1 - تعريف العلاقات العامة السياحية: هي ايجاد التفاهم المتبادل بين المنظمة السياحية والزوار وأي مجموعة من المجموعات وما ينتج عنها من أمور تقود الى اقامة سمعة طيبة وعلاقة مستمرة بينهم ، أو هي مجموعة الفعاليات الاتصالية بين دائرة الارشاد السياحي وجمهورها الداخلي والخارجي بهدف استمرارية الصورة الجيدة لها .²

¹ عصام حسن السعيد، مرجع سبق ذكره، ص 32.

² عصام حسن السعيد ، مرجع سبق ذكره ،ص51

2 - أهداف العلاقات العامة في الارشاد (الدلالة السياحية):¹

- أ- استمرارية الصورة الجيدة للإرشاد السياحي أمام الجمهور (الضيوف) الداخلي والخارجي .
 ب- المساهمة في القضاء على المشاكل الداخلية في المنشأة السياحية والتي تؤدي إلى عرقلة العمل فيها من خلال وضع برامج للعلاقات العامة يهدف الى تحسين العلاقات مع الضيوف المرتقبين.
 د - الحصول على تأييد الجماهير ورضاها عن الارشاد السياحي .
 هـ - الاقناع المبني على الثقة والتفاهم لبناء الصورة المنظمة الجيدة.
 3 - أساليب الاتصال بالجماهير الداخلية والخارجية:

جدول رقم 2-3: أساليب الاتصال.

الاتصال مع الجماهير الخارجية		أساليب الاتصال بالجمهور الداخلي	
لا بد من اعلام الضيوف بكل الضيوف ما يتعلق بالنشاطات السياحية من حيث الأهداف، القوانين والأنظمة ويجب اشعار الضيوف بكل ما يجري من نشاطات سياحية وعلى ذلك يجب العمل على اقناعه بحزمة منافع مقدمة لهم حتى يتمسك بها.	الاتصال مع الضيوف	وتشتمل الاتصال المباشر بالإدارة العليا عند الحاجة ومن ثم مع صفوف العاملين وسماعهم عن قرب	الاتصال الشخصي

¹ عصام حسن السعيد ، مرجع سبق ذكره ، ص 52

<p>حيث تتعامل أغلب المنظمات مع الوكلاء السياحيين ومع سيطرة السياحة وتهدف بذلك الى تنمية ارتباطهم بالمنظمة وبذلك تكثف مجهوداتهم في البيع لحزمة المنافع والصلة</p>	<p>الإتصال مع الوسطاء</p>	<p>هنا يتم الاتصال من خلال عمل المشرف مع العاملين مباشرة ويتم توجيه الواجبات اليهم للوصول الى حل لمشكلاتهم</p>	<p>المشرفين</p>
<p>تشمل مجموعة من التجار والصناع الذي يمتلكون قدرات كافية بالشكل المطلوب، تساهم في تحقيق أهداف وحدة المنظمات السياحية.</p>	<p>الاتصال مع الموردين</p>	<p>هنا يتم بين الادارة والعاملين على مستوى الوحدات أو على مستوى المنظمة ويتم في تبادل الآراء والمقترحات.</p>	<p>الاجتماع الدوري</p>
<p>حيث يتم التراخيص المطلوبة في كافة مجالات التي توفر حزمة المنافع السياحية لتوفير سبل التفاهم المشترك والتي يزبل المنظمة السياحية عند التعامل مع هذه الأجهزة.</p>	<p>الاتصال مع الأجهزة الحكومي</p>	<p>حيث يتم إشراك الإدارة مع العاملين في مسابقات رياضية تقرب المسافات بينهم وتساعدهم على التفاعل وإزالة المسافات النفسية بينهم ومن ثم توليد وترسيخ الثقة بينهم.</p>	<p>الاتصال من خلال النشاطات الرياضية</p>

المصدر: من إعداد الطالب صاحب البحث بالاعتماد على: عصام حسن الصعيدي "لدلالة والارشاد

السياحي"، دار الراية للنشر والتوزيع الطبعة الاولى، عمان، 2009، ص 54.

ثالثا: معالجة مشكلات الارشاد (الدليل السياحي):

هناك ظروف يتعرض لها الدليل السياحي أثناء عمله مع المجموعات السياحية بسبب اعتراضات متكررة، وهنا يجب التطرق إلى بعض المشكلات، ثم التعرف إلى بعض المفاتيح التي تساعد على معالجة مشكلات الارشاد السياحي وهي:

جدول 2-4: مشاكل الارشاد السياحي ومفاتيح معالجتها.

مشاكل الإرشاد السياحي	المفاتيح التي تساعد على معالجة المشاكل المتكررة في الدليل السياحي
مشاكل تتعلق بالسائح نفسه	1- ألا تحاول تعظيم المشكلة بل محاولة التبسيط والتهديئة.
أ- نسيانه أحد أدواته مثل: فرشاة أسنان، حلاقة، نظارة	2- استمع جيدا لتعلم حقيقة المشكلات.
ب- فقدانه أحد حاجياته ولا يعلم أين أو كيف	3- لا تعطي وعودا نيابة عن أحد.
ج- كسر أحد أغراضه الشخصية.	4- لا تتطوع لحل أي مشكلة بين طرفين طالما لم يطلب أحد تدخلك.
د- إضاعة محفظة النقود.	5- إذا استطعت حل المشكلة بنفسك بدون اثاره انتباه أو تعطيل لأحد فلا تتردد.

<p>6- لا تتعجل الرد قبل مراجعة المسؤولين المعنيين بالأمر .</p> <p>7- اذا أردت وضع حد للمناقشة فيمكنك طرح الأسئلة ذات النهايات المغلقة.</p> <p>8- شكوى ارتفاع الأسعار المتكررة ليست محصور في بلدك فقط فالمعروف عالميا أن الأسعار في المناطق السياحية أعلى من غيرها.</p> <p>9- الرد على كثرة المعلومات المعطاة أو قلتها يقتضي التوازن من الدليل السياحي في الشرح.</p> <p>10- في حالة الشك بوجود السرقة لا تترد بالإبلاغ الجهات الأمنية بشهادة الشرطي السياحي المرافق لك.</p>	<p>أ- وجود ازعاج في الفندق</p> <p>ب- غرفة ذات موقع رديء.</p> <p>ج- اعتراض على الطعام والمطاعم</p> <p>د - اعتراض على تجهيزات الغرف</p> <p>هـ - اعتراض على خدمة</p> <p>و - اعتراض على أسعار الخدمات</p>	<p>مشاكل تتعلق بالفندق</p>
<p>11- اسأل دائما أسئلة مفتوحة أي أسئلة تبد أ من، بمن، بماذا، لماذا، أين متى، كيف،</p> <p>12- إذا كان هناك شكوى صادقة على نوعية الخدمة المقدمة سواء في الحافلة، المطعم، فتحدث مع الشخص المسؤول محاولا تحسين نوعية الخدمة</p>	<p>أ - عدم رضا المجموعة عن الحافلة ، التدفئة ، التبريد</p> <p>طريق القيادة</p> <p>ب - شكوى السائح من رغبته بالجلوس في الكرسي الأمامي</p>	<p>مشاكل تتعلق بالحافلة</p>

<p>المقدمة. 13- تنفيذك لبرامج الرحلة حسب البرنامج المعطى لك من المكتب يجنبك الاحراج مع جميع الأطراف ويجب الالتزام به واستدعاء الحاجة للتعديل. 14- في محاولتك لحل المشاكل لا ترمي المسؤولية كيفما اتفق.</p>	<p>أ- أسعار التحف الشرقية مرتفعة جدا ب- قلة الشرح ج- الرغبة بإضافة مواقع للزيارة غير موجودة في البرامج د- كثرة الوقوف على الاستراحات هـ- زيادة الشرح</p>	<p>مشاكل عامة</p>
--	--	-------------------

المصدر: من اعداد الطلبة أصحاب البحث بالاعتماد على عصام حسن الصعيدي، "الدلالة والإرشاد السياحي"، ودار الياض للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2007، ص 57

خاتمة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم العمرة وكيفية أدائها وكذا شروط تنظيمها من طرف الوكالة السياحية، كما يعتبر المرشد (الدليل السياحي) من أهم أسباب نجاح الرحلة السياحية كما أن تخطيط المناسب مع تخصيص الموازنة المعقولة والتي تسمح لك بالإقامة في فنادق فاخرة والتناول للوجبات الغذائية في المطاعم الراقية ويعتبر دوره متنوع طبقا لمكان الزيارة، الزائر والغرض من الزيارة والمرشد نفسه، ودوره يتمثل في القدرة على تنفيذ قدر كبير من الواجبات والوظائف معا في وقت واحد لذلك اضطرنا الى تعريف وأنواع المرشد السياحي وأهم أدواره.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية حول

وكالة غرب تور

للسياحة والأسفار

تمهيد:

في هذا الفصل سنتطرق إلى دراسة حالة " وكالة غرب تور للسياحة للأسفار " وذلك بالتطرق إلى تشخيص الوكالة من حيث نشأتها والوظائف الخاصة بها، وكذلك الإجراءات المتخذة من طرف الوكالة بصفة عامة ومن طرف المرشد السياحي بصفة خاصة في تنظيم مناسك العمرة، حيث يعتبر هذا الأخير السبب الرئيسي في وجود الخدمة سواء في الوكالة أو في البقاع المقدسة. اشتملت الدراسة الميدانية على جمع معلومات من الوكالة وإجراء مقابلات مع عدة مرشدين سياحيين، ثم صياغة مجموعة من الأسئلة وتوزيعها على مجموعة من المعتمرين والتي كانت عبارة عن استمارات التي من خلالها نتمكن من التقرب أكثر إلى موقف المعتمرين من نوعية الخدمات المقدمة من طرف الوكالة ومن طرف المرشد السياحي.

المبحث الأول: دراسة عامة حول وكالة غرب تور**المطلب الأول: تعريف وكالة غرب تور للسياحة والأسفار**

مجموعة غرب تور هي عبارة عن مؤسسة سياحية جديدة تأسست بعد دراسة تحليلية في إطار خدمة السياحة والسفر في المنطقة حيث بدأت عملها في سنة 1988 الموافق لـ 1409 هجري كمسير جولة للقطاع السياحي وتشرع في نشاطها علي شكل منظم سواء على المستوى الوطني أو على المستوى الخارجي وذلك بتأثير حسن وأسعار قابلة للمنافسة.

*** الموقع الجغرافي**

تقع الوكالة في موقع استراتيجي في شارع 19 مدني قادري عين تموشنت وتربع علي مساحة 90 متر مربع وتحتوي علي طابقين:

الطابق الأول: المديرية العامة (المكاتب) قاعة الاستقبال، قاعة الاجتماع.

الطابق الثاني: مكتب المدير.

*** مهمات والتزامات الوكالة**

إن زبون وكالة غرب تور يجد في مدخل المؤسسة حسن الاستقبال والخدمة بالإضافة لمختلف الوثائق الضرورية بالسفر، كبرنامج مرشد الوفد إلى مكان بالإضافة إلى مختلف خدماتها والمتمثلة في: الحج و العمرة، حجز الفنادق، تنظيم رحلات سياحية، تنظيم رحلات عمل، كراء السيارات، إجراءات التأشيرة.

*** طبيعة الزبون**

الزبون يخص مبدئيا المقيمين، الأطفال من مختلف الأعمار في العطل المدرسية، التجار، الجمعيات الرياضية والثقافية، بالإضافة إلى الأسفار الدينية عمرة وحج.

*** تقييم الوكالة**

تقييمات الوكالة: لأول تجربة، رحلات منظمة، السياحة الدينية، الحمامات، المخيمات.

* نظام الوكالة

1- الجناح التقني:

وهو مكلف بتركيب وتنظيم وتيسير الجولات السياحية بالإضافة إلى دراسة ملفات وطلبات التأشيرة، فيما يخص البرنامج المسير الخاص بالعمرة يكون مرتبط بالانترنت.

*الخدمات التقنية: جواز السفر، تقديم المعلومات الخاصة بالمناسك، مخطط متابعة عقود السفر والمرفقة بالملفات المنظورة، تقديم قرار جريدي للملفات المدروسة.

2- الجناح الإداري:

- تقديم لائحة الاستعلامات؛

- جانب مكلف بصيانة وسائل الإعلام الآلي؛

- المسؤول بفحص البريد الإلكتروني؛

- أرشيف الوسائل الرسمية.

3- الجناح التجاري:

- مكلف هذا الجناح بتجارة المنتج بطريقة مباشرة مع الزبون الحاضر أو مع المؤسسات ووكالات السفر بواسطة العقد؛

- تسويق المنتج علي مستوى الوكالة؛

- الخدمة التسويقية: العلاقات الخارجية والإعلانات.

4- الجناح المالي والإداري:

هو جناح متوفر لتسيير الموارد البشرية وأيضاً مختلف التعاملات الإدارية، وزارة، بنك ...

* الخدمة الإدارية والوسائل العامة:

- كل المراسلات لها علاقة مع الإدارة؛

- شراء التموينات لحساب الوكالة.

* خدمة المحاسبة و المالية:

- المحاسبة العامة للوكالة؛

- تسديد الديون الخاصة بالوكالة؛

- العلاقة مع مختلف المؤسسات البنكية و الإدارية.

* خدمة التذاكر:

- مسؤولة عن بيع مجموعة التذاكر المتوفرة علي مستوى الوكالة المكلفة بالحجز وتقديم المعلومات للزبون؛

- تدوين عناوين المسافرين.

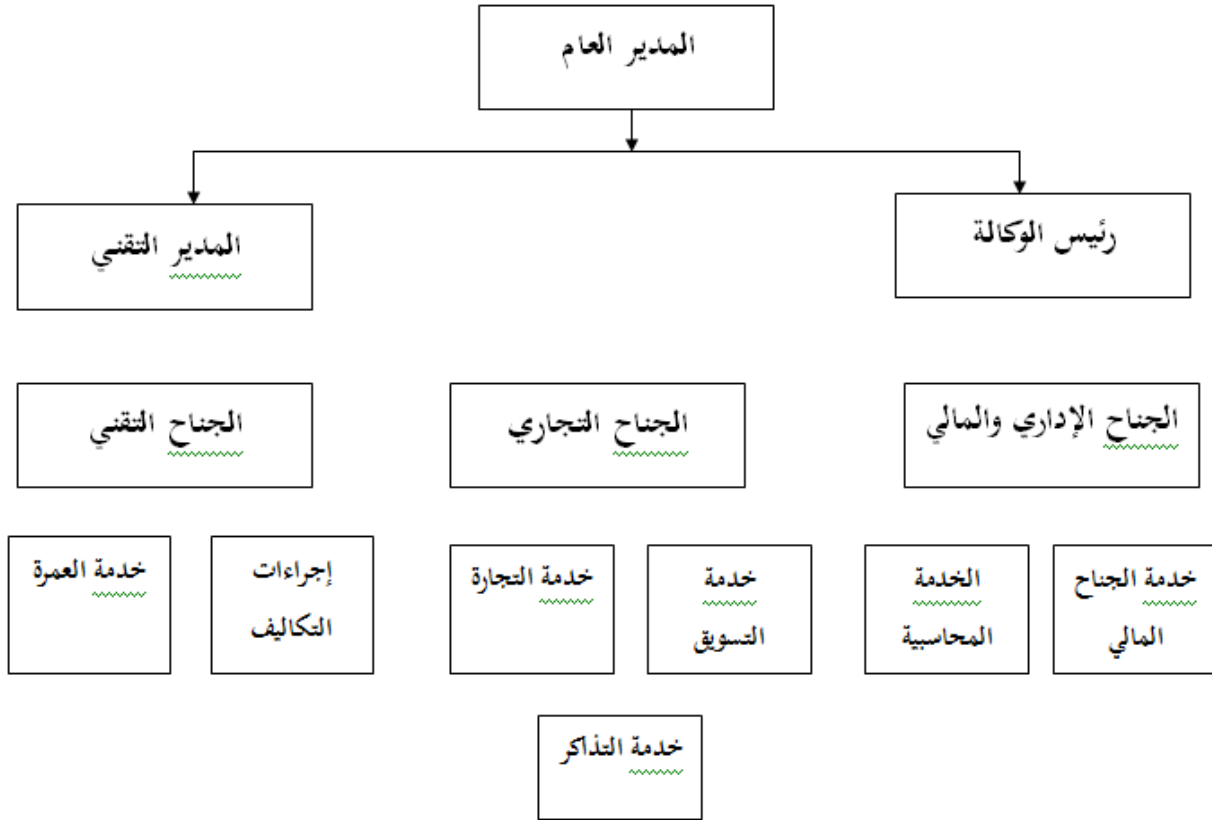
* المحاسبة الجريدية:

- العلاقة مع الوكالة الأخرى المتعامل معها (الفروع التابعة لها)؛

- الربط بين مختلف خدمات الوكالة و الوكالات التابعة لها ومتابعة منتوجاتها وتسديد فروعها.

شكل رقم 3-1: الهيكل التنظيمي لوكالة غرب تور للسياحة و الأسفار

هيكل وكالة غرب تور



المصدر: وكالة غرب تور للسياحة والسفر

المطلب الثاني: مراحل تنظيم وتسويق العمرة من طرف الوكالة

1/ كيفية تنظيم وتسويق العمرة

* عرض البرنامج:

أولاً: الإستعانة بالمطوية عند عرض البرنامج وتدعيمه بالشرح بالتفصيل من طرف المرشد من المطار أي الاستقبال - التأشيرة- النقل - الإقامة - التوعية والإرشاد-التوديع.

ثانياً: عرض جميع البرامج لشهر رجب-شعبان-رمضان 15 يوماً لأول - 15 يوماً الأخيرة-21 يوماً- و30 يوماً.

ثالثاً: يجب عرض البرنامج الأول والثاني في فندق 03 نجوم ويكون البعد عن الحرم 750 متر مع إلحاق البرنامج الآخر في فندق 04 نجوم و البعد الحرم 200 متر. (بالنسبة للمدينة الفندق لا يتعدى 150 متر عن الحرم).

رابعاً: يجب إقناع الأزواج و المرافقين مع ذويهم باقتناء غرف خاصة ثنائية و ثلاثية.

ملاحظة: بالنسبة للغرف الأخرى تسع إلى أربعة أشخاص فما فوق.

خامساً: محاولة إقناع الزبون و مساعدته في اختيار البرنامج.

التكلفة: في رمضان أكثر.

سادساً: إفادة الزبون بجميع المعطيات التي يحتاجها فيما يخص الشروط والالتزامات الخاصة بهم وهي علي التالي:

1- الحضور إلي المطار يكون 04 ساعات قبل موعد الرحلة، وأي تخلف عن ساعة الإقلاع يتحمل الزبون مسؤوليته؛

2- مراعاة الأنظمة سارية المفعول بالمملكة العربية السعودية؛

3- مغادرة المملكة وعدم التخلف بها بعد انتهاء مدة الإقامة المحددة؛

4- عدم التخلف لأداء فريضة العمرة؛

5- عدم العمل بالمملكة سواء بأجر أو بدون أجر؛

6- في حالة الزيادة في سعر التذكرة من طرف الخطوط الجوية فانه على الزبون دفع مبلغ الزيادة؛

7- في حالة إلغاء الرحلة من طرف الزبون شهراً أو أكثر قبل موعد الرحلة يتم خصم مبلغ 1000 دج من المبلغ الإجمالي؛

8- في حالة إلغاء الرحلة من طرف الزبون بعد إصدار التأشيرة و شراء تذكرة السفر، يتم خصم مبلغ التأشيرة وكذلك خصومات التذكرة المفروضة من طرف الخطوط الجوية، وفي حالة كون تذكرة السفر من نوع "الشارتر" فان ثمنها غير مستورد وهذا معمول به دولياً؛

- 9- في حالة إلغاء الرحلة من طرف الزبون 10 أيام قبل موعد الرحلة يتم خصم سعر البرنامج (التأشيرة-النقل-الإسكان)؛
- 10- الأكل و الشرب ليس ضمن تكاليف العمرة؛
- 11- على المعتمر أن يلتزم بنمط التسكين المقرر؛
- 12- أي تحويل يقوم به المعتمر لمسار الرحلة المبرمج لا يتم إلا بعد إذن الوكالة؛
- 13- على المعتمر الالتزام ببرنامج وتاريخ العمرة ومسار الرحلة؛
- 14- يتم الاحتفاظ بجوازات سفر المعتمرين في الأراضي السعودية لدى مسؤول الرحلة؛
- 15- الوكالة غير مسؤولة عن أي تأخر سببه الخطوط الجوية و القنصلية السعودية؛
- 16- الوكالة غير مسؤولة عن ضياع الأمتعة خلال رحلة الطيران.
- * التوقيت:

يتم برجة الرحلات من طرف الإدارة قبل أن تبرمج من طرف الخطوط الجوية كالتالي:

- شعبان 15 يوم الأولى و 15 يوم الأخيرة؛
- 15 يوماً الأولى من رمضان: الرحلات تكون من 14 إلى 23 رمضان والعودة تكون بعد 15 يوم أي الرجوع فيه قبل العيد وفيه بعد العيد وفيه من يتأخر لصيام 06 أيام من شوال؛
- 21 يوم: صيام من 12 إلى 15 يوم و العودة بعد 21 يوم هذا البرنامج إذ لم توفره الخطوط الجوية يتم تحويله إلى 15 أو 30 يوم؛
- 30 يوم (شهرًا كاملاً): الصيام من 01 إلى 07 أيام والعودة بعد 30 يوم.

* التخفيضات في الأسعار:

أولاً: محاولة المحافظة علي الأسعار المعروضة في المطوية؛

ثانياً: التخفيضات تكون حسب الأشخاص و المجموعات و العائلات؛

ثالثاً: لا تظراً تخفيضات علماً لأشخاص الذين لم يطلبوا تخفيض؛

رابعاً: بالنسبة للأشخاص يطلبون تخفيض ينصحون بتغيير البرامج من 04 نجوم إلى 03 نجوم والبعده يكون من 200 متر إلى 750 متر والغرف من غرفتان إلى ثلاث غرف إلى الأخرى؛
خامساً: تكون الأسعار جرد منخفضة و منافسة للسوق و الخدمات ذات جودة عالمية؛
سادساً: التخفيض يشمل برنامج 04 نجوم، والتخفيض بسيط في برنامج 03 نجوم؛
سابعاً: مقدار التخفيض بدءاً من 500 دج ويمكن أن يصل في حد أقصى 3000 دج علماً الأكثر.*
 * أولويات التسويق:

يزيد الطلب مع قرب شهر رمضان يكون الأولوية شعبان،
 وبالنسبة لرمضان تبذل أقصى الجهود التسويق 15 يوم الأولى لأن سعرها جد مدروس ومنخفض كما تتوفر إمكانية النقل الجوي والرحلات المباشرة وقلة الزحمة والضغط في مكة و المدينة.
 * كيفية التعامل مع الزبون:

- الصبر على الزبون وإعطائه الراحة الكاملة وإفادته بجميع المعطيات مع مراعاة الزبون الآخر الذي في الانتظار؛
- تقديم جميع العروض على الزبون من برنامج شعبان - رمضان وغيرها من المستويات 04 نجوم - 03 نجوم وغيرها، وكذلك نوع الغرف ثنائي، ثلاثي وغيرها؛
- البعد عن الحرام: بعيد، قريب، متوسط؛
- إعطاء معلومات دقيقة صادقة بدون تلاعب وكذب كما هي موجهة من المدير العام؛
- القناعة التامة بالمعلومة التي تعطى للزبائن وعندما لارتباك ومعرفة حقيقة ما تم تسويقه؛
- عدم القلق مع الزبائن ورفع الصوت معهم وخاصة الدخول معهم في جدل؛
- نصح الزبون و إرشاده؛
- الرد السريع علي الهاتف عند الرنة الأولى و الثانية وإعطاء الوقت والراحة الكاملة للزبون وإفادته بجميع المعطيات،

وفي حالة تعامل مع زبون حاضر في الوكالة ويرن الهاتف فهنا الألفية للرد على الهاتف مع الاستئذان من الزبون الحاضر بالرد على الهاتف؛

- توحيد طرق الرد على الهاتف؛

- السهر على راحة الزبائن؛

- تقديم البرنامج الخاص بالعمرة للزبائن.

2/ برنامج عمرة رجب-شعبان - رمضان

يشمل البرنامج على:

1- تأشيرة الدخول إلبلد الله الحرام:

تذكرة السفر:

وتتم على متن رحلات جوية مباشرة مثل:

وهران - جدة أو المدينة - وهران

وهران - المدينة أو جدة - وهران

أو الرحلات غير مباشرة مثل:

وهران-اسطنبول - جدة

وهران-تونس - جدة

2- التنقل داخل المملكة:

جميع التنقلات تتم على متن حافلات مريحة تحتوي على كل مقومات الراحة: مكيف، مقاعد

واسعة، أماكن فسيحة للأمتعة....

3- الإسكان:

فنادق متنوعة و مختلفة المستويات بدءا من ثلاث نجوم إلى خمسة نجوم مع تقديم خدمة (VIP)

للراغبين في التمييز.

4- الرعاية الصحية:

فريق خاص من المؤطرين و المرشدين يسهر على خدمة المعتمرين طوال مدة البرنامج.

5- الزيارات:

زيارة المعالم الإسلامية و التاريخية للأماكن المقدسة.

6- الدروس والإرشادات:

تقديم دروس وإرشادات دينية لتوعية المعتمرين من طرف أئمة أكفاء.

المطلب الثالث: دور وإجراءات المرشد في تنظيم عملية العمرة

*** الإجراءات الخاصة في المكتب**

- تحضير الوثائق الخاصة بالمعتمر؛

- التأكد من المعلومات الموجودة في العقد (الخاصة بالمعتمر)؛

- جواز السفر (التأشيرة)؛

-التذكرة؛

-التأكد من حجز الفنادق ووسائل النقل في مكة و المدينة من طرف الوكيل السعودي؛

- تحضير قائمة المجموعة (المعتمرين) من حيث:

الاسم، اللقب، تاريخ و مكان الازدياد، رقم جواز السفر.

-تبليغ المعتمرين بالموعد الخاص بالرحلة و إعلامهم بأن الحضور إلى المطار يكون 4 ساعات قبل موعد

الرحلة.

*** الإجراءات الخاصة في المطار:**

- الاستقبال الجيد وحسن البشاشة مع المعتمرين؛

- التأكد من إحصار جميع الوثائق المطلوبة والمتمثلة في:

جواز السفر، تذكرة السفر، عقد العمرة، بطاقة المعتمر.

- احضار بطاقة الخروج (الخروج من الجزائر)؛

- توجيه المعتمرين لتسجيل الأمتعة الخاصة بهم.

* الإجراءات الخاصة عند مركز شرطة الحدود:

العبور الفردي للمعتمر عند شرطة الحدود للقيام بمهام تفتيش الوثائق.

* الإجراءات الخاصة عند الجمارك :

- تفتيش كل معتمر من حيث الأمتعة و الوثائق وغيرها.

- بعد هذه الإجراءات يجب على المرشد التأكد من مرور جميع المعتمرين وعدم تخلف أي معتمر.

* الإجراءات الخاصة في الطائرة:

- عند دخول المعتمرين إلى الطائرة لا يوجد للمرشد دورا خاص به لأن المعتمرين يكونوا تحت مسؤولية قائد الطائرة.

- الإجراءات الخاصة عند دخول إلى المملكة العربية السعودية:

- تقديم بطاقات الدخول (الدخول إلى المملكة)؛

- المرور بشركة الحدود للتأكد من الوثائق؛

- المرور للجمارك للتفتيش؛

- الخروج إلى قاعة الاستقبال؛

- التأكد من وصول جميع المعتمرين؛

- جمع جوازات السفر الخاصة بالمعتمرين وتقديمها للوكيل السعودي لاتخاذ الإجراءات الخاصة بالنقل والإيواء.

* الإجراءات الخاصة بالنقل:

جميع التنقلات تكون على متن حافلات مريحة تحتوي كل مقومات الراحة.

* الإجراءات الخاصة في الفندق:

عند الوصول إلى الفندق يجب على المرشد:

- تسكين المعتمرين حسب الرغبة الخاصة باختيارهم؛
- توعيتهم بالالتزامات الخاصة بالفندق مثل:
 - + المحافظة على النظافة داخل الفندق؛
 - + الالتزام بالهدوء واحترام النظام العام الخاص بالفندق.
- توفير الرعاية الصحية في حالة الإصابة بأي مرض مزمن يرجى التأكد من إحضار الأدوية اللازمة؛
- تحويل العملة بالنسبة للأشخاص الذين لا يتمكنوا من تحويلها.
- ومن هنا يبدأ الدور المباشر للمرشد مع المعتمر:
 - * القيام بالإرشاد والنصائح المتمثلة في:
 - التحلف بالأخلاق الحسنة و الآداب العامة فلا رفث ولا فسوق ولا جدال والعمرة؛
 - الالتزام التام بالتعاليم المقدمة من طرف المرشد وذلك حتى يتسنى لهم القيام بخدمتهم على أكمل وجه؛
 - الحرص على أداء العمرة على وجهها الصحيح وعدم التردد في طرح الأسئلة الخاصة بمناسك العمرة.
 - * الحرص على البقاء ضمن المجموعة المرافقة؛
 - * التأكد دوما من حمل بطاقة المعتمر وبطاقة الفندق.
- تقديم المرشد السياحي لبرنامج الخاص بالزيارة إلى المدينة المنورة ومكة:**
- اليوم الأول:
 - عند زيارة قبر الرسول صلى الله عليه وسلم يحث المعتمرين على الدخول من باب السلام والدعاء وهو باب رقم 07؛
 - وبعد ذلك الصلاة في الروضة والدعاء عندها؛
 - الوقوف عند قبر الرسول صلى الله عليه وسلم بآداب وخشوع والسلام عليه؛
 - زيارة قبر أبي بكر الصديق و عمر بن خطاب رضي الله عنهما والسلام عليهما؛

- زيارة مقبرة البقيع؛

- العودة إلى الفندق.

اليوم الثاني:

- زيارة مسجد القبلتين مع مسجد قباء والصلاة فيهما والدعاء؛

- زيارة جبل أحد وساحة غزوة أحد؛

- العودة إلى الفندق.

اليوم الثالث والرابع:

- إرشادالمعتمرين على المحلات والمطاعم ذات الجودة العالمية.

اليوم الخامس:

- الانتقال من المدينة إلى مكة؛

- حث المعتمرين على الغسل والنظافة ولبس الإحرام وبعدها الإحرام في "أبيار علي" ثم الصلاة ركعتين

ويقوم بالدعاء ويقول "لبيك اللهم لبيك" ويأمرهم بالتلبية إلى غاية الوصول إلى مكة، وبعد ذلك

نصح المعتمرين بتفادي الأخطاء و الممنوعات والشرح حول كيفية أداء مناسك العمرة:

أولاً: الطواف وهو 07 أشواط يبدأ بالحجر الأسود ويجعل الكعبة على يساره؛

ثانياً: الصلاة خلف مقام سيدنا إبراهيم عليه السلام؛

ثالثاً: زيارة حجر سيدنا إسماعيل والسلام عليه و الدعاء؛

رابعاً: الاتجاه إلى بئر زمزم للشرب والغسل من مائه والدعاء؛

خامساً: السعي بين الصفا و المروة 07 أشواط يبدأ من الصفا و ينتهي في المروة وأمر الرجال بالهرولة بين

الميلين الأخضرين وبعد الانتهاء من السعي يجب التحلل بخلق الرأس للرجال و بعدها العودة إلى

الفندق.

اليوم السادس:

* الزيارات وهي:

- زيارة جبل الرحمة (عرفات)؛

- زيارة منطقة مزدلفة منى؛

- زيارة جبل النور (غار ثور و غار حراء).

الأيام الأخرى:

- أيام حرة في مكة.

اليوما الأخير:

- التهيؤ للعودة إلى أرض الوطن والقيام بنفس الإجراء في المطار ومركز الشرطة و الجمارك و التأكد

من مرور جميع المعتمرين و في الحالة ضياع أحد المعتمرين على المرشد تبليغ السلطات المحلية؛

-وعند الوصول إلى أرض الوطن يقوم بطرح الأسئلة على المعتمرين عن أجواء الإقامة و التسامح معهم

وغيرها وفي الأخير يقوم بتوديعهم.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للبحث

الهدف من القيام بأي بحث هو وصول الباحث إلى إجابات محددة لأسئلة معينة، والواقع أن الحصول على إجابات محددة ودقيقة هي عملية نسبية. وعندما يتعلق البحث بدراسة موضوع دور ومهام المرشد السياحي في عملية العمرة اقترحنا نموذج الوصفي التحليلي يتماشى مع متطلبات الموضوع.

المطلب الأول: تحديد منهج البحث

* اعتمدنا على جملة من الأدوات وهي كالتالي:

أولاً: أدوات الدراسة:

● **الاستبيان:** هو إحدى الطرق لجمع بيانات عن موضوع الدراسة عن طريق شريحة كبيرة من الزبائن وعن طريق هذه البيانات يمكن عمل دراسة تحليلية.

● **منهج الدراسة الميدانية:** اعتمدنا خلال دراستنا الميدانية على المنهج الإحصائي التحليلي، وذلك لمعرفة دور ومهام المرشد السياحي في عملية العمرة.

● **مجتمع وعينة الدراسة:** من أجل الحصول على معلومات حول موضوع الدراسة اخترنا عينة من طرف المعتمدين المتعاملين مع وكالة غرب تور للسياحة و الأسفار، حيث قمنا بتوزيع 120 استمارة على المعتمدين وكان التوزيع من خلال الحوار المباشر مع مجموعة من المعتمدين وذلك لضمان الفهم الجيد للأسئلة من طرف المعتمدين الذين قاموا بالإجابة على الاستمارة. مما يحول لنا الحصول على النتائج المرغوب فيها والتي من خلالها نقوم بتصنيف مجموع الخدمات المقدمة من طرف الوكالة ومجموعة المهتمات المقدم من طرف المرشد السياحي.

كما وزعنا الاستمارات عن طريق شبكة الانترنت وذلك لأجل استغلال كافة الوسائل المتاحة من أجل إنجاز هذا البحث بما في ذلك الوسائل التكنولوجية الحديثة في مجال البحث العلمي، وقد تحصلنا على الإجابات هذه الاستمارات في وقت قياسي إن لم نقل مباشرة بما أننا أشرفنا على عملية التوزيع شرح الاستمارة بالشكل المطلوب، وقد مست الدراسة مختلف الفئات من كبار وشباب، ونساء

ورجال، وقد لمسنا تجاوب ايجابي من طرف زبائن الوكالة، الأمر الذي ساعد في جمع البيانات والاستثمارات والقيام بالدراسة على أحسن ما يرام.

المطلب الثاني: مجتمع البحث وخصائصه

جدول رقم 3-1: نسبة استرجاع الاستبيانات

النسبة	المعتمدين	البيان
%100	120	الاستبيانات الموزعة
%96,66	116	المستوردة
%96,66	116	الصالحة

المصدر: من إعداد الطلبة

متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: العمرة.
- المتغير التابع: أداء ومهام المرشد السياحي.

صياغة الاستبيان:

يتكون الاستبيان من 24 فقرة، اعتمدنا في بناء الاستبيان على التوزيع المباشر على أفراد مجتمع الدراسة وعن طريق شبكة الانترنت.

تصميم الاستمارة:

قمنا بتقسيم استمارة الاستبيان إلى ثلاث محاور:

جدول رقم 3-2: أجزاء الاستبيان

الأسئلة	شرح الأهداف	أجزاء الاستبيان
ثمانية (8) أسئلة	لمعرفة خصائص أفراد العينة (المعتمريين)	الجزء الأول: المعلومات الشخصية للعينة
ثمانية (8) أسئلة	لمعرفة مدى نوعية الخدمات المقدمة من طرف الوكالة السياحية	الجزء الثاني: معلومات تتعلق بنوعية الخدمات
سبعة (7) أسئلة	لمعرفة مدى نوعية الخدمات المقدمة من طرف المرشد السياحي في عملية العمرة	الجزء الثالث: معلومات تتعلق بخدمات مرشد العمرة

المصدر: من إعداد الطلبة

المطلب الثالث: الأداة المستخدمة في الوكالة

- أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل الإحصائي:

1- قمنا بتحرير استمارات الاستبيان وتوزيعها بشكل عشوائي وعن طريق الانترنت على مجموعة من المعتمريين؛

2- قمنا بإدخال البيانات إلى قاعدة برنامج الحزمة الإحصائية "SPSS" لمعالجة البيانات وتحليلها باستخدام الأدوات التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف بيانات العينة وخصائصها؛
- المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة موافقة ووقفة المعتمريين ورضاهم عن الخدمات المقدمة من طرف الوكالة والمرشد السياحي، باستخدام نموذج ليكرت كالتالي:

جدول رقم 3-3: نموذج ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطلبة

• ثبات أداة الدراسة (صدق الاستبانة):

يقصد بصدق الاستبانة أن تكون استبانة الدراسة قادرة على إنجاز ما يحقق أهداف الدراسة، ويجعل أسئلتها وفرضيتها، وقد تم قياس صدق الاستبانة كما يلي:

معامل ألفا كرونباخ (ALPHA CHRONBACH):

هو معامل قياس درجة وثبات وصدق الاستبيان، وكان معامل ثبات الاستبيان كالتالي:

جدول رقم 3-4: معامل الثبات ألفا كرونباخ alpha chronbach

دراسة المحتوى	
عدد الأسئلة	معامل الثبات
15	,592

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل ALPH CHRONBACH بلغت مستوى 0,59 وذلك بنسبة 59% وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية، تشير إلى وجود ترابط عال بين عبارات الاستبيان.

المبحث الثالث: موقف المعتمدين من خدمات الوكالة والمرشد

بفصل استمارة الاستبيان تمكنا من الوقوف على واقع الخدمات المقدمة للمعتمدين ومدى تأثير بعض المتغيرات المقدمة من طرف الوكالة ، وعلى أداء مرشد العمرة.

المطلب الأول: توزيع العينة حسب المعلومات الشخصية

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

1- الجنس:

جدول رقم 3-5: توزيع العينة حسب الجنس

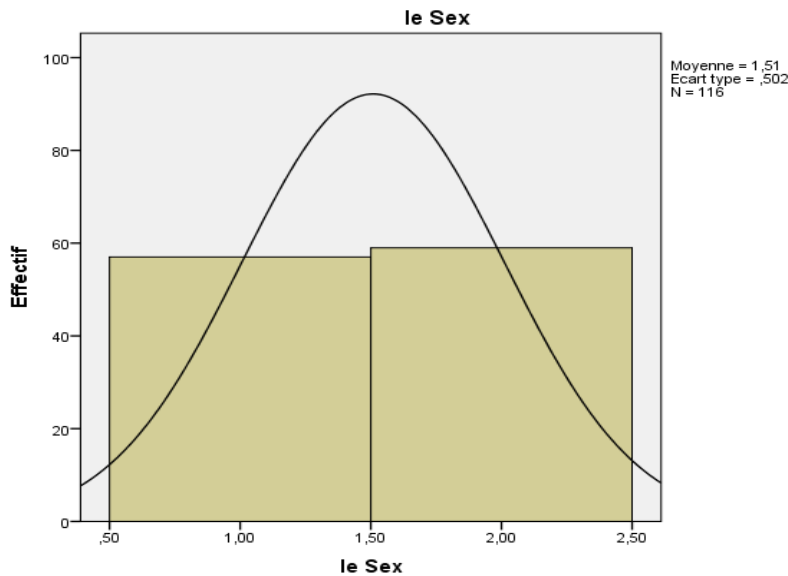
الجنس		العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
	الذكور	57	49,1	49,1	49,1
	الإناث	59	50,9	50,9	100,0
	المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة عالية من أفراد العينة هم الإناث بنسبة 50,9%، في حين بلغت نسبة الذكور بنسبة مقدارها 49,1%.

شكل رقم 3-2: توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

1- السن:

جدول رقم 3-6: توزيع العينة حسب السن

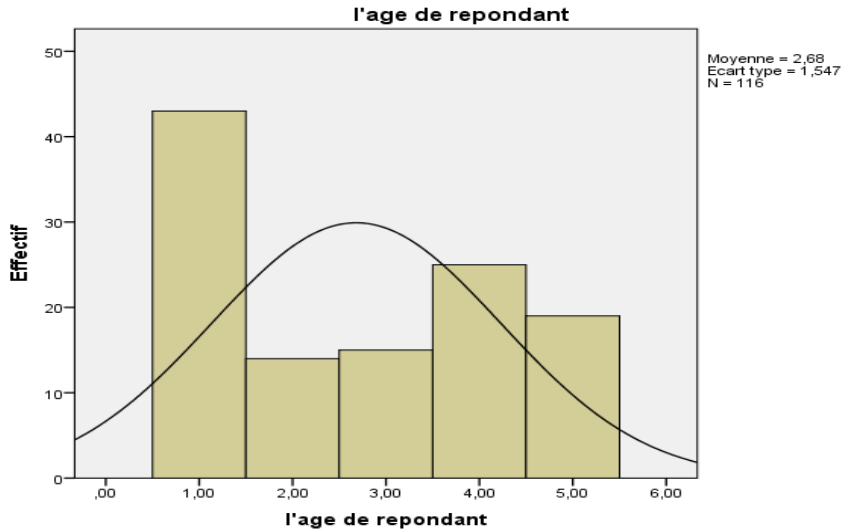
السن		العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
20-30	43	37,1	37,1	37,1	
31-40	14	12,1	12,1	49,1	
41-50	15	12,9	12,9	62,1	
51-60	25	21,6	21,6	83,6	
أكثر من 61	19	16,4	16,4	100,0	
المجموع	116	100,0	100,0		

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

يلاحظ من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة هم من الفئة العمرية (20-30) حيث بلغت نسبة مقدارها 37,1%، ثم تليها الفئة العمرية (51-60) بنسبة مقدارها 21,6%، ثم الفئة العمرية الأكثر من 61 بنسبة 16,4%، ثم (41-50) بنسبة مقدارها 12,9%، في حين لم يشكل الأشخاص الذين هم في الفئة العمرية (31-40) بنسبة مقدارها 12,1%.

شكل رقم 3-8: توزيع العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

2- المستوى التعليمي:

جدول رقم 3-7: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

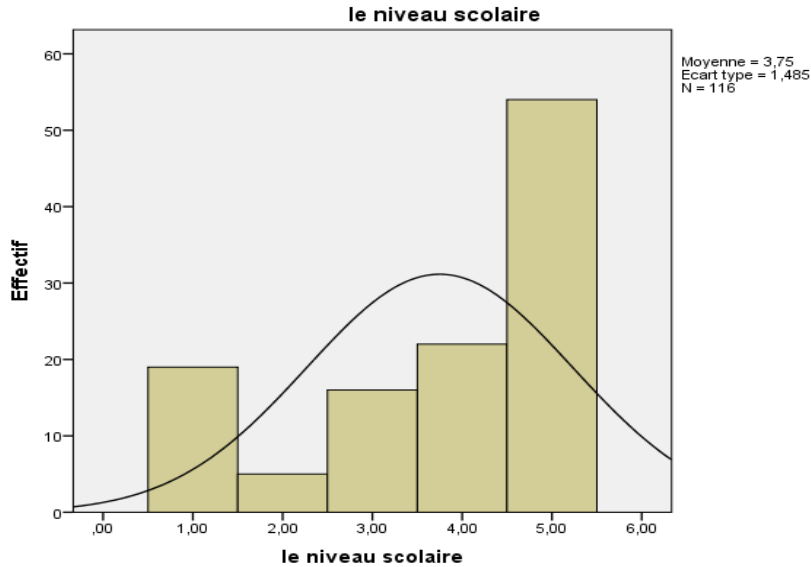
المستوى التعليمي					
		العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
	بدون مستوى	19	16,4	16,4	16,4
	ابتدائي	5	4,3	4,3	20,7
	متوسط	16	13,8	13,8	34,5
	ثانوي	22	19,0	19,0	53,4
	جامعي	54	46,6	46,6	100,0
	الجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

يتضح من خلال الجدول أن نسبة عالية من أفراد العينة ذات مستوى تعليمي جامعي حيث قدرت نسبتها ب 46,6%، ثم يليها بعد ذلك مستوى ثانوي بنسبة مقدارها 19,0%، أما باقي أفراد العينة فيتوزعون بنسب مختلفة حيث أن نسبة 16,4% منهم أفراد بدون مستوى، ونسبة 13,8% لديهم مستوى متوسط، والباقي بنسبة 4,3% لديهم مستوى ابتدائي.

شكل رقم 3-4: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

3- الدخل بالدينار في الشهر:

جدول رقم 3-8: توزيع العينة حسب الدخل بالدينار في الشهر

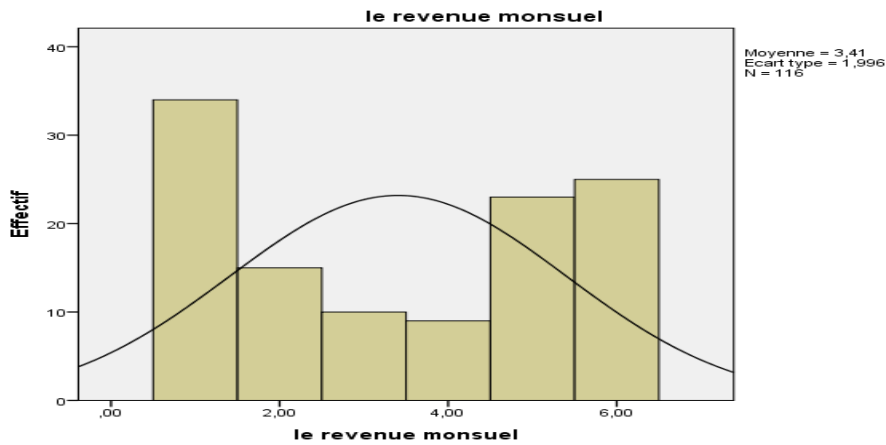
الدخل بالدينار في الشهر					
		العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
	بدون دخل	34	29,3	29,3	29,3
	أقل من 18000	15	12,9	12,9	42,2
	18000-25000	10	8,6	8,6	50,9
	25001-35000	9	7,8	7,8	58,6
	35001-45000	23	19,8	19,8	78,4
	أكثر من 45000	25	21,6	21,6	100,0
	المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة عالية من أفراد العينة بدون دخل بنسبة مقدارها 29,3%، ثم الدخل الأكثر من 45000 بنسبة 21,6%، ثم تليها نسبة أفراد العينة الذي يتراوح دخلهم بين (45000-35001) بنسبة مقدارها 19,8%، ثم تليها الدخل الأقل من 18000 بنسبة 12,9%، ثم تليها الدخل الذي يتراوح بين (25000-18000) بنسبة مقدارها 8,6%، وفي الأخير الدخل الذي يتراوح بين (35000-25001) بنسبة 7,8%.

شكل رقم 3-5: توزيع العينة حسب الدخل بالدينار في الشهر



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

4- كيفية الاتصال بالوكالة:

جدول رقم 3-9: كيفية التعرف على الوكالة

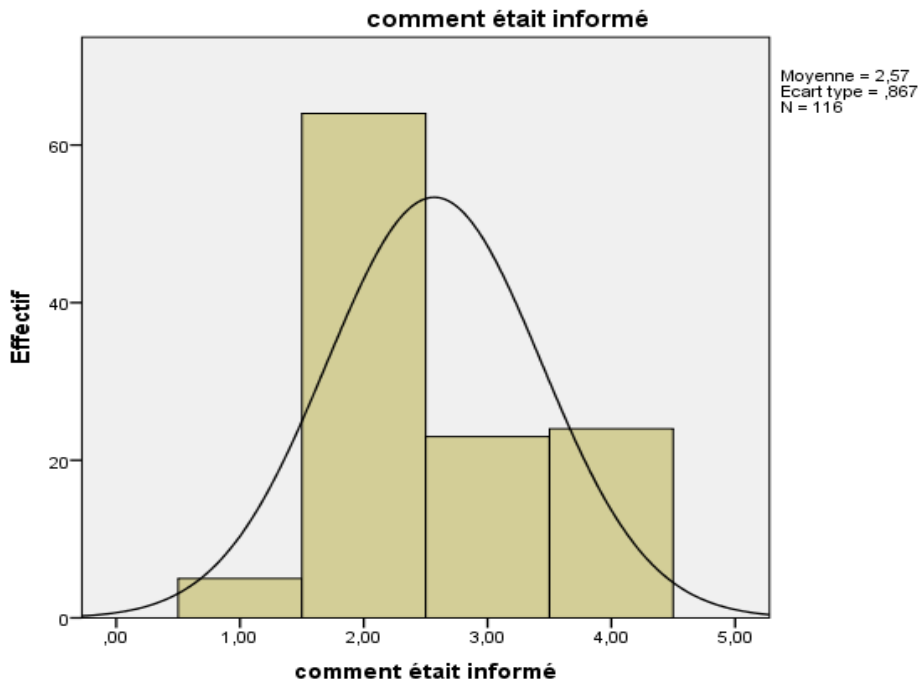
كيفية التعرف على الوكالة		العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
إعلان في الجريدة	إعلان في الجريدة	5	4,3	4,3	4,3
	صديق	64	55,2	55,2	59,5
	ورقة اشهارية	23	19,8	19,8	79,3
	أخرى	24	20,7	20,7	100,0
	المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة في كيفية التعرف على الوكالة كانت عن طريق صديق بنسبة مقدارها 55,2%، ثم تليها نسبة أمور أخرى بنسبة 20,7%، ثم عن طريق ورقة اشهارية بنسبة 19,8%، وفي الأخير عن طريق إعلان في الجريدة بنسبة 4,3%.

شكل رقم 3-6: كيفية التعرف على الوكالة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

5- القيام بعملية العمرة:

جدول رقم 3-10: هل سبق القيام بعملية العمرة من قبل؟

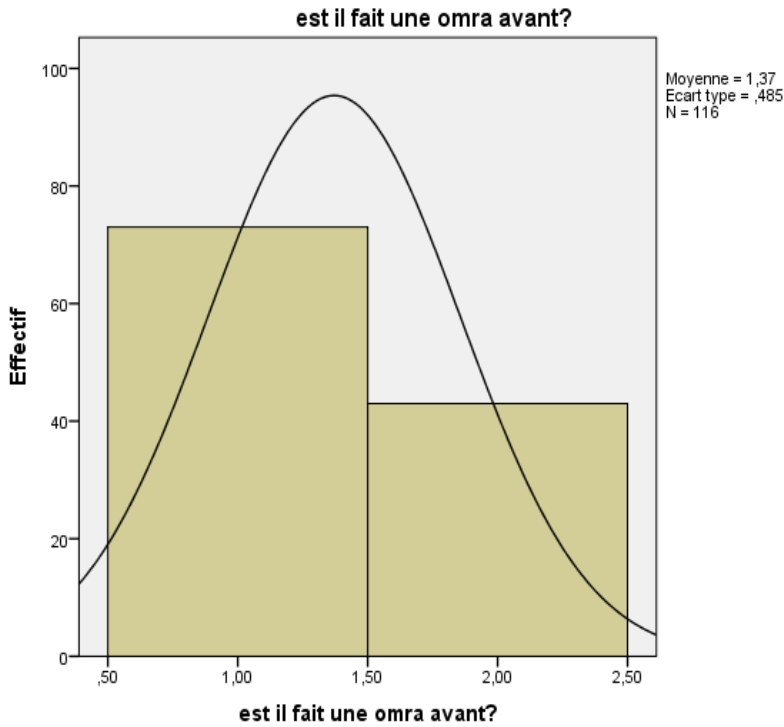
هل سبق القيام بعملية العمرة من قبل؟					
		العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المترابطة
	لا	73	62,9	62,9	62,9
	نعم	43	37,1	37,1	100,0
	المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المعتمرين لم يسبق لهم القيام بعملية العمرة من قبل وذلك بنسبة مقدارها 62,9%، أما الذي سبق لهم القيام بعملية العمرة يقدر بنسبة 37,1%.

شكل رقم 3-7: هل سبق القيام بعملية العمرة من قبل؟



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

6- المدة الزمنية:

جدول رقم 3-11: المدة الزمنية الذي قضاها المعتمر في مكة

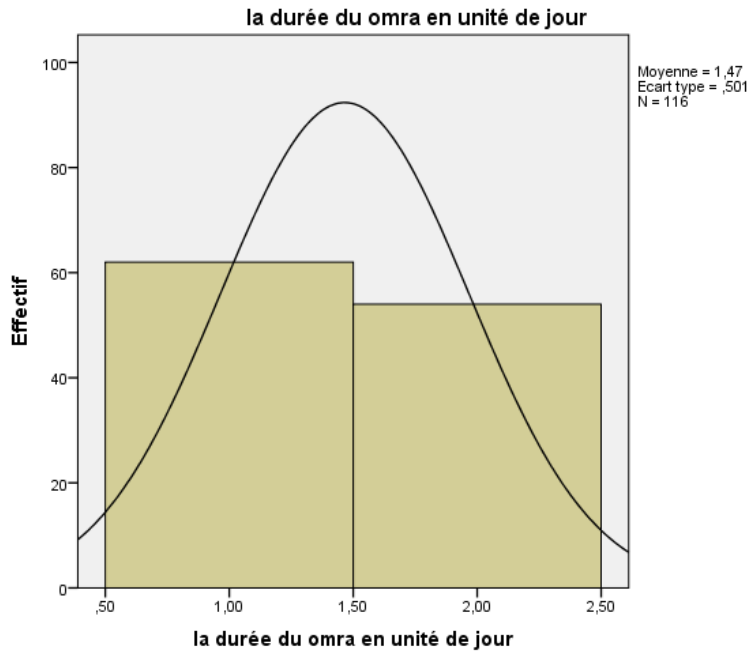
المدة الزمنية الذي قضاها المعتمر في مكة					
		العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
	أقل من 15 يوم	62	53,4	53,4	53,4
	أكثر من 15 يوم	54	46,6	46,6	100,0
	المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المعتمرين قضوا أقل من 15 يوم في مكة بنسبة 53,4%، وأكثر من 15 يوم قدرت نسبتها ب 46,6%.

شكل رقم 3-8: المدة الزمنية الذي قضاها المعتمر في مكة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

7- سعر تكلفة العمرة:

جدول رقم 3-12: سعر تكلفة العمرة

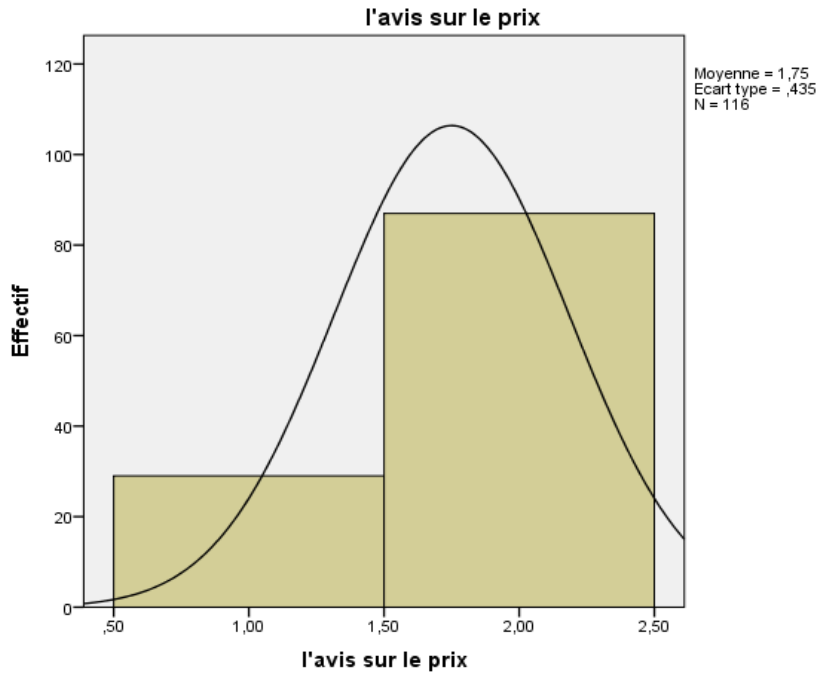
سعر تكلفة العمرة					
		العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
	مرتفع	29	25,0	25,0	25,0
	مقبول	87	75,0	75,0	100,0
	المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن أسعار تكلفة العمرة مقبولة حيث بلغت أعلى نسبة بمقدار 75,0%، أما المرتفعة بنسبة 25,0%.

شكل رقم 3-9: سعر تكلفة العمرة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

المطلب الثاني: موقف المعتمدين من خدمات الوكالة

الجزء الثاني: معلومات تتعلق بنوعية الخدمات

السؤال الأول: التصميم الداخلي للوكالة جذاب المظهر؟

جدول 3-13: التصميم الداخلي للوكالة

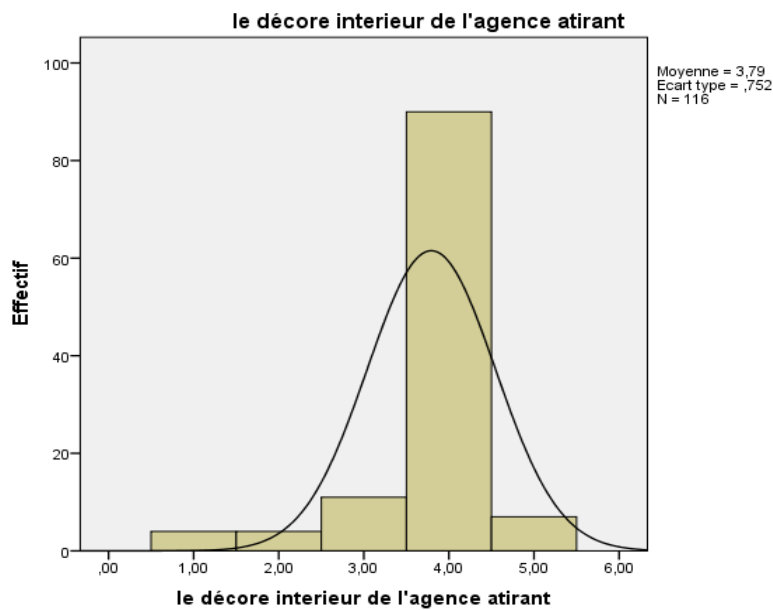
التصميم الداخلي للوكالة				
	العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
غير موافق	4	3,4	3,4	3,4
غير موافق بشدة	4	3,4	3,4	6,9
محايد	11	9,5	9,5	16,4
موافق	90	77,6	77,6	94,0
موافق بشدة	7	6,0	6,0	100,0
المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمدين موافقون حيث بلغت نسبتهم 77,6%، تليها نسبة المحايدين بنسبة 9,5%، أما الموافقون بشدة قدرت نسبتهم ب 6%، و النسبة الضئيلة مثلتها فئتين الغير موافقون والغير الموافقون بشدة بنسبة قدرت ب 3,4%.

شكل رقم 3-10: التصميم الداخلي للوكالة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

السؤال الثاني: التنظيم الداخلي للوكالة مناسب (المطويات، الإعلانات...)?

جدول رقم 3-14: التنظيم الداخلي للوكالة

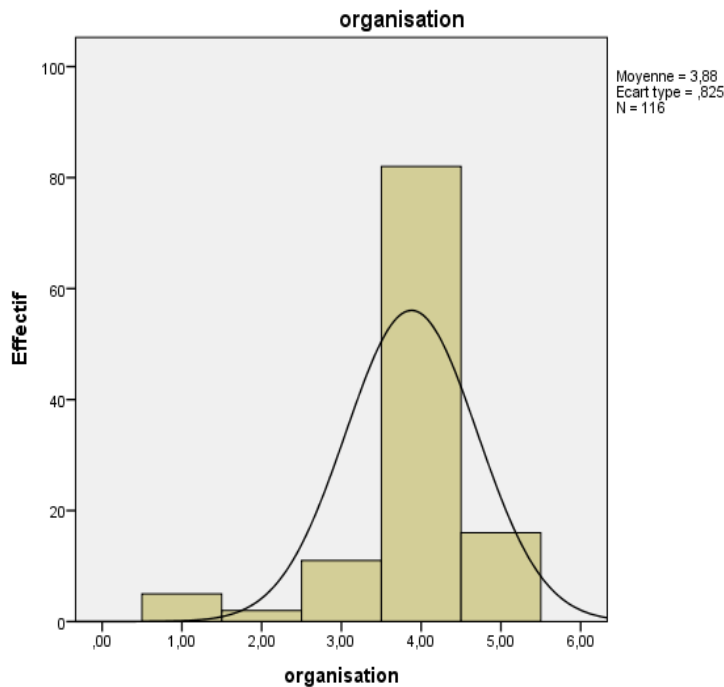
التنظيم الداخلي للوكالة				
	العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
غير موافق	5	4,3	4,3	4,3
غير موافق بشدة	2	1,7	1,7	6,0
محايد	11	9,5	9,5	15,5
موافق	82	70,7	70,7	86,2
موافق بشدة	16	13,8	13,8	100,0
المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمدين موافقون حيث بلغت نسبتهم 70,7%، تليها نسبة الموافقين بشدة بنسبة 13,8%، أما المحايدون قدرت نسبتهم بـ 9,5%، أما الغير الموافقين كانت نسبتهم 4,3%، والنسبة الضئيلة مثلها فئة الغير الموافقين بشدة بنسبة قدرت بـ 1,7%.

شكل رقم 3-11: التنظيم الداخلي للوكالة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

السؤال الثالث: يستقبل موظفو الوكالة العميل بأسلوب يقوم على احترام وتقدير؟

جدول رقم 3-15: استقبال موظفو الوكالة العميل باحترام

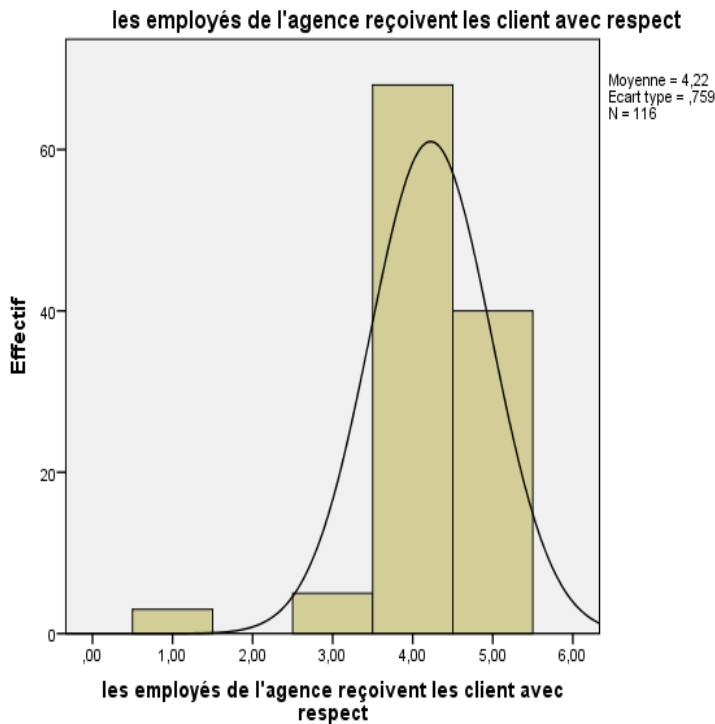
استقبال موظفو الوكالة العميل باحترام				
	العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
غير موافق	3	2,6	2,6	2,6
محايد	5	4,3	4,3	6,9
موافق	68	58,6	58,6	65,5
موافق بشدة	40	34,5	34,5	100,0
المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمدين موافقون حيث بلغت نسبتهم 58,6%، تليها نسبة الموافقون بشدة بنسبة 34,5%، أما المحايدون قدرت نسبتهم ب 5%، و النسبة الضئيلة مثلتها فئة الغير الموافقون بنسبة قدرت ب 3%.

شكل رقم 3-12: استقبال موظفو الوكالة العميل باحترام



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

السؤال الرابع: يبدو موظفو الوكالة الصداقة والمودة عند التعامل مع العميل؟

جدول رقم 3-16: ابداء موظفو الوكالة الصداقة والمودة مع العميل

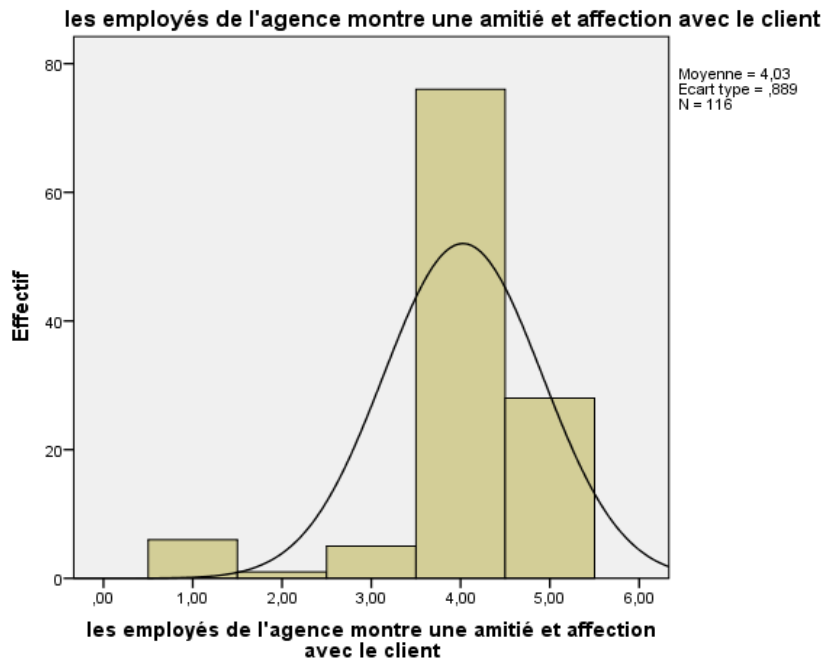
ابداء موظفو الوكالة الصداقة والمودة مع العميل				
	العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
غير موافق	6	5,2	5,2	5,2
غير موافق بشدة	1	,9	,9	6,0
محايد	5	4,3	4,3	10,3
موافق	76	65,5	65,5	75,9
موافق بشدة	28	24,1	24,1	100,0
المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمدين موافقون حيث بلغت نسبتهم 65,5%، تليها نسبة الموافقون بشدة بنسبة 24,1%، أما الغير الموافقون قدرت نسبتهم ب 5,2%، أما المحايدون كانت نسبتهم 4,3%، والنسبة الضئيلة مثلتها فئة الغير الموافقون بشدة بنسبة قدرت ب 0,9%.

شكل رقم 3-13: ابداء موظفو الوكالة الصداقة والمودة مع العميل



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

السؤال الخامس: يلتزم موظفو الوكالة بالموعد المحدد لأداء الخدمة؟

جدول رقم 3-17: التزام موظفو الوكالة بالموعد المحدد لأداء الخدمة

التزام موظفو الوكالة بالموعد المحدد لأداء الخدمة				
	العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
غير موافق	12	10,3	10,3	10,3
غير موافق بشدة	5	4,3	4,3	14,7
محايد	7	6,0	6,0	20,7
موافق	71	61,2	61,2	81,9
موافق بشدة	21	18,1	18,1	100,0
المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمدين موافقون حيث بلغت نسبتهم 61,2%، تليها نسبة الموافقون بشدة بنسبة 18,1%، أما الغير الموافقون قدرت نسبتهم ب 10,3%، أما المحايدون كانت نسبتهم 6%، و النسبة الضئيلة مثلتها فئة الغير موافقون بشدة بنسبة قدرت ب 4,3%.

شكل رقم 3-14: التزام موظفو الوكالة بالموعد المحدد لأداء الخدمة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

السؤال السادس: تزويد العميل بالمعلومات المستمرة عن كل شيء يتعلق بالخدمات في الوكالة؟

جدول رقم 3-18: تزويد العميل بمعلومات خدمات الوكالة

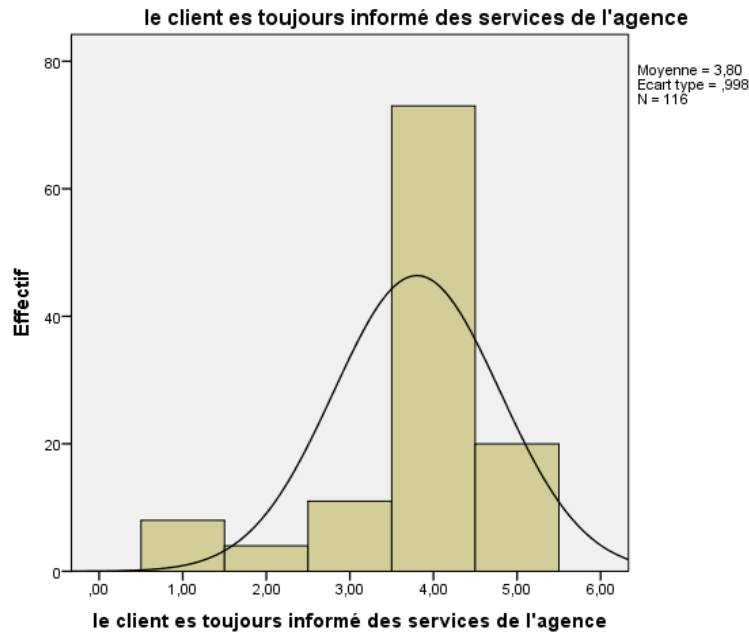
تزويد العميل بمعلومات خدمات الوكالة				
	العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
غير موافق	8	6,9	6,9	6,9
غير موافق بشدة	4	3,4	3,4	10,3
محايد	11	9,5	9,5	19,8
موافق	73	62,9	62,9	82,8
موافق بشدة	20	17,2	17,2	100,0
المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمدين موافقون حيث بلغت نسبتهم 62,9%، تليها نسبة الموافقين بشدة بنسبة 17,2%، أما المحايدون قدرت نسبتهم بـ 9,5%، أما الغير الموافقين كانت نسبتهم 6,9%، و النسبة الضئيلة مثلتها فئة الغير الموافقين بشدة بنسبة قدرت بـ 3,4%.

شكل رقم 3-15: تزويد العميل بمعلومات خدمات الوكالة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

السؤال السابع: مظهر موظفي الوكالة لائق؟

جدول رقم 3-19: مظهر موظفي الوكالة

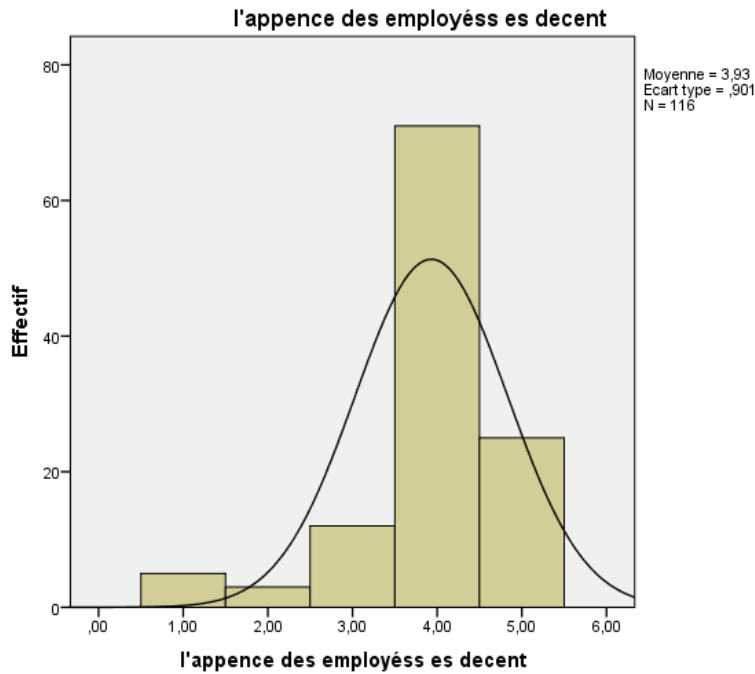
مظهر موظفي الوكالة				
	العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
غير موافق	5	4,3	4,3	4,3
غير موافق بشدة	3	2,6	2,6	6,9
محايد	12	10,3	10,3	17,2
موافق	71	61,2	61,2	78,4
موافق بشدة	25	21,6	21,6	100,0
المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمدين موافقون حيث بلغت نسبتهم 61,2%، تليها نسبة الموافقون بشدة بنسبة 21,6%، أما المحايدون قدرت نسبتهم بـ 10,3%، أما الغير الموافقون كانت نسبتهم 3,9%، و النسبة الضئيلة مثلها فئة الغير الموافقون بشدة بنسبة قدرت بـ 2,6%.

شكل رقم 3-16: مظهر موظفي الوكالة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

السؤال الثامن: استعداد موظفي الوكالة للتعاون مع العميل والرد على الشكاوي والمقترحات؟

جدول رقم 3-20: تعاون موظفي الوكالة مع العميل والرد على الشكاوي

تعاون موظفي الوكالة مع العميل والرد على الشكاوي				
	العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
غير موافق	10	8,6	8,6	8,6
غير موافق بشدة	11	9,5	9,5	18,1
محايد	10	8,6	8,6	26,7
موافق	64	55,2	55,2	81,9
موافق بشدة	21	18,1	18,1	100,0
المجموع	116	100,0	100,0	

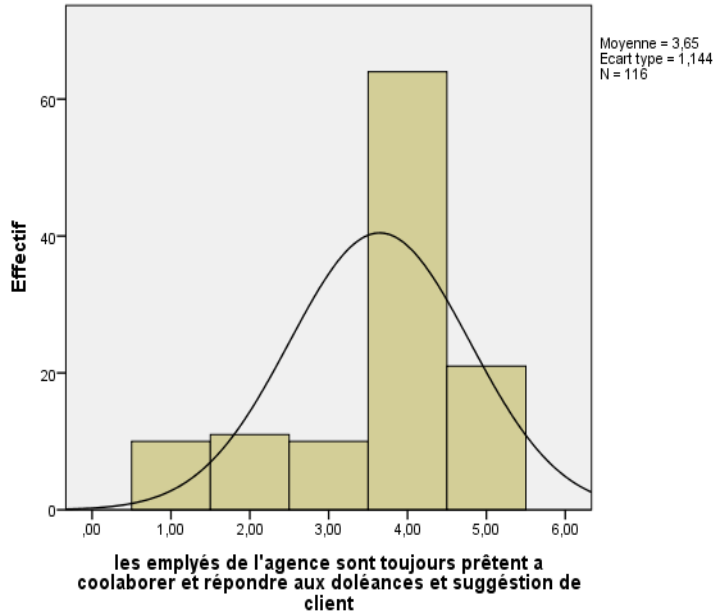
المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمدين موافقون حيث بلغت نسبتهم 55,2%، تليها نسبة الموافقون بشدة بنسبة 18,1%، أما الغير الموافقون بشدة قدرت نسبتهم ب 9,5%، و النسبة الضئيلة مثلتها فئتين الغير الموافقون والمحايدون بنسبة قدرت ب 8,6%.

شكل رقم 3-17: تعاون موظفي الوكالة مع العميل والرد على الشكاوي

les employés de l'agence sont toujours prêtent a coolaborer et répondre aux doléances et suggésion de client



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

المطلب الثالث: موقف المعتمدين من نوعية الخدمات المقدمة من طرف المرشد

الجزء الثالث: معلومات تتعلق بخدمات مرشد العمرة

السؤال الأول: البرنامج المقدم في الرحلة يتوافق مع تطلعات المعتمر؟

جدول رقم 3-21: البرنامج المقدم في الرحلة

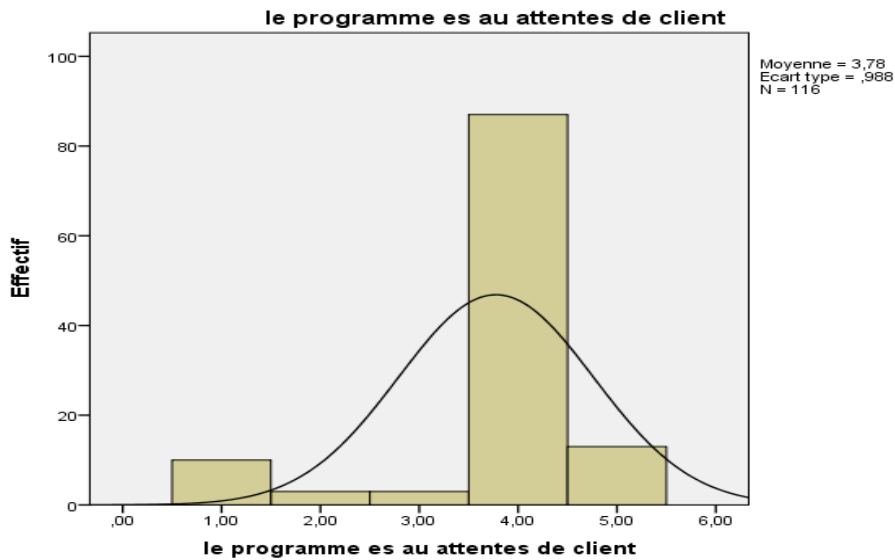
البرنامج المقدم في الرحلة				
	العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
غير موافق	10	8,6	8,6	8,6
غير موافق بشدة	3	2,6	2,6	11,2
محايد	3	2,6	2,6	13,8
موافق	87	75,0	75,0	88,8
موافق بشدة	13	11,2	11,2	100,0
المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمدين موافقون حيث بلغت نسبتهم 75%، تليها نسبة الموافقين بشدة بنسبة 11,2%، أما الغير الموافقون قدرت نسبتهم بـ 8,6%، و النسبة الضئيلة مثلتها فئتين الغير الموافقون بشدة والمحايدون بنسبة قدرت بـ 2,6%.

شكل رقم 3-18: البرنامج المقدم في الرحلة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

السؤال الثاني: موعد الانطلاق من الوكالة ومن مكة في الوقت المحدد؟

جدول رقم 3-22: موعد الانطلاق من الوكالة ومن مكة في الوقت المحدد

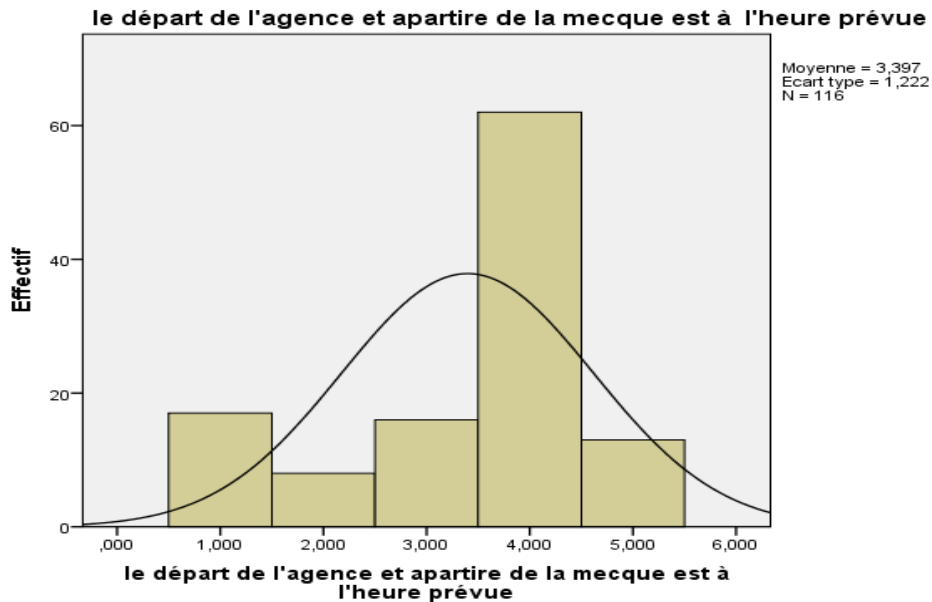
موعد الانطلاق من الوكالة ومن مكة في الوقت المحدد				
	العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
غير موافق	17	14,7	14,7	14,7
غير موافق بشدة	8	6,9	6,9	21,6
محايد	16	13,8	13,8	35,3
موافق	62	53,4	53,4	88,8
موافق بشدة	13	11,2	11,2	100,0
المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمدين موافقون حيث بلغت نسبتهم 53,4%، تليها نسبة الغير الموافقون بشدة بنسبة 14,7%، أما المحايدون قدرت نسبتهم ب 13,8%، أما الموافقون بشدة كانت نسبتهم 2,11%، و النسبة الضئيلة مثلتها فئة الغير الموافقون بشدة بنسبة قدرت ب 6,9%.

شكل رقم 3-19: موعد الانطلاق من الوكالة ومن مكة في الوقت المحدد



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

السؤال الثالث: هل أداء مرشدي العمرة في المستوى؟

جدول رقم 3-23: أداء مرشدي العمرة

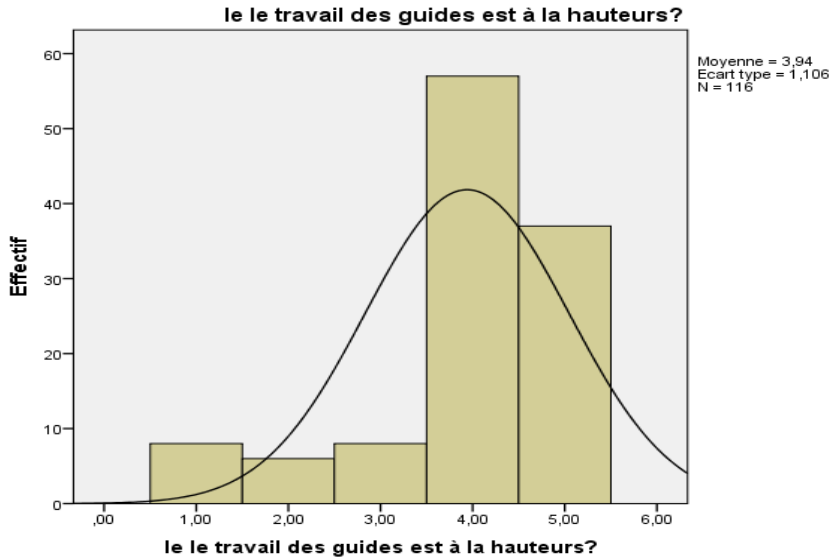
أداء مرشدي العمرة				
	العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
غير موافق	8	6,9	6,9	6,9
غير موافق بشدة	6	5,2	5,2	12,1
محايد	8	6,9	6,9	19,0
موافق	57	49,1	49,1	68,1
موافق بشدة	37	31,9	31,9	100,0
المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمدين موافقون حيث بلغت نسبتهم 49,1%، تليها نسبة الموافقون بشدة بنسبة 31,9%، أما المحايدون والغير الموافقون قدرت نسبتهم ب 6,9%، والنسبة الضئيلة مثلها ففة الغير الموافقون بشدة بنسبة قدرت ب 5,2%.

شكل رقم 3-20: أداء مرشدي العمرة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

السؤال الرابع: هل تتلائم وسائل النقل بالوضع الصحية للمعتمر؟

جدول رقم 3-24: وسائل النقل ملائمة بالوضع الصحية للمعتمر

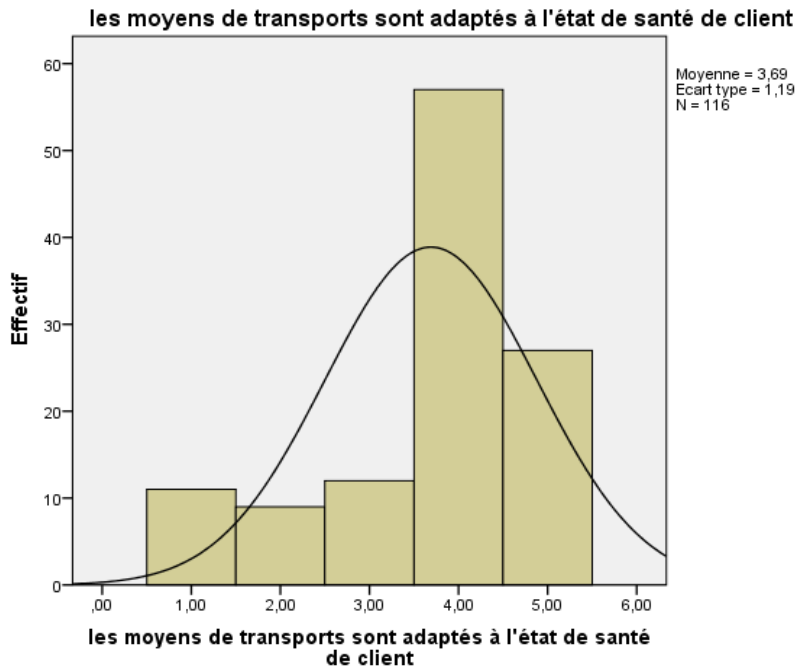
وسائل النقل ملائمة بالوضع الصحية للمعتمر				
	العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
غير موافق	11	9,5	9,5	9,5
غير موافق بشدة	9	7,8	7,8	17,2
محايد	12	10,3	10,3	27,6
موافق	57	49,1	49,1	76,7
موافق بشدة	27	23,3	23,3	100,0
المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمرين موافقون حيث بلغت نسبتهم 49,1%، تليها نسبة الموافقون بشدة بنسبة 23,3%، أما المحايدون قدرت نسبتهم ب 10,3%، أما الغير الموافقون كانت نسبتهم 9,5%، و النسبة الضئيلة مثلتها فئة الغير الموافقون بشدة بنسبة قدرت ب 7,8%.

شكل رقم 3-21: وسائل النقل ملائمة بالوضع الصحية للمعتمر



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

السؤال الخامس: هل تتلائم خدمات الإطعام بالذوق الجزائري؟
جدول رقم 3-25: خدمات الإطعام

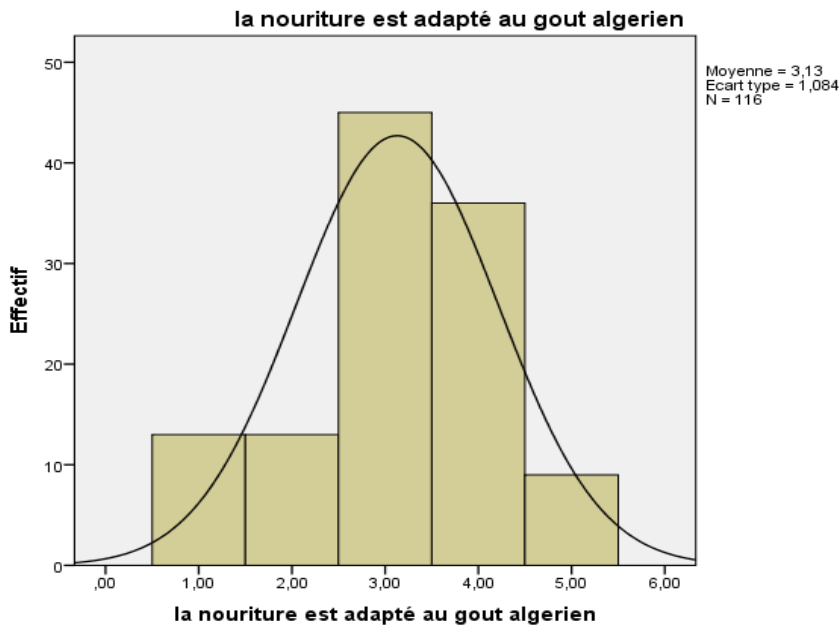
خدمات الإطعام				
	العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
غير موافق	13	11,2	11,2	11,2
غير موافق بشدة	13	11,2	11,2	22,4
محايد	45	38,8	38,8	61,2
موافق	36	31,0	31,0	92,2
موافق بشدة	9	7,8	7,8	100,0
المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمدين محايدون حيث بلغت نسبتهم 38,8%، تليها نسبة الموافقين بنسبة 31%، أما الغير الموافقين والغير الموافقين بشدة قدرت نسبتهم ب 11,2%، و النسبة الضئيلة مثلتها فئة الموافقين بشدة بنسبة قدرت ب 7,8%.

شكل رقم 3-22: خدمات الإطعام



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

السؤال السادس: هل يوفي المرشد السياحي بوعوده عن الخدمات اتجاه المعتمريين؟

جدول رقم 3-26: وفاء المرشد بوعوده اتجاه المعتمريين

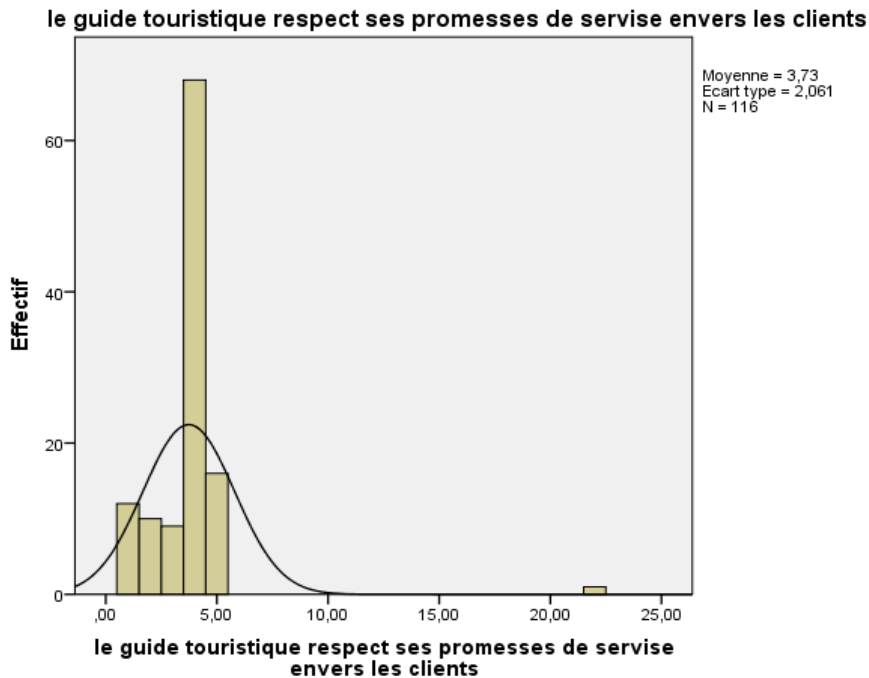
وفاء المرشد بوعوده اتجاه المعتمريين				
	العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
غير موافق	12	10,3	10,3	10,3
غير موافق بشدة	10	8,6	8,6	19,0
محايد	9	7,8	7,8	26,7
موافق	68	58,6	58,6	85,3
موافق بشدة	16	13,8	13,8	99,1
المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمريين موافقون حيث بلغت نسبتهم 58,6%، تليها نسبة الموافقون بشدة بنسبة 13,8%، أما الغير الموافقون قدرت نسبتهم ب 10,3%، أما الغير الموافقون بشدة كانت نسبتهم 8,6%، و النسبة الضئيلة مثلتها فئة المحايدون بنسبة قدرت ب 7,8%.

شكل رقم 3-23: وفاء المرشد بوعوده اتجاه المعتمريين



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

السؤال السابع: هل الخدمات المقدمة من طرف المرشد في البقاع المقدسة مثالية؟

جدول رقم 3-27: الخدمات المقدمة من طرف المرشد في البقاع المقدسة

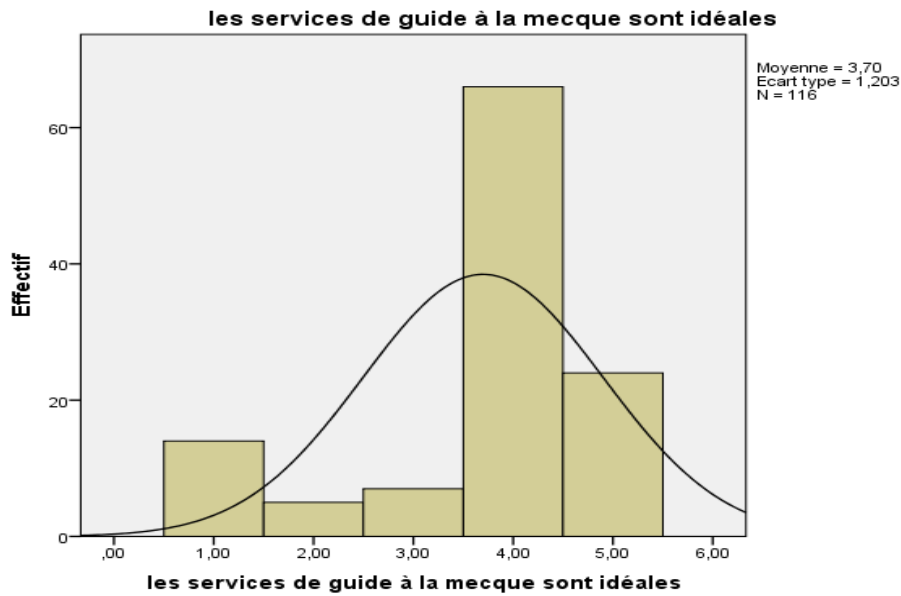
الخدمات المقدمة من طرف المرشد في البقاع المقدسة		العينة	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
	غير موافق	14	12,1	12,1	12,1
	غير موافق بشدة	5	4,3	4,3	16,4
	محايد	7	6,0	6,0	22,4
	موافق	66	56,9	56,9	79,3
	موافق بشدة	24	20,7	20,7	100,0
	المجموع	116	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المعتمدين موافقون حيث بلغت نسبتهم 56,9%، تليها نسبة الموافقون بشدة بنسبة 20,7%، أما الغير الموافقون قدرت نسبتهم ب 12,1%، أما الغير المحايدين كانت نسبتهم 6%، و النسبة الضئيلة مثلتها فئة الغير الموافقون بشدة بنسبة قدرت ب 4,3%.

شكل رقم 3-24: الخدمات المقدمة من طرف المرشد في البقاع المقدسة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

• المتوسط الكلي:

جدول رقم 3-28: المتوسط الحسابي للجزء المتعلق بنوعية الخدمات المقدمة من طرف الوكالة

البيان	القيمة
متوسط حسابي	3,05

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

جدول رقم 3-29: المتوسط الحسابي للجزء المتعلق بنوعية الخدمات المقدمة من طرف المرشد

البيان	القيمة
متوسط حسابي	3,11

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

التفسير:

يوضح الجدولين أعلاه لكل من الجزئين المتعلقين بنوعية الخدمات المقدمة من طرف الوكالة والمرشد، نرى قيمة المتوسط الحسابي لخدمات الوكالة (3,05) والتي تدل على موافقة أفراد العينة على نوعية الخدمات المقدمة من طرف الوكالة السياحية، بينما بلغ المتوسط الحسابي لخدمات المرشد (3,11) والذي يدل على أن معظم الإجابات كانت بموافقة. مما سبق أن أفراد العينة متقبلين نوعية الخدمات المقدمة من طرف الوكالة ومن طرف المرشد السياحي.

• اختبار الفرضية:

سنحاول باستخدام طرق احصائية مختلفة باختبار فرضية الدراسة والمتمثلة في "يوجد علاقة ارتباط قوية بين الخدمات المقدمة من طرف الوكالة ومن طرف المرشد" ذلك من خلال معرفة نوع العلاقة بين المتغيرين:

- المتغير المستقل: خدمات الوكالة السياحية

- المتغير التابع: دور ومهام المرشد السياحي

معرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرين: من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون.

جدول رقم 3-30: العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

	نوعية خدمات الوكالة	نوعية خدمات المرشد
Corrélation de Pearson	1	,750
Sig. (bilatérale) نوعية خدمات الوكالة		,000
N	116	116
Corrélation de Pearson	,750	1
Sig. (bilatérale) نوعية خدمات المرشد	,000	
N	116	116

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على التحليل الإحصائي SPSS

جدول رقم 3-31: نموذج ليكرت

=1	من 0,70 إلى 0,99	من 0,50 إلى 0,69	من 0,01 إلى 0,49	=0
ارتباط طردي تام	ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي متوسط	ارتباط طردي ضعيف	لا يوجد ارتباط

التفسير:

إذا ما قارنا معامل Pearson في الجدول أعلاه نجد أن قيمتها $r=0.750$ وهي قيمة بعيدة عن الصفر أي أنه نجد ارتباط طردي قوي وهذا يدل على وجود علاقة بين الخدمات المقدمة من طرف الوكالة ومن طرف المرشد بناء على البيانات المجمعة من أفراد العينة وبالتالي فإن الفرضية: نجاح الوكالة السياحية في إرضاء المعتمر يعتمد على نوعية الخدمات المقدمة له وقيام المرشد بمهامه يؤدي إلى تتمين المعتمر لخدمات المرشد صحيحة.

خاتمة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل التطبيقي إلى دراسة عامة لوكالة غرب تور للسياحة والأسفار ومختلف نشاطاتها بصفة عامة وعلى رأسها مهام ودور المرشد السياحي بصفة خاصة في تنظيم عملية العمرة. على اعتبار أن المرشد يلعب دور هام في عملية العمرة، وهي عبارة رحلة سياحية، ثن اتبعناه بدراسة مفصلة عن منتج العمرة من خلال الموقع الميداني وكيفية إعداده ومهامه اتجاه المعتمرين. وتضمن هذا الفصل نتائج الدراسة التطبيقية التي تم التوصل إليها من خلال فرضية البحث والاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية كالتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، وتم التأكد من صحة الفرضية بأن هناك علاقة ارتباط قوية بين الخدمات المقدمة من طرف الوكالة ومن طرف المرشد في عملية العمرة.

خاتمة

عامّة

خاتمة عامة:

باعتبار المجتمع الجزائري مسلم الديانة في غالبيته على اختلاف طبقاته وفئاته، يزداد الإقبال (الطلب) على منتج العمرة ويقتضي إعداد هذا المنتج تنظيم وتخطيط محكم يخضع لعدة عوامل ومراحل لكي يقدم لزبون المعتمر في أحسن ظروف.

نتائج الدراسة:

ومن خلال هذا البحث الذي يعالج موضوع دور ومهام المرشد السياحي في عملية العمرة، والهدف منه هو معرفة أهمية مهام المرشد السياحي في البقاع المقدسة ودوره في تنشيط الخدمات المقدمة من طرف الوكالة السياحية، وللإجابة عن إشكالية البحث قمنا بوضع فرضية تحت عنوان أنه يوجد علاقة ارتباط قوية بين المتغيرين.

اعتمدنا في الدراسة على المنهج المتكامل لتحقيق الارتباط والتلازم بين الجانب النظري والواقع التطبيقي من خلال الاستعانة بالمنهج الإحصائي التحليلي، وذلك استبيان لقياس صحة فروض الدراسة، ثم الاعتماد على أسلوب العينة من معتمرين الوكالة غرب تور للسياحة والأسفار، ونذكر نتائج الدراسة من خلال النقاط التالية:

- يوجد علاقة بين الخدمات المقدمة من طرف الوكالة السياحية و المرشد السياحي والسياحة الخارجية (العمرة)؛
- كلما كانت هناك سياحة خارجية وتنظيم وتخطيط زاد الطلب منتج العمرة؛
- المعتمر يتجه نحو نوعية الخدمات وكيفية تقديمها سواء من طرف الوكالة أو المرشد؛
- عملية الإبداع والجودة في تقديم المنتج السياحي (العمرة) له دور إيجابي في التأثير على سلوك المعتمر؛
- تساهم أدوار المرشد السياحي في ترقية الخدمات المقدمة من طرف الوكالة، حيث أظهرت نتائج الاستبيان على وجود علاقة خطية عند مستوى الدلالة $\alpha=0,59$ بين نوعية

الخدمات المقدمة من طرف الوكالة ومن طرف المرشد السياحي هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية؛

- أظهرت نتائج الاستبيان في توافق آراء المعتمرين الوافدين لوكالة غرب تور للسياحة والأسفار على مدى مساهمة المرشد السياحي في تطوير خدمات الوكالة.

بالرغم من صعوبة الحكم على مهام ودور المرشد السياحي في عملية العمرة إلى أن هذا الأخير يلعب دور كبير في تحسين الخدمة من خلال عدة متغيرات، مما يؤدي إلى تطوير منتج السياحي "العمرة". فالمرشد يقوم بكثير من الأعمال في كل الأماكن التي يتواجد فيها المعتمر، فهو يقوم بإعداد برنامج الرحلة من خلال تصميمه لها وتسويتها ابتداء من المطار، عند الجمارك، في الطائرة، عند دخول المملكة السعودية من خلال زيارتهم لعدة أماكن وقيامهم بعدة واجبات فيكون مهام المرشد الإرشاد، النصيح، التوعية، التأكد والحرص على أداء العمرة بأكمل وجه.

فالمرشد مرآة الوكالة من خلال إرضاء المعتمر، فنجاحه في أداء مهامه من نجاح الوكالة.

الاقتراحات:

على ضوء ما استنتجنا من خلال بحثنا ودراستنا الميدانية يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- إيجاد معايير و اشتراطات لتوظيف العاملين والمرشدين في الوكالات السياحية؛

- الحاجة إلى توفير التواصل بين الوزارة المختصة و الوكالات السياحية في كل منطقة لرفع مستوى جودة الخدمات عن طريق عقد ندوات و الدورات و توزيع نشرات إرشادية و هذا لتطوير السياحة الخارجية خاصة العمرة بالجزائر؛

- إقامة برامج التدريبية التي تركز على تنمية المهارات السلوكية لمقدمي الخدمات (المرشدين السياحيين) في التعامل مع المعتمرين؛

- ضرورة اهتمام الوكالات السياحية بالأبعاد الخاصة بنوعية الخدمات؛

- الالتزام بجهود التحسين المستمر على نوعية الخدمات المقدمة في الوكالات السياحية .

آفاق الدراسة:

أثارت انتباهنا ونحن نختتم هذا البحث في هذا المجال ، نأمل أن تكون هذه الدراسة مدخل لطرح مواضيع أكثر تخصصا في هذا المجال لو يعالجوها باحثون آخرون في المستقبل ، و تتمثل في الإشكاليات التالية :

- ما مدى مساهمة المرشد السياحي في تطوير خدمات الوكالة؟
- ما هي أهمية أدوار المرشد في البقاع المقدسة؟

قائمة

الملاحق

قائمة الملاحق:

عناوين الملاحق	الرقم
الفصل الأول	
هيكل أهم أنواع السياحة	1-1
الفصل الثاني	
عقد السفر	1-2
عقد الوكيل السعودي مع الوكالات السياحية الجزائرية	2-2
الفصل الثالث	
عقد العمرة	1-3
بطاقة المعتمر	2-3
نموذج الاستبيان	3-3

قائمة

المراجع

قائمة المراجع:

1- مراجع باللغة العربية:

مصادر المصحف الكريم:

- سورة البقرة، الآية 144.
- سورة التوبة، الآية 112، 02، 108.
- سورة التحريم، الآية 05.
- سورة الحج، الآية 46.
- سورة العنكبوت، الآية 20.
- سورة النمل، الآية 69.
- سورة الروم، الآية 09.
- سورة فاطر، الآية 44.

الكتب:

- أبو الوليد محمد بن أحمد، "بداية المجتهد ونهاية المقتصد"، دار الحديث، القاهرة، مصر، 2004.
- أحمد سيد الدراج، "الكعبة المشرفة - سيرة الأرض وسط الدنيا"، دار العلم والثقافة، القاهرة، 1999.
- أحمد علي عبد الله، "التخطيط والتنمية السياحية"، أمواج للطباعة والنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2014.
- زايد منير عبري، "السياحة في الوطن العربي، دراسة لأهم المواقع السياحية وإرشاد الأدلة السياحية العربية"، دار الراية للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2007.
- صالح محمد القراء، "التسويق السياحي"، الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، السعودية، 1997.
- طلال بن أحمد العقيل، "دليل الحاج والمعتمر"، لجنة توزيع المطبوعات الدينية على الحاج والمعتمرين، الطبعة 1، 2012.
- عصام حسن الصعيدي، "الدلالة والإرشاد السياحي"، دار الراية والنشر، الطبعة 1، عمان، 2009.
- محمد العروسي، "السياحة في اليمن - دراسة تاريخية وسياحية"، المتفوقين للطباعة والنشر، صنعاء، 2007.

- محمد بن عبد الله التميمي الهاشمي، "العمرة المكية - مشروعاتها وتكرارها -"، دار الوطن للنشر، الرياض، 1432هـ.
- محسن أحمد الخضير، "التسويق السياحي - مدخل إقتصادي"، مصر، 1982.
- محمود كامل، "السياحة الحديثة علما وتطبيقا"، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1975.
- مصطفى الخن وآخرون، "الفقه المنهجي"، دار القلم للطباعة والنشر، الطبعة 2، دمشق، 1996.
- وهيب زحيلي، "الفقه الإسلامي وأدلته"، دار الفكر المعاصر، بيروت، لبنان، 1997.

رسالات الماجستير:

- بديعة بوعقلين، "السياسات السياحية في الجزائر وأثرها على العرض والطلب"، رسالة الماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1996.
- ريان دروتين، "الاستثمارات السياحية في الأردن"، رسالة الماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1997.

شهادات المدرسة العليا للسياحة:

- جعفري مصطفى توكة رامي، "الهيئات المشرفة على تنظيم وترويج المنتج السياحي: حج - عمرة"، مذكرة لنيل شهادة التسيير الفندقي والسياحي، المدرة الوطنية العليا للسياحة، الجزائر، 2006.
- قاسي نبيل، "مهام ودور المرشد السياحي"، مذكرة لنيل شهادة التسيير الفندقي والسياحي، المدرة الوطنية العليا للسياحة، الجزائر، جوان، 2002.

المحاضرات:

- وهراني عبد الكريم، "مدخل للسياحة"، محاضرة غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي، عين تموشنت، 2015.

المجلات:

- أحمد مسلم شلتون، "مجلة الإعجاز العلمي في القرآن والسنة"، عدد 22، الفلاح للنشر، بيروت، 2000.
- خالد كواش، "مقومات ومؤشرات السياحة في الجزائر"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الأول.

مواقع الأنترنت:

- الشيخ الألباني، "مناسك الحج والعمرة"، موقع إسلام سؤال وجواب.

- الموقع الرسمي للديوان الوطني للحج والعمرة (دفتر شروط عملية العمرة).
 - مركز الفتوى، "الحجر الأسود أصله من الجنة"، موقع إسلام ويب.
 - www.al-khachin.com+l'article 268
 - www.almaka.com أحمد سيد الدراج، 199
 - www.islamirchad.com أبو عبد الرحمان، سنن النسائي، موقع الإسلام - الدعوى والإرشاد
 - www.islamweb.com أحمد بت أيوب الطبراني، المعجم الكبير، الجمعية العلمية السعودية
 - www.raddad.com الشيخ عبد العزيز بن عبد الله، موقع الحج والعمرة، السياحة الدينية
- 1 مراجع باللغة الفرنسية:**
- Jean Pierre et Lozoto Giotart, "geographique de tourisme", édition pearson, Paris, 2003.

ملخص:

تهتم هذه المذكرة تحت عنوان دور ومهام المرشد السياحي في عملية العمرة، والتي تمحورت إشكالياتها كالتالي: - ما هو دور المرشد السياحي في عملية العمرة؟، وللإجابة عليها تمت دراستنا الميدانية على مستوى وكالة غرب تور للسياحة والأسفار - عين تموشنت - ومن خلالها توصلنا إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الخدمات التي تقدمها الوكالة والخدمات المقدمة من طرف المرشد السياحي.

الكلمات المفتاحية:

السياحة الدينية، وكالة السياحة والأسفار، الحج والعمرة، المرشد السياحي.

Résumé :

L'intitulé de cette recherche vise à : "Rôle et mission de guide touristique dans l'opération Omra", et révèle le dilemme suivante : -Quel est le rôle du guide touristique dans l'opération Omra ? Et en réponse de ce dernier l'étude a révélée sur l'ensemble de l'agence de voyage Gharb Tour -Ain Temouchent-, qu'il y a une relation positive entre les services de l'agence de voyage et les services présentés par le guide touristique.

Mots clé :

Tourisme religieux, agence de voyage, hadj et omra, le guide touristique.

Summary :

Interested in this note under the title role and missions of tour guide during the umrah ,wich centred around the following problem : -what is the role of tour guide , pending the umrah ? to answer them we have been studied field on the level agency gharb tour tourism end travel ain temouchent and trough it we reach there is a positive relationship between services to offer by agency and services offer by tour guide .

Key words :

Religious tourism , tourism and travel agency ,elhadj and umrah , tour guide.