
**تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي
وآثرها على القطاع السياحي
(مدينة كربلاء انموذجا)**

إعداد

د/ صفاء عبد الجبار الموسوي الأستاذ المساعد – قسم اقتصاد سياحي كلية الادارة والاقتصاد – جامعة كربلاء (العراق)	أ/ مهدي محمد مهدي السعدي باحث بدرجة الدكتوراه – قسم الارشاد السياحي كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة
د/ رحاب محمود الشرنوبى الأستاذ المساعد بقسم الارشاد السياحي كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة	د/ نرمان محمود شكري الأستاذ المساعد بقسم الارشاد السياحي كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة

مجلة كلية السياحة والفنادق ملحق العدد الخامس يونيو ٢٠١٩
الخاص بالمؤتمر العلمي الدولي الثاني – التسويق السياحي لمنطقة الدلتا

تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي

واثرها على القطاع السياحي

(مدينة كربلاء انموذجا)

إعداد

أ/مهدي محمد مهدي د/صفاء عبد الجبار الموسوي د/نرمين محمود شكرى د/رحاب محمود الشرنوبى

المخلص

تعد السياحة أحد أهم الأنشطة الاقتصادية التي تتمتع بأهمية كبيرة في البلدان التي تمتلك مقومات الجذب السياحي من الأنماط السياحية كافة، يتم زيارتها والتردد عليها من قبل السياح، والعراق أحد أغنى دول العالم لاحتواءه على مقومات جذب سياحية مميزة ومتنوعة بتنوع أنماطه السياحية، وتعد السياحة كمنشآت انساني من جهة وكرافد اقتصادي مهم من جهة اخرى، فالكنوز السياحية المتنوعة (الدينية، والاثريّة، والتاريخية، والعلاجية، وغيرها في شتى مناطق العراق) لا يمكن التقليل والتغاضي عن أهميتها الكبيرة من الناحية الانسانية والاقتصادية والحضارية،

تعتبر وسائل التواصل للمرشد السياحي اللغة المكملّة للغة التي يتحدث بها، من خلال حركات الجسد وايماءات الوجه، فضلا عن الكاريزما والاتيكيت، ومراعاة البروتوكول وفقا لكل مقاما ومقال، لذلك يعتبر المرشد السياحي سفير داخل الوطن وله الدور المميز والبارز في تشكيل الانطباع العام لدى السائح عن الرحلة والبلد ، ويتوقف تنشيط ونمو السياحة عليه كثيرا.

تعد مدينة كربلاء من أهم المدن السياحية لما تحتويه من مواقع سياحية متنوعة على المستوى التاريخي والاسلامي والثقافي، وبناءً على ما تقدم فإن هذا البحث يبرز ماهية السياحة والوقوف على مهارات المرشد السياحي وسبل تطويرها واثرها على القطاع

السياسي بشكل عام فضلا عن الوقوف على السياحية وأنماطها وأهميتها على واقع مدينة كربلاء.

اهمية البحث

دراسة وتحليل واقع تنمية وتطوير مهارات التواصل الفعال لمرشد السياحي في محافظة كربلاء، وتحديد مساهمة المرشد السياحي كعنصر اساسي، فضلا عن دوره في تحسين القطاع السياحي.

اهداف البحث

هدفت الدراسة الى تحقيق جملة من الامور هي :

١. دراسة أهم الافكار النظرية حول الارشاد السياحي والتواصل الفعال والتنمية.
٢. دراسة واقع المرشد السياحي في تنمية وتطويره في محافظة كربلاء وأهم الأنشطة والمهارات والفعاليات التي يقوم بها.
٣. دور مهارات التواصل الفعال لدى المرشد السياحي في تطوير القطاع السياحي
٤. تقديم مقترحات وأفكار جديدة يمكن ان تسهم في تفعيل دور المرشد السياحي في تطوير القطاع السياحي وتنميته في محافظة كربلاء.

الاشكالية

تنبع مشكلة البحث من مواجهة مهنة الارشاد الرتابة والكلاسيكية في الاداء، بل وفي بعض الاحيان تكاد تكون شبه معدومة على الرغم من الحاجة الماسة لها، مقارنة بتوفر الانماط السياحية المهمة والمتعددة في محافظة كربلاء، فضلا عن التراجع الكبير في القطاع السياحي بسبب عدم الاهتمام بجانب تنمية قابليات المرشد السياحي وتطوير مهاراته، مما يعكس صورة سلبية على السياحة في محافظة كربلاء.

هيكلية البحث

لتحقيق اهداف الدراسة على ضوء ماتقدم، يتم تقسيم الدراسة على مقدمة ومبحثين، اذ سيتناول المبحث الاول مهارات التواصل الاجتماعي، وسنتطرق الى التنمية

— تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي وأثرها على القطاع السياحي (مدينة كربلاء انموذجاً) —
وتطوير مهارات التواصل الفعال، والثاني سيتناول العلاقة بين مهارات التواصل والمرشد السياحي والقطاع السياحي، وسنتطرق فيه الى، دراسة واقع حال سياحة في كربلاء ومهارات وتنمية قابليات المرشد السياحي ودورها في القطاع السياحي.

المبحث الأول

أولاً: مفهوم التنمية البشرية

ثانياً: المهارات

ثالثاً: الاتصال الفعال في الحياة اليومية

رابعاً: التدريب

المبحث الثاني

أولاً: ماهية السياحة

ثانياً: القطاع السياحي

ثالثاً: المرشد السياحي

رابعاً: انواع المرشدين السياحين

خامساً: نظرة عامة في تاريخ كربلاء وواقعها السياحي

المقدمة

لم تعد السياحة مسألة ثانوية أو ترف كما يتصورها البعض، بل هي ضرورة وظاهرة إنسانية وحاجة اجتماعية في ضوء تعقد ظروف الحياة، وتعتبر السياحة مورداً أساسياً تعتمد عليه الدول في بناء اقتصادياتها من خلال زيادة الدخل القومي وزيادة متوسط نصيب الفرد وزيادة الاستخدام، حيث تعد السياحة أداة تسويق حضارية للدولة، وهي وسيلة لتبادل الثقافات والتعرف على عادات وتقاليد الشعوب، ومما لا شك

فيه أن تطور هذا القطاع سيؤدي إلى زيادة فرص العمل وخلق وظائف جديدة وبالتالي المساهمة في حل الكثير من المشاكل الاقتصادية ومولدا للنقد الأجنبي نظراً للآثار الإيجابية التي تجنى من وراء ذلك.

ومن هنا تلعب مهارات التواصل الفعال في قطاع السياحة والسفر دور مهم جدا وحساس، على اعتبار ان السائح يواجه العديد من الخيارات المتشابهة والدوافع المتباينة التي تدفعه لزيارة وجهة سياحية دون الأخرى، فهي تعتبر عاملا أساسيا لتحقيق التنمية السياحية نظرا لما تقوم به من دور هام وفعال في القطاع السياحي والخدمات السياحية بصفة عامة، ومن هذا الباب فإن تنمية المهارات من خلال التدريب يشكل امرا ضروريا في هذا الاتجاه فهو يعتمد على الرضا النفسي والمتعة من أجل خلق رغبات ودوافع استهلاك المنتج السياحي وتوسيع السوق السياحية فضلا عن جذب أكبر عدد ممكن من طالبي هذه الخدمات.

وفي ظل التطور الحديث والتقنيات الجديدة لمفاهيم متطورة، جاء الاهتمام بعناوين مبتكرة تعتمد اسلوب التنمية والتطوير في القضايا التي ترتبط ارتباطا وثيقا باليات وتطبيقات التواصل مع الآخرين، لاسيما إن هناك أمورا تميّز أساليب الناس عن بعضها في التّواصل، حيث يكون بعضها جميلاً منسجماً بذاته ومتوازناً جاذباً لمن يسمعه، ويكون آخر سينا مُنْفِراً لمتلقّيه، في حين يستثير بعضها الضحك أو الحزن أو البكاء أو الشفقة وغيرها، وكل ذلك من خلال تقنيات التواصل الفعال المتمثلة بلغة الجسد والثقة بالنفس وفن الحوار والاتيكيت والتخطيط الاستراتيجي وغيرها الكثير، ومن هنا يلعب المرشد السياحي ومهاراته دورا مهما ومحوريا في القطاع السياحي وذلك بناءً على تطوير قابلياته وتنمية مهارته.

المبحث الأول

أولاً: مفهوم التنمية البشرية

لا بدّ من تسليط الضوء بعمق وبصورة مباشرة على مفهوم التنمية البشرية كواحدة من أهمّ الأدوات المستحدثة والوحدات العصريّة التي تؤمن بالعنصر البشريّ،

— تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي وأثرها على القطاع السياحي (مدينة كربلاء نموذجا) —

وبدأت من منطلق أنه العنصرُ المسؤولُ عن تحركِ كافة العناصر الماديّة الأخرى وتوظيفها بالأسلوبِ الأفضل والأمثل، علماً أنّ التنمية بشكل عامّ هي مصطلح يدلّ على النهوضِ بالشيء والارتقاء فيه من مستوى أو وضع إلى مستوى أفضل، وتغيير الحال إلى أحسنه.

١. مفهوم التنمية:

التنمية وتعني الزيادة والرفع والصعود او نمو الشيء، وكمصطلح التنمية سنجد ذلك في المعجم العربي تحت مادة (نما) وهي بمعنى الزيادة. (نما في الشجرة اي صعد فيها: ينمو نمواً)ه

التنمية البشريّة هي عملية زيادة الخيارات المتوفّرة للأفراد، وتشمل ثلاثة خيارات رئيسيّة، وهي توفير حياة صحيّة وبعيدة عن الأمراض، وزيادة انتشار المعرفة، وتوفير الموارد التي تُساهم في وصول الأفراد إلى مستوى حياتيٍّ لائقٍ ٦.

٢. تعريف التنمية البشريّة: التنمية البشريّة أو (Human

Development) هي عبارة عن عملٍ مخطّطٍ يضمُّ من مجموعة من الأسس والمفاهيم والبرامج المدرّسة والمخطّط لها مسبقاً، والمصمّمة من أجل تعليم واكساب المعارف، والسلوكيّات، والمهارات، التي تؤهّل الأشخاص للقيام بالأعمال والمهام المختلفة، والتي تضمن لهم مواكبة العصر والتقدّم والتطور في الوقت الحاضر وفي المستقبل. جوانب التنمية البشريّة المعرفة. المهارة. الاتجاه. القدرات الشخصية. السلوكيّات. الخبرات.

كما تُعرّف التنمية البشريّة بأنها العملية التي تهدف إلى زيادة كميّة

الخيارات المتاحة للنّاس وحجمها؛ عن طريق زيادة المهارات والمؤهّلات البشريّة. ٧

٣. النظرية الاسلامية في التنمية البشريّة

القران الكريم الدستور السماوي المعصوم من الزلل الذي يعتبر منظومة علمية ومعرفية متكاملة، وهنا تجدر الاشارة في هذه الاية المباركة لموضوع التنمية البشرية وارتباطها الوثيق (إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ) ٨، (فالآية المباركة

تحدد الحافز الاساس لتحريك الانسان وتطوره ونموه وهو العامل الذاتي او النفسي او الداخلي حيث يعد المؤثر الحقيقي والواقعي في نمو ذلك المجتمع)٩.

٤. أهداف التنمية البشرية: تسعى التنمية البشرية إلى تحقيق جُملةٍ من الأهداف المهمة، وهي: ١٠:

- أ - توفير الوسائل التي تُسهّل حصول جميع النَّاس الذين يعيشون في مجتمع واحد على التعليم، والسعي إلى الحدّ من انتشار الجهل والأمية بين الأفراد.
- ب - المساعدة على ظهور فُرص العمل المُتزامنة مع إنشاء ظروف تتناسب معها، سواء في المناطق الحضرية أو الريفية؛ وذلك للمساهمة في الحدّ من ظاهرة البطالة.
- ت - السعي إلى تطوير مستويات الرعاية الصحية، وتحديدًا المتعلقة بالأطفال الذين تقلّ أعمارهم عن خمسة عشر عاماً.
- ث - المشاركة في بناء المساكن المناسبة للأفراد من أصحاب الدخل المحدودة. المساهمة في الحدّ من انتشار الجوع، والسعي إلى زيادة مُعدّلات التغذية بين النَّاس. ١١.
- ج - القضاء على الفقر. السعي إلى رفع دخول النَّاس؛ لتحسين مستوى معيشتهم.
- ح - توفير جميع حاجات الأفراد. توفير الحريات؛ سواء في الاقتصاد، أو السياسة.

٥. معوقات التنمية البشرية

توجد مجموعة من المشكلات التي تعيق تطوّر التنمية البشرية في المجتمعات والدول، وتُلخّص وفقاً للنقاط الآتية: ١٢:

المشكلات السياسية: هي كبرى المشكلات التي تواجه التنمية البشرية، وتنتج عنها حصارات اقتصادية وحروب متنوّعة، خاصة إذا ترتبت عليها حروب بين الأمم.

المشكلات الاقتصادية: تأتي بالدرجة الثانية في الأهمية بعد المشكلات السياسية؛ فإذا تدهورت الظروف السياسية وساءت، ساء الوضع الاقتصادي تبعاً لذلك؛ بسبب تراجع الحالة السياسية، وتؤثر في البنى التحتية للأمم والدول.

المشكلات الصحية: هي مجموعة من مشكلات تؤثر سلبياً في حياة الأفراد، وتنتج عن تدهور الحالة الاقتصادية، مثل سوء التغذية الناتجة عن حالة الفقر، وانتشار العديد

— تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي وأثرها على القطاع السياحي (مدينة كربلاء نموذجا) —

من الأمراض والأوبئة. المشكلات التعليمية: هي غياب استقرار التعليم الناجح في الأمم والدول. المشكلات الثقافية والاجتماعية: هي مجموعة المشكلات النهائية الناتجة عن جميع المعوقات السابقة؛ حيث تظهر في المجتمعات جماعات سكانية متعصبة وجاهلة.

١٣

المشكلات التعليمية: فالتعليم يعتمد في نجاحه وتقدمه عند الأمم على استقرارها، ومدى درجة التنمية التي وصلت إليها. المشكلات الاجتماعية والثقافية: هي قمة الهرم لمشكلات التنمية البشرية، حيث يكون ناتج ما سبق من المشكلات هو اتسام الأمم بالجهل والتعصب الذي تولد لديها، فيكون ذلك سبباً لوجود خلافات وصراعات دائمة. ١٤.

٦. أهمية التنمية البشرية

للتنمية البشرية أهمية كبيرة في مجالات الأعمال والصناعات، منها:
إن الأفراد عند التحاقهم بعمل جديد، يكونون بحاجة إلى دورات تدريبية خاصة؛ للقيام بمهام الوظائف الجديدة التي أشغلوها. إن الوظائف والأعمال في تغير مستمر، وبعض الأفراد ينتقلون من عمل إلى آخر، فلا يؤدون عملاً واحداً، لذلك يكون من الضروري إعادة تدريبهم على الأعمال والوظائف التي يشغلونها حالياً. إن وجود التطور التكنولوجي وتقدمه، وما يترتب عليه من أمور مستحدثة كإدخال وظائف جديدة إلى سوق العمل، وإلغاء وظائف أخرى لتناسب مع التكنولوجيا الحاصلة، يستدعي تنمية الأفراد وتدريبهم وإعدادهم لذلك الأمر.

ثانياً: المهارات

يُقرّ علماء الاجتماع أن الإنسان اجتماعي بطبعه، خُلق وهو لا يقوى على العيش دون جماعة وبيئة، يحتاجهم ويحتاجونه وذا امرأ بديهي، وهو في هذه البيئة والاجتماع له حقوق وحاجات وعليه واجبات، وتتطلب الحياة منه في جميع حالاتها التفاعل والتواصل مع من حوله، ومن هنا برزت (أهمية الاتصال) بين الناس بمختلف علاقاتهم مع بعضهم؛ بين الزوج وزوجته، والوالدين وأطفالهم، بين المدير وموظفيه،

الموظفين وزملائهم، وغير ذلك، وهي طريقة للتعبير عن المشاعر والحاجات والخواطر، كما برزت المشاكل الناتجة عن سوء الاتصال على جميع المستويات ١٥. بين ادم سميث في كتاب "ثروة الامم" ان تحسين مهارات العمال مصدر رئيسي للتقدم الاقتصادي وزيادة الرفاهية الاقتصادية، كما اوضح كيف يؤثر الاستثمار في راس المال البشري ومهارات سوق العمل على دخول الافراد وهيكل الاجور. ١٦.

ثالثاً: الاتصال الفعال في الحياة اليومية

حينما نعود لمفهوم الاتصال الفعال، نلاحظ أنّ غالبية ما يُرسله الناس ويتلقوه خلال حياتهم عديم الفائدة، إذ بإمكانهم وبكل بساطة أن يحذفوا معظم أحاديثهم وما يستمعون له دون أن يكون لهذا الحذف تأثير كبير؛ لكونه يصل لهم دون غاية أو هدف، فحين يتلقى أحداً ما أكثر من عشرة أسئلة من قِبَل طرفٍ آخر في ذات الوقت ودُفعة واحدة دون أيّ نية في انتظار الجواب، فهنا يُصبح الاتصال غير فعال، إذ يُمكن اختصارُ كلِّ هذا بسؤالٍ واحدٍ وحذفِ الباقي، وعلى هذا يُمكن القياس في جميع حالات الناس وحواراتهم؛ إذ يعتمدُ الكثيرُ على الإسهاب المُفتعل والخوض في غير المهمّ.

لكنّ هذا لا ينفي وجود الاتصال الفعال في حياة الناس ولو بنسبةٍ قليلة حيث نرى جماليته عند بعضهم؛ إذ إنّ هناك أموراً تُميّز أساليب الناس عن بعضها في التّواصل؛ حيث يكون بعضها جميلاً منسجماً بذاته ومتوازناً جاذباً لمن يسمعه، ويكون آخرٌ سيئاً مُنفراً مُتلقّيه، في حين يستثير بعضها الضّحك أو الحزن أو البكاء أو الشفقة، وغيرها.

ليس خافياً على أحدٍ مقدار أهميّة لغة الجسد في دعم الاتّصال الفعّال؛ كونها تُساعد الإنسان على التعبير عن نفسه، ولغة الجسد هي كلّ الحركات التي يقوم بها الإنسان أثناء حديثه واستماعه ابتداءً من رأسه حتى أخمص قدميه بوعي أو بدون وعي، وتشملُ كلّ ما يفعله الجسد من إيماءات وأوضاعٍ وأصواتٍ وحركات تُعبّر عن الوضع النفسي والمزاجي للإنسان، ويُعاني الكثيرُ من مشاكل في تواصلهم مع الآخرين حولهم بشكلٍ فعّال؛ لعدم معرفتهم المعرفة الصحيحة بلغة الجسد، ومن الأمثلة التي توضح جهل المرسل بلغة الجسد مما يُسبب عدم وصول محتوى الرسالة بشكلٍ جيّد للمُستقبل؛

— تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي وأثرها على القطاع السياحي (مدينة كربلاء نموذجا) —

ذلك المحاضر الذي يبقى على مستوى الإيقاع الصوتي ذاته طيلة المحاضرة، والثبات في مكانه دون أن يتفاعل مع من حوله، وإذا تم الالتفات للحضور سيُرى منهم من ينام أو من يتلملم ويتحدث، ومن يعبث، وعكس ذلك صحيح أيضاً، فمن يتحدث طول الجلسة بحماسٍ وانفعالٍ زائدين يلقي الملل والتُّعاس والانشغال ذاته من المُتلقين، ولذا على المرسل الإلمام بأساسيات لغة الجسدٍ مهما كان بارعاً وعارفاً بمحتوى الرسالة التي يُقدِّمها لكي يكون اتّصاله فعّالاً.

وهنا يرى الباحث أهمية معرفة التواصل الفعال من قبل المرشد السياحي لتكون رسالته واضحة ومفهومة وبيتعد قدر الامكان بل ويتجنب الاسهاب في السرد من اجل ايصال المعلومة السياحية ١٧.

١. **الاتصال الفعّال** هو الاتصالُ بأنّه أيّ تفاعلٍ بين شخصين أو جهتين مختلفتين لأجلِ إيصالِ معلوماتٍ أو أفكارٍ أو عواطفٍ مُحدّدة، أو لتغييرِ المواقف تجاه تنفيذ حاجةٍ ما ١٨.

تعريف الاتصال الفعّال هو الاتصال القادر على إيصال أي رسالة أو معلومة أو طلب أو أمر ذي هدفٍ وغايةٍ بشكلٍ سلسٍ وبسيطٍ؛ بحيث يتمكن كلا الطرفين من استيعاب الرسالة وتقبُّل كل ما يصدر عن الطرف الآخر من أفعالٍ أو أقوالٍ لأجلِ الهدف الذي جاء لأجله هذا الاتصال، وهو اتّصال يتميز بأنه مريحٌ ومُجدٍ لكل من الطرفين، ويُساهم في تقويض جميع العقبات والحواجز بينهما؛ لكونه لا يتمُّ إلا في أجواء من التصالح والتفاهم، ويتطلبُ جهد كل من الطرفين في إنجاحه ١٩.

٢. **أهمية الاتصال الفعّال:** للاتصال الفعّال أهمية كبيرة، منها: يُعزى النّجاح بحسب بعض الدّراسات بنسبة ٨٥% منه إلى مهارات الاتصال والتواصل، و١٥% إلى إتقان مهارات العمل، ولأجل ذلك ارتبط نجاح المرء في حياته بمقدار تمكّنه من مهارات الاتصال الفعّال ٢٠.

- أ - تسيير سلوك الأفراد وتوجيهها نحو الأمور المرغوب فيها.
- ب - المواءمة والتقريب بين وجهات النّظر والمفاهيم والأفكار وتوحيد أساليب العمل.

- ت - الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة وتحويلها لمراكز اتخاذ القرارات.
- ث - توصيل أفكار ووجهات نظر الأفراد إلى جهات اتخاذ القرارات؛ مما يؤدي إلى الربط بين أفكار الأفراد ومراكز صنع السياسات والقرارات؛ مما يحقق المشاركة والانسجام. ٢١.
- ج - إكساب الفرد صفة الهدوء والتأني وسعة الصدر؛ من أجل أن يكون حكيماً في إطلاق قراراته .
- ح - اتخاذ قرارات صحيحة وإطلاق أحكام ملائمة وسليمة دون أن يكون هناك تعصب أو تزمّت في الرأي.
- خ - العمل على نجاح العلاقات سواء أكانت على مستوى العائلة أو العمل أو غيرها.
- د - العمل على إكساب الفرد مهارات مهمة كالاستماع والانصات؛ مما يجعل منه مؤثراً وقائداً ناجحاً.
- ذ - تساعد في تقليل الخلافات والمشاكل وزيادة الصداقات في الأوساط. ٢٢.

٣. أدوات الاتصال الفعال

للاتصال الفعال ثلاث أدوات أساسية، وهي:

المُرسل: يعتبر هو الجهة أو الشخص الذي يبدأ بعملية الاتصال إما عبر التحدث أو السؤال والجواب أو إلقاء الخطبة أو المحاضرات أو غيرها، وحتى يكون المرسل فعالاً يلزمه أن يقتنع بضحوى ما يرسله، وعالمياً به، وعارفاً لكيفية إرساله.

المُستقبل: هو الجهة أو الشخص الذي يتلقى محتوى معين من المرسل، وعليه ليكون فعالاً أن يتفاعل مع المرسل لتكون عملية التواصل فعالة ومُحققة لهدفها.

الوسيلة: وهي الأداة أو الطريقة أو الأسلوب الذي يستعمله المرسل في عملية نقل مضمون رسالته، كلغة الجسد واللغة التي ينطق بها، والحركات والإيماءات ومايصاحبها؛ حيثُ تتنوع الوسيلة وتختلف باختلاف طبيعة المُستقبل، وخلفيته الثقافية، ومستواه العلمي، وبحسب ما يتطلبه الموقف كذلك.

٤. أشكال الاتصال الفعال

يستخدمُ الناسُ غالباً ثلاثة أنماطٍ من وسائل الاتصال، ويرى الباحث ان مواقع التواصل الاجتماعي من ضمنها، وهي: ٢٣

الوسائل المكتوبة: كالكتب المطبوعة والصُّحف والمطويّات. **والوسائل السمعية:** كالراديو، والتسجيلات الصوّتية. **والوسائل البصريّة:** كالرّسوم التوضيحية والصور الفوتوغرافية، والصور الثابتة والمتحرّكة، وقد تشترك الوسائل السمعية والبصرية في إيصال رسالة واحدة؛ كالأفلام السينمائية والمسلسلات والبرامج التلفزيونية.

يفيد التواصل في اللغة العربية الاقتران والاتصال والصلة والترابط والالتزام والجمع والإبلاغ والانتهاء والإعلام. أما في اللغة الأجنبية فكلمة communication تعني إقامة علاقة وتراسل وترابط وإرسال وتبادل وإخبار وإعلام. وهذا يعني أن هناك تشابهاً في الدلالة والمقصود بين مفهوم التواصل العربي والتواصل الغربي. يفترض كل تواصل باعتباره نقلاً وإعلاماً ومرسلاً ورسالةً ومتقبلاً وشفرة يتفق في تسنينها كل من المتكلم والمستقبل (المستمع) وسياقاً مرجعياً ومقصدياً الرسالة. ويعرف شارل كولي Charles Cooley التواصل قائلاً: "التواصل هو الميكانيزم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور. إنه يتضمن كل رموز الذهن مع وسائل تبليغها عبر المجال وتعزيزها في الزمان. ويتضمن أيضاً تعابير الوجه وهيئات الجسم والحركات ونبرة الصوت والكلمات والكتابات والمطبوعات والقطارات والتلغراف والتلفون وكل ما يشملها آخر ما تم في الاكتشافات في المكان والزمان".

يتبين لنا عبر هذا التعريف أن التواصل هو جوهر العلاقات الإنسانية ومحقق تطورها.

رابعاً: التدريب

١. مفهوم التدريب : هو عبارة عن عملية إكساب العاملين باختلاف مستوياتهم الوظيفية في المنظمة مهارات ومعرفة جديدة تساعدهم على امتلاك القدرة على الأداء الجيد في مسيرتهم الإنتاجية في الحاضر والمستقبل وبما يصب في مصلحة تحقيق

أهداف المنظمة ، إضافة الى كونه عبارة عن إجراءات منظمة ومخطط لها لتعمل على مساعدة العاملين في التخلص من أي سلوك أو تصرف يؤدي الى رداءة أو بطء في الأداء . ويقصد به ((العملية المنظمة المستمرة التي يكتسب الفرد من خلالها المهارات والمعارف والقدرات والافكار والآراء التي يتطلبها اداء عمل معين او تحقيق هدف معين)).

فالتدريب اذا" يهدف الى اكساب العاملين مهارات ترتبط بوظائفهم وتساعدهم على تصحيح الانحرافات في جوانب ادائهم .
اما مفهوم التطوير: هو الجهود المبذولة لاكساب العاملين القابليات التي يحتاجونها مستقبلا" وفقا" للتطورات البيئية والتكنولوجية ،فهي عملية استراتيجية لاترتبط بالموقف الحالي بل هي رؤيا مستقبلية.

٢ . اهداف التدريب

يتمثل الهدف الأساسي للتدريب في ازالة جوانب الضعف في أداء الافراد والنتيجة عن عدم مقدرتهم على الأداء وفق المستوى المرغوب فيه من قبل إدارة المنظمة ، وأهم هذه الأهداف مايلي:

- أ - إكساب الفرد مهارات ومعلومات وخبرات تنقصه .
- ب - إكساب الفرد أنماطا واتجاهات سلوكية جديدة لصالح العمل .
- ت - تحسين وصقل المهارات والقدرات الموجودة لدى الفرد .
- ث - زيادة درجة انتماء العاملين لمنظماتهم وذلك من خلال دمج مصلحة المنظمة مع مصلحة الافراد .

٣ . المراحل الاساسية لأعداد البرنامج التدريبي:

هي عبارة عن كل المستلزمات الضرورية لأنجاح عملية التدريب وتقديم برامجها بشكل منتج وفعال وبما يتوافق مع أهداف المنظمة المراد تحقيقها

- أ - تحديد الاحتياجات التدريبية، وتحديد الاهداف المطلوبة للبرنامج التدريبي
- ب - وضع محتوى للبرنامج التدريبي

تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي وأثرها على القطاع السياحي (مدينة كربلاء نموذجا)

ت - اختيار اساليب وتقنيات التدريب، مع تهيئة التسهيلات التدريبية

ث - استقطاب المدربين الاكفاء، واستقطاب المشاركين

ج - اعداد الموازنة اللازمة للتدريب، واعداد جدول زمني للبرنامج

٤. انواع التدريب

هناك انواع متعددة من البرامج التدريبية التي تعتمدها المنظمات، وفيما يلي ايضاح

لاهم انواع التدريب:

أ - **التدريب وفق المستوى التنظيمي**، ويقسم الى انواع :

- التدريب المهني.
- التدريب الاداري.
- تدريب المدربين.

ب - **التدريب وفق الزمن**، ويعتمد هذا النوع من التدريب على المدة الزمنية المطلوبة

للتدريب وهي:

- التدريب قصير.
- التدريب طويل الاجل.

ج - **التدريب وفق نوعية الافراد**، ويأخذ هذا النمط بعين اساسيين هما:

هو التدريب الفردي والتدريب الجماعي. ٢٤.

المبحث الثاني

اولاً: ماهية السياحة

السياحة هي رسالة سلام ومحبة بين الشعوب، وجسر للتواصل الثقافي، والتلاقح الفكري والحضاري، وتعد من اهم المجالات، واکبرها نموا في العالم، وتكمن اهميتها في القطاع الاقتصادي، فهي مصدر للعملة الصعبة، واکثر استيعابا لليد العاملة، وهدف لبرامج التطوير والتنمية، فضلا عن دورها الكبير في توسيع الادراك والفهم للظواهر الكونية منها والطبيعية، وفي تهذيب الشخصية الانسانية وصقلها وصفاء الذهنية وسكينة الروح من خلال البرامج السياحية المتنوعة.

١. **السياحة لغة:** لفظة السياحة هي من الألفاظ المستحدثة في اللغات اللاتينية، إلا أنها من الألفاظ المألوفة في اللغة العربية بشكل واضح (٢٥) حيث ورد في القرآن الكريم قوله تعالى: "فسيحوا في الأرض أربعة أشهر" (٢٦)، وقوله تعالى "تائبات عبادات سائحات" (٢٧) ويقول الخالق عز وجل "التائبون العابدون الحامدون السائحون الراكعون الساجدون الأمرون بالمعروف و الناهون عن المنكر والحافظون لحدود الله وبشر المؤمنين" (٢٨)، والسياحة من ساح الماء يسيح سيجا، اذا جرى على وجه الأرض، والسيح: الماء الجاري، والسيح أيضا: ضرب في البرود، وساح في الأرض يسيح سياحة وسيوحا وسيحا وسيحانا، أي: ذهب" (٢٩) "والسياحة - بالكسر -، والسيوح والسيحان والسيح: الذهاب في الأرض للعبادة، والسائح: الصائم الملازم للمسجد" (٣٠).

وساح في الأرض يسيح سياحة وسيوحا وسيحا وسيحانا أي: ذهب وفي الحديث: "لا سياحة في الاسلام" أراد بالسياحة مفارقة الامصار والذهاب في الأرض، وأصله من سيح الماء الجاري ؛ وقيل: "اراد مفارقة الامصار، وسكنى البراري، وترك شهود الجمعة والجماعات..." (٣١).

٢. **السياحة اصطلاحا:** حيث جرت عدة محاولات لإعطاء تعريف موحد وشامل للسياحة؛ لأنها مفهوم متعدد الجوانب من الناحية الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والدولية، ويطلق عليها اصطلاحا بأنها صناعة القرن العشرين وغذاء الروح وبتروال القرن الحادي والعشرين، اي انهم حاولوا ان يطلقوا على النشاط السياحي تسمية الصناعة وعدوها كغيرها من الصناعات الاخرى تستمد تأثيرها من خلال تأثيرها على (٣٢):

وهنا تعود الاهمية الاقتصادية لصناعة السياحة إلى ما تجذبه إلى البلد من عملات صعبة، وبالتالي تزيد من الاستثمارات السياحية، وتقلل من نسبة البطالة، وتنمية اقتصاد البلد، وهي سوق قابلة للتوسع في كافة المجالات الاخرى في التنمية الاقتصادية من حيث التجارة والصناعة والزراعة والخدمات الأخرى المكملة للمنتج السياحي (٣٣).

— تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي وأثرها على القطاع السياحي (مدينة كربلاء نموذجا) —

هناك عدد من التعاريف المستخدمة من قبل الخبراء في مجال السياحة والهيئات والمنظمات السياحية العالمية أهمها:

عرفت بأنها: "ظاهرة من مظاهر النشاط الانساني، عرفت منذ القدم بأنها عمليات انتقال مؤقت، يقوم بها بعض الاشخاص تاركين مواطنهم، أو محال اقاماتهم، إلى اماكن أخرى، أو بلاد أخرى؛ لأغراض غير الإقامة على سبيل الاعتياد. (٣٤).

أما الاكاديمية الدولية عرفت السياحة هي "عبارة عن لفظ ينصرف إلى اسفار المتعة". فالسياحة هي مجموعة بشرية تعمل على تحقيق هذا النوع من الاسفار، أو انها التي تتعاون على اشباع رغبات السائح(٣٥).

تبتت منظمة السياحة العالمية (W.T.O) وهي: مجموعة الانشطة التي يمارسها الاشخاص المسافرين أو المقيمون في الاماكن المعتادة لهم طلبا للمتعة والترفيه، التي لا تزيد مدة اقامتهم بها عن عام(٣٦).

وقد عرفت انها: نشاط انساني يعبر عن حركة انتقال الافراد والاموال من مكان إلى اخر؛ لأغراض متعددة غير اغراض العمل، وصورة مؤقتة لا تقل عن (٢٤) ساعة(٣٧).

في حين عرفها مدير عام الجمعية البريطانية للسياحة والعطلات " ليكوريش" بأنها " ذلك الجزء من الاقتصاد القومي الذي يعني باستضافة المسافرين الذين يزورون اماكن خارج الموطن الذي يقيمون أو يعملون فيها" (٣٨).

هي الظاهرة الاجتماعية تشترك فيها مختلف طبقات المجتمع وتؤدي إلى التعارف وتبادل الثقافات ونشرها وتعزيزها ثقافة التفاهم والسلام بين الشعوب(٣٩).

ثانياً: القطاع السياحي

تنبع اهمية القطاع السياحي من كونه احد الركائز الاساسية التي تقوم عليها الاقتصادات العالمية لما له من دور مهم في تطوير الاقتصاد المحلي، فضلا عن تأثيره المباشر في الظواهر الاجتماعية والثقافية، وتعتمد العديد من الدول على القطاع السياحي في مردوداتها المالية، حيث تعد السيّاحة أداة تسويق حضاريّة للدّولة، وهي

وسيلة لتبادل الثقافات والتّعرف على عادات وتقاليده الشعوب، ومما لا شك فيه أن تطور هذا القطاع سيؤدي إلى زيادة فرص العمل وخلق وظائف جديدة، وبالتالي المساهمة في حل الكثير من المشاكل الاقتصادية ومولداً للنقد الأجنبي نظراً للآثار الإيجابية التي تجنى من وراء ذلك، كما تعد السياحة صناعة نظيفة تختلف عن باقي الصناعات، وقد أصبحت توجهاتها نحو حماية البيئة والاهتمام والمحافظة على البيئة الطبيعية والتراثية حتى أطلق على السياحة صناعة بلا دخان أو بلا مداخن.

تعد مدينة كربلاء احدى أهم الحواضر الاسلامية والمدن السياحية واشهرها في العراق وفي العالم الاسلامي، وقد أدت في احقاب زمنية مختلفة دوراً متميزاً في التاريخ الاسلامي، فكانت ولا تزال مركزاً للتمدن والازدهار السياحي والثقافي والديني والعمراني، وتحتضن مدينة كربلاء العديد من المراقده والتي تمثل السياحة الدينية، فضلاً عن احتضانها العديد من المواقع الأثرية والسياحية التي يعود تاريخها إلى سنين موعلة في القدم، حيث يفد إليها العديد من الزوار والسياح، والتي تمثل تنوعاً حقيقياً في الانماط السياحية لاسيما الانماط المستحدثة منها والقديمة.

ثالثاً: المرشد السياحي

عرف المرشد السياحي: بأنه احد اركان العملية السياحية والذي يتولى ادارة وتنظيم الرحلات السياحية من خلال مرافقة المجموعات السياحية، ويقوم بعمليات التوضيح والشرح عن مناطق الجذب السياحي لأفراد المجموعة السياحية التي يرافقها، وعليه تقع مسؤولية الحفاظ على هذه المجموعة، فهو السفير والمعلم والرسول الناقل لحضارة وثقافة الامة. ٤٠

وقيل ايضاً ان المرشد السياحي: هو الشخص الذي يتولى اعمال ارشاد السياح لمختلف الاماكن السياحية والاثريه وتزويدهم بالمعلومات عنها. ٤١

رابعاً: انواع المرشدين السياحين: للإرشاد السياحي بشكل عام انواع متعددة وذلك حسب الهدف من الرحلات وطبيعة الاماكن السياحية ومن هذه الانواع:

— تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي وأثرها على القطاع السياحي (مدينة كربلاء انموذجا) —

١. المرشد السياحي العام general guide : ويراد به الدليل الذي يقوم بمرافقة المجموعات السياحية ويقوم بعملية الارشاد ويشمل مجال عمله جميع المناطق التي يتولها دون استثناء .

٢. المرشد السياحي المحلي local guide : ويراد به الدليل الذي يقتصر عمله في مرافقة المجموعات السياحية على منطقة او موقع سياحي او اثري واحد محدد .

٣. المرشد علة البرنامج السياحي مع المؤسسات الرسمية للدولة government guide : هو الذي يقوم بمرافقة المجموعات السياحية ذات الصبغة الرسمية والضيوف الرسميين بناء على تكليف من المؤسسات الرسمية كالوزارة الخارجية مثلا .

٤. المرشد المستكشف adventure guide : يعتمد البرنامج السياحي الذي يقوم على المغامرة والاستكشاف الى الوصول الى فكرة ابداعية توفر له قدرا مناسباً من عوامل التأثير الايجابي لدى السائح من جمال الطبيعة وصحة وسلامة البيئة، فالبرنامج السياحي يحتاج الى مرشدين ذوي كفاءة عالية في تنفيذه .

٥. المرشد المنظم للرحلات tour managers guide : من الملاحظ ان منظمي الرحلات السياحية مختصون بترتيب وتنظيم ومراقبة تنفيذ البرامج السياحية، وتختلف كمية الشرح والمعلومات التي يقدمها منظمو الرحلات السياحية لرحلة افراد المجموعة تبعا لدور المرشد السياحي .

٦. المرشد الموقعي location guide : وهو الشخص المرخص الذي ينحصر عمله في موقع سياحي واحد ٤٢

خامساً: نظرة عامة في تاريخ كربلاء وواقعها السياحي:

في الواقع ان كربلاء اسم قديم في التاريخ، يرجع إلى عهد البابليين، وقد استطاع المؤرخون والباحثون التوصل إلى معرفة لفظة (كربلاء) من نحت الكلمة وتحليلها اللغوي، فقليل إنها منحوتة من كلمة (كوربايل) العربية، وهي عبارة عن مجموعة قرى بابلية قديمة منها (نينوى) التي كانت قرية عامرة في العصور الغابرة، تقع شمال شرقي كربلاء، وهي الآن سلسلة تلؤل أثرية ممتدة من جنوب سدة الهندية

حتى مصب نهر العلقمي في الاهوار، وتعرف بتلول نينوى. ومنها (الغاضرية) وهي الاراضي المنبسطة التي كانت مزرعة لبني أسد، وتقع اليوم في الشمال الشرقي من مقام أو شريعة الإمام جعفر الصادق عليه السلام، علا العلقمي بأمطار وتعرف بأراضي الحسينية، ثم (كربله) بتفخيم اللام، وتقع إلى شرقي كربلاء وجنوبها. ثم (كربلاء أو عقر بابل) وهي قرية في الشمال الغربي من الغاضرية، وبأطلالها أثار مهمة. ثم (النوأويس) وكانت مقبرة عامة للنصارى قبل الفتح الإسلامي، وتقع في أراضي ناحية الحسينية قرب نينوى. أما الأطلال الكائنة في شمال غربي كربلاء تعرف بـ (كربلاء القديمة) يستخرج منها أحياناً بعض الحباب الخزفية، وكان البابليون يدفنون موتاهم فيها. وقد عبر عنها الإمام الحسين عليه السلام في خطبة مشهورة له عندما عزم السير نحو الكوفة: «وكانني بأوصالي تقطعها عسلان الفلوات بين النوأويس وكربلاء» (٤٣). ثم (الحير) ومعناه اللغوي الحمى. ثم (الحائر) (٤٤) وهي الأراضي المنخفضة التي تضم موضع قبر الحسين عليه السلام إلى رواق بقعته الشريفة، وقد حار الماء حولها على عهد المتوكل العباسي عام ٢٣٦ هـ. وكانت للحائر وهدة فسيحة محدودة بسلسلة تلال ممدودة وربوات متصلة في الجهات الشمالية الغربية والجنوبية منه تشكل للناظرين نصف دائرة مدخلها الجهة الشرقية (٤٥)، وسميت كذلك بـ (الطف) لوقوعها على جانب نهر العلقمي، وفيها عدة عيون ماء جارئة منها الصيد والقططانية والرهيمة وعين الجمل وذواتها، وهي عيون كانت للموكلين بالمسالح التي كانت وراء الخندق الذي حفره شابور كحاجز بينه وبين العرب (٤٦). ومنها (شفيه) وهي بئر حضرتها بنو أسد بالقرب من كربلاء، وأنشأت بجانبها قرية، هذه القرية يعنون نينوى أو هذه القرية يعنون الغاضرية أو هذه الأخرى يعنون شفيه، (٤٧). وتسمى بـ (العقر) وكانت به منازل بخت نصر ويوم العقر وكلها قرى متقاربة، وقد روي أن الحسين لما انتهى إلى كربلاء قال: (ما أسم تلك القرية وأشار إلى العقر ف قيل له اسمها العقر فقال: نعوذ بالله من العقر، فما اسم هذه الأرض التي نحن فيها قالوا: كربلاء (٤٨). وذكر ياقوت في كتابه (معجم البلدان) لفضلة (كربلاء) (٤٩). فأما اشتقاقه فالكربلة رخاوة في القدمين،

— تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي وأثرها على القطاع السياحي (مدينة كربلاء انموذجاً) —

يقال جاء يمشي مكربلاً فيجوز على هذا أن تكون أرض هذا الموضع رخوة فسميت بذلك، ويقال كربت الحنطة إذا هزرتها ونقيتها وينشد في صفة الحنطة: يحملن حمراء رسوباً للثقل قد غربلت وكربت من القصل.

وتمتاز مدينه كربلاء بتعدد الانماط السياحية فيها ومن أهمها: (٥٠)

١- مجال السياحة الدينية:- تضم مدينة كربلاء العدد الأكبر من المواقع الدينية على مستوى العراق التي تمتاز بمكانة مشرفة لدى أغلب المسلمين و تتضمن المواقع التالية: مرقد الامام الحسين وأخيه العباس عليهما السلام في مركز مدينة كربلاء. ومرقد الصحابي الحر بن يزيد الرياحي في ناحية الحر. ومرقد عون بن عبد الله ويقع شمال شرق كربلاء بنحو ١٢ كم على طريق بغداد. ومرقد السيد أحمد بن هاشم ويقع في بادية كربلاء شمال غرب مدينة عين التمر بنحو ٢٥ كم. ومقام تل الزينبية و مقام الامام المهدي و مبنى المخيم الحسيني و تقع في مركز المدينة. ومقامي كفي ابي الفضل العباس ومقام الحسين وابن سعد وهذا المقام يؤمه الزائرون ليتبركوا به، ومقام السيدة فضاة خادمة الزهراء يقع في إحدى الأزقة التي تتفرع من شارع العباس ويمثل المكان، ومقام الإمام علي ومقام موسى بن جعفر ومقام علي الأكبر ومقام رأس الحسين ومقام أم البنين ومقام الأخرس بن الكاظم ينتهي نسبه إلى الإمام موسى بن جعفر عليهم السلام جميعاً. ونخل مريم وقد درس أثره بعد التوسعات التي طرأت على الروضة، وكانت تقع قرب موضع الاستشهاد المقدس للإمام الحسين، حيث ذكرت بعض الروايات أن موقع ولادة المسيح (ع) كان تحت تلك النخلة، ما جعله مكاناً مباركاً يفتد إليه الزوار(٥١).

٢- مجال السياحة العلاجية(الطبية):- ظهرت في الآونة الأخيرة، السياحة العلاجية وبشكل جديد في مدينة كربلاء بعد انقطاع لفترة طويل بسبب الاهمال وتغير الظروف الجوية وكانت السياحة العلاجية سابقاً مقتصرة على مياه العيون الكبرى المتواجدة في قضاء عين التمر، اما الان و من خلال انشاء العديد من المشاريع الصحية المتطورة المتمثلة بالمستشفيات والمراكز الصحية والمفارز الطبية الثابتة والمتنقلة مثل مستشفى

الكفيل، ومستشفى الامام زين العابدين، ومركز السيدة زينب، ومستشفى السفير ومستوصف الحسين وغيرها، من هنا صار القصد من السياحة هو العلاج في مدينة يعد الطابع القدسي صبغتها الاساس، ومن بعدها التوجه إلى المراقد الدينية أو بالعكس لعيش حالة من الاجواء الروحية عن طريق التفريغ النفسي من خلال التضرع والبكاء والتوسل والتقرب إلى الله عزوجل وطلب الشفاء(٥٢).

٣- مجال السياحة العلمية(التنموية): بغية التقصي من المعلومة والبحث عن مصادرها يقصد طلبة العلم ورواد المعرفة اماكن تواجد المكتبات والاقسام التي ترمي ذلك، فضلا عن الجولات السياحية الناتجة عنها، كالتي يقوم بها الباحث اثناء عمله في قسم تطوير الموارد البشرية، حيث يقوم بالتنسيق لدورات في التنمية البشرية والارشاد السياحي التي تزيد من خبرة المتدربين وزيادة المعلومات وتوظيفها بالشكل الصحيح فضلاً عن جولات سياحية لعدة مواقع داخل وخارج كربلاء تتخلل هذه البرامج التنموية التي اطلق عليها اسم (السياحة التنموية) مثل:

أ - المكتبة المركزية: تقع في مركز المدينة وفيها الكثير من المصادر والمراجع العلمية والاسلامية وغيرها من الكتب ولها دور كبير في حفظ التراث الوطني والإرث الحضاري(٥٣).

ب - مكتبة العتبة الحسينية: وهي من أهم المكتبات في العراق لاحتوائها على المصادر والمراجع من الكتب المهمة، فضلاً عن أقدم المخطوطات التي تعود لعهود قديمة جداً، توفر فيها خدمات مميزة واجواء رائعة للمطالعة والبحث، يقصدها طلاب العلم والمعرفة للعلوم الاسلامية والعلمية والثقافية وغيرها(٥٤).

ت - مكتبة العتبة العباسية: تقع على الجهة اليمنى من باب القبلة، ولا تقل أهمية عن مكتبة العتبة الحسينية، حيث يتوفر فيها الكثير من المصادر والمراجع أيضاً، كما تتميز بالأجواء الروحانية كونها قرب مرقد ابي الفضل العباس (ع)(٥٥).

— تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي وأثرها على القطاع السياحي (مدينة كربلاء انموذجا) —

ث - **مكتبة جامعة كربلاء:** تعتبر مكتبة الجامعة المصدر الأساس للمراجع والأبحاث العلمية، يقصدها الكثير من داخل محافظة كربلاء وخارجها من طلبة اكاديميين وكوادر تدريسية.

ج - **قسم التطوير في العتبة الحسينية:** يقوم قسم التطوير بعمل برامج وانشطة علمية وثقافية من خلال اقامة دورات ومنتديات وورش ومحاضرات، وتتخلل بعض هذه البرامج جولات سياحية التي تمثل حافزا لهذا المتدرب السائح للقيام بهذه الأنشطة مجددا فضلا عن اىصال المعلومة بشكل سهل وبسيط(٥٦).

ح - **يعدّ متحف الكفيل التابع للعتبة العباسية أول متحف للنفائس والمخطوطات في العتبات الدينية في العراق،** افتتح عام ٢٠٠٩م، ويضم العديد من التحف والنفائس والمخطوطات القديمة والنادرة، يقصده الزائرون والوافدون لكربلاء(٥٧).

٢ - **مجال السياحة الطبيعية والاستشفائية:** يعتبر المناخ بعناصره المختلفة ثروة سياحية فعالة لا يمكن الاستغناء عنها في عملية الجذب السياحي، **اهمها:**-(٥٨)

أ - **الواحات و العيون:** - المتمثلة بالعيون الواقعة في قضاء عين التمر الذي يبعد عن المدينة ٦٧ كم ويضم اكثر من ١٩ عين منها المياه الطبيعية ومنها المياه المعدنية التي تتدفق مياهها على مدار السنة.

ب- **البحيرات والانهار:** - مثل بحيره الرزاوة التي تقع شمال غرب مدينة كربلاء و نهر الحسينية المتفرع من نهر الفرات عند سدة الهندية.

٣ - **مجال السياحة الاثرية:** - تضم المدينة مجموعه من المواقع الأثرية لمختلف العصور ومنها:

أ - **كنيسة الأقيصر الأثرية:** قام الباحث بزيارة ميدانية لهذه الكنيسة الاثرية(التاريخية) مع بروفيصور مسيحي رئيس قسم الدراسات والبحوث في جامعة تورنتو الكندية واطلع على اهم تفاصيلها، حيث انها تقع إلى الشمال الغربي من حصن الاخضر ويحدود (كم) عن الرزاوة، تبعد عن مركز كربلاء بحوالي (٥٠ كم)

وهذه المنطقة عبارة عن تلوث أثرية ومقابر مسيحية قديمة، وتمخضت أعمال التنقيب في التل الرئيسي عام ٧٨- ٧٩ عن اكتشاف كنيسة شرقية تعود للقرن الأول الميلادي وعليها كتابات وصلبان محفورة على الجص، وهي مهمة تماما وآيلة إلى الأندثار (٥٩)



الصورة رقم (١) التقطها الباحث لكنيسة الاقيصر

أ - قصر شمعون: يقع هذا القصر في قضاء عين التمر، على الطريق الذي يربط عين التمر ببحيرة الرزازة، المبنى ينسب إلى شخص يدعى شمعون بن جابر يرقى تاريخه إلى القرن السادس وأوائل القرن السابع ما قبل الإسلام وهو مشيد بالحجر والطابوق والجص.

ب - خان الربيع: يقع في ريع المسافة تقريبا بين محافظتي كربلاء والنجف، وكان هذا الخان مخصصا لراحة المسافرين والزائرين الذين يقصدون العتبات الدينية في القرون الماضية (٦٠).

ت - حصن الاخضر و هو احد ابداعات العمارة الإسلامية ويقع في الصحراء الغربية على بعد ٥٠ كم جنوب غرب كربلاء.

— تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي وأثرها على القطاع السياحي (مدينة كربلاء نموذجا) —

ث - قصر مقاتل الذي يقع في مدينه عين التمر الذي ينسب إلى مقاتل بن حسان الذي يرجع نسبه إلى امرئ القيس شاعر الجاهلية المعروف.

ج - خان النخيلة و خان العطشان اللذان يقعان على طريق كربلاء النجف ١٤ كم ويعودان للعهد العثماني(٦١).

٤ - مجال السياحة الترفيهية: يوجد في محافظة كربلاء عدد من مواقع السياحة الترفيهية إلا أنها ليست بالمستوى المطلوب والبعض منها مهمل تماما، حيث تفتقر مثل هكذا مشاريع إلى ادامة مستمرة ومتابعة وصيانة دورية، منها ما هو حكومي ومنها غير حكومي: -

أ - مدن الزائرين العصرية: تعد مدن الزائرين في مدينة كربلاء المتنفس الوحيد للسياحة الترفيهية التي تشمل حدائق ومسطحات واشكال مائية جميلة، تقع على الطرق الرئيسية التي تؤدي إلى محافظة كربلاء، حيث افتتحت في الاعوام الأخيرة من قبل العتبة الحسينية وهناك مدن اخرى للزائرين ستقوم بإنشائها مستقبلا.(٦٢)

ب - مدينة ألعاب نوارس كربلاء: تضم مدينة ألعاب وسلسلة مطاعم وقاعة مناسبات ومول على أرض مساحتها ٤٠ دونم، وهو من المشاريع السياحية الترفيهية، يمثل مدينة سياحية ستكون من الاماكن الترفيهية الجيدة لأهالي كربلاء، زد على ذلك انها تجذب العديد من السياح من المحافظات.



الصورة رقم (٢) عدسة الباحث مدينة ألعاب نوارس كربلاء

ت - مدينة ألعاب نوارة كريلاء: تتضمن ٢٢ لعبة من بينها دولاب هواء كبير يصل ارتفاعه إلى ٦٣ مترا ويعد الأعلى على مستوى البلد حتى الآن، فضلا عن ألعاب حديثة كسيارات هوائية وكلاسيكية وألعاب أخرى متفرقة للعائلات والأطفال. وتضم أماكن استراحة للعائلات وعدد من الحدائق، وسيتم مستقبلا إنجاز هذه المرحلة بالإضافة إلى اكتمال البوابات الرئيسية التي ستنفذ أحداها على شكل قلعة الأخضر والأخضر والأخرى بطراز إسلامي، كما يحتوي على ثلاثة مطاعم بطراز مختلفة وكشاك للوجبات السريعة.



الصورة رقم (٣) مدينة ألعاب نوارة الاملاك

ث - ملعب كريلاء الأولمبي: يشمل ملعب أولمبي سعة ثلاثين ألف متفرج وملعبين رديفين الأول ٢٠٠٠ متفرج لأغراض الساحة والميدان والثاني ٥٠٠ متفرج للتدريب وجناح إداري وفندق أربع نجوم يتكون من أربعة طوابق يستخدم سكن للوفود خلال المسابقات الرياضية وهناك قاعة أولمبية ٢٠٠٠ متفرج (٦٣).



الصورة رقم (٤) ملعب كربلاء الاولمبي

ج - مسابح كربلاء: تظم المدينة العديد من المسابح الكبيرة وفق مواصفات حديثة بتقنيات متقدمة ولعل ابرزها مسبح كربلاء وهو مشروع مصمم وفق المواصفات العالمية، وتؤهله لاستقبال المنافسات الدولية بين الأندية العالمية، ويعد من أحدث المسابح الرياضية في الشرق الأوسط، ويتكون من مسبح مغلق يتكون من جزئين رئيسيين وهما حوض الغطس وحوض السباحة، ويحتوي على بناية التلفزة والبث المباشر وبناية العيادات والصحيات وبناية الكافتيريا الخارجية، و يحتوي أيضا على بناية الإدارة والخدمات وقاعات للتدليك والمساج والاتصالات وغرف للاستراحة وحمامات خاصة للغطاسين والسباحين(٦٤).



الصورة رقم (٥) مسبح كربلاء

- ح - منتجع واحة الاريام: يقع في الشمال الغربي للمدينة باتجاه طريق بغداد بالتحديد في شارع الوائلي، وهو منتجع عائلي يضم العديد من القاعات والمطاعم وصالات المناسبات والغرف الفندقية.
- خ - منتجع بوابة العراق: وهو من المنتجعات التي انشأت اخيرا في المدينة حيث يعد منتجع عائلي بامتياز يتوفر فيه صالات العاب ومناسبات مختلفة اضافة الى المطاعم والمقاهي، يقع منطقة (المعلمي) ٦٥.
- د - شارع الثقافة: موقعه الحديقة الوسطية مقابل فلكة التربية باتجاه الاطفاء، وفيه معارض للصور ولوحات الرسم والكتب فضلاً عن امسيات شعرية وعروض مسرحية، يقصده الضانون والمثقفون(٦٦).



الصورة رقم (٦) عدسة الباحث شارع الثقافة

توضيح

من خلال هذه الدراسة النظرية والميدانية التي تضمنت نظريات علمية ومعرفية واستعرضت نتائج وتجارب بحثين ومتخصصين في الشأن السياحي، زد على ذلك جولات ميدانية للباحث نفسة، تبين ان لاوجود للمرشد السياحي في بعض المرافق السياحية اساسا الا القليل منها، فبعضها مهمل من حيث الخدمات والبنى التحتية والبعض الاخر لا يوجد اهتمام به ولا يواكب عجلة التطور والتقنيات الحديثة، فضلا عن دور المرشد المتواضع والذي يتمثل بالكلاسيكية في الطرح فضلا عن عدم تدريب الكوادر والاهتمام بتطوير قابليتها للإحاطة العلمية والمعرفية واستخدام المهارات. بعض المرشدين ان وجودوا في موقع سياحي لا يعون اهمية العمل الذي يمتنونونه، بالإضافة الى الملومات البسيطة والقديمة التي يمتلكوها وهذا دليل صريح بعدم الاهتمام بجانب الارشاد السياحي وبالتالي هذا الموضوع سيؤثر سلبا على سير العملية السياحية في المحافظة وبالنتيجة على البلد كله.

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:

١. القطاع السياحي عصب الحياة في محافظة كربلاء المقدسة والعامل الأهم في رفدها بالعملة الصعبة وتحريك عجلة الاقتصاد المحلي للمحافظة.
٢. ان الاستقرار الأمني في مدينة كربلاء المقدسة من أبرز العوامل التي تساعد في زيادة المردود السياحي ما يؤدي إلى تحفيز العرض السياحي وبالتالي تنمية مشاريع البنى التحتية والفوقية للمحافظة.
٣. من خلال ماورد في الدراسة تبين انه لا دور واضح وصريح للمرشد السياحي في بعض المرافق السياحية في المدينة.
٤. للتدريب وتنمية قابليات المرشد السياحي الأثر الكبير في التحفيز وظهور المحافظة بالشكل اللائق اذ يعد المرشد السياحي هو السفير للبلد وواجهته، زد على ذلك ان مفهوم التنمية البشرية من الأمور المستحدثة ويستخدم تقنيات متطورة في إيصال المعلومة السياحية وهذا يستلزم قبول هذه الثقافة الجديدة في التدريب والتطوير من قبل المدراء والمسؤولين.
٥. هناك تقصير واضح من قبل بعض الجهات الحكومية في عدو القيام بالدور المطلوب منها في تنشيط قطاع السياحة وتنمية وتطوير مهارات الأفراد.
٦. وضوح الدور الفاعل للشبكة الاعلامية والالكترونية الحديثة والمتنوعة والمتمثلة بـ(القنوات، الاذاعات، المواقع الالكترونية، النشر والتوزيع)، (ايجابا) ساهم بشكل فعال في تطوير وزيادة العرض السياحي، فضلا عن اظهار المحافظة بالمظهر اللائق والحسن لاستقبال السياح و(سلبا) فيما اذا استخدمت بالشكل العكسي والغير صحيح.
٧. إن التنوع الجغرافي والبيئي والسياحي حفز الباحث على للقيام بمجموعة من المقترحات والرؤى لتفعيل القطاع السياحي في محافظة كربلاء مستقبلا.

التوصيات:

١. تقوية جهاز التدريب والمراكز التي من شأنها تنمية مهارات وقابليات المرشد السياحي من أجل مواكبه التطور والنمو المتسارع للمحافظة، والذي يساعد في وضع خطط لجدوى المشاريع الاقتصادية.
٢. تنظيم وتفعيل دور الاعلام والاعلان السياحي في كربلاء والعراق.
٣. عمل ورش وندوات ومؤتمرات تسلط الضوء على اهمية الارشاد السياحي وتعزيز دور المرشد السياحي.
٤. اضافة السياحة الدينية في كربلاء المتمثلة بالمرابد الدينية ومشاريعها ومرافقها السياحية إلى لائحة التراث العالمي وتسجيلها في قوائم المنظمات الدولية والاقتصادية
٥. إنشاء مشاريع النقل البري والجوي، كالمطارات والمواقف وسكك الحديد والطرق والجسور لاستقبال الاعداد المليونية في المناسبات ومواسم الذروة.
٦. الاهتمام بالبنى التحتية من خلال شق الطرق الجديدة وتهيئة الطرق القديمة والنقل والمواصلات.
٧. تفعيل تطبيقات الكترونية تعمل على الحواسيب والاجهزة اللوحية، بشكل سهل و مميز، وادخال المواقع والارشادات السياحية.
٨. تطبيق التقنيات الحديثة والاساليب المتطورة في تلبية الخدمات السياحية المطلوب تقديمها للسياح كاللوحات الارشادية والدعاية والاعلان داخل المطارات والملاعب والملتقيات الدولية الكبرى.

^١ باحث بدرجة الدكتوراه - قسم الارشاد السياحي كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٢ الأستاذ المساعد - قسم اقتصاد سياحي كلية الادارة والاقتصاد - جامعة كربلاء (العراق)

^٣ الأستاذ المساعد بقسم الارشاد السياحي كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٤ الأستاذ المساعد بقسم الارشاد السياحي كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

- ٥ اسحاق الشيباني: الجيم، الهيئة العامة لشؤون المطابع الاميرية، ط١، القاهرة، ١٩٧٤م، ص ٣ و ٦٢.
- ٦ أحمد ماجد، تقرير التنمية البشرية الصادر عن البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، الإمارات العربية المتحدة: وزارة الاقتصاد، (٢٠١٦)، صفحة ٢. بتصرف.
- ٧ أهداف التنمية البشرية، www.unrwa.org، اطلع عليه بتاريخ ١٦-١-٢٠١٩. بتصرف.
- ٨ الرد الآلية ١١
- ٩ د.طلال الكمالي، التنمية البشرية في القرآن الكريم، ط١، دار المحجة البيضاء، بيروت، ٢٠١٤م، ص ٩٦.
- ١٠ مربيعة سوسن، التنمية البشرية في الجزائر-الواقع والأفاق -، الجزائر: جامعة منتوري، (٢٠١٣)، صفحة: ١٨، ٢٠-٢١، ٣٠. بتصرف.
- ١١ احمد الباحث، دراسات في التنمية البشرية المستدامة، (النشوء والارتقاء المفاهيمي والاشكالي)، ط١، المطبعة العربية، ص ١٠٢.
- ١٢ "تعريف التنمية البشرية"، www.abahe.co.uk، اطلع عليه بتاريخ ١٦-١١-٢٠١٩. بتصرف.
- ١٣ بارك نعيمة، "تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية"، اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد السابع، صفحة: ٢٧٤-٢٧٥. بتصرف.
- ١٤ "تعريف التنمية البشرية"، www.abahe.co.uk، اطلع عليه بتاريخ ٢٦-١١-٢٠١٩م.
- ١٥ د.عبد الله بن محمد العجلان، "صلاحية التشريع الإسلامي للبشر كافة"، الرئاسة العامة للبحوث العلمية والإفتاء - المملكة العربية السعودية، اطلع عليه بتاريخ ٢١-٧-٢٠١٧. بتصرف

- ١٦) مجموعة من الباحثين: تقرير التنمية البشرية لدولة الامارات العربية المتحدة / ملامح ومؤشرات، جامعة الامارات العربية المتحدة، ١٩٩٧، ص ٢.
- ١٧) د.عبدالله خلف العساف: ثقافة التواصل الفعال، ط١، المملكة العربية السعودية، العبيكان للنشر، 2016، ص ٣٥-٤٠.
- ١٨) د. عبير حمدي، فن الاتصال الفعال: تنمية ذاتية، الإمارات: سما للنشر والتوزيع، صفحة ٧.
- ١٩) عبد العزيز الخضراء: "مهارات الاتصال الفعال"، جريدة الغد، اطلعت عليه بتاريخ ١٣-٩-٢٠١٩. بتصرف
- ٢٠) فيصل بن علي البعداني: "مهارات الاتصال الفعال"، الألوكة، اطلعت عليه بتاريخ ١٢-٩-٢٠١٩. بتصرف
- ٢١) د.عبدالله خلف العساف: ثقافة التواصل الفعال، مصدر سابق، ص ٣٥-٤٠.
- ٢٢) "فن التواصل الفعال"، بروليدريز، اطلع عليه بتاريخ ٢١-٧-٢٠١٧. بتصرف
- ٢٣) د.عبدالله خلف العساف: ثقافة التواصل الفعال، مصدر سابق، ص ٣٨.
- ٢٤) أستاذة ثناء عبد الكريم: (تدريب العاملين وتطويرهم)، الكلية كلية الادارة والاقتصاد، قسم ادارة البيئة، محاضرة بتاريخ ٠٣/١٢/٢٠١٨م
- (٢٥) الحمدي ابو بكر: السياحة والفنادق، ط٢، مطبعة النحال، مصر، القاهرة، ١٩٨٦م، ص ٢٧-٢٨.
- (٢٦) التوبة، الآية ٢، ورد تفسيرها "فسيحوا" فسيروا، والسياحة والسيح: "الذهاب في الارض حيثما يشاء الشخص"، المصحف المفسر "التفسير المعين للواعظين والمتعظين"، محمد هويدي، دار المغرب، بغداد، ٢٠٠٤م، ص ١٨٧.
- (٢٧) التحريم، الآية ٥، ورد تفسيرها "سائحات: صائحات أو مهاجرات"، المصحف المفسر "التفسير المعين للواعظين والمتعظين"، مصدر سابق، ص ٥٦٠.

(٢٨) التوبة، الآية ١١٢، ورد تفسيرها "السائحون" في الارض لطلب العلم أو الرزق الحلال"، المصحف المفسر "التفسير المعين للواعظين والمتعظين"، مصدر سابق، ص ٢٠٥م.

(٢٩) الجوهري اسماعيل بن حمادة: الصحاح " تاج اللغة وصحاح العربية"، ٣٩٣هـ، ط٤، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان، ١٩٩٠م، المجلد ٢، ص ٤٠٠.

(٣٠) الفيروز ابادي محمد بن يعقوب مجد الدين: المحقق: محمد نعيم العرقسوسي، القاموس المحيط والقاموس الوسيط، ط٨، مؤسسة الرسالة للنشر، لبنان، بيروت، المجلد ١، ٢٠٠٥م، ص ٢٨٨.

(٣١) عبد الله محمد فريد: السياحة عند العرب تراث وحضارة، ط١، ج١، دار ومكتبة الهلال للطباعة والنشر، لبنان، بيروت، ٢٠٠٠م، ص ٢٩.

(٣٢) الظاهر نعيم: سراب اليأس، مبتدئ السياحة، دار المسيرة، ط١، عمان، ٢٠٠٧م، ص ٣٥-٣٦.

(٣٣) الحماسي امال: السياحة والتنمية الاجتماعية في جمهورية مصر العربية، مؤتمر السياحة في مصر واقتصاديتها وادارتها، جامعة المنصورة، ١٩٨٨، على الجلاذ، احمد دراسات في جغرافية السياحة، عالم الكتب القاهرة، ١٩٧٨م، ط١، ص ٩٧.

(٣٤) عبد الله محمد فريد: التخطيط السياحي وافاق السياحة المستدامة، ط١، دار المواسم للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، ٢٠٠٦م، ص ٤٠-٤١.

(٣٥) كافي مصطفى يوسف: مدخل إلى العلوم السياحية والفندقية، ط١، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠١٥م، ص ٢٤.

(٣٦) الانصاري رؤوف محمد علي: السياحة في العراق ودورها في التنمية والاعمار، ط٢، مؤسسة الأعلمي للمطبوعات، بيروت، لبنان، ٢٠١٦م، ص ١٧.

- (٣٧) الحناوي ريماء: مبادئ السياحة، ط١، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠٠١م، ص٢٩.
- (٣٨) كافي مصطفى يوسف: مدخل إلى العلوم السياحية والفندقية، مرجع سابق، ص٢٣.
- (٣٩) الانصاري رؤوف محمد علي: السياحة في العراق ودورها في التنمية والاعمار، م ن، ص١٧-١٨.
- (٤٠) د. خالد مقابلة: (فن الدلالة السياحية)، ط١، دار وائل للطباعة والنشر، عمان الاردن، ٢٠٠٣م، ص٤٨.
- (٤١) د. غسان برهان عويس: (الدلالة والارشاد السياحي علم وفن)، ط١، دار زهران للطباعة والنشر، عمان الاردن، ٢٠١٠م، ص١١.
- (٤٢) د. اسامة الفاعوري: (الارشاد السياحي مابين النظرية والتطبيق)، ط١، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الاردن، ٢٠٠٦م، ص٢٩. بتصرف.
- (٤٣) السيد علي بن موسى ابن طأووس، اللهوف في قتلى الطفوف، مرجع سابق، ١٩٩٣م، ص٢٦.
- (٤٤) دائرة المعارف الاسلامية الفرنسية — انظر مادة (حائر Hair).
- (٤٥) انظر السيد محمد علي هبة الدين الحسيني، نهضة الحسين، هذا الكتاب نشر إلكترونياً وأخرج فنياً برعاية وإشراف شبكة الإمامين الحسنين (ع) ص٨٢.
- (٤٦) ياقوت الحموي، معجم البلدان، ط١، ج٤، دار صادر، بيروت، ١٣٩٧هـ، ص١٨٣.
- (٤٧) آل طعمة عبد الرزاق عبد الوهاب: كربلاء في التاريخ، ج١، مخطوط — فصل اسماء كربلاء — ص٥-٦.
- (٤٨) الحموي ياقوت: معجم البلدان، مصدر سابق، ج٦، ص١٩٥.

- (٤٩) البغدادي انظر ابن عبد الحق: مرصد الاطلاع على أسماء الأمكنة والبقاع، ط١، ج ٣، دار الجيل، بيروت، ١٤١٢هـ، ص ١١٥٤.
- (٥٠) رسن عباس فاضل ، تنوع مجالات الاستثمار في كربلاء، بحث مقدم في المؤتمر العلمي السادس، مجلد البحوث نحو تفعيل دور القطاع السياحي في الاقتصاد الوطني، ٢مايس ٢٠١٢م، ص ٢٦٦-٢٦٩.
- (٥١) بتصرف مقامات ومزارات كربلاء، بحث منشور على موقع الكفيل، forums.alkafeel.net، تاريخ الزيارة ١٥/٩/٢٠١٦م.
- (٥٢) افتتاح مشاريع صحية جديدة، منشور على الموقع الرسمي للمدى بريس، www.almadapress.com، تاريخ الزيارة ١٠/٩/٢٠١٦م.
- (٥٣) المكتبة المركزية في محافظة كربلاء ، الموقع الرسمي للمكتبة library.uokerbala.edu.iq، تاريخ الزيارة ٢/١/٢٠١٧م.
- (٥٤) زيارة ميدانية قام بها الباحث واللقاء برئيس قسم الشؤون الفكرية والثقافية في العتبة الحسينية الشيخ علي الفتلاوي، تاريخ الزيارة ١٠/١/٢٠١٧م.
- (٥٥) شريف علي محمد: تقييم جدوى الاستثمار السياحي في ظل الموسمية، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، لبنان، ٢٠١٣م، ص ١١٣.
- (٥٦) صميم عمل الباحث في قسم تطوير الموارد البشرية
- (٥٧) ديوان الاوقاف والشؤون الدينية، العتبة العباسية، متحف الكفيل-بروشور، دار الكفيل للطباعة والنشر، كربلاء

(58) Bruno Abegg, Urskonig, Rolf Buki and Hans Elsasser, **Climate impact Assessment in Tourism**, Department of Geography, Zurich University, Volume, 51, 1988, p. 6.

- (٥٩) زيارة ميدانية من قبل الباحث لموقع الكنيسة مع بروفييسور مسيحي رئيس قسم الدراسات والبحوث في جامعة تورنتو الكندية، بتاريخ ١٧/٨/٢٠١٦م.
- (٦٠) المعالم التاريخية لمحافظة كربلاء، الدليل السياحي، الموقع الرسمي لوزارة الخارجية العراقية، تاريخ الزيارة ١١/٨/٢٠١٦م.
- (٦١) رسن عباس فاضل: تنوع مجالات الاستثمار في كربلاء، مصدر سابق، ٢٠١٢م، ص ٢٦٦-٢٦٩.
- (٦٢) مدينة الزائرين، دليل الانجازات لعام ٢٠١٤م، اكثر من ٦٠ مشروع، طباعة dbouk international، لبنان.
- (٦٣) كلمة وزير الشباب والرياضة، ملعب كربلاء الأولمبي، الموقع الرسمي لوزارة الشباب والرياضة www.moys.gov.iq، تاريخ الزيارة ٢٠/٩/٢٠١٦م.
- (٦٤) تنفيذ مشاريع سياحية ورياضية في مدينة كربلاء، موقع وكالة نون الخبرية non14.net، تاريخ الزيارة ٢٢/٩/٢٠١٦م.
- (٦٥) زيارة ميدانية من قبل الباحث بتاريخ ١/٢/٢٠١٨م.
- (٦٦) زيارة الباحث ميدانيا للموقع والاطلاع على نشاطاته وتوثيقها

المصادر والمراجع

١. القرآن الكريم
٢. اسحاق الشيباني: الجيم، الهيئة العامة لشؤون المطابع الاميرية، ط١ ، ص ٦٢ و٣، القاهرة، ١٩٧٤م.
٣. أحمد ماجد ، تقرير التنمية البشرية الصادر عن البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، الإمارات العربية المتحدة: وزارة الاقتصاد، (٢٠١٦)، ص ٢.
٤. د.طلال الكمالي، التنمية البشرية في القرآن الكريم، ط١، دار المحجة البيضاء، بيروت، ٢٠١٤م، ص٩٦.
٥. مربيعي سوسن (٢٠١٢ - ٢٠١٣)، التنمية البشرية في الجزائر - الواقع والأفاق -، الجزائر: جامعة منتوري، ص١٨، ٢٠، ٢١- ٣٠.
٦. احمد الباحث، دراسات في التنمية البشرية المستدامة، (النشوء والارتقاء المفاهيمي والاشكالي)، ط١، المطبعة العربية، ص١٠٢.
٧. بارك نعيمة، "تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية"، اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد السابع، ص ٢٧٤- ٢٧٥.
٨. د. عبد الله بن محمد العجلان، "صلاحية التشريع الإسلامي للبشر كافة"، الرئاسة العامة للبحوث العلمية والإفتاء - المملكة العربية السعودية، اطلع عليه بتاريخ ٢١ ٧- ٢٠١٧. بتصرف
٩. مجموعة من الباحثين: تقرير التنمية البشرية لدولة الامارات العربية المتحدة / ملامح ومؤشرات، جامعة الامارات العربية المتحدة، ١٩٩٧، ص٢.
١٠. د. عبير حمدي، فن الاتصال الفعال: تنمية ذاتية، الإمارات: سما للنشر والتوزيع، ص٧.
١١. د. عبدالله خلف العساف: ثقافة التواصل الفعال، ط١، المملكة العربية السعودية، العبيكان للنشر، 2016، ص ٣٥ - ٤٠.

١٢. أستاذة ثناء عبد الكريم: (تدريب العاملين وتطويرهم)، الكلية الادارة والاقتصاد، قسم ادارة البيئة، محاضرة بتاريخ ٢٠١٨/١٢/٠٣ م
١٣. ابو بكر الحمدي: السياحة والفنادق، ط٢، مطبعة النحال، مصر، القاهرة، ١٩٨٦م، ص ٢٧- ٢٨.
١٤. اسماعيل بن حمادة الجوهري: الصحاح " تاج اللغة وصحاح العربية"، ٣٩٣هـ، ط٤، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان، ١٩٩٠م، المجلد ٢، ص ٤٠٠.
١٥. محمد بن يعقوب مجد الدين: المحقق الفيروز ابادي: محمد نعيم العرقسوسي، القاموس المحيط والقاموس الوسيط، ط٨، مؤسسة الرسالة للنشر، لبنان، بيروت، المجلد ١، ٢٠٠٥م، ص ٢٨٨.
١٦. عبد الله محمد فريد: السياحة عند العرب تراث وحضارة، ط١، ج١، دار ومكتبة الهلال للطباعة والنشر، لبنان، بيروت، ٢٠٠٠م، ص ٢٩.
١٧. نعيم الظاهر: سراب اليأس، مبادئ السياحة، دار المسيرة، ط١، عمان، ٢٠٠٧م، ص ٣٥- ٣٦.
١٨. امال الحماصي: السياحة والتنمية الاجتماعية في جمهورية مصر العربية، مؤتمر السياحة في مصر واقتصاديتها وادارتها، جامعة المنصورة، ١٩٨٨، على الجلال، احمد دراسات في جغرافية السياحة، عالم الكتب القاهرة، ١٩٧٨م، ط١، ص ٩٧.
١٩. عبد الله محمد فريد: التخطيط السياحي وافاق السياحة المستدامة، ط١، دار المواسم للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، ٢٠٠٦م، ص ٤٠- ٤١.
٢٠. كافي مصطفى يوسف: مدخل إلى العلوم السياحية والفندقية، ط١، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠١٥م، ص ٢٤.
٢١. رؤوف محمد علي الانصاري: السياحة في العراق ودورها في التنمية والاعمار، ط٢، مؤسسة الأعلمي للمطبوعات، بيروت، لبنان، ٢٠١٦م، ص ١٧.
٢٢. ريماء الحناوي: مبادئ السياحة، ط١، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠٠١م، ص ٢٩.

٢٣. د. خالد مقابلة: (فن الدلالة السياحية)، ط١، دار وائل للطباعة والنشر، عمان الاردن، ٢٠٠٣، ص٤٨.
٢٤. د. غسان برهان عويس: (الدلالة والارشاد السياحي علم وفن)، ط١، دار زهران للطباعة والنشر، عمان الاردن، ٢٠١٠م، ص ١١.
٢٥. د. اسامة الفاعوري: (الارشاد السياحي مابين النظرية والتطبيق)، ط١، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الاردن، ٢٠٠٦م، ص٢٩.
٢٦. السيد علي بن موسى ابن طأووس، اللهوف في قتلى الطفوف، مرجع سابق، ١٩٩٣م، ص ٢٦.
٢٧. دائرة المعارف الاسلامية الفرنسية. انظر مادة (حائر Hair).
٢٨. السيد محمد علي هبة الدين الحسيني، نهضة الحسين، هذا الكتاب نشر إلكترونياً وأخرج فنياً برعاية وإشراف شبكة الإمامين الحسنين (ع) ص٨٢.
٢٩. ياقوت الحموي، معجم البلدان، ط١، ج٤، دار صادر، بيروت، ١٣٩٧هـ، ص١٨٣.
٣٠. عبد الرزاق عبد الوهاب آل طعمة: كربلاء في التاريخ، ج١، مخطوط. فصل اسماء كربلاء. ص ٦٥.
٣١. ابن عبد الحق البغدادي: مراصد الاطلاع على أسماء الأمكنة والبقاع، ط١، ج ٣، دار الجيل، بيروت، ١٤١٢هـ، ص١١٥٤.
٣٢. رسن عباس فاضل ، تنوع مجالات الاستثمار في كربلاء، بحث مقدم في المؤتمر العلمي السادس، مجلد البحوث نحو تفعيل دور القطاع السياحي في الاقتصاد الوطني، ٢مايس ٢٠١٢م، ص٢٦٦- ٢٦٩.
٣٣. شريف علي محمد: تقييم جدوى الاستثمار السياحي في ظل الموسمية، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، لبنان، ٢٠١٣م، ص١١٣.
٣٤. ديوان الاوقاف والشؤون الدينية، العتبة العباسية، متحف الكفيل -بروشور، دار الكفيل للطباعة والنشر، كربلاء
٣٥. عبد العزيز الخضراء: "مهارات الاتصال الفعال"، جريدة الغد.

٣٦. فيصل بن علي البعداني: "مهارات الاتصال الفعال"، الألوكة.
٣٧. فن التواصل الفعال"، بروليدرز.
٣٨. المعالم التاريخية لمحافظة كربلاء، الدليل السياحي، الموقع الرسمي لوزارة الخارجية العراقية، تاريخ الزيارة ٢٠١٦/٨/١١ م
٣٩. مدينة الزائرين، دليل الانجازات لعام ٢٠١٤م، اكثر من ١٦٠ مشروع، طباعة dbouk international، لبنان.
٤٠. تنفيذ مشاريع سياحية ورياضية في مدينة كربلاء، موقع وكالة نون الخيرية non14.net.
٤١. افتتاح مشاريع صحية جديدة، منشور على الموقع الرسمي للمدى بريس، www.almadapress.com.
٤٢. بتصرف مقامات ومزارات كربلاء، بحث منشور على موقع الكفيل، forums.alkafeel.net.
٤٣. المكتبة المركزية في محافظة كربلاء ، الموقع الرسمي للمكتبة library.uokerbala.edu.iq.
٤٤. كلمة الوزير ، ملعب كربلاء الأولمبي، الموقع الرسمي لوزارة الشباب والرياضة www.moys.gov.iq.
٤٥. أهداف التنمية البشريّة، www.unrwa.org .
٤٦. تعريف التنمية البشريّة"، www.abahe.co.u.
47. (66) Bruno Abegg, Urskonig, Rolf Buki and Hans Elsasser, Climate impact Assessment in Tourism, Department of Geography, Zurich University, Volume, 51, 1988, p. 6.
٤٨. زيارات ميدانية من قبل الباحث
٤٩. مقابلات شخصية
٥٠. ورش عمل الباحث