CONCEPT

الإرشاد السياحي وتجربة الزوار: تفسير التراث وفن السرد ورعاية الزائر



الإرشاد السياحي وتجربة الزوار: تفسير التراث وفن السرد ورعاية الزائر

مقدمة:

يعتمد الإرشاد السياحي وتجربة الزوار في كثير من المواقع التراثية والمتاحف ونقاط الجذب على عدد محدود من الموهوبين، بينما يكتفي مرشدون آخرون بسرد التواريخ، وتتفرق المجموعات عند النقاط المزدحمة، ويرتبك الفريق حين يشتكي زائر أو يمرض. فيغادر الزائر بمعلومات دون معنى، ويغيب معيار خدمة موحد للموقع. تبني هذه الدورة من كور كونسبت المهارة العملية للمرشد وفريق خدمات الزوار: تفسير التراث، وفن السرد، وتخطيط الجولات، وقيادة المجموعات، والزيارة الآمنة الميسرة، والإرشاد المكاني، واستعادة الخدمة. ويعد المشاركون خطة جولة مصحوبة بمرشد وحقيبة أدوات لرعاية الزائر لموقعهم.

أهداف الدورة:

- شرح دور المرشد السياحي وواجباته وأخلاقيات المهنة بالرجوع الى المواصفتين EN 13809 وEN 15565
- تطبيق مبادئ Tilden في التفسير والنهج الموضوعي TORE لتحويل معلومات الموقع الى فكرة جولة تبقى في الذاكرة
- تخطيط جولة مصحوبة بمرشد وتقديمها وفق توقيت محدد بمسار ومحطات وشرح وسرد وإدارة للأسئلة
- قيادة مجموعات متنوعة الأعمار والثقافات واللغات، بما فيها الزوار ذوو الإعاقة، والتعامل بهدوء مع السلوك الصعب والحوادث أثناء الجولة
- رسم رحلة الزائر في الموقع من الوصول الى المغادرة وتحسين الإرشاد المكاني ومعلومات الموقع واستعادة الخدمة بعد الشكاوى
- إعداد خطة جولة مصحوبة بمرشد وحقيبة أدوات لرعاية الزائر مع آلية لقياس رضا الزوار في موقع المشارك

الفئة المستهدفة:

- المرشدون الذين يقودون جولات المشي والمتاحف والمواقع التراثية ونقاط الجذب للأفراد والمجموعات
- موظفو الصفوف الأمامية المسؤولون عن استقبال الزوار وتوجيههم ومساعدتهم في المواقع التراثية والمتاحف ونقاط الجذب
- فرق مراكز الزوار ومكاتب المعلومات التي تجيب عن الاستفسارات وتحجز الزيارات المصحوبة بمرشد
- مشرفو خدمات الزوار الذين يوجهون المرشدين ويتولون شكاوى الزوار المصعدة
- مسؤولو التفسير والتعليم الذين يقدمون المحاضرات والعروض التوضيحية وزيارات المدارس والعائلات
- موظفو شركات تنظيم الرحلات والخدمات الأرضية الذين يرافقون المجموعات بين المواقع

محاور الدورة:

اليوم 1: دور المرشد وأخلاقياته وتجربة الزائر

- المرشد السياحي وقائد الرحلة: المصطلحات والواجبات في المواصفة EN 13809 خدمات الإرشاد السياحي
- كفايات المرشد ومسارات تأهيله وفق المواصفة EN 15565 تدريب المرشدين وتأهيلهم
- ميثاق أخلاقيات المهنة: دقة المعلومة والحياد واحترام الأماكن المقدسة
- المرشد سفيرا للمكان: رؤية WFTGA الاتحاد العالمي لجمعيات المرشدين السياحيين لتمثيل ثقافة المضيف
- جولة تقييم مرجعية لتجربة الزائر في موقع المشارك

اليوم 2: تفسير التراث وأساليب السرد القصصي

- مبادئ Tilden الستة في التفسير: الربط والكشف والإثارة والصورة المكتملة
- التفسير الموضوعي بنموذج TORE موضوعي منظم وثيق الصلة ممتع وصياغة الفكرة في جملة واحدة
- بناء الحبكة القصصية: الشخصية والصراع وقصص المقتنيات
- التفسير المباشر وغير المباشر: الجولات واللوحات التفسيرية والأدلة الصوتية
- الصوت ولغة الجسد واختيار موضع الوقوف عند كل محطة

اليوم 3: تخطيط الجولة المصحوبة بمرشد وتنفيذها

- تصميم مسار الجولة: تسلسل المحطات وجدول التوقيت ونقاط الاستراحة
- نص الشرح: افتتاحية جاذبة وانتقالات وخاتمة
- إدارة الأسئلة وتصحيح المعلومات الشائعة الخاطئة والاعتراف بعدم المعرفة
- قيادة المجموعة: العد ونقاط التجمع وضبط إيقاع السير
- تكييف المحتوى للأطفال والعائلات والمختصين والمجموعات المدرسية

اليوم 4: رعاية الزائر وسلامته وإتاحة الوصول واستعادة الخدمة

- الاستجابة الأولية للزائر: الإجهاد الحراري والسقوط والزائر المفقود والتصعيد
- الجولات الميسرة: الإعاقات الحركية والحسية وغير الظاهرة
- الإرشاد بين الثقافات: الآداب والعمل مع المترجمين واللغة المبسطة
- خريطة رحلة الزائر وتدقيق الإرشاد المكاني: اللافتات والخرائط ونقاط المعلومات
- معالجة الشكاوى: الإصغاء والاعتذار والحل والمتابعة مع الضيوف الصعبين

اليوم 5: تمارين لعب الأدوار للجولة وإعداد خطة الجولة

- لعب أدوار لشرح محطة مدته خمس دقائق مع سلم تقييم من الزملاء
- لعب أدوار لزائر صعب وحادث أثناء الجولة مع جلسة مراجعة
- قياس رضا الزوار: بطاقات الملاحظات والاستبيانات القصيرة ومحاور التقييمات
- إعداد خطة الجولة المصحوبة بمرشد وحقيبة أدوات رعاية الزائر
- عرض خطة الجولة وتلقي ملاحظات الزملاء على المسار

المهارات التي ستكتسبها:

- تفسير التراث
- السرد الموضوعي
- تخطيط مسارات الجولات
- قيادة المجموعات أثناء الجولة
- خدمة الزوار ذوي الإعاقة
- التواصل بين الثقافات
- استعادة خدمة الزوار
- تحليل ملاحظات الزوار

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة جولة مصحوبة بمرشد وحقيبة أدوات لرعاية الزائر لمسار فعلي في موقعك
- التدرب على شرح الجولة ومواقف الزوار الصعبة عبر لعب الأدوار وملاحظات الزملاء قبل مواجهتها مع مجموعات حقيقية
- منح المرشدين وموظفي الصفوف الأمامية معيارا موحدا للاستقبال والمعلومات والرد على الشكاوى
- تبادل ممارسات الإرشاد مع زملاء من المتاحف والمواقع التراثية ونقاط الجذب وشركات تنظيم الرحلات

الخاتمة:

الجولة الناجحة تمنح الزائر معنى، وتحفظ سلامته، وتجعله يرغب في العودة. تنتقل الأيام الخمسة من دور المرشد وأخلاقياته، الى مبادئ Tilden والسرد الموضوعي، ثم الى تخطيط الجولات وقيادتها، ورعاية الزوار على اختلافهم، وتحسين الإرشاد المكاني، واستعادة الخدمة حين يقع الخطأ. ويكرس اليوم الأخير للتدرب على الشرح والمواقف الصعبة عبر لعب الأدوار، وينتهي بخطة جولة مصحوبة بمرشد وحقيبة أدوات لرعاية الزائر جاهزة للتطبيق في موقع المشارك.