جمهوريــة العراق
وزارة التربية
المديرية العامة للتعليم المهني

الارشاد السياحي

السياحة والفندقة

الادارة السياحية- المكتب الامامي- التدبير الفندقي

الثالث

تأليف

أ. الهام خضير عباس شبر
أ.م طلال ناظم علـــــوان
م. م خيرية عبد كاظم حسين
السيد محمود شاكر سلمان

الطبعة الخامسة
1444هـ - 2023م

المشرف العلمي: عبدالأمير صبيح علي
المشرف الفني: م.م. عبير عبدالحسين عبدالله

المقدمة

تعني كلمة الإرشاد السياحي، تنظيم الرحلات السياحية، وقيادتها، وإدارتها وتنفيذ البرامج السياحية للسائح أو المجموعة السياحية ومرافقتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم، وترتيب وتسهيل تنقلهم ومساعدتهم على ممارسة الأنماط والأنشطة السياحية المحددة في برامجهم وتوفير المعلومات التوضيحية اللازمة لهم.

وقد عُرف المرشد السياحي بأنه أحد أركان العملية السياحية والذي يتولى تنظيم المجاميع السياحية وإدارتها، ويقوم بعمليات التوضيح والشرح عن مناطق الجذب السياحي لأفراد المجموعة السياحية التي يرافقها. وعليه تقع مسؤولية المحافظة على هذه المجموعة.

وقد إحتوي الكتاب على ثمانية فصول تطرق المؤلفون فيها إلى شتى المواضيع التي تغطي وبشكل مبسط موضوع الإرشاد السياحي وعلى النحو الآتي:

تناول الفصل الأول تعريف الإرشاد السياحي وأهميته وأنواعه، فيما تطرق الفصل الثاني التطور التاريخي للإرشاد السياحي، ومعوقات تطور الإرشاد السياحي.

وعن صفات ومهام وواجبات المرشد السياحي تطرق بالتفصيل عنها الفصل الثالث، أما الفصل الرابع فقد تناول مهارات الإتصال السياحي، والعلاقات العامة، ومهارات الإتصال السياحي، فيما تطرقنا إلى موضوع العلاقات العامة فيما يخص الإرشاد السياحي.

وتناول المؤلفون في الفصل الخامس موضوع الإرشاد السياحي ودوره في إدارة المجاميع السياحية، إذ تناول دور الإرشاد السياحي في إنجاح الرحلة السياحية. أما الفصل السادس فتطرق إلى موضوع فن التقديم والتفسير وموضوع وثائق ونماذج البيانات لعمل المرشد السياحي. أما الفصل السابع فتناول بالتفصيل تعريف الإسعافات الأولية ووسائل الإسعافات الأولية للحالات التي يتعرض إليها السياح في أثناء الرحلة السياحية.

وأخيرا تطرق الفصل الثامن إلى علم الأخلاق وبشكل خاص أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي وأهمية علم الأخلاق في الإرشاد السياحي.

وأخيرا نتمنى أن نكون قد وفقنا الله في تقديم هذا الموضوع بشكل متكامل إلى إخوتنا الأساتذة المحترمين، وأبنائنا الطلبة الأعزاء.

((ومن الله التوفيق))

المؤلفون .. 2015

((اهداف الفصل))

بعد قراءتك عزيزي الطالب لمضمون هذا الفصل ستكون قادراً على :

1- تعريف مفهوم الإرشاد السياحي والمرشد السياحي وأهمة مايقدمه من أجل نجاح الرحلة السياحية .

2- توضيح أهمية الإرشاد السياحي في التأثير سلبا أو ايجابا على التنمية السياحية في الدول السياحية وبالتالي أثرها على إقتصادها القومي .

3- تعريف دور المرشد السياحي في نقل المعرفة والخبرة والتجربة والسلوك الانساني اللائق أثناء القيام بمهامه بحرص وتعامله الحسن مع مختلف أنواع السياح أثناء الرحلة وعلى أساسه نوضح انواع الارشاد والمرشد السياحي .



أولاَ: تعريف الإرشاد السياحي وأهميته

الإرشاد السياحي: يعني قيادة وتنظيم وإدارة الرحلات السياحية، وتنفيذ البرامج السياحية للمجموعة السياحية، ومرافقتهم ورعايتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم، وتنظيم وترتيب وتسهيل إقامتهم وتنقلهم ومساعدتهم على ممارسة الأنماط والأنشطة السياحية المحددة في برامجهم، وتوفير المعلومات التوضيحية اللازمة للسائحين، ومن الإرشاد السياحي إشتق اسم المرشد السياحي الذي يتولى القيام بتنفيذ عمل الإرشاد السياحي، وفيما يأتي سيتم تعريف مفهوم الإرشاد السياحي بشئ من التفصيل.

1- تعريف ومفهوم الإرشاد السياحي

لكي نوضح مفهوم الإرشاد السياحي سنتناوله على شقين:

الشق الأول: معنى الإرشاد.

يفيد معنى الإرشاد في الأصل اللغوي الهداية وإسداء النصح والمشورة لمن يريد، فكلمة رشد (رشدا) تعني إهتدي فهو راشد، وأرشده بمعنى أهداه، وإسترشد بمعنى إهتدى وطلب الرشد.

الإرشاد إصطلاحاً: يوضح العلاقة المهنية الواعية بين المُرشِد والمُستَرشِد التي تهدف الى مساعدة المُستَرشِد بتحديد هدفه بدقة ويحل مشكلته بشكل موضوعي.

الشق الثاني : معنى السياحة.

يقال ساح في الأرض يسيح سياحة سيوحا و وسيحانا أي ذهب.

والسياحة الذهاب في الأرض للعبادة والترهب، وقيل عن المسيح إبن مريم عليهما السلام (إنه سمي بذلك لأنه كان يمسح الأرض بسياحته).

وفي المعجم الوسيط عُرفت **السياحة** على أنها التنقل من بلد الى بلد طلبا للتنزه أو الإستطلاع والكشف، إذن هي: مطلق الذهاب في الأرض للعبادة، أو التنزه، أو الإستطلاع، أو غير ذلك.

السياحة إصطلاحا: سنذكر تعريفا بسيطا ومختصرا وهي (الانتقال من مكان الإقامة إلى مكان آخر لممارسة نشاط ترويحي لمدة لا تزيد عن سنة).

لأن النشاط الترويحي يشمل أغراض السياحة المختلفة كالتنزه، والترفيه، والتواصل الإجتماعي بين الأفراد والتجارة والتسوق والعبادة والعلاج، فالترويح عن النفس سمة مشتركة بينهم.

وبجمع الشقين الإرشاد والسياحة نحصل على (الإرشاد السياحي):

ويعرف كذلك بأنه (هو كل ما يقدمه شخص إلى شخص آخر أو مجموعة أشخاص من توجيهات ودلالة نحو مكان قصد معين والوصول إليه بأسهل وأقصر وأوفرها تكلفة وذلك بتنظيم وضبط حركتهم وإدارتها بالشكل الذي يضمن وصولهم بسلام وبأقل تكلفة وبأعلى فائدة.

ومن الإرشاد السياحي يشتق اسم المرشد السياحي الذي يتولى القيام بعمل الإرشاد السياحي .

يعرف المرشد السياحي: هو ذلك الشخص الذي يتولى الشرح والتوجيه والإرشاد للسائح في الأماكن السياحية والأثرية وتزويدهم بالمعلومات عنها مقابل أجر.

إذن نوضح عناصر يجب أن يتضمنها عمل المرشد السياحي :

1- القيام بالشرح والإرشاد للسائح سواء كان عربيا أم أجنبيا طالما يقوم بالرحلة السياحية.

2- يتم ذلك في الأماكن السياحية والاثرية والمتاحف.

3- يتقاضى أجرا مقابل ذلك.

ولدقة العملية الارشادية وتعدد أهداف أفراد المجموعة السياحية (السياح) وتنوع رغباتهم وثقافاتهم لابد لمن يقوم بالإرشاد السياحي أن يمتلك قدرات ومهارات مناسبة تساعده على إنجاز هذه الأعمال المختلفة وتحقيق الأهداف المختلفه بمهارة وكفاءة .

ولأن المرشد السياحي هو أول وآخر شخص يقابل ويودع المجموعة السياحية التي يرافقها وهو الصورة الحقيقية الممثلة لبلده أي أنه السفير لبلده وعليه أن يكون هذا السفير على خلق رفيع ويتحلى بالصبر وله القدرة على التصرف الصحيح عند مواجهة مشاكل وصعوبات قيادته للمجموعة السياحية أثناء الرحلة وبكل لطف وتهذيب.

2- أهمية الإرشاد السياحي وتأثيره على السياحة:

لأن العمل السياحي هو عمل متكامل مابين وكالات و شركات السياحة والسفر التي تقوم بتنظيم الرحلات وبيعها والتنسيق مع كل الفنادق والمطاعم وشركات النقل السياحي والمرشدين السياحيين، ولأن جميع الدول السياحية تهتم بشكل خاص بالعملية الإرشادية وتدرك مدى أهميته في التأثير على العملية السياحية، فهدف القطاع السياحي وصناعة السياحة الأول والاهم، هو أن تعمل على زيادة أعداد المجموعات السياحية من خلال الدول التي يأتي منها هؤلاء السياح، ولكن يجب أن لانغفل أهم الأعمال التي يتوجب على الدولة الإهتمام بها لعمل سياحة منظمة وناجحة هو رفد سوق العمل السياحي بالمرشدين السياحيين المؤهلين والذين يمتلكون مهارات متنوعة من ممارسة عملهم الإرشادي .

وبالتالي على الدول السياحية الإهتمام برفع كفاءة المرشدين السياحيين وذلك من خلال برامج التدريب المستمر في داخل البلاد وخارجه، فضلاً عن شمولهم بإجراءات مشجعة وتحفيزية لهم مثلا تخفيض أسعار تذاكر خطوط الطيران المحلي أو الإقامة في الفنادق وغيرها.



مسلة حمورابي

ومن خلال المرشد السياحي يتعرف السائح على أهم عوامل الجذب السياحي الطبيعية والتاريخية والحضارية في الدولة والثقافات والعادات والتقاليد السائدة في البلاد فضلاً عن معلومات عامة ومهمة في أثناء الرحلة مثل مكان تصريف العملة وسعر العملة الوطنية مقابل العملة الأجنبية وأماكن الرعاية الصحية وأماكن الترفيه والتسلية مثل: السينما، والمسرح، والمنتزهات، وغيرها.

وإذن فعمل المرشد السياحي مهم للغاية إذ يزود السائح بهذه المعلومات والتفاصيل مع تحمل مسؤولية تجواله مع المجموعة السياحية داخل الدولة بأمان دون تعرض المجموعة السياحية إلى سرقة أو التعدي عليهم وغيرها من الأمور السلبية والطارئة وبالتالي كيف يتصرف المرشد في هذه الحالات لأنها تعكس مدى إرتياح أو عدم إرتياح السائح للمرشد السياحي مما يؤثر على الحالة النفسية للسائح وتؤثر على قراره في البقاء أياما أكثر أو الرحيل أو القرار بعدم العودة لزيارة البلاد ثانية، ويؤثر على مساهمة السائح في تشجيع أهله وأصدقائه ومعارفه لزيارة البلاد من خلال ماسيشعر به من أمان أو إطمئنان ومتعة وراحة في هذه البلاد، كل ذلك يساهم فيه المرشد السياحي عندما يكون كفوءا وناجحا في إدارة المجموعة السياحية يكون قرار السائح ايجابياً مما له منافع اقتصادية واجتماعية وثقافيه كبيرة للمجتمع المحلي وللاقتصاد الوطني للبلاد مثل:

1- زيادة الدخل القومي وتنويع مصادره

2- توفير العملة الأجنبية لتلبية إحتياجات عملية التنمية الإستثمارية وتحسين نتيجة ميزان المدفوعات للدولة .

3- توفير فرص عمل لأبناء البلد وتخفيف مشكلة البطالة.

4- تحقيق العدالة في توزيع الدخل وتنمية الأقاليم والمناطق النائية.

5- زيادة الدخل الحكومي وذلك بزيادة إيراداتها من الرسوم والضرائب بشكل خاص وزيادة إنفاقها من أجل تحسين البنية التحتية للبلاد وتحسين الخدمات الصحية والتعليمية وغيرها.

6- تحسين مستوى معيشة الفرد ونوعية الحياة والقضاء على الفقر.

7- الحفاظ على تراث الشعوب وهويتها وذلك بالإهتمام بتوصيل رسالة إلى السياح عن عادات وتقاليد وثقافة الشعوب وصناعاتها التقليدية وفلكلورها وتراثها الشعبي وإحترامه لأنها جزء مهم من ماضي وحاضر الشعوب وبالتالي عنصر مهم للإستفادة من تجارب الماضي لرسم المستقبل وهو يشكل مرتكزا أساسا في عمل المرشد السياحي.

8- فضلاً عن منافع السياحة الاجتماعية والثقافية والبيئية على المجتمع المحلي أفرادا ومؤسسات فعلى المستوى الدولي تزيد من تعاون وعلاقات سلام وتقارب ثقافي واقتصادي واجتماعي تزيد من متانة العلاقة بين البلدان السياحية .



الأهوار جنوب العراق

وهذا يتطلب من الدول السياحية الإهتمام في عمل المرشد السياحي وبشكل مدروس ومخطط له لكي يكون له أثراً أساس في العملية السياحية ولأنه جزء مهم فيها خاصة وإن تأثيره مباشرا على رضا السائح وقناعته بالخدمات المقدمة له أثناء رحلته ضمن المجموعة السياحية التي يقودها.



أسد بابل في محافظة بابل الأثرية

ثانياً: أنواع الإرشاد السياحي

يتحقق التنوع في الإرشاد السياحي من تنوع وتعدد وإختلاف السياح الوافدين الى منطقة القصد، فهناك مجموعات سياحية محلية مغادرة ومجموعة وافدة ولكل مجموعة ثقافة ولغات وخلفيات ورغبات مختلفة ولابد من المرشد السياحي أن يتعايش مع الجميع بمهارة وحرص لكي يفي بمتطلباتهم ويحقق أهدافهم ويلبي إحتياجاتهم المتعددة والمتنوعة، وهذا يتطلب أن يتميز المرشد السياحي بمهارات وإمكانات متعددة ويوظفها على أتم وجه ويلعب دورا مؤثرا في نجاح الرحلة السياحية.

ولذلك يجب أن تكون هناك أنواع من المرشدين السياحيين الذين يمتلكون سمات ومؤهلات تؤهله للقيام بعمل محدد ومكان محدد وتحمل مسؤولية محددة تمكنهم من تنفيذ مهامهم بكفاءة.

وسيتم ذكر التصنيفات وأنواع المرشد السياحي وكما يأتي:

أ- المرشد السياحي المحلي

وهو دليل ومرشد لمجموعة سياحية تتحرك داخل البلد الواحد، من منطقة إقامة دائمة إلى منطقة قصد سياحي وهو يرافق مجموعة سياحية من بدايتها الى نهايتها يتحدث لغتهم ومطلع على عاداتهم وتقاليدهم وإن هناك فروقا بسيطة من ناحية الرغبات والإحتياجات أو الإختلاف على المستوى الثقافي والمهني أو العمر وغيرها .

مثال على المرشد المحلي هو دليل يعمل مع شركة سياحية في البصرة ويرافق رحلة سياحية تنظمها هذه الشركة ليشارك فيها مجموعة من مواطني البصرة إلى منطقة قصد سياحية في إحدى مدن العراق مثلا كربلاء أو الموصل مثلا وينتقل مابين المناطق والمواقع التي يتضمنها برنامج الرحلة.



ملكة الحضر



الملوية في سامراء

وبعد إنهاء برنامج الرحلة يعود بالمجموعة إلى البصرة، وأحيانا يكونون المجموعة السياحية زبائن دائمين للشركة السياحية وبرفقة المرشد السياحي نفسه وتربطهم علاقات وطيدة معه وبسبب تكرار الطلب على تنفيذ برنامج الرحلة نفسه وللمواقع السياحية نفسها يصبح المرشد السياحي عارفا بكل تفاصيل المناطق التي تتضمنها الرحلة.

ب- المرشد السياحي الوطني

هو الدليل المسؤول عن قيادة وتوجيه مجموعة سياحية وافدة من بلد غير بلده حيث يعمل على إستقبالهم وتنفيذ البرنامج السياحي بالإتفاق مع وكالة أو شركة سياحية أخرى في البلد الآخر، فمثلا مجموعة سياحية قادمة من لبنان لزيارة العراق بدافع السياحة الدينية ويشمل البرنامج (كربلاء والنجف، وبلد، وسامراء، والموصل) فالدليل السياحي الوطني يعمل في شركة سياحية عراقية في بغداد مثلا وينفذ البرنامج السياحي بالإتفاق مع شركة سياحية في لبنان وتصبح مهمة ومسؤولية المرشد السياحي أصعب في حالة المجموعة السياحية وافدة من دول أوربية على سبيل المثال، لأنها قادمة من مجتمعات مختلفة من ناحية الميول واللغة والرغبات والإحتياجات التي قد تكون مقبول أو غير مقبولة اجتماعيا أو قانونا.



قصر الاخضير في محافظة كربلاء

ج- المرشد السياحي الدولي

هو الدليل الذي يقود مجموعة سياحية مغادرة إلى مختلف البلدان في سياحة خارجية، وغالبا ما يكون متخصص في بلد معين أو مجموعة بلدان، ولذلك يكون ملما باللغة وبظروف وعادات البلد المضيف ويكون ملما بقوانينه المعمول بها أيضا حتى يتسنى له أن يسير أمور المجموعة السياحية التي يرافقها لحين إستلام المجموعة من الدليل الوطني في البلد المضيف ويمارس دوره هنا مديراً أو قائداً للمجموعة.

ومثال على المرشد السياحي الدولي حينما يرافق مجموعة سياحية من العراقيين تغادر إلى دولة أوربية كأن تكون اليونان أو ايطاليا أو اسبانيا للإطلاع على المعالم السياحية الجميلة والأثرية والتاريخية العريقة الموجودة في هذه الدول. أو يرافق مجموعة سياحية تغادر العراق إلى لبنان، أو مصر، للتعرف على المعالم السياحية والأثرية المشهورة وأهم الجواذب الطبيعية والمدن التاريخية وحتى زيارة أماكن الترفيه والتسلية (مدن ألعاب مائية ومسارح مشهورة وحدائق مميزة).

د- المرشد السياحي (الدليل)

وهناك من يضيف تصنيف آخر للمرشد السياحي أسماه بـ (الدليل) لكونه يعتمد على تنفيذ البرنامج السياحي الذي يقوم على المغامرة والإستكشاف للوصول إلى فكرة إبداعية توفر له قدرا مناسبا من عوامل التأثير الايجابي لدى السائح من جمال الطبيعة وصحة وسلامة البيئة ومثل هذا البرنامج السياحي يحتاج إلى مرشدين ذوي كفاءة عالية في التنفيذ، كرحلة إلى الغابات والأدغال والمناطق الجبلية والكهوف والمحميات الطبيعية أو الغوص في البحار وغيرها.

هـ- المرشد لبرنامج سياحي مع المؤسسات الرسمية للدولة

وهو الذي يقوم بمرافقة المجموعات السياحية ذات الصيغة الرسمية والضيوف الرسميين بناء على تكليف من المؤسسات الرسميه مثل وزارة الخارجية لمرافقه وفودها في ضمن برنامج مخصص لهم يتفق عليه الطرفان.



قلعة سكر صالح في محافظة نينوى

أسئلة الفصل الأول

س1 عرف معنى الارشاد السياحي لغة واصطلاحاً.

س2 عرف المرشد السياحي, ثم اذكر أهم العناصر التي يتضمنها التعريف.

س3 اذكر اهمية الارشاد السياحي على القطاع السياحي وتطوره.

س4 لماذا يصنف المرشدين السياحيين؟ وعدد أهم أنواع المرشدين السياحيين.

س5 اذكر مميزات الدليل والمرشد السياحي المحلي.

س6 اذكر مميزات المرشد السياحي الدولي.

س7 اذكر مميزات المرشد السياحي الوطني.

س8 اذكر مميزات المرشد السياحي المكتشف، والمرشد المكلف من جهة رسمية في الدولة.

الفصل الثاني: التطور التاريخي للإرشـــاد الســـياحي ومعوقاته وتطوره

أهداف الفصل

بعد الانتهاء من دراسة هذا الفصل سيكون الطالب قادراً على :

1– إدراك التطور التاريخي للإرشاد السياحي .
2– معرفة أسس الإرشاد السياحي.
3– فهم مبادئ الإرشاد السياحي.
4– إدراك أهم معوقات تطور الإرشاد السياحي.



أولاً: التطور التاريخي للإرشاد السياحي

إن التطور الكبير الحاصل في السمات الإنسانية والأنشطة البشرية عبر مـراحل التطور التاريخي والاجتماعي للإنسان من بداية إستقراره في الجبال والكهوف إلى أن وصل إلى المدن الكبيرة، عبر محطات ومراحل كثيرة وغنية تداخلت فيما بينها في أحيان كثيرة وإنفصلت في أحيان قليلة أخرى، جعل مفهوم الإرشاد السياحي وصورة المرشد السياحي تتطور بموازة التطور التاريخي والاجتماعي للإنسان. ومن هنا يمكن الوقوف على مجموعة مراحل متسلسلة تعبر عن ظهور ونمو وتطور الإرشاد بشكل خاص في العراق والدول العربية المجاورة لكونها مرت بالفترات التاريخية المتشابهة (إنسانيا وحضارياً واجتماعياً وسياسياً) نفسها. ولعل أهم هذه المرحل ما يأتي:

المرحلة الأولى/ مرحلة العصور البدائية والإنسان القديم

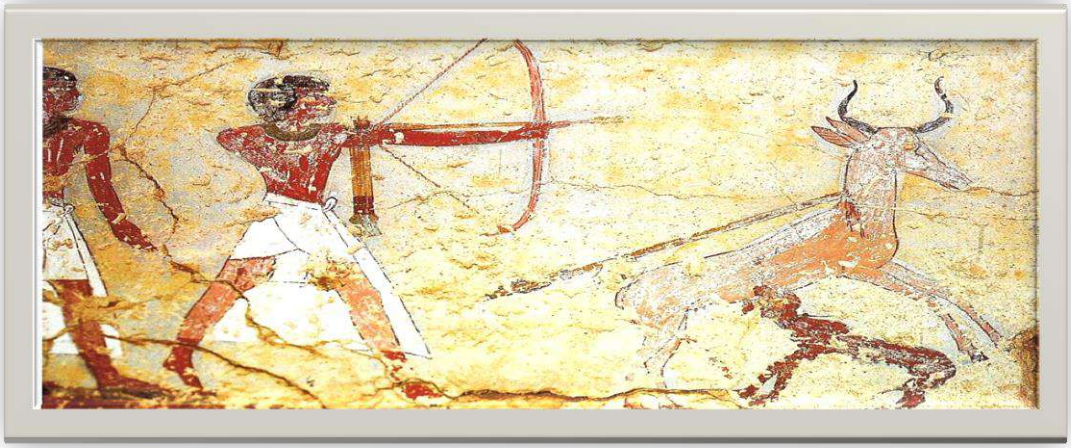
لم يكن الإنسان القديم بحاجة إلى من يدله على أماكن العشب والماء، بل كان يعتمد على عقله في البحث، أي كان مرشداً لنفسه (أي بداية لظهور المرشد)، وبالتالي كان يحتاج إلى من يدله على هذه الأماكن لكي يستطيع أن يتحرك في أرض لامعرفة له بها.

فكان الإنسان في ذلك الوقت يحتاج إلى التنقل والترحال ويبحث بإستمرار عن مرشد ودليل وناصح له عن هذه الأماكن والذي يتمتع بذكاء وصدق كي يدله على مناطق الشواطئ الوفيرة بالسمك، ومناطق الصيد الجيدة، وكذلك البوادي ذات الأعشاب والغابات الخضراء، وكان للمرشد أثرٌ مهم وإيجابي على الإنسان القديم لكي يعرف طريقه ووجهة سيره ليضمن سلامته وأمنه وغذاءه.



بدايات حضارة الإنسان

وكان لظهور الحضارات الأولى الأثر الكبير على إستقرار الإنسان في وادي الرافدين ووادي النيل وغيرها مما أدى إلى ظهور الحاجة إلى دليل لإرشاد الجيوش الزاحفة والجماعات المرتحلة من مكان إلى آخر، ومن مدينة إلى أخرى ومن دولة إلى أخرى.



الصيد المتبع في العصور الأولى للإنسان

وبعد تطور الدول إلى إمبراطوريات كان على ملوك هذه الإمبراطوريات الإستعانة بالأدلاء والمرشدين ليس لدلالة الطريق والإتجاه، أو لضمان الأمن والسلامة فحسب، بل كذلك لتأشير المناطق الوفيرة بصيدها (كثرة الحيوانات والطيور والغزلان فيها) والقادرة على توفير الفسحة والتسلية لقاصديها.

المرحلة الثانية/ مرحلة عصور ما قبل الإسلام

كان للأدلاء والمرشدين دور كبير في هذه المرحلة لأنهم أصحاب قوافل التجارة من اليمن في جنوب غرب الجزيرة العربية وهي تتجه شمالاً مروراً بمكة والطائف وصولاً إلى الشمال (الشام) وشرقاً إلى العراق وغرباً إلى مصر، ومن حضرموت في جنوب شرق الجزيرة صعودا إلى سواحل خليج عمان والخليج العربي الغربية لتصل إلى العراق ومنه إلى تركيا وبلاد فارس.

وكان المرشد حاضراً يصاحب القوافل آنذاك ومهمته الرئيسة معرفة مخاطر الطريق وتجنبها والدلالة على مواطن توفر الماء والعشب والراحة، إذ كان للقافلة من يحميها من الفرسان والمقاتلين ويقف بوجه المعتدين عليها من السراق وقطاع الطرق .



القوافل التجارية ما قبل الإسلام

المرحلة الثالثة/ مرحلة قيام الدولة العربية الإسلامية

حينما إنتشر الدين الإسلامي الحنيف وإتسعت الدولة الإسلامية وتباعدت آفاقها لتصل الصين في الشرق وأسبانيا في الغرب وإذ كثرت الأسواق وتعددت المراكز المدنية الكبيرة سواء كانت ثقافية أم تجارية أم دينية، إستمرت القوافل على الحركة بأفراد ومجاميع ذات أهداف عديدة، وتحركت كذلك الجيوش بهدف نشر الدين الإسلامي الحنيف وإيصاله إلى أبعد نقطة ممكنة في الأرض. ومن المعروف بأن هذه القوافل والجيوش تحتاج إلى المرشد والمرشد بأعداد أكثر من السابق وبمهارات أعلى وفي مقدمتـها معرفة لغة البلدان الجديدة.

فبدأ ظهور المسـتكشفين والمسـتطلعين في هذه الفترة كذلك كان لابد للمرشد أن يعرف تقاليد وعادات المجتمعات المقصودة بغرض القدرة على التفاهم والتعامل مع أفرادها، وكذلك ظهرت حركة ترحال جديدة كلياً ألا وهي الحج إلى بيت الله الحرام– مكة المكرمة، وزيارة المدينة المنورة وقبر الرسول محمد (ص).

لقد كانت مواسم الحج ومواكبه أعياداً عظيمة ومناسبة رائعة للسرور والبهجة والمتعة، وكان من أهم ميزاتها أنها تتجه من بقاع الدولة العربية الإسلامية كلها إلى عاصمتها (بغداد) ومنها إلى مكة المكرمة إذ يكون الخليفة على رأس الموكب، إلا أن ما يهمنا هنا هو (أمير الحج) الذي هو فعلياً وعملياً (دليـل) اليوم بصبغة الأمس. فقـد كانت واجباته ومهامه وما مطلوب منـه مـن مسؤولية مقاربة جـداً (مع فارق ظروف النقل، والإقامة، والطعام) لما مطلوب من مرشد اليوم المعاصر (قائد الرحلة) فقد كان عليه جمع الحجيج في مكان معين ووقت معين وترتيبهم في السير والنزول، وأن يرفق بهم في السير، ويسلك بهم أمضح الطرق، ويدلهم على مناطق الماء ومواطن الري، يحرسهم ويرعاهم، وغيرها من مهام.



القوافل التجارية بعد ظهور الإسلام

المرحلة الرابعة/ مرحلة عصر الإستكشافات الجغرافية والعالم الجديد

لقد حرك عامل الدين الفتوحات العربية الإسلامية الأولى، إلا أن التجارة التي إستفادت من تلك الفتوحات، سعت الآن إلى فتح الأسواق (عرضاً وطولاً، إستيراداً وتصديراً) في تلك البقاع البعيدة، وأبعد منها، وبذلك مهدت الطريق أمام إستكشافات جديدة ولظهور العالم الجديد الواسع والشاسع الأطراف والكثير من الخيرات والثروات .

لقد إعتنى الخلفاء وإهتموا بتسهيل سير التجارة، فحفروا الآبار على طُرق ومسارات القوافل، وأنشؤا الحصون وبنوا الأساطيل والسفن الحربية لحماية السواحل، فأصبحت قوافل العرب المسلمين تجوب الأرض وسفنهم تمخر عنان البحار، وتصعد زوارقهم وتنزل في الأنهر الكبيرة. وتمكنت هذه القوافل والسفن والزوارق من ربط البحر المتوسط بخليج العرب، عبر سوريا والعراق، وبقدر ما إستمرت الحاجة لـ (المرشد) على الأرض ظهرت وقتها الحاجة لـ (مرشد بحري) فضلاً عن الملاحين وغيرهم من العاملين على السفن .

تمكنت سفن العرب من الإنطلاق غرباً من موانئ المتوسط الشرقية وأهمها وأشهرها آنذاك ميناء انطاكيا الحصين، وصولاً إلى جبل طارق، وإنطلقت الرحلات البحرية من بغداد شرقاً مروراً بخليج وبحر العرب وصولاً إلى شبه جزيرة ملقا (ماليزيا حالياً) بعد أن إجتازوا جزيرة سيلان. وأوصلت الرحلات البحرية الطويلة العرب آنذاك إلى بلاد الصين. وكان التجار يشجعون هذه الرحلات ويدعموها لما كانت تحققه لهم من أرباح ومكاسب مما تجلبه من توابل وعطور الهند وملابس وحرير الصين، بعد أن كانت قد غادرت وهي محملة بالسلع الصادرة من دمشق، والبصرة، وعمان وغيرها، وناقلة تجارة العرب إلى أقصى بقاع العالم المعروف يومها .

إن إهتمام الخلفاء العباسيين بالتجارة، بقدر ما أدى إلى رقيها وتقدمها فأنه قد مهد الطريق أمام نتاجات جانبية صاحبت التجارة وتطورت معها. وأول هذه النتاجات الجانبية ظهور نمط جديد من الترحال ألا وهو الترحال بهدف الإطلاع والتعرف على البلدان الجديدة والشعوب القريبة (هو سلوك أقرب ما يكون إلى السياح والسياحة المعاصرة)، وساعد في إنتشار هذا السلوك الجديد المرافق التي أقيمت للتجارة أصلاً وخاصة تلك الفنادق التي كانت للتجار الغرباء والقريبة من الأسواق الكبيرة، يضعون بضاعتهم وحيواناتهم في داخلها وينامون في طوابق خصصت لهم في أعلاها. أما النتاج الثاني للإهتمام بالتجارة، فهو تمهيد السبيل إمام (المستكشفين والرحالة) العرب الذين كثرت رحلاتهم التي تدعو إلى الإعجاب، إذ وصلوا إلى أبعد البلدان ووضعوا أدق الوصف لها، إذ أصبحت مدوناتهم مصدراً مهماً جداً لمعلومات وافية عن تلك البلدان إلى يومنا هذا.

المرحلة الخامسة/ مرحلة عصر النهضة والثورة الصناعية والتكنولوجية

على الرغم من إتساع آفاق الترحال وتعدد جهاته وتباعد مقاصده، إلا أن الحال إستمر كما في المرحلة الرابعة محصوراً بالنشاط التجاري والعسكري ومقروناً به، وإلى حد ما بالنشاط العلمي الإستكشافي، وميسوراً لأعداد قليلة جداً من المهتمين بالترحال والقادرين على تحمل تكلفته ومخاطره.

وقد شهدت أوربا في هذه المرحلة الأيام الأولى لنهضتها وهذا أدى إلى تقدما اجتماعيا وثقافيا كبيرا بخصوص النظرة للترويح والتسلية، والسلوك الفردي غير الملتزم بالصرامة الكنائسية والسلوك الديني المتشدد آنذاك.

وقد أدت هذه الثقافة الجديدة إلى توسيع دائرة المهتمين والقادرين على السياحة والترويح، وبخاصة هواية صيد (الثعالب، وأنواع الطيور) التي كانت محصورة بالملوك والأمراء والنبلاء. وكذلك ساعدت الظروف الاقتصادية الجديدة وبداية الوفرة التي تحققت لشرائح اجتماعية أوسع، مصحوبة بعوامل بيئية سلبية تمثلت بإكتظاظ المدن وتلوثها، وأخرى إيجابية مرتبطة بتوافر طرق ووسائط نقل متطورة وقليلة الكلفة نسبياً، ساعدت كل هذه العوامل المحفزة للسلوك الترويحي على جعل هذا السلوك ميسوراً وممكناً ولأعداد كبيرة من الناس وشجعت هذه الظروف على السفر والترحال ولأماكن أبعد ومقاصد اغرب، مما أظهر الحاجة الملحة إلى المرشد، ليواكب الطلب على الترحال لمختلف الأماكن والمقاصد.

وهنا لابد من التوقف عند محطة مهمة جدا في تطور السياحة بشكل عام وتبلور مهمة ووظيفة المرشد، ألا وهي ظهور السفر المنظم والرحلات السياحية الجماعية التي إستخدمت في منتصف القرن التاسع عشر في إنكلترا وكان (توماس كوك) هو الذي إبتكر هذا النمط من السفر ونفذه في أمل رحلة لمجموعة من المهتمين تُعد الأولى من نوعها في التأريخ المعاصر وذلك في صيف عام 1846م.

وممكن أن يقال أن السيد (كوك) يعد أول دليل سياحي معاصر إذ قاد وأرشد، بل وأعد، ونظم ووزع مطبوعاً سياحياً للمجاميع التي قـادها من إنكلترا إلى أوربا، وعبــر أوربا، ثم حول العالم في وقت لاحق وبما سمي بـ (الرحلات السياحية الكبرى). وبسبب تطور مجمل العوامل المحفزة للسفر والترحال والسفر الترويحي بشكل خاص، فقد ظهرت الحاجة المتزايدة إلى من يوفر فرصة السفر لكل طالبيها من الناس (أي توفير رحلة شاملة)، أي الحاجة إلى أشخاص أو مؤسسات قادرين على وضع مكونات الرحلة المتعددة والمختلفة مع بعضها الآخر وتوفيرها مجتمعة إلى طالبيها من السياح وهكذا ظهر من أطلق عليهم تسمية (منتجي الرحلات ومنظميها ولقد تمكن هؤلاء (المنتجون/ المصنعون) من جمع مكونــات منفردة ومتــفرقة (نــقل، وإيواء، وإطعام، وتسلية ونزه وغيرها) ورزمها على شكل رحلة كاملة تباع للسائح بسعر منخفض عما هو سائد من أسعار، ولأن هذه الرحلات كانت موجهة إلى المجاميع من السياح بشكل غالب، فقد كان من أهم سماتها (وأحد مكوناتها الرئيسة) وجود المرشد القادر على قيادة هذه المجاميع وضبط تحركها وإيصالها إلى مقاصـدها وتحقيـق أهدافها بيسـر.

وهكذا ظهر المرشد السياحي المعاصر وتبلورت صورته وإتضحت معالم هذه المهنة وشخصت فوائدها وأهميتها للرحلة المنظمــة وللمشــاركين فيها من الســياح وخاصة لمن هم حديثي العهـد بالسفر أو الرحلات البعيدة وإلى مناطق جديدة وغير معروفة لأسراب السياح المنطلقين كالطيور المهاجرة فصلياً وسنوياً، صيفاً وشتاءً.



النقل النهري في عصر الثورة الصناعية

المرحلة السادسة /مرحلة الثورة الإلكترونية وعصر المعلوماتية

لقد سهلت هذه الثورة الجديدة وهذا العصر الغريب عصر الإلكترونيات والحاسوب وشبكة المعلومات الدولية والبريد الإلكتروني وغيرها من منجزاتها للناس الحصول على أية معلومات عن أي مكان يرغبون السفر إليه بسرعة فائقة ودقة متناهية وشبه مجانيةً وهم في دفء بيوتهم وبدون أي مشقة أم تكلفة بالمال أم بالوقت، وقد أدى ازدياد ورخص وسائط النقل. التي أصبحت أكثر أماناً وتصل إلى أبعد بقاع نقل آنذاك والأمان الذي توفره وقدرتها على إيصال المسافرين إلى أبعد بقاع العالم أدى إلى انتشار السفر الجماعي فأصبحت الملايين من الجماهير– وليس النخبة فقط – تسافر وتهاجر إلى أماكن بعيدة ونائية وفريدة النوعية،إذ شهدت العقود الأخيرة من القرن العشرين ثورة في الطلب على المرشد السياحي والخدمات الإرشادية والتوضيحية.

فشهدت تلك العقود تزايداً سريعاً ومستمراً لأعداد الرحلات المنظمة للمجاميع السياحية من مختلف الأعمار والمهن والأشخاص الذين كانوا في غالبيتهم حديثي العهد بالسفر والترحال والسياحة . فقد وفرت تلك السنين الدخل الشخصي الفائض عن الحاجات الأساسية، والوقت الحر الممكن أنفاقه في التسلية واللهو والسفر والترحال، وحينما اجتمعت معها وسائط السفر السريع والأسعار المنخفضة (الطائرة بشكل أساس) تفتحتأفاق واسعة إمامهم فيما يخص السفر.



النقل الجوي إحدى الوسائط لنقل المسافرين

لقد أصبح بإمكان الملايين من الناس الذهاب إلى أماكن بعيدة عن موطنهم الأصلي أم غريبة عما هم معتادون علـيه، يتحدث أهلها لغـــــة لا يعرفونهـــا، ويتبعون تقاليد وعادات غير مألوفة لهم، ويمارسون طقوساً مبهمة المعنى والقيمة لهم، ويأكلون غير ما هم معتادون على أكله أم تقبله من الطعام.

وأصبحت الملايين تسافر لمختلف الأسباب والأغراض والأهداف – فالبعض يسافر لمجرد الترحال وتغيير المعتاد، وآخرون يسافرون للتعلم والثقافة، وغيرهم للترويح والاستجمام وقضاء وقت الفراغ، ورجال الأعمال يسـافرون للعمل والتسلية في سياحة رجال الأعمال، والمؤتمرون يقضون جزءاً كبيراً م أوقات سفرهم في سياحة المؤتمرات، وغير هذه الأشكال الكثيرة لكل المستويات المختلفة من السياح وباختلاف أنواعهم واهتماماتهم وأهدافهم وغاياتهم ولكل الأشكال والأنماط من السفر – الفردي والجماعي.

وسواءً للمجاميع الكبيرة أم الصغيرة، والمعدة من قبل وكيل سفر سواءً رحلة لمواقع محدودة أم شاملة داخل الوطن أم خارجه، إلى الجبال أم شواطئ البحار، وإلى الغابات أم حدائق النباتات والحيوان، وإلى المدن أم الأرياف، إلى المراقد الدينية والمزارات أم مراكز اللهو والاستجمام، والأنماط الأخرى. فلكل هؤلاء كان لابد من توفير المرشد السياحي، القادر على الذهاب والعـــودة بهـــم وتحقيق ما يذهبـون لأجـله من غايـات وجعل رحلتهم مسـلية وممتـعة وغنيـة بالتجـارب.

والممارسات ذات التأثيرات الإيجابية التي تحقق الإشباع وتؤدي إلى تكرار الزيارة. وهكذا ظهر المرشد المعاصر– ذو الثقافة العالية، والتعليم المتكامل، والمعرفة باللغات والعادات والتقاليد، المخلص في عمله والمتقن له الذي يتفانى من أجل خدمة مرافقيه، وله دور كبير ومؤثر في تحقيق أهداف التنمية السياحية ولكل أطراف العملية السياحية .



مجموعة سياحية في احد المواقع الأثرية

ثانياً: معوقات تطور الإرشاد السياحي

مما تقدم في المبحث الأول ولكي يقوم المرشد بما مطلوب منه من مهام وواجبات ومسؤوليات، لابد له أن يتحلى بمواصفات محددة وأن يكون قد حصل على الإعداد الأكاديمي والمهني المناسب لتكوين هوتهيئته لمواجهة ما هو مطلوب منه. ولعل أهم ما نتحدث عنه هو واقع المهنة التي عشقها أم اكتسبها. ومن ثم نذهب إلى معوقات تطور هذه المهنة (معوقات تطور الإرشاد السياحي).

1- واقع المهنة

هناك دلالات تشير إلى قدم مهنة الإرشاد السياحي وعمق جذورها في الوطن العربي وبشكل خاص في دول المشرق العربي من خلال ما تقدمه هذه الدلالات عن عمق وقدم ظاهرة السفر السياحي المنظم في هذه البلدان، وبسبب توافره ظهرت الحاجة إلى المرشد السياحي.

فمنذ أكثر من مئة سنة تأسست أمل شركة نقل سياحي بحري من فرنسا إلى فلسطين، إذ كانت السفن الناقلة لحجاج المقدس ترسو في مدينة عكا حوالي عام (1790م). وتأسس في منتصف القرن التاسع عشر أمل مكتب سـياحي في القدس ينقل الحجاج من المـوانئ الفلسـطينية إلى مواقـع الحج بعـربات ويوفر للحجيج كل

الخدمات الفندقية السياحية لتسهيل الرحلة. ووصلت الرحلات السياحية المنظمة إلى العراق في منتصف عام (1925م) حينما افتتحت إحدى الشركات فرعاً لها في بغداد ونظمت في وقتها أمل رحلة لها لزيارة آثار مابين النهرين، وتعاملت مع إدارة سكك الحديد العراقية في تأجير عربات كاملة وخاصة لسياحها يستغلونها في ترحالهم ويستعملونها للنوم والطعام وتبقى معهم طيلة مدة الرحلة.



القطار إحدى الوسائط المستخدمة لنقل المسافرين والبضائع

وتشير نشرات وإعلانات ومراسلات عدة لشركة (توماس كوك) البريطانية على وجود حركة سياحية منظمة مبكرة إلى الدول العربية من مختلف الدول الأوربية، وفي مقدمتها المملكة المتحدة، إذ افتتحت شركة (توماس كوك) مكاتب لها بحلول العشرينات من القرن الماضي في كل من بغداد، والإسكندرية وأسوان، وبيروت، وحيفا، والقدس، والقاهرة ومدينة بورسعيد لتسهيل مهمة خدمات وفعاليات مجاميعها السياحية الوافدة إلى هذه المدن، بخاصة وأن هذه الشركة كانت تنظم الرحلات الكبيرة والشاملة التي تغطي بلدين عربيين،أم أكثر في آن واحد.

ويظهر من هذه الأدلة والمؤشرات، على الرغم من كونها محدودة، قِدم السفر المنظم ورحلات المجاميع السياحية الوافدة إلى بعض دولنا العربية، إن لم تكن كلها، ويظهر كذلك وجود أدلاء ساهموا في تنفيذ هذه الرحلات وعليه قِدم وجود الحاجة إلى مهنة الدلالة والإرشاد، وقِدم وجود الأدلاء.



طاق كسرى أحد آثار الحضارة الفارسية في سلمان باك

لقد كان معظم هؤلاء الأدلاء من المهتمين بالآثار والتاريخ لأن الطلب كان كذلك سياح يأتون إلى المنطقة للوقوف على تاريخها القديم،والإطلاع على الشواخص الآثارية التي تركها هذا التاريخ البعيد والعميق، وفي العراق تكثر الشواخص الآثارية مما جعلها قبلة جيدة للمهتمين بذلك. واستمر الحال على هذا المنوال ولم يتم ولم يتم ترتيب برامج لإعداد الأدلاء السياحيين إلا في أوقات متأخرة، إذ نظمت أمل دورة تدريبية موفقة لإعداد الأدلاء السياحيين في العراق عام 1977م (وركز البرنامج على المهارات والمعارف الأثرية والتاريخية مع بعض الشيء من العلوم السلوكية وعلى مدى بضعة أيام فقط).ولم تتطور هذه الدورات عدداً ونوعاً وموضوعات لحين بداية التسعينات من القرن العشرين حين تعاملت هيئة السياحة العراقية مع رابطة مكاتب السفر السياحي ودائرة الآثار والتراث، وأمانة بغداد في إعداد برنامج أمده ثلاثة أسابيع يحتوي على (24) محاضرة لمختلف العلوم والمهارات والمعارف وبخاصة جوانب السياحة والضيافة، وقد نفذ منها ما يقارب الثلاثين دورة تخرج منها عدد لا بأس به من الأدلاء لحد الآن .

أما التعليم الأكاديمي المتخصص في الإرشاد السياحي فلم يبدأ (على الرغم من وجود التعليم السياحي الفندقي في العراق منذ أكثر من ثلاثين عاماً) إلا في بداية التسعينات حينُ افتتح فرعٌ للإرشاد السياحي في قسم إدارة السياحة والفنادق في معهد الإدارة التقني التابع لهيئة المعاهد الفنية ، ولم يتخرج من هذا الفرع إلا عدد قليل جداً مقارنة بالحاجة، والأقل منهم من يمارس المهنة فعلياً، ولكن علينا إن نذكر بان لدينا في العراق علماء ومتخصصين أكاديميين في هذا المجال منهم الأستاذ الدكتور مثنى الحوري أستاذ السياحة في جامعة الزيتونة الأردنية الذي كرس جل وقته للبحث في هذه المهنة المعقدة والمطلوبة التجديد والتحديث بما يناسب الزمن والحدث والغاية والذي لديه مؤلفات كثيرة يشار إليها بالبنان في هذا المجال.

وقد تكون جامعة الإسكندرية في جمهورية مصر العربية أمل جامعة عربية تؤسس قسماً خاصاً بالإرشاد بشكل عام وبالإرشاد السياحي بشكل خاص من منطلق الاهتمام بالآثار المصرية لأهميتها ومركزيتها في تكوين المنتوج السياحي الأكثر رواجاً لقاصديه من الأجانب (الأهرامات وملحقاتها وتوابعها).

2- المعوقات التي تواجه المهنة وتعيق تطورها

بعد أن تم ذكر قسماً من المشاكل في المبحث الأمل، يضاف إليها الأتي :

1.عدم وجود تحديد دقيق وواضح لواجبات ومهام المرشد السياحي على المستوى الإداري وبالأخص في الهيئات الرسمية للسياحة.

2. حداثة قيام مراكز تعليمية جامعية لأعداد وتكوين الأدلاء بالإضافة إلى محدودية التجربة والممارسة لمن تم إعدادهم من خلال البرامج التدريبية والدورات التطويرية .

3. ضيق الفرص أمام الأغلبية في تطوير معرفتهم باللغات الأجنبية، لندرة مركز تعليم اللغات قبل عام 2003، ولكن في السنوات الأخيرة بدأت تنتشر هذه المراكز.

4. قلة الحوافز والمغريات أمام المرشد لتطوير نفسه ولزيادة معلوماته .

5. محدودية الوسائل السمعية – البصرية التي يحتاجها المرشد الجيد في عمله.

6. قلة المعلومات المتوافرة عن المواقع والمقاصد السياحية التي تشكل أدوات ووسائل عمل المرشد، بالإضافة إلى ضعف ومحدودية الإفادة من موضوعات العلاقات العامة والاتصال الجماهيري في ضمن المناهج الدراسية.

7. قلة الاهتمام الرسمي والمهني بالدلالة كانعكاس لقلة الاهتمام بالسياحة بشكل عام.
8. مشاكل وصعوبات على مستوى الأفراد العاملين في مهنة الدلالة، والتي يمكن أن نلخصها في الآتي:
أ ـ محدودية العاملين في هذه المهنة.
ب ـ اعتماد العاملين على الخبرة والمعرفة الشخصية المتراكمة.
ج ـ تقدم السن بالعديد من هؤلاء العاملين.
د ـ العديد منهم ترك العمل لعدم وجود محفزات كافية ولوجود عوامل جذب خارجية أكبر.

3- سبل تجاوز المشاكل والصعوبات وتطوير المهنة

لكي تأخذ مهنة الدلالة والإرشاد موقعها الصحيح، وتوفر ما عليها لإنجاح خطط التنمية السياحية وتحقيق أهداف أطراف عملية السياحة سيكون من الضروري والحاسم توافر جملة من السبل والصيغ لحل المشاكل وتجاوز الصعاب على عدة مستويات منها :

أ- المستوى التعليمي

1. وجوب تطوير ما وجد من برامج دراسية للإرشاد السياحي وتوسيع القبول فيها بحيث تتماشى مع الحاجة الفعلية للمرشدين السياحيين.
2. الارتقاء بمستوى هذه البرامج الدراسية بحيث نصل إلى شهادة البكالوريوس ونتجاوزها،لأن العمل الإرشادي عمل يتخذ أساسا له تراكم الثقافة والمعرفة.
3. ربط البرامج التعليمية النظرية مع برامج تدريبية وتطبيقية سواء في الجامعة أم في حقل العمل أمفي كليهما و جعل الدراسة مواكبة لتطورات حقل العمل، واحتياجاته.
4. اعتماد أسلوب البرامج والحزم التدريبية المكثفة لزج خريجي الدراسات الآثارية التاريخية والعلوم السلوكية واللغات وتأهيلهم للعمل كمرشدين سياحيين لسد النقص الكبير في أعداد المرشدين المؤهلين منهم.

ب- مستوى حقل العمل

1. ضرورة قيام منتجي الرحلات ومنظميها وخاصة أملئك المستقبلين لمجاميع السياح الوافــدة من خارج الدول العربية، من ترتيب برامج تدريبية وتطويرية لخريجي الدراسة الأكاديمية لتوسيع آفاق معرفتهم، وزيادة قدراتهم قبل زجهم في حقل العمل وقبل تعاملهم مع السياح الوافدين .
2. تنظيم برامج تدريبية وحزم مكثفة للتدريب في حقل العمل لتزويد المرشد بكل ما يستجد وبخاصة في وسائل وأدوات العمل، وجعله يواكب التطورات والتغيرات المستمرة.
3. تحفيز وتشجيع المرشد في الاستزادة الشخصية والتطور الذاتي وذلك بمساعدته مالياً في توفير هكذا مصادر، أو منحه المكافآت مقابل التطوير والتحديث .



معبد أبو سمبل ـ في جنوب جمهورية مصر العربية

ج- المستوى المهني

1.على الروابط المهنية ذات العلاقة وبخاصة روابط وكلاء مكاتب السفر والسياحة حصر استخدام المرشدين المعتمدين من قبلها فقط ، ومنع وكلاء السفر والسياحة، ومقدمي الخدمات من تشغيل غيرهم.

2.على الروابط المهنية المتخصصة وبخاصة روابط وكلاء السفر والسياحة في الدول العربية أو الاتحاد العربي لوكلاء السفر والسياحة في الدول العربية، أو الاتحاد العربي لوكلاء السفر والسياحة، وجمعيات المرشدين السياحيين وضع شروط خاصة ومحددة ودقيقة في هكذا عمل .

3. وضع برامج ودورات وتنفيذها للمساهمة في الإعداد السريع والتكوين المناسب للمرشدين السياحيين وبحسب الحاجة الفعلية لها.

4. التنسيق مع الجامعات ومعاهد اللغات المتخصصة لوضع برامج تطويرية في لغات المجاميع السياحية الوافدة إلى الأقطار العربية.

5. تأسيس رابطة أم اتحاد للمرشدين السياحيين في الدول العربية، بعد أن تؤسس جمعيات لهم في هذه الدول.



معبد الكرنك ـ في جنوب جمهورية مصر العربية

د- المستوى الرسمي

1. أن تضع الدولة وهيئات السياحة الرسمية تشريعات دقيقة لمواصفات المرشد ومؤهلاته وشروط إجازته، وعمله وإلزام كافة الجهات ذات العلاقة كافة باعتمادها.
2. على الدولة ومن خلال مؤسسات التعليم العالي والتعليم التقني تشجيع التعليم السياحي الفندقي بشكل عام وإيلاء برامج ومناهج الإرشاد السياحي أهمية خاصة لأهمية المرشد وحساسية دوره في تقديم المنتوج السياحي إلى المجاميع السياحية.
3. تشجيع العاملين في هذه المهنة وتحفيزهم وذلك بالمكافآت، والمحفزات، وبث الوعي باتجاه قيام تنظيمات مهنية لهم تراقب سلوك العاملين في هذه المهنة وتساعدهم على التقدم والرقي والتطوير المستمر مهنياً، وثقافياً، ومعلوماتياً.

أسئلة الفصل الثاني

س1 مرّ تطور ونمو الإرشاد في العراق والدول بمراحل عدة ، عدد هذه المراحل واشرح واحدة منها.

س2 اشرح بدقة كلاً مما يأتي :

أ . مرحلة العصور البدائية والإنسان القديم .

ب . مرحلة عصور ما قبل الإسلام .

ج . مرحلة قيام الدولة العربية الإسلامية .

د . مرحلة عصر الاستكشافات الجغرافية والعالم الجديد .

هـ . مرحلة عصر النهضة والثورة الصناعية والتكنولوجية .

و . مرحلة الثورة الإلكترونية وعصر المعلوماتية .

س3 ما هي أهم المشاكل التي تواجه مهنة الإرشاد السياحي وتعيق تطورها؟

س4 ما هي أهم المشاكل والصعوبات على مستوى الإفراد العاملين في مهنة الدلالة (الإرشاد السياحي)؟

س5 هنالك سبل لتجاوز المشاكل، والصعوبات في مهنة الإرشاد السياحي وبالتالي تطويرها، اذكر هذه السبل واشرح واحدة منها.

س6 وضح كلاً مما يأتي :

أ . سبل تجاوز المشاكل والصعوبات في مهنة الإرشاد السياحي على المستوى التعليمي .

ب . سبل تجاوز المشاكل والصعوبات في مهنة الإرشاد السياحي على مستوى حقل العمل .

ج . سبل تجاوز المشاكل والصعوبات في مهنة الإرشاد السياحي على المستوى المهني .

د . سبل تجاوز المشاكل والصعوبات في مهنة الإرشاد السياحي على المستوى الرسمي .

((أهداف الفصل))

بعد قراءتك عزيزي الطالب لمضمون هذا الفصل ستكون قادراً على :

. تعريف المرشد السياحي وبيان أهم العناصر الأساسية التي يرتكز عليها التعريف

2. توضيح أهم الصفات الواجب أن يتحلى بها المرشد السياحي ، سواءً الصفات الشخصية أو الصفات العامة .

3. شرح وإيضاح المهارات التي يتمتع بها المرشد السياحي .

4. إبرازك للمهام الواجب على المرشد السياحي القيام بها .

5. توضيح أهم الواجبات الملقاة على عاتق المرشد السياحي .



اولاً: صفات المرشد السياحي

للمرشد السياحي دورٌ هامٌ في تحديد فعالية صناعة السياحة ونجاحها، الأمر الذي دفع العديد من الكتاب والباحثين لدراسة صفات وخصائص المرشد السياحي والتي يجب أن يمتلكها،أو يتمتع بها، وذلك بسبب الارتباط الوثيق بين تلك الصفات ونجاح عملية الإرشاد السياحي .

1- صفات المرشد السياحي :

قبل الخوض في الحديث عن تلك الصفات والخصائص لابد لنا من وقفة نعرف فيها وبشكل مبسط مصطلح المرشد السياحي، حيث يمكننا تعريف المرشد السياحي بأنه (الشخص الذي يمارس إعمال إرشاد السياح لمختلف الأماكن السياحية والأثرية وتزويدهم بالمعلومات عنها).

وهناك تعريف آخر هو (الشخص الذي يقوم بعملية إرشاد السياح بكل ما يعلم به عن المعالم السياحية التي تتميز بها المنطقة المقصودة بالزيارة).

وبالاستعانة بهذين التعريفين يمكن أن نستخلص عدداً من العناصر لتحديد ما المقصود **بالمرشد السياحي:**

1ـ القيام بالشرح والإرشاد: يقوم المرشد السياحي بالشرح والإرشاد للسائح وذلك بمصاحبته إياه في إثناء رحلته السياحية وهذا الشرح يكون متعلقاً بالأماكن الأثرية التي يزورها وتقديم كل المعلومات التاريخية المتاحة، وبلغة يفهمها السائح .

2ـ أن يكون الشرح والإرشاد موجهاً للسائح : يستوي في هذا الشأن على العموم أذا كأن السائح أجنبياً، أو عربياً طالما أنه يقوم برحلة سياحية.

3ـ أن يكون الشرح والإرشاد والتوضيح في الأماكن الأثرية أو المتاحف : حيث تكون هذه الأماكن في أطار النشاط السياحي ، فتقديم الشرح والتوضيح عن الأماكن الأثرية أو التاريخية أو الدينية للسائح يعد من مهام الإرشاد السياحي.

4 ـ اللغة المشتركة : يجب إن يكون التقديم والشرح والإرشاد باللغة التي يفهمها السائح قدر المستطاع من اجل الحصول على المعلومات المطلوبة والتي تشبع رغبة السائح لما يريد معرفته عن المواقع والأماكن التي يقوم بزيارتها.

والهدف من الإرشاد السياحي هو مساعدة السياح في التعرف على أهم المقومات السياحية التي تمتاز بها مناطق الزيارة، وتنبيههم لأهمية المحافظة على الموارد السياحية المتوافرة في المنطقة المزارة وتوجيههم نحو إتباع السلوك الرشيد في التعامل مع تلك الموارد .

بعد هذا التعريف المبسط للمرشد السياحي ننتقل الآن للحديث عن أهم الصفات الواجب أن يتحلى بها المرشد السياحي ، إذ يعد المرشد السياحي هو السفير لبلاده والدليل الموثوق به، بل هو كل شئ بالنسبة للسائح والباحث، والمرشد الناجح هو ذلك الشخص المرافق للسياح، ورجال الإعمال لما لديه من المعرفة والثقافة ما يكفي أن يجيب على كل استفسار أو سؤال يوجه إليه.

2- صفات المرشد السياحي:

لابد أن يتحلى المرشد السياحي كغيره من ذوي الاختصاص بعدد من الصفات العامة والشخصية والتي سوف نتطرق لها على النحو الآتي : ــ

أ- الصفات العامة:

1. إجادته لغة أجنبية إضافة إلى لغته إلام .
2. معرفة تامة بالقوانين واللوائح وبخاصة تلك التي تتعلق بعمله في الترويج والسياحة والسفر السياحي المنظم.
3. إلمامه بأصول التعامل والبروتوكول وأصول المراسم ، بالإضافة إلى اطلاعه وفهمه للسلوك الإنساني،وكيفية التعامل، والتفاعل مع الآخرين.
4. معرفة عادات وتقاليد وقواعد سلوك الشعوب وخاصة تلك التي يقدم منها السياح الوافدون بشكل مستمر من خلال الوكالة التي يعمل بها، بالإضافة إلى معرفته بقوانين المرور.
5. معرفة الأماكن المسموح بزيارتها وتلك غير المسموح بزيارتها لتجنب المشاكل .



أحد المرشدين السياحيين

ب- الصفات الشخصية

1. أن يكون ملماً إلماماً واسعاً بكل قضايا البلاد وشؤونه الاقتصادية والثقافية والسياسية عارفاً بكل معلم تاريخي ، وما تحتويه المدائن التاريخية والحديثة من الحضارات عبر العصور وكيفية الوصول إليها ومعرفة تامة بالطرق والمحطات والمطارات .
2. أن يكون مستعداً للإجابة عن كل سؤال يوجه إليه عن المناطق السياحية المختلفة على شرط أن يكون قد زار تلك المناطق أو سمع أو قرأ عنها ، وتعرف على عادات وتقاليد أهلها وأعمالهم،والأسواق الشعبية الموجودة فيها، ليعرف السياح بها.
3. أن يلتزم بآداب المهنة ويلتزم بالهدوء، ويتمتع بقوة الشخصية ويتحلي بروح الدعابة واللباقة.
4. الحماسة والثقة بالنفس والمرونة، والأمانة الشخصية والحسم في القرارات والحالات الطارئة والاستثنائية وفن التقديم والتفسير.
5. المظهر العام والشكل المقبول وأناقة المظهر وبساطته.

6. تكوين علاقات شخصية متينة مع العاملين في مناطق القصد كالموظفين في الكمارك والجوازات وغيرهم في نقاط الحدود وغيرها من المنظمات والمرافق ذات العلاقة.
7. أن يكون حاصل على شهادة أكاديمية في مجال التخصص،أو اجتياز دورة مهنية متخصصة في الأقل للعمل كمرشد سياحي.



أحد المرشدين السياحيين يقوم بعملية الشرح والتوضيح للسياح

ج- مهارات المرشد السياحي

إن المرشد الفعال هو الذي يستخدم مهاراته وخبراته في تطبيق الأساليب العلمية والعملية الحديثة عند قيادته للمجاميع السياحية ، بحيث تتناسب مع طبيعة العمل الذي يمارسه .
وهناك عدد من المهارات التي لا يمكن إن يستغني عنها المرشد السياحي يمكن تناولها على النحو الآتي:

1. المهارات الذاتية :

وتشمل المهارات الذاتية للمرشد السياحي على السمات الشخصية والقدرات العقلية والمبادأة والابتكار، لكون طبيعة العمل السياحي تتطلب القوة، والنشاط، والقدرة على التحمل، حتى يتمكن من بث الحيوية والنشاط في المجموعة (المجاميع) السياحية وأن يكون قادراً على ضبط النفس والصبر ، كذلك عليه أن يتحلى بالشعور بالمسؤولية وقوة الإرادة .

2. المهارات الإنسانية :

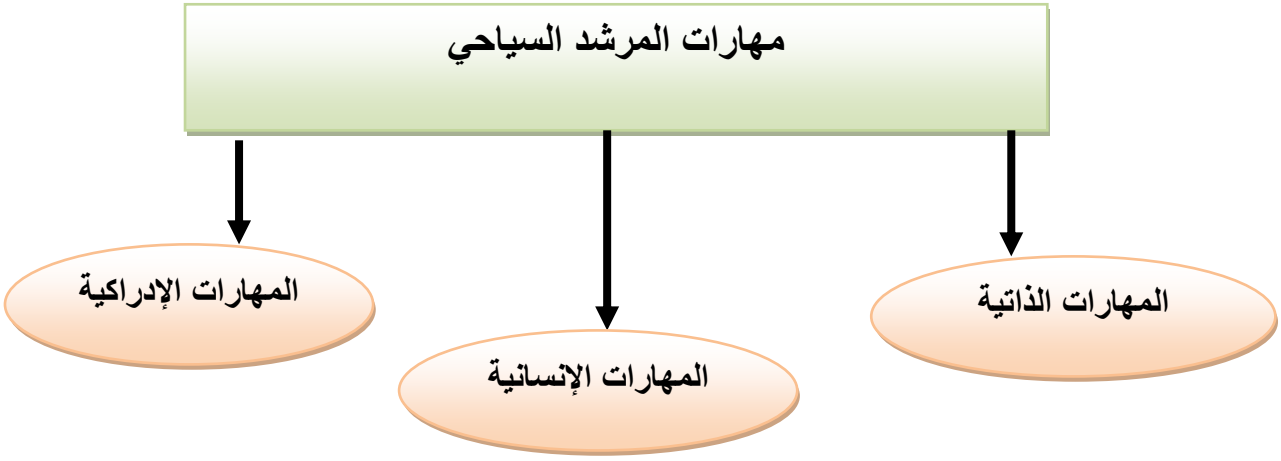
وتعني فن التعامل مع الإفراد، والتعامل مع الناس على مستوياتهم وعقولهم المختلفة، فهي أولى المهام للمرشد السياحي بل وتعد أساس نجاح الرحلة السياحية، لأن فن قيادة المجاميع السياحية تتطلب باستمرار التعامل مع الناس، وهذا التعامل يتم سواء مع السياح أم مع المجتمع المحلي بمنظماته والعاملين فيها كافة، وهذه المهمة تتطلب من المرشد السياحي أن يكون ملماً قدر الإمكان بالسلوك الإنساني وطبائعه بحيث يستطيع توجيه ذلك السلوك بطريقة مدروسة ومحددة ، لتفعيل العملية السياحية ونجاحها.
وعلى ذلك تتطلب المهارة الإنسانية أن يكون للمرشد السياحي لديه القدرة على بناء علاقات طيبة مع أفراد المجاميع السياحية، وذلك من خلال معرفته بميول واتجاهات أفراد المجاميع السياحية .



الشرح والتوضيح من قبل أحد المرشدين

3 ـ المهارات الإدراكية :

وهذه المهارة تدل على مقدرة المرشد السياحي على رؤية البرنامج السياحي بشكل متكامل جملة واحدة، وتفهمه وإدراكه لشبكة العلاقات المتكاملة في نجاح الرحلة السياحية ، وكذلك يجب أن يكون هناك تصور واضح لعلاقة المرشد السياحي بالمجتمع المحلي،بالإضافة إلى معرفة واضحة بأوضاع هذا المجتمع التشريعية،والاقتصادية والاجتماعية، إن معرفة المرشد السياحي لهذه الأمور ووجود تصور مسبق لديه يستطيع من خلاله استخدام مهاراته الإنسانية في التعامل مع المجتمع المحلي. والشكل رقم (1) يوضح لنا مهارات المرشد السياحي.



الشكل رقم (1) مهارات المرشد السياحي



المرشد السياحي مع مجموعة من السياح في إحدى الدول العربية

ثانياً: مهام وواجبات المرشد السياحي

يعمل المرشد السياحي لساعات طويلة كمرافق للسياح والمجاميع السياحية في رحلاتهم وعلى ضوء ذلك تقع على عاتقه العديد من المهام والواجبات التي لابد من القيام بها على أكمل وجه وسنحاول في هذا المبحث التطرق إلى تلك المهام والواجبات .

3-2- 1 مهام المرشد السياحي

هناك عدد من المهام الملقاة على عاتق المرشد السياحي والتي لابد من القيام بها وتحمل انجازها بهمة، وأمانة، ومهنية عالية حتى يستطيع أن يفي بما هو مطلوب منه باتجاه المجاميع السياحية التي يقوم بمصاحبتها، وكذلك تحقيق أهداف الشركة التي يعمل فيها، كما أنه يخدم وطنه الذي ينتمي إليه وذلك بإظهاره تراث وحضارة بلده بأجمل صورة يمكن أن تبقى في أذهان السياح. وفيما يأتي بعض من هذه المهام:

1- المهمة الثقافية ـ الحضارية

ترتبط هذه المهمة بقدرة المرشد السياحي على تحقيق رغبة أفراد المجموعة السياحية في الاطلاع على ثقافة وحضارة البلد الذي يقومون بزيارته (البلد المضيف). ولكي يقوم المرشد بهذه المهمة على أكمل وجه لابد له من التعرف على رغبات واهتمامات المجاميع السياحية والعمل الجاد على الإيفاء بها وذلك بتوافق تلك الرغبات مع البرامج والنشاطات المعدة سلفاً ، كما وينبغي له وإعلام المجموعة السياحية بالتطورات التي يشهدها البلد كما اظهر تراثه وحضارته وربط الماضي بالحاضر .



مجموعة من السياح الأجانب في موقع أثري

2ـ المهمة التعليمية ـ التثقيفية

يجد الكثير من المرشدين السياحيين صعوبة في تنفيذ هذه المهمة ويخلطها آخرون بالمهام الثقافية ـ الحضارية، وهذه المهمة تجعل السائح (الزائر) يتعلم من البلد من دون أن ينتبه إلى ذلك ومن دون أن يقاومه.

فالمرشد السياحي بحكم مهنته وتخصصه يمتلك الكثير من المعلومات عن المناطق المقصودة* ، بينما يكون السياح بمستويات مختلفة من التعلم والثقافة، وهنا عليه أن يختار المناسب من الموضوعات ومن الوسائل والطرق لإيصال المعلومة بسهولة ويسر إلى ذهن السائح .

وفي الوقت الذي على المرشد السياحي أن يثير اهتمام السائح وانتباهه عليه أن لا يطيل الشرح والتوضيح إلا بالقدر الذي يجده ضرورياً لكون الإطالة قد تسبب ردة فعل مختلف، حينما يشعر السائح بأنه مجبر على سماع أو مشاهدة شئ قد لا يرغب فيه.



موقع السياحي في إحدى الدول الأجنبية

3 ـ المهمة الفنية

يتسم العصر الذي نعيشه بالتغيرات والتطورات المتلاحقة في أساليب صناعة السياحة، ومن هذه الزاوية يتحتم على المرشد السياحي بأن يكون ملماً بالكثير من المعارف والمعلومات؛ لذلك يجب عليه أن يمتلك الروح البحثية دائماً، ويسعى للتجديد والابتكار والإبداع .

كما يقع على عاتق المرشد من خلال المهمة الفنية أكثر من واجب واحد إلا أن جوهر المهمة هذه هو تطابق الخدمات المقدمة فعلياً للسائح في ضمن البرامج المنفذة في منطقة القصد وعلى المرشد أن يتعاون مع قائد المجموعة على تأمين تطابق تلك الخدمات إلى أقصى حد ممكن، وهذا يعني عدم إلغاء أي جزء من البرامج المقررة ، وعدم تأجيل أي فترة من دون تنفيذها لاحقاً وبشكل أفضل وعدم حذف أي جزء (خدمة كأن أم سلعة) ألا بعد توضيح سبب الإلغاء،أو الحذف لأفراد المجموعة السياحية.

كما ويقع على عاتق المرشد السياحي مراعاة الدقة واحترام الوقت وتوقيتات برامج الرحلة لكـون أن وقت الرحلـة هو وقت السـائح وملكـه فهو فعلياً اشـترى الوقت وسـدد ثمنه مقدمـاً.

(اي دفع السائح أجور الرحلة السياحية التي يقوم بها إلى منطقة القصد) .

4 ـ مهمة الإرشاد للمعالم السياحية البارزة ومتنزهات الحياة البرية

يقوم المرشد السياحي باصطحاب المجموعة السـياحية إلى المعالم والآثار السـياحية البارزة في البلد المضيف وهنا لابد للمرشد أن يبين تفاصيل كافية حول المعلم السياحي أو الحضاري وأهمها مثلاً (سنة البناء أو التأسيس ومشاهير من قاموا ببنائه وتاريخ المعلم).

أما الإرشاد في محميات الحياة البرية فيتطلب معرفة وحذرا معاً فيجب على المرشد السياحي أن يقدم للسائح معلومات أهمها: اسم المحمية وتاريخ أنشاؤها وتحديد فصائل الحيوانات والطيور المتوقع مشاهدتها، وكيفية توزيع الحيوانات في المحمية، هذا ويوجد عدد من هذه المحميات في بعض الدول العربية مثلاً جمهورية مصر العربية .



إحدى المحميات الحيوانية

*** المناطق المقصودة: تعني المناطق التي يسعى السائح أو المجموعة السياحية لزيارتها مثلا المنطقة المقصودة رحلة سياحية إلى شمال العراق أو رحلة سياحية إلى تركيا، أو الهند، أو ماليزيا.**



إحدى المجاميع السياحية تقوم بزيارة لإحدى المحميات البرية

3-2-2 واجبات المرشد السياحي

ينظر للمرشد السياحي على أنه لاعب الخط الأمامي في صناعة السياحة، فبالمعرفة والخبرة والثقافة والمهارة التي يمتلكها ، يمكن أن يساهم في تحويل الرحلة السياحية إلى تجربة رائعة وفريـــدة، معتبراً نفســه المســـؤول الرئيس عن انطباعات وإدراكـــات ورضـــا السياح، فالمرشد السياحي المثالي هو من يستطيع أن يوجه العلاقات، والنشاطات في العملية السياحية . ومع تطور العملية السياحية أصبح المرشد السياحي جزءً لا يتجزأ من المنتج السياحي والرحلة السياحية.

ومما تقدم نلاحظ أن للمرشد السياحي العديد من الواجبات الملقاة على عاتقه، ولابد أن يقوم بها على أحسن وجه، ففي العديد من الحالات يقوم منظم الرحلات السياحية باستشارة المرشد السياحي في تخطيط الرحلات والبرامج السياحية، أو الطلب من مرشد معين مرافقة مجموعة سياحية معينة اعتمادا على سمعته المهنية وخبرة المنظمة التي تتعامل معه. وكذلك من خلال التقارير الدورية التي تحصل عليها المنظمة السياحية من السياح أنفسهم في أثناء وبعد زيارتهم للمقاصد (المناطق) السياحية وبعدها.

أما أهم الواجبات التي يقوم بها المرشد السياحي فهي :

أولاً: واجبات المرشد قبل وصول المجموعة السياحية الوافدة:

1. تهيئة قائمة بأسماء المجموعة السياحية القادمة وبعدد مناسب من النسخ .
2. التأكد من حجوزات الإقامة شخصياً، مثلاً الاتصال الهاتفي المباشر مع الفنادق وغيرها من أماكن الإقامة، والاحتفاظ بنسخة من برقيات تثبيت الحجز لديه لاستعمالها عند الضرورة .
3. تهيئة احتياجات تنفيذ المنهاج وبخاصة فيما يتعلق بالنقل مثلا: (ثلاجة لتبريد الماء) أو توفير المشروبات الغازية المثلجة (إذا لم تتوفر الثلاجة)، مكبر الصوت..... إلخ من المتطلبات التي يستوجبها وتحددها طبيعة الرحلة.
4. استلام سلفه مالية مناسبة لتلافي المصاريف التي تتطلب الدفع النقدي المباشر، مثل أجور دخول المتاحف والإكراميات وأي أنفاق غير مخطط له أو طارئ .
5. من الضرورة وقبل التحرك إلى نقطة اللقاء الأول مع المجموعة زيارة الفندق الذي ستقيم فيه المجموعة، والتـأكد من الحجـوزات ومعرفـة أعداد الغرف المفـردة والمزدوجـة ونظافتها وتوافـر

مستلزماتها، وكذلك تهيئة قائمة الغرف وتأشير أرقام الغرف مقابل الأسماء بالإضافة إلى تهيئة مفاتيح الغرف وملئ الاستمارات الخاصة بالفندق وفقاً للمعلومات الواردة من قبل الشركة مرسلة المجموعة السياحية .

ثانيا: عند استقبال المجموعة وتحقيق اللقاء الأول معها

يعد اللقاء الأول مع إفراد المجموعة السـياحية ذو أهميـة كبيرة في بث الطمأنينة والراحـة في نفوسـهم،

لذلك يتطلب من المرشد السياحي التحضير جيداً لهذا اللقاء ومن الواجبات الملقاة على عاتقه في هذه المرحلة .

1. ضرورة الوصول إلى موقع اللقاء (المطار، أو الميناء، أو أي مكان آخر يتم تحديده)، لإرشادهم وتهيئة كل عوامل الراحة للمجموعة السياحية .
2. رفع لافته باسم شركته، والشركة المنظمة للمجموعة، وفي مكان مناسب يستطيع أفراد المجموعة السياحية مشاهدتها .
3. التعرف على المجموعة وقائدها ومساعدتهم في أنجاز المعاملات الرسمية .
4. التأكد من عدد المشاركين في المجموعة عند الصعود إلى الحافلة .
5. عد الحقائب، ولصق ملصق الشركة الخاص بذلك عليها وتأمين نقلها إلى الحافلة وعدها مرة ثانية عند إيداعها الحافلة. فكل حقيبـة داخل الحـافلة سـواء بيد السـائح أم في الشحن يجب أن يـكون لهـا (بطاقة شخصية).
6. وفي الطريق إلى محل الإقامة يقوم المرشد بـ :

أـ الترحيب بالمشاركين في المجموعة .

ب ـ تقديم نفسه إليهم .

ج ـ تقديم موجز عن منهاجهم، ومواقع إقامتهم.

د ـ توضيح العملة الوطنية وفئاتها، وكيفية التحويل في المصرف الموجود في الفندق، أو اقرب مصرف إلى محل الإقامة.

هـ ـ تقديم شرح مبسط للعادات، والتقاليد المغايرة لتلك التي يحملها السائح الوافد ويحث المجموعة على احترام هذه العادات والتقاليد .

ثالثاً: خلال تنفيذ منهاج الرحلة

يترتب على المرشد السياحي إثناء تنفيذه لمنهاج الرحلة السياحية الواجبات الآتية :

1- الالتزام الدقيق بمنهاج الرحلة السياحية، وعدم إجراء أي تغييرات إلا في حالة الضرورة القصوى وذلك بالرجوع إلى الشركة السياحية المنظمة للرحلة.

2- الالتزام التام بالمواعيد.

3- تفتيش الحافلة السياحية والتأكد من نظافتها وتوافر وسائل واحتياجات تنفيذ منهاج الرحلة السياحية.

4- التأكد من عدد الحقائب وتثبيت عددها لديه.

5- الالتزام بدقة عرض المعلومات التي يعطيها المرشد السياحي عن المواقع السياحية وعدم تعارضها مع المعلومات المثبتة في مراكز الزوار .

6- القدرة على استيعاب أفراد المجموعة السياحية كافة وعدم السخرية من الأسئلة وتقبل الارآء .

7- مراقبة التصرفات الشاذة لغير الملتزمين من أعضاء المجموعة وتنبيه قائد المجموعة إلى هذه التصرفات والتعاون معه لأجل إنهائها .

8- تثبيت المصاريف النقدية اليومية ، وتدقيق قوائم الطلب (الدفع المؤجل) وتثبيت الملاحظات عليها من حيث موافقتها للاتفاق قبل توقيعها .

9- متابعة تأشير تذاكر العودة وتثبيتها، وكذلك متابعة فحص المجموعة السياحية من الأمراض المختلفة وبشكل خاصة (أمراض الدم).



مجموعة من السياح في أحد المواقع الأثرية المصرية



قيام المرشد بالشرح والتفسير لمجموعة من السياح

رابعاً : عند انتهاء البرنامج وتوديع المجموعة

1. تسليم قائد المجموعة الوثائق والوصولات المتعلقة به كافة.
2. التأكد من جوازات السفر .
3. التأكد من تذاكر السفر وصلاحيتها، وتثبيت المغادرة عليها مع بطاقة تسجيل أسماء المسافرين .
4. تدقيق الحسابات الشخصية لإفراد المجموعة كافة والتأكد من عدم وجود أي مبالغ متبقية بذمتهم إلى الفندق عن الطلبات غير المشمولة بالخدمات .
5. التأكد من عدد المسافرين قبل مغادرة المجموعة إلى المطار .
6. الانتظار حتى رحيل المجموعة بشكل نهائي قبل مغادرة المطار، أو نقطة المغادرة أين كانت .
7. كتابة تقرير عن المجموعة يتضمن الأتي:

ـ تقييم للرحلة ولتفاصيل فعالياتها بالكامل.

ـ تفاصيل المجموعة والمنهاج والملاحظات الخاصة بهما.

ـ مجموع المصاريف النقدية التي دفعها .

ـ التسوية الحسابية النهائية .

وهنالك العديد من الحالات الحرجة والخطرة التي يواجهها المرشد السياحي في أثناء عمله وهنا يمكننا إدراج عدد من الأسس للتعامل مع هكذا حالات وكيفية التغلب عليها.



الشكل رقم (2) أسس التعامل مع الحالات الحرجة والخطرة

أسئلة الفصل الثالث

س1 عرف المرشد السياحي ، مع ذكر أهم العناصر التي يتضمنها التعريف.

س2 اذكر بالتفصيل أهم الصفات العامة التي يتصف بها المرشد السياحي.

س3 للمرشد السياحي عدد من الصفات الشخصية الواجب التحلي بها ،وضح ذلك.

س4 ما المقصود بالمهارات الإنسانية التي يجب إن يتمتع بها المرشد السياحي؟

س5 وضحّ ومن خلال الرسم أهم المهارات الواجب أن يتمتع بها المرشد السياحي عن غيره.

س6 للمرشد السياحي العديد من المهام الملقاة على عاتقه، أذكر اثنين من تلك المهام بالتفصيل.

س7 من واجبات المرشد السياحي هو استقبال المجموعة السياحية وتحقيق اللقاء الأول معها، أشرح أهم النقاط التي يقوم بها المرشد السياحي باتجاه المجموعة السياحية.

س8 هناك مجموعة من الواجبات الملقاة على عاتق المرشد السياحي خلال تنفيذه لمنهاج الرحلة ، وضح ذلك بالتفصيل.

س9 ماهي أهم الواجبات التي يجب على المرشد السياحي القيام بها عند انتهاء البرنامج السياحي وتوديعه للمجموعة السياحية.

س10 ما هي أهم أسس التعامل مع الحالات الحرجة والخطرة.

الفصل الرابع: مهارات الاتصال السياحي والعلاقات العامة

((أهداف الفصل))

بعد قراءتك عزيزي الطالب لمضمون هذا الفصل ستكون قادراً على:

1 . توضيح أهمية الاتصال السياحي وتعريفه .

2 . شرح مفهوم الاتصال السياحي .

3 . ماهية العلاقات العامة في الإرشاد السياحي .

4 . شرح أهم مواصفات، ومهارات، وواجبات موظف العلاقات العامة في الإرشاد السياحي .



أولاً: تعريف الاتصال السياحي وإطرافه

لم تكن وسائل الاتصال بشكل عام وفي المجال السياحي بوجه خاص معقدة في الماضي؛ لان النظام الاقتصادي والاجتماعي كان بسيطاً، والاتصال بين إفراده وجماعاته منظماً وسهلاً،وواضحاً، إما اليوم وفي ظل الانفتاح العالمي والتقدم التكنولوجي وانتشار وسائل الاتصال بكافة إشكالها وأنواعها باتت تشكل نوعاً من التحدي الداخلي والخارجي فيما يخص المنظمات، وبالتالي أصبحت الحاجة الملحة تستدعي امتلاك المهارات والمؤهلات الواجب توافرها في الموارد البشرية في داخل المنظمة للقيام بدورها لتحقيق أهدافها القصيرة والطويلة الآجل .

إما في مجال السياحة وكظاهرة لافتة للنظر في مطلع القرن الحادي والعشرين فقد أصبح امتلاك مثل تلك المهارات شئ لابد منه لمواكبة التطور التكنولوجي والمعلوماتي الهائل .

4-1-1 تعريف الاتصال السياحي

ترتبط عملية الاتصال السياحي مباشرة مع الجمهور، ويتم من خلالها تبادل المعلومات فيما بين الجمهور والمنظمة المعنية .

ويمكن تعريف الاتصال السياحي بأنه: عملية تبادل المعلومات، والأفكار والآراء بين المرشد السياحي والسائح (بين المرسل والمستقبل) من خلال وسيلة اللغة بهدف التأثير أو الإقناع .

ومن خلال هذا التعريف يمكننا استخلاص الآتي:

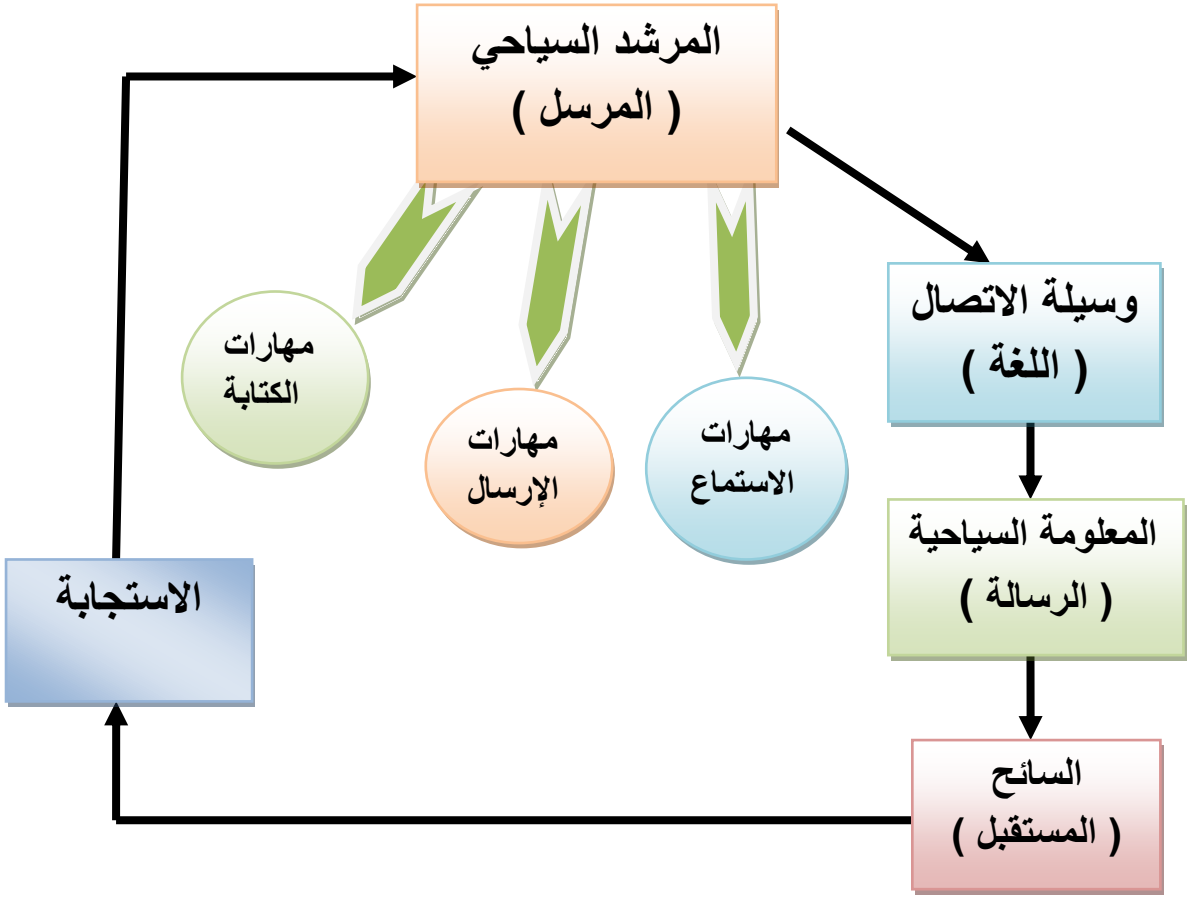
1. تبادل المعلومات والأفكار .
2. وجود شخص يتمثل بالمرشد السياحي (الممثل عن المنظمة) وهو المرسل والسائح، أو المجاميع السياحية المتمثلة بالمستقبل.
3. لابد من وجود وسيلة سواءً كانت مشتركة أم غير مشتركة، والمتمثلة باللغة والتي تؤدي دورها في التأثير على الآخرين.

4-1-2 الاتصال السياحي: وهو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين المرشد السياحي والسائح بلغة مفهومة من الطرفين (بين المرسل والمستقبل) بهدف التأثير، أو الإقناع .

وعند إجراء عملية الاتصال لا بد من وجود عدد من الأطراف والعناصر التي تتم من خلالها عملية الاتصال بنجاح ، وفيما يأتي توضيح مبسط لتلك الأطراف :

1. المرسل: (Sender) المرشد السياحي وهو مصدر الرسالة المطلوب نقلها إلى المرسل إليه (المجموعة السياحية).
2. الرسالة: (The letter) وهي مجموعة الكلمات والرموز والمعاني المطلوب إرسالها او تسليمها للمجموعة السياحية بوساطة المرشد السياحي.
3. القناة او الوسيلة : (channel) وهي وسيلة الاتصال التي تستعمل لنقل الرسالة المطلوب توصيلها إلى أفراد المجموعة السياحية.
4. المستقبل (Receiver) المجموعة السياحية، وهو: المرسل إليه أو إليهم أو متلقي الرسالة أو الطرف المطلوب إيصال الرسالة إليه.

5. التغذية العكسية (Feedback) وهي الاستجابة المطلوبة بعد استقبال الرسالة وتفسيرها أي (إدراكها) وفهمها من قبل المرسل إليه او إليهم. والشكل فيما يأتي يوضح العناصر الأساسية لعملية الاتصال.



الشكل رقم (3) عملية الاتصال السياحي

وينبغي على المرشد السياحي مراعاة الأمور الآتية عند إجراء عملية الاتصال السياحي :

1. أن يتأكد المرشد السياحي بان الغرض من الاتصال هو الإجابة على سؤالين هل الاتصال ضروري؟ وما هي أهداف الاتصال؟
2. أن يعرف المرشد السياحي المجموعة السياحية، مما يجعل شكل الرسالة ومحتواها متناسبين مع طبيعة المجموعة السياحية.
3. يقوم المرشد السياحي ببناء رسالته واضعاً المستقبل في ذهنه ويمكن أن يضع نفسه في مركز المستقبل في أثناء إعداده للرسالة حتى يتجنب الكلمات والعبارات التي يمكن أن تسيء إلى الشخص المرسل إليه.
4. أن يختار وسيلة الاتصال المناسبة، وهذا يعتمد جزئياً على المحتوى والبيئة والزمن .
5. اختيار وقت الاتصال، ويكون إما في الموقع السياحي أو في الحافلة السياحية، وغيرها من الأوقات التي يشعر بأنها مناسبة للمجموعة السياحية .

4-1- 3 مهارات الاتصال

يمكننا هنا تقسيم مهارات الاتصال إلى نوعين،وهما مهارات الاتصال الشفهي ومهارات الاتصال التحريري .

1- مهارات الاتصال الشفهي : وتشمل مهارتين هما:

أ. مهارة التحدث: وتتم عن طريق نقل الرسالة من خلال استخدام الكلمات الشفهية من قبل المرسل

ب. مهارة الاستماع : وتتم عن طريق استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل ولان الرسالة المرسلة شفهية، فقد عدت مهارة الاستماع من مهارات الاتصال الشفهي .

2- مهارات الاتصال التحريري:وتشمل مهارتين هما:

أ. مهارة الكتابة : وتتم من خلال نقل الرسالة بوساطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل .

ب. مهارة القراءة : وتتم عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل؛ ولأنّ الرسالة مكتوبة فقد عُدت مهارة القراءة من مهارات الاتصال التحريري .



مهارة الاتصال المباشر بين المرشد والسياح

ثانياً: تعريف العلاقات العامة وأهدافها في الإرشاد السياحي

تزايدت أهمية العلاقات العامة في مجال السياحة والإرشاد السياحي خاصة إن تلك الأهمية حظيت بها وتنامت قوة تأثيرها في عصر تكنولوجيا الاتصال والانفتاح الإعلامي بين دول العالم جميعاً.

تتجسد العلاقات العامة بشكل واضح في المجال السياحي على اعتبار إن العلاقات العامة كمهنة وفن تقوم بالخدمات الإعلامية،والإدارية المخططة، وهو مضمون العمل السياحي الذي يقوم على الإدارة والتخطيط والإعلام والخدمات، الأمر الذي لا يمكن للمنظمات والدول السياحية الاستغناء عنه .

4-2-1 العلاقات العامة في الإرشاد السياحي

تعرف العلاقات العامة السياحية بأنها: حلقة اتصال لتوجيه وتنمية علاقات المهتمين والمنتفعين بالسياحة في بلد ما أو بين بلدين، أو أكثر، وتغذية كل طرف للآخر بالمعلومات السياحية الواضحة والدقيقة، والعمل على تنمية وتحسين واستمرار هذه العلاقات؛ مما ينتج عنه زيادة في عدد السواح.
كما يمكن تعريفها بأنها الجهود المبذولة التي تقوم بها المؤسسات السياحية لتحسين صورتها في أذهان السياح، وكسب ودهم ورضاهم، ودعم التفاهم والصلات القوية بينهما مع المحاولات المستمرة لكسب الثقة ودوام الانسجام.

والعلاقات العامة تقوم بمهامها لتحقيق تلك الأهداف وهي تحسين الصورة وكسب ود ورضا السياح والصلات القوية معه إذ تسعى إلى تحقيق ذلك عن طريق وسائل الترويج المختلفة .

وتشمل العلاقات العامة في الإرشاد السياحي الجهود الإدارية المبدعة والمدروسة من قبل المرشد السياحي في المؤسسات والشركات السياحية لنشر الحقائق والمعلومات والأفكار والآراء المتعلقة بالمواقع السياحية بما يساعد على إقامة جسور الصداقة والتفاهم والثقة مع أفراد المجموعة السياحية لتحسين الصورة الذهنية عن البلد لتحقيق زيادة كبيرة في عدد السائحين؛ ولهذا فالعلاقات العامة في الإرشاد السياحي ليست وظيفة إدارية يكلف بها المرشد السياحي وإنما هي فلسفة وأسلوب عمل لتحقيق تكامل الصورة التي تظهر عليها السياحة لدى المجموعات السياحية الوافدة .

4-2-2 أهداف العلاقات العامة

تتنوع أهداف العلاقات العامة من مؤسسة إلى أخرى تبعاً لطبيعة المؤسسة واتساعها ونوعية جمهورها والمجال الذي تعمل فيه، فأهداف العلاقات العامة في مؤسسة تجارية تختلف عن أهداف المؤسسة الخدمية أو الثقافية.
أما في المؤسسة السياحية فإنّ أهداف العلاقات العامة لا تخرج عن الإطار العام للأهداف الخدمية ولكنها لها خصوصية تتلاءم مع طبيعة عمل وأهداف هذه المؤسسات والتي يمكن تحديدها بالآتي:

1. التعريف بأهمية المؤسسات السياحية ودورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية .
2. الارتقاء بمستوى الخدمات السياحية والاهتمام بأسلوب أدائها كسباً لثقة الجمهور وتأييده .
3. التعريف بالمنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة عن طريق وسائل وفنون الاتصال المتنوعة.
4. إقامة علاقات مثمرة ومستمرة مع أجهزة الإعلام في الداخل والخارج وهذا الهدف يفيد المؤسسة في أثناء المواسم السياحية وقبلها.
5. أقامة دورات تثقيفية وتعليمية للعاملين في السياحة وتدريبهم على أصول ومبادئ العمل السياحي وسبل كسب ثقة السياح .
6. تزويد المؤسسة السياحية بالمتغيرات الجديدة التي تحدث في عالم السياحة من تقنيات وقرارات وتعليمات .
7. تهيئة الرأي العام السياحي والعمل على تنشيط الرغبة في السفر والسياحة .

4-2- 3 صفات الموظف في العلاقات العامة السياحية

للموظف في العلاقات العامة أن يتحلى بعدد من الصفات الأساسية نذكر منها الآتي :

1. القدرة على الاتصال وتعد هذه الصفة من أولى واهم الصفات التي يجب أن تتوافر في الموظف الذي يعمل في العلاقات العامة، سواء في مجال السياحة أو في المجالات الأخرى، والاتصال وكما هو معروف له مستويات مختلفة وفي هذا المجال تتحدد قدرة الموظف في العلاقات العامة في الاتصال على النحو الآتي :

أ ـ الاتصال المباشر بالآخرين: ويتمثل بالاتصال بالجمهور، أي الجمهور الذي تتعامل معه مباشرة .

ب ـ الاتصال بوسائل الإعلام الجماهيرية: وهي الوسيلة التي بوساطتها يقدم الإعلام الخدمات الخاصة بالبضائع أو الإعلان عن برامج وأنشطة المؤسسات المختلفة في القطاعات كافة.

2. توفر الشخصية المحبوبة لدى العاملين بالعلاقات العامة: إن توفر الشخصية المحبوبة يعد شرطاً من شروط نجاح الموظف في العلاقات العامة في المجال السياحي والتي تتمثل بقيامه بعمله ومسؤولياته اليومية وأهم شروط تلك الشخصية هي الجاذبية، والإحساس بالآخرين، والاتزان، والاستقامة، وسعة الصدر والذاكرة القوية،والإخلاص في العمل، والتفاؤل وتحمل المسؤولية.

4-2-4 مهارات الموظف في العلاقات العامة في السياحة

للموظف في العلاقات العامة علاقة ببعض الأماكن والجهات المختلفة التي تتطلب بعض المهارات التي يعد التعرف عليها وإجادتها من الأمور اللازمة للموظف في العلاقات العامة وتتمثل هذه المهارات في صلاته وعلاقاته بالأماكن السياحية وطرق العمل فيها وهي تشمل ما يأتي:

1. علاقته بالسياح: لا بد من معرفته بأصول وفن المحادثة من دون التقليل من قدراته مع ضرورة إلمامه بطبيعة عمل الضيوف وكيفية التعامل معهم ومجاملتهم والاحترام المتبادل .
2. صلته بالعاملين في الفنادق: من الضروري معرفته بطريقة عمل الفنادق بصفة عامة مع ضرورة الإلمام بعمليات الحجز وتأكيدها، أو إلغائها، وكيفية تنفيذها عند الحاجة ومدتها والوقت المناسب لذلك ومستوى الفنادق وتنمية العلاقات الشخصية مع العاملين فيه .
3. صلته بشركات النقل والسياحة:ضرورة تنمية علاقاته معها، ومعرفة أصول عملياتها وتقوية الصلة المستمرة بها.
4. صلته بأصحاب الخدمات السياحية: وهي ضرورة إيجاد علاقة مع رجال المطاعم، والنوادي الرياضية والجهات التي تشترك في تقديم الخدمات السياحية للسياح والتعرف الى طرق وظروف الاتصال بهم وطرق استثمارها.

4-2- 5 واجبات الموظف في العلاقات العامة في السياحة

لابد من قيام الموظف في العلاقات العامة في المجال السياحي بعدد من الواجبات والالتزام بها وهي كما يأتي:

1. وضع برامج إعلامية متكاملة يتم بها توجيه الجهود والطاقات لتحقيق أهداف إعلامية بغية الوصول إلى الجمهور المستهدف، وترويج المنتوج السياحي، وخلق الثقة والتفاهم بينهما.
2. تقديم الشركة والنشاط السياحي بها والمنتوج السياحي تقديماً مناسباً يستهدف جذب انتباه الجمهور.
3. بناء السمعة الطيبة والصورة البهية والمشوقة والمقنعة للبلاد، والشركات السياحية به.
4. محاولة التعرف عل متطلبات الجهات وآراء الجمهور المتعامل مع الشركة السياحية في داخل البلاد وخارجها .

أسئلة الفصل الرابع

س1 ما المقصود بالاتصال السياحي، وما هي أهم أطراف الاتصال السياحي؟

س2 وضح بالرسم عملية الاتصال السياحي بالتفصيل.

س3 هنالك عدد من الأمور التي من واجب المرشد السياحي مراعاتها أثناء عملية الاتصال، اذكرها بنقاط محددة.

س4 تشتمل مهارات الاتصال الشفهي على نوعين من المهارات، اذكرها مفصلاً.

س5 ما هي كل من :

1- مهارة الكتابة؟

2- مهارة القراءة؟

ومن الذي يقوم بتوجيهها ولمن ؟

س6 ما المقصود بالعلاقات السياحية؟ اشرح ذلك.

س7 ما هي أهم العلاقات العامة في المجال السياحي، وهل تختلف عن أهداف العلاقات العامة في المؤسسات الأخرى .

س8 على الموظف في العلاقات العامة أن يتحلى بعدد من الصفات، وضح ذلك بنقاط .

س9 يتمتع الموظف في العلاقات العامة في السياحة بمهارات متنوعة ومتعددة تتمثل بصلاته، وعلاقاته بالأماكن السياحية وطرق العمل فيها، اشرح بالتفصيل تلك المهارات .

س10 للموظف في العلاقات العامة السياحية عدد من الواجبات الملقاة على عاتقه،وضح ذلك بالتفصيل.

الفصل الخامس: دور الإرشاد السياحي في إدارة الرحلات السياحية

((أهداف الفصل))

بعد قراءتك عزيزي الطالب لمضمون هذا الفصل ستكون قادراً على :

1. مفهوم الرحلة السياحية.
2. أسلوب إدارة الرحلة السياحية.
3. متطلبات تنفيذ الرحلة السياحية.
4. دور الإرشاد السياحي في إنجاح الرحلة السياحية.



أولاً: مفهوم الرحلة السياحية

الرّحلةُ هي الارتحالُ أو الانتقال من مكان إلى آخر، والجمع رِحْلات، و رَحَلات ورِحَلُ، والرّحلةُ السياحية هي النزهة، والترويح عن النفس والرحلة هي السفر، والرحلة السعيدة عبارة تستخدم للتوديع والأماني الطيّبَة لمسافر يغادر، ورِحْلَة كتاب يصف فيه الرحَّالة (كثير السَّفر) ما رأى.

أما أدب الرّحلات فهو مجموعة الآثار الأدبيَّة التي تتناول انطباعات المؤلِّف عن رحلاته في بلاد مختلفة وقد يتعرَّض فيها لوصف ما يراه من عادات وسلوك وأخلاق.

ولقد عَرَف العالَم ثلاثةَ أنواع من الرَّحلات قبل الإسلام، وهي الرحلات الحربيَّة، والرحلات التجارية، والرحلات السفارية أو الدبلوماسية، وكانت الرحلات الحربية تهدف إلى التوسُّع في الأرض على حساب الأمم الضعيفة؛ بغرض استغلال مواردها، وفرْض سيادتها والسيطرة عليها، فالحرب ليس لها هدفٌ إلاَّ السَّلب والنَّهب، وافتقدت معظم هذه الرَّحلات للبعد الجغرافي،ولقد غيَّر الإسلام مفهوم الرّحلة الحربية من مفهوم القِتال من أجل السَّلب والنهب، إلى وضْع مفهوم عالمي لفلسفة القتال، حيث جعل للقِتال أُسسًا واضحة، وأهدافًا مشروعة .

أما هدف الرحلات التجارية آنذاك فلم يخرج عن نِطاق اكتشافِ أسواق جديدة، وبَيْع أكبر كمية من المنتجات والغلّات، واكتساب أكبر قدرٍ من الأموال، ولقد شغلت التجارة الحيزَ الأكبر من تفكير هؤلاءِ التجار، الأمر الذي شَغلهم عن تَرْك أيِّ أثر لوصف تلك البلاد التي شاهدوها، ولتكون دليلاً لِمَن يأتي ورائهم، ربَّما كان هذا التكتُّم مقصودًا من قِبَل التجار، حتى لا يتابعهم أحدٌ، وينافسهم في تلك الأسواق الجديدة. ولقد غيَّر الإسلام مفهومَ الرحلة التجارية من اقتصار هدف التاجر على الكَسْب وجمع المال فقط، إلى اتِّساع هذا الهدف، ليكونَ التاجرُ داعيًا إلى نشْر الدِّين الإسلامي .

أما الرِّحلة السفاريَّة فهي رحلةٌ تكليفيَّة تصدر بأمر من السُّلطة الحاكمة، أو مَن يمثلها، وقد وظَّفت الدولة القديمة السِّفارة، لنقل الرسائل المتبادلة بين دولتين، أو بين حاكم الدولة وأحد ولاته، وقد تكون الرِّسالة شفويةً أو مكتوبة، ولم يكن للسفير دَورٌ مرسوم غير حمل الرِّسالة وتوصيلها.

1-1-5 أسلوب إدارة الرحلة السياحية

المنظمة السياحية كنظام تستمد مواردها في صورة مدخلات من البيئة المحيطة بها لتقدمها من ناحية أخرى كمخرجات في صورة خدمات سياحية وفندقية. كما قد تتوفر الكثير من الفرص التي يمكن أن تقتنصها المنظمة من البيئة التي تعمل بها، فضلا عن التهديدات أو المعوقات التي يمكن أن تتعرض لها وهذا يتطلب ضرورة الاستعداد الإداري المسبق لها وأعداد الاستراتيجيات والسياسات الإدارية الملائمة للتعامل معها. ومن الجدير بالذكر أن مفهوم البيئة بصورة شاملة هي القوى ذات الصلة التي تقع خارج حدود المنظمة السياحية كافة، ويقصد بها تلك القوى ذات الصلة بجميع المتغيرات أو الكيانات التي تؤثر

على أداء المنظمة السياحية. وعادة ما تتصف البيئة التي تعمل فيها المؤسسات السياحية بأربعة خصائص أساسية يشار إليها باللغة الإنجليزية Four Ds **(4Ds)** وهي:



الشكل رقم (4) خصائص البيئة المحيطة بالمؤسسة

أن البيئة التي تحمل هذه الصفات هي بيئة دائمة التغير، فالمصاعب متجددة، والخطر غير محدد والحركة في حد ذاتها تغيير إلى الإمام والتنوع يعني عدم وجود حدود ساكنة، ومن ثم فأن المنظمات التي تبقى ساكنة في بيئة ديناميكية سوف تفشل لا محالة. وهكذا يتبين لنا أن البيئة السياحية تتأثر بعدة كيانات بيئية مختلفة مثل البيئة التنافسية، البيئة الاقتصادية، البيئة السياسية، البيئة الطبيعية، البيئة التكنولوجية والبيئة الاجتماعية والثقافية.

وتتضمن إدارة الرحلة السياحية تشكيلة واسعة من الخدمات مثل النقل والإقامة ووسائل الراحة والتسلية وخدمات أخرى مكملة للسياح. كما يقوم منظمو الرحلات بالتنسيق بين الفنادق والمطاعم وشركات النقل عن طريق طرح برامج سياحية متكاملة وتوفير مرشدين سياحيين مع بيان الأسعار والمدة الزمنية المحددة للرحلة ليعمل هذا على إشباع حاجات السياح . أما الإطار العام لإدارة الرحلة السياحية فهو :

1- إعداد وتنظيم البرامج السياحية والتعريف المسبق بالمواقع السياحية التي ستتم زيارتها. وتحدد أنواع البرامج السياحة من خلال :

-الغرض من الرحلة (الدافع).

-الفئة الموجهة إليها الرحلة (رجال إعمال، أو عائلات).

-السوق السياحية (الدول المصدرة للسياح، أو البلد المحلي).

واستنادا لذلك يقسم الطلب على الرحلات السياحية إلى الطلب السياحي المحلي أو الداخلي والطلب السياحي العالمي أو الخارجي، وفي معظم الأحوال فإنّ العوامل المحددة للطلب السياحي تكاد تنحصر في العوامل الآتية:



الشكل رقم (5) العوامل المحددة للطلب السياحي

1- تنظيم عمليات النقل وتتضمن خدمات النقل من موقع الإقامة الدائمة للسياح إلى الموقع السياحي وبالعكس .

2- تنظيم الحجز في الفنادق والمطاعم. وتتضمن تقديم خدمات الإيواء في الفنادق والمنتجعات، أو المخيمات، أو الموتيلات. فضلا عن تقديم خدمات الطعام والشراب بواقع ثلاث وجبات وبيان أسعارها .

3- تنظيم الجولات السياحية داخل الموقع وإدارة الوقت بما يحقق الفائدة المرجوة من الزيارة ومن اجل تحقيق إدارة جيدة للرحلة السياحية تصنف الرحلات السياحية إلى مجموعة من الأنواع يمكن بيانها بتقديم خدمات تكميلية مثل الدلالة السياحية، وسمات الدخول، وإصدار وثائق تأمين المسافرين والأمتعة وغيرها.



الشكل رقم (6) أنواع الرحلات السياحية

ومن الجدير بالذكر أن الإدارة السليمة للرحلة السياحية تعود بالفوائد الكبيرة على السياح التي يمكن بيان بعضها كما يأتي:

1. التقليل من مشاكل اختلاف اللغة للسياح، ولاسيما حين اختيار مرشد على علم بلغة السياح أو الوفد السياحي
2. التقليل من كلفة الرحلة السياحية على السائح، وذلك بالاختيار المسبق بين البدائل المتاحة، أو التعامل المسبق مع الأسعار لمختلف الخدمات المقدمة إلى السائح.
3. تيسير عمليات الحجز في الفنادق وضمانتها وتحقيق النقل الأمين، وتحقيق الاقتصاد في الجهد والوقت الذي يبذله السائح في سبيل الحصول على الحجز .
4. تحقيق الأمان للسائح وذلك بتحديد المسافات والأماكن مسبقا .
5. توطيد العلاقات الاجتماعية والثقافية مع المجموعة .

أما المعوقات التي تواجهها إدارة الرحلة السياحية فتتمثل بالأعداد الضخمة وكيفية السيطرة عليها في أثناء التنقلات والمغادرة. فضلا عن أن المشارك في الرحلة لا يتمتع بقدر كبير من الحرية إذ انه مرتبط بالمجموعة التي يسافر معها وانه مقيد بالبرنامج الخاص بالرحلة والذي تم صنعه من قبل مدير الرحلة. أما العناصر المهمة التي تؤخذ بنظر الاعتبار لدى مدير الرحلة لضمان نجاح الرحلة فهي :

1. المعرفة التامة بالمقومات الطبيعية للبلد، مثل الأرض، والمناخ، والمياه .
2. المعرفة بالمقومات البشرية، مثل السكان، والقوى العاملة، والتراث والثروة الثقافية.
3. المعرفة بالمقومات المساعدة والتكميلية، مثل المرافق والخدمات العامة والمرافق والخدمات المتخصصة .

5-1-2 متطلبات تنفيذ الرحلة السياحية

إن عمل المرشد السياحي الرئيس هو تيسير فهم السائح وتقبله لمنطقة القصد وما تحتويه من خدمات ومرافق، وإقناعه بأنها قادرة على تقديم وتوفير ما يحتاجه من تسهيلات تجعل رحلته موفقة، ومتعته متحققة، واستجمامه ناجحا وانتجاعه كاملا، ولكي يقوم المرشد بهذا العمل الرئيس لا بد له أن يعرف التفاصيل عن منطقة القصد وعمّا تحتويه من موارد وإمكانات متاحة ومتحققة فعليا، كعرض سياحي وكمكونات فرعية للمنتوج السياحي الرئيس المتمثل بالرحلة السياحية، ولا بد له من أن يعرف هذا لعدة أسباب وأهداف ومقاصد، منها: أن المعرفة بالشيء ستعني إمكانية استعماله واستغلاله والإفادة منه، وكذلك ممكن أن تؤدي إلى عرضه أمام المستفيدين منه وقاصديه وتحقيق أهدافهم من التوجه له وقصده، والمعرفة بهذه الموارد والإمكانيات تعني استغلال أفضلها وتقديم أحسنها للسياح والابتعاد عمّا هو غير متكامل أو غير قادر على تحقيق الفائدة المقصودة بالكمية والنوعية المطلوبتين.

إن معرفة المرشد بهذه التفاصيل بمنطقة القصد هي كمعرفة أي وسيط بين منتج ومستهلك بين بائع ومشتري بخواص ومزايا وفوائد وايجابيات ما يتوسط فيه وإبرازها واطلاعه على النواقص والسلبيات وتجنبها أو معالجتها وتصحيحها قبل البيع. وبشكل عام فإن أهم متطلبات تنفيذ الرحلة السياحية فيما يخص المرشد السياحي يمكن بيانها كما يأتي:

1- المعرفة بما يتعامل معه من معطيات ذات أثر في تحقيق الهدف, والمقصود بذلك أية معلومات عن منطقة القصد، وما تحتويه من خدمات ومرافق، وتسهيلات، وجواذب ومشوقات سياحية بالإمكان أن تسخر لخدمة السياح الوافدين، والتي لا بد لهم من معرفتها والاطلاع على تفاصيلها لإقناعهم بجدوى الرحلة وصحة قرار شراء الخدمة وقصد هذه المنطقة.

2- لا بد له كذلك من أن يكون مطلعا ومتفهما لحقوق وواجبات أطراف العملية السياحية في موقع القصد السياحي من مقدمي الخدمة السياحية، إلى السكان المحليين والسياح الوافدين، وقادراً على افهام كل طرف بما له وما عليه حتى يضمن الانسجام في تفاعلاتهم مع بعضهم الآخر في تحقيق هدف الرحلة السياحية.

3- لا بد للمرشد السياحي من الحصول على البيانات والوثائق، والنشرات، ومختلف أنواع المطبوعات والمرئيات، والتي هي أدوات يقدر بوساطتها على توظيف معرفته من خلال الاتصال والعلاقات العامة؛ من التواصل مع المجاميع الوافدة،وتسخيرها لاطلاعهم على ما تكتنزه المنطقة من ثروات ومعطيات ومميزات قادرة على توفير المتعة والبهجة والاستمتاع له، وبالتالي تحقيق الرضا لدى السائح وشده للعودة إلى المنطقة مستقبلا.

4- اكتساب ما يحتاجه من مهارات، ليوظف المعرفة والمعلومات، والوثائق، والبيانات، وطرق الاتصال والعلاقات، ليوظفها سوية في تقديم الشروحات والتعليقات الكافية والمؤثرة في تحقيق الرضا عن المنتوج السياحي المتمثل بالرحلة السياحية، وعلى وضع بذرة الرغبة لدى السائح بالعودة إلى المنطقة مستقبلا .

تتعدد المتطلبات الأساس والضرورية لمساعدة المرشد السياحي على النجاح بعمله كوسيط وكمرشد وكموضح وكبائع، وتكثر، وتتوسع، وتتشعب؛ لكن هناك مجموعة من الوسائل والأدوات التي ينبغي على المرشد السياحي معرفتها، سنسعى إلى حصرها في بضعة عناوين رئيسة ونقتصر حديثنا في كل عنوان على ما هو أساس تاركين المجال أمام المرشد النشط والمتحمس إلى تحديد الإضافي منها من مراجعته وتدقيقه التفاصيل المتعلقة بها:

1- المعلومات عن الجواذب السياحية في منطقة القصد

على الرغم من أن المرشد السياحي يعمل على وفق جدول محدد ومنهج مثبت مسبقا في برنامج الرحلة، ولكن من المفيد جدا له معرفة ما تحتويه المنطقة من عوامل جذب فريدة ومتميزة، وأصيلة في البلد والمنطقة؛ لكي يتمكن من اقتراح وتطوير المناهج المعدة والبرنامج المعتمد، وان يضيف فعاليات جديدة للبرنامج القائم. وكذلك فان هذه المعرفة مفيدة لو طلب احد أفراد المجموعة التعرف على مورد سياحي معين، أو إلى جذب سياحي جديد وغير مدرج في منهاج الرحلة، فيستطيع هو آنذاك تأكيد وجود هذا المورد من عدم وجوده. وهذه المعرفة ذات فائدة حينما يقترحها على المجموعة ويغريها بتجديد الزيارة مستقبلا للاطلاع على جواذب غير مدرجة في رحلتهم الحالية هذه.

2- خارطة التوزيع السياحي

بالرغم من أن الخرائط عن المواقع السياحية موجودة بكثرة، ولكن المرشد السياحي قد يعتمد على خارطة تفصيلية للبلد عليها المواقع والجواذب السياحية، قد يضيف مفردات أضافية على ما يحتويه الموقع أو يميز عنصر الجذب، وبعدها أو قربها من الطرق الرئيسة وأفضل سبيل للوصول إليها وأحسن وقت لزيارتها. وهنالك بعض الجواذب يكون من المفيد جدا زيارتها في موعد ووقت وموسم معين، لكي يحصل الزائر على المردود المتوقع من الزيارة، فبعض الغابات؛ ولاسيما تلك المكونة من الأشجار المتساقطة الأوراق يكون أفضل موسم لزيارتها هو الخريف، إذ إن هذه الظاهرة الطبيعية وما يميزها يدفع العديد من منظمي الرحلات، ومنتجي السفر المنتظم إلي تنظيم جولات سياحية ليوم أو أكثر لمشاهدتها، والاستمتاع بألوانها، وأجوائها الجذابة، والساحرة.

وبالمقابل فان المراقد الدينية والمزارات يخصص لها في كثير من الأحيان موسم معين أو حتى يوم معين لزيارتها وهناك بعض المزارات التي لها عيد معين (يوم واحد أو عدة أيام) تكون زيارتها فيه مطلوبة ومفضلة، ومحبذة دينيا، واجتماعيا وترويحيا، وما عدا ذلك تكون هذه الأماكن خالية من الرواد تقريبا، أن هذه المعلومات ستساعده على تحديد الأماكن والتوقيتات لتحقيق زيارة ناجحة أو جولة نافعة وتؤدي إلى مردود أفضل لدى السياح من الرضا والاستمتاع.

وفي معظم الأحوال فان غالبية المرافق والخدمات والتسهيلات الموجودة في منطقة القصد موجودة أصلا لخدمة سكانها المحليين، ولكنها ضرورية وأساسية لأية تنمية، وأي تطور ومن دونها لا يمكن للمشاريع السياحية أن تنفذ أو تطور.

3- المداخل الرئيسة وطرق النقل

لا بد للمرشد السياحي الناجح، والذي يخطط ان يوفق في تحقيق أهدافه أن يعرف ولو بشكل عام محطات الدخول الرئيسة إلى منطقة القصد التي يعمل فيها، سواء كانت المداخل بحرية (موانئ) أم جوية (مطارات) أم برية (محطات القطار أو محطات الحافلات)، وكذلك مطلوب من المرشد السياحي أن يعرف الهيئات الرسمية العاملة في هذه المداخل سواء كانت الجوازات أم الكمارك أم مواقع الحجر الصحي والخدمات الزراعية والبيطرية والبنوك والمصارف، ومراكز الخدمة الطبية وغيرها ذات الفائدة للمجاميع السياحية الوافدة، وكذلك لا بد له من معرفة الطرق الرئيسة للبلد ونوعيتها أن مقاسات دولية أو وطنية أو محلية، ومدى توافر الخدمات الأساسية فيها وسيكون في كل هذه المحلات من المفيد جدا معرفته بالعاملين فيها.

4- المعرفة بالجوانب الإدارية والقانونية

المحافظات والمدن الرئيسة والاقضية والنواحي هي تشكيلات من المفيد معرفتها من قبل المرشد السياحي لمعرفة المستوى الإداري الذي لا بد له أن يتعامل معه حين حاجته إليه هو أو أفراد المجموعة التي يصاحبها، كذلك من المفيد جدا معرفة الجهات القضائية ومراكز الشرطة وبعض المحاميين للمساعدة حين الحاجة في حل أي إشكال يحدث لأحد أفراد المجموعة، مثل التعرض للسرقة أو انتهاك للحقوق أو التجاوز عليه، وغيرها من المشاكل الممكن حدوثها. ومرة أخرى نجد من المفيد توجد علاقات طيبة ومتينة بين المرشد السياحي وبعض العاملين في هذه الدوائر.

5- المناخ والأنواء الجوية

هذه فقرة مهمة ومفيدة من عدة نواحي، فهي مؤثرة في توقع الجو العام لمنطقة القصد في موسم ما، ومن ثم تقديم النصح لأفراد المجموعة عن الملابس الأكثر ملائمة لنزهة ما أو جولة ما، وسواء كانت في أثناء ساعات النهار أم الليل. كذلك تفيد هذه المعرفة في التخطيط للرحلات أو الجولات اليومية واختيار الجولة المناسبة لمناخ معين وبحسب التوقع الشخصي واستنادا إلى ما يتوافر من معلومات، وبيانات، وتنبؤات مناخية.

6- العادات والتقاليد والطقوس الدينية وأماكن العبادة

هذه إحدى المتطلبات الأخرى التي ليس من المفيد معرفتها فحسب، بل من المهم والضروري الالتزام بها. فعلى الرغم من أن المرشد السياحي هو من البلد، ولكن الاستزادة من المعرفة بالتقاليد والعادات والقيم الاجتماعية السائدة سيجعله قادرا على النصح والتوجيه بحيث يمنع حدوث أي سوء فهم متبادل ما بين القادمين من السياح والمحليين من السكان، ولا سيما حينما يكون السياح أو الوافدون من بلدان، ومجتمعات، وخلفيات مختلفة ومتنوعة عما هو موجود في منطقة القصد. ومن المفيد ـ أيضاً ـ معرفة الفروقات بين سكان المدن وأهل الأرياف لتفادي أية إشكاليات ما بين القادمين من المدن والمحليين من سكان الأرياف حتى وان كانوا من البلد نفسه. أما طقوس وأماكن العبادة للأديان الرئيسة في البلد فهي

مفيدة لإرشاد قاصديها من السياح الوافدين لممارسة طقوسهم الدينية ولا سيما أن هذا الحق للسياح منصوص عليه في لائحة حقوق السياح.

7- التاريخ والتراث والحضارة والثقافة

كلما استزاد المرشد السياحي من المعلومات عن هذه العناصر والجواذب السياحية كلما كان بموقع أفضل في إغناء تجربة مجموعته السياحية، وكلما زادت فائدته كمرشد ومعلم ومثقف لأفرادها كما يتطلب منه تقديم معلومات دقيقه عن المناطق التي يعمل فيها بشكل خاص، ومطلوب منه كذلك معرفه عامة عن بقية المناطق، والجواذب ذات الطبيعة البشرية والإنسانية، ليكون دليلا قادرا على تنويع الخدمة وتوسيع الفائدة وتعميمها، ويدخل في هذا المجال معرفة المناطق ومراكز الفن والتراث والمعارض والمسارح ودور العرض المختلفة والمراكز الفلكلورية والصناعات الشعبية وأخرى غيرها عديدة سيكون بإمكان المرشد السياحي تحديدها وإضافتها بحسب الموقع والوقت وطبيعة المنطقة.



رحلة سياحية في أحدى مناطق الآثار التاريخية القديمة

8- الموارد الطبيعية وعوامل البيئة

وهذه العناصر متنوعة بتنوع المناخ والتضاريس والموارد المائية والغطاء النباتي والثروة الحيوانية وغيرها من مكونات البيئة الطبيعية وعواملها، ولا سيما تلك التي تمثل ظواهر فريدة ومتميزة وأصيلة في تمثيلها لبيئة المنطقة أو ذات الجمال الطبيعي الخارق، فهذه يجب أن تؤشر أصلا على خارطته الخاصة لمنطقة القصد، ولكي يكون بإمكانه توجيه الاهتمام لها وتوفير الفرصة لزيارتها الآن أو في زيارات لاحقة، ولا بد له أن يعرف تلك المظاهر والموارد والعناصر والتي تعد ممثلة ونماذج متميزة للبيئة الطبيعية في المنطقة، بحيث تكون زيارتها حالة ضرورية ومطلوبة، مثل عيون الماء الفوارة، وينابيع المياه، والشلالات أو بعض أصناف الأشجار النادرة ومحميات الحيوانات والنباتات فضلا عن مناطق هجرة الطيور الموسمية، وغيرها .



يظهر الموارد الطبيعية في البيئة

9- المعلومات الخاصة بالمرافق والخدمات الترويحية

المقصود هنا بشكل خاص تلك المرافق والخدمات والتسهيلات المرتبطة بالترويح والاستجمام والتسلية والتنزه والرياضة وغيرها من الفعاليات التي يكثر الطلب عليها حينما يكون الإنسان بعيدا عن التزامات عمله الروتينية وواجباته البيتية والعائلية المعتادة، ومتفرغا للراحة والمتعة من خلال عطلته في منطقة القصد السياحي،بحيث يتوفر للسائح في منطقة القصد السياحي الوقت الطويل والكافي للراحة والاستجمام؛ لأنّ عدم ملئ الوقت بمثل هذه النشاطات سيؤدي إلى الملل والضجر والرتابة.

هنا تكون المعرفة بوسائل التسلية والترويح واجبا وضرورة تحتم على المرشد السياحي معرفة هذه المرافق ومحلاتها وأنواعها، بل و أسعارها وكلفة الدخول إليها أو المشاركة فيها، وعليه بالتأكيد معرفة الأنواع الملائمة للأعمار والجنس والمرحلة الحياتية العائلية، فكما يقدر أهمية هذه المرافق للكبار فهي ضرورية جدا للصغار، وهنا وجب عليه معرفة المتنزهات ومدن الألعاب وسواها من جواذب الصغار. وحتى المرافق المناسبة للكبار، وعليه إن يعرف تلك المناسبة للشيوخ، والمناسبة لمن هم في مقتبل العمر التي تجذب العزاب والتي تشد المتزوجين.

أن من متطلبات تنفيذ الرحلة السياحية أن يكون المرشد السياحي قادرا على تشخيص المرافق، والخدمات الترويحية المطلوبة، وبحسب كل حالة ورحلة ومجموعة سياحية، وان يستفيد من قائمة المعلومات الديمغرافية والتي ستؤشر له أعمار وثقافة ومهن وهوايات أفراد مجموعته، مما سيسهل عليه تحليل المرافق والنشاطات الترويحية الأكثر ملائمة وانسجاما مع مجموعته، ومما يتيح له الفرصة لاقتراح مرفق معين ونشاط محدد يخدم أهداف الرحلة ويحقق غايات أفراد المجموعة وكل حسب حاجاته وتوجهاته، وغاياته.

ثانياً: دور الإرشاد السياحي في إنجاح الرحلة السياحية

يلعب الإرشاد السياحي، دورا كبيرا في عملية نجاح الرحلة السياحية، فالمفهوم الحديث للإرشاد السياحي هو قيادة وتنظيم وإدارة الرحلات السياحية، وتنفيذ البرامج السياحية، للسائح أو للمجموعة السياحية، ومرافقتهم، ورعايتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم، وتنظيم وترتيب وتسهيل تنقلهم وإقامتهم ومساعدتهم على ممارسة الأنماط والأنشطة السياحية المحددة في برامجهم، وتوفير المعلومات التوضيحية اللازمة للسائحين. ومن الإرشاد السياحي 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 سفر قادر على إيصالهم إلى بغيتهم بأمان وسلام.

ويلعب المرشد السياحي الناجح دوراً هاماً في الدعاية والترويج المباشر للتراث الحضاري والثقافي في بلده، ويتوصل إلى ذلك بتزويد السائحين بالمعلومات الوافية عن بلد هو قدرته على إظهار أهمية وجمال وتنوع المنتجات السياحية في بلده، وبكسب ثقة السائحين والتعامل معهم بطريقة ترضيهم. ويعد المرشد السياحي هو الدليل في الرحلة السياحية الترفيهية والثقافية، وعليه تقع مسؤولية إنجاح الرحلة السياحية وتقديم صورة ايجابية عن وطنه للسائحين، وهو كما ذكرنا المصدر الذي يزود السائحين بالمعلومات التي يحتاجونها عن المناطق والمعالم السياحية التي يشاهدونها وينقل لهم صورة جيدة عن العادات والتقاليد الإيجابية والحياة الاجتماعية التي يعيشها السكان المحليين، ولا يحق للفرد أن يكون مرشداً سياحياً إلا إذا كان حاصلاً على رخصة مزاولة مهنة الإرشاد السياحي، وتمنح هذه الرخصة الجهة السياحية الرسمية المخولة في بلده، أو في البلد الذي يعمل فيها.

إن مزاولة مهنة الإرشاد السياحي ليست بالمهمة السهلة، وبقدر المتعة الكبيرة التي توفرها هذه المهنة للمرشد السياحي بقدر ما تجعله غالباً ما يواجه صعوبات، وعراقيل، ومتاعب كبيرة، فالمرشد السياحي الذي يستمتع بالسفر والرحلات والترفيه واكتساب صداقات، وبناء علاقات جديدة، تارة مع السائحين الذين يتعرف إلى بعض من ثقافاتهم وتقاليدهم وعاداتهم، وتارةً أخرى مع بعض سكان المناطق التي يقصدها للزيارة مرافقاً للسائحين، يجد نفسه عاطلاً عن العمل في بعض الأحيان. فالسياحة في كثير من البلدان لها مواسم معينة.

أن كلمة إرشاد ظهرت تدريجيا لتحل محل مصطلح تعليم وذلك لتمنح السائح كمّاً كبيراً من المعلومات التي يمكن أن تكون صحيحة ولكنها قد تصيبه بالملل، ويبدو الإرشاد في بعض الأحيان وكأنه أفضل مصطلح للتعبير عن الوظيفة التي تتعامل مع موضوعات غير معروفة لكثير من الناس، وهو على الأرجح أقرب ما يكون لتعليم لغة جديدة. لذلك فان الإرشاد الجيد هو الذي يتضمن العناصر الآتية:

1. استخدام ألفاظ واضحة.
2. التأكد من صحة المعلومات المقدمة للسياح.
3. القدرة على جذب انتباه السياح.

أما المبادئ التي يعتمد عليها الإرشاد الجيد فهي:

1. أن لا يعتمد على سرد المعلومات بطريقه مملة.
2. أن يتناسب الشرح مع مستوى السياح الثقافي.
3. أن يهدف لتقديم معلومات عامة.

أما الأهداف الرئيسية للإرشاد السياحي فتتمثل بمساعده السياح في التعرف على المعالم السياحية فضلا عن توعيه السياح للحفاظ على الموارد السياحية.

ويؤكد الكثير من المختصين انه حتى تكون مرشدا سياحيا ناجحا عليك أن تعيش أحلام الكثيرين من السياح، وهذا ما يفرق عمل المرشد السياحي عن عمل مشرف أو مدير الرحلة. حيث يعرف المرشد السياحي بأنه الشخص الذي يقوم بالإرشاد والشرح في مكان أو منطقة أو مدينة ما،أو هو الشخص الذي

يقوم بشرح الآثار والمعالم التاريخية للسياح مقابل اجر معين. وذلك فان المرشد السياحي لا يقوم غالبا بالسفر أو الترحال، بعكس مدير الرحلة الذي يعرف في صناعة السياحة والسفر بأنه الشخص الذي يسافر مع مجموعة من الناس لمسافات طويلة.

أن الإرشاد السياحي ومن خلال المرشد يعد أحد الأسباب الرئيسية لنجاح الرحلة السياحية أو فشلها، ذلك أن دور المرشد يتنوع طبقا لمكان الزيارة والزائر والغرض من الزيارة والمرشد نفسه، وأحد السمات المميزة للمرشد المحترف هي قدرته على تنفيذ قدر كبير من الواجبات والوظائف معا في وقت واحد. كما أن تطوير مهنة الإرشاد تعد مرحلة انتقالية من المرشد العادي إلى المرشد المحترف، إذ أن المرشد الحديث هو المستكشف الرائد والناجح الموجه (المعلم المخلص)، أما المستكشف فهو مرشد جغرافي في المقام الأول، وهو الذي يقود الطريق، وعادة يكون له معرفة تامة في المكان دون تدريب مسبق. ومن الأمثلة على ذلك مرشد الجبال ومرشد الصيد، إذ أن الدور الحديث للمرشد المستكشف قد يرتقي إلى دور القائد والوسيط، فللمرشد صورة داخلية وخارجية موجهة.

أن المرشد السياحي لابد من أن يبين للسائح التفاصيل حول المعلم السياحي أو الحضاري وأهمها مثلا: سنة البناء أو التأسيس أو مشاهير من قاموا بالبناء وتاريخ المعلم. كما أن الإرشاد في محميات الحياة البرية يتطلب معرفة وحذر معا فالمرشد السياحي يجب ان يقدم للسائح معلومات منها: الاسم، الموقع، وتاريخ المحمية، وتحديد فصائل الحيوانات الموجودة، والحيوانات والطيور المتوقع مشاهدتها وتوزيع الحيوانات في المحمية. في موقع المعلم يبين السائح أفضل الزوايا والأماكن لالتقاط الصور وفي بعض الأحيان يقوم الدليل في عملية التصوير. ومن واجباته أيضا أن ينصح السياح بما يلزم من أطعمة ومشروبات واختيار الأطعمة المناسبة. واقتراح مسار معين لزيارة المناطق السياحية البعيدة حتى في الرحلات القادمة، والاهتمام بتأكيد حجوزات الطيران والقطارات والباصات والفنادق وغيرها من الواجبات. وقبل اصطحاب المرشد السياحي لأي مكان لابد للمرشد من التعرف إلى جنسية السياح واليهم. وهناك أربع مكونات رئيسة لدور المرشد وهي المكونات المساعدة والمكونات الاجتماعية والمكونات المتفاعلة، ومكونات الاتصال. أما صفات المرشد المثالي فهي:



الشكل رقم (7) أهم صفات المرشد السياحي

أما أهم واجبات المرشد السياح فهي: متابعة الجديد في مجال المرشد السياحي والالتحاق بدورات في مجال المرشد السياحي، والتأكد من امن وسلامه السياح، فضلا عن زيادة أماكن الجذب السياحي .

وبالمقابل فان على المرشد السياحي بعض الالتزامات مثل عدم تناوله المشروبات الروحية ومراعاة مبادئ الشرف والأمانة وعدم مزاوله المهنة في المناطق العسكرية فضلا عن الابتعاد عن المجادلة في الأمور السياسية والدينية كما يمكن بيان الأدوار المختلفة التي يقوم بها المرشد السياحي من كونه ممثلا للعلاقات العامة، إذ يمثل المرشد بلده، حيث ينبغي عليه أن يكون نموذجا مشرفا، وسفيرا لبلاده وممثلا لأبناء بلده، أي: كونه معلم يقوم بنقل المعلومات للسائحين والإجابة عن تساؤلاتهم فضلا عن كونه مضيف، وهو في هذا المجال الرفيق ذو الحديث الممتع والتصرف الحسن.

أن المرشد السياحي هو المواطن والجندي المجهول الذي يعمل على نقل الصورة الحضارية عن المجتمع الذي ينتمي إليه بكل صدق ووضوح للسائح الأجنبي، هذا بالإضافة إلى إحساس السائح وشعوره بالأمن والأمان والطمأنينة، والإحساس أيضا بالراحة، والمتعة، والقناعة الصادقة عن المواطن والمجتمع.

أسئلة الفصل الخامس

س1 عرف العالم ثلاثة أنواع من الرحلات قبل الإسلام، اذكرها وتكلم عنها باختصار.

س2 ساهم المسلمون في تنشيط الرحلات بأربع رحلات جديدة، اذكرها وتكلم عنها باختصار.

س3 تتضمن إدارة الرحلة السياحية تشكيلة واسعة من الخدمات، اذكر المبادئ العامة لإدارة الرحلة السياحية.

س4 ما هي الفوائد التي يجنيها السائح من الإدارة السليمة للرحلة السياحية؟

س5 اذكر المتطلبات الأساسية لتنفيذ الرحلة السياحية.

س6 اذكر الوسائل والأدوات الرئيسة التي ينبغي على المرشد السياحي معرفتها، وتكلم عنها باختصار.

س7 يتضمن الإرشاد السياحي الجيد مجموعة من العناصر والمبادئ والأهداف، اذكرها.

س8 ما هي صفات المرشد السياحي الجيد، وما هي واجباته؟

الفصل السادس: فن التقديم والتفسير والشرح في الإرشاد السياحي

((أهداف الفصل))

بعد قراءتك عزيزي الطالب لمضمون هذا الفصل ستكون قادراً على فهم:

1- عناصر فن التقديم والتفسير.

2- مكونات التقديم والتفسير عند المرشد السياحي.

3- خدمات النقل.

4- زيارة المواقع السياحية.

5- وثائق ونماذج البيانات لعمل المرشد السياحي.

6- استعمال الوثائق وتدوين البيانات اللازمة لعمل المرشد السياحي.



أولاً: عناصر فن التقديم والتفسير

أن الهدف الأساس لتمكين المرشد السياحي وتأهيله، علميا، وعمليا، ومهنيا،هو جعله قادرا وناجحا في تبسيط المعلومات وإيصالها بشكل مقبول وسهل إلى السياح المرافقين له في ضمن المجاميع السياحية التي يقودها، ويقدم الدلالة والإرشاد والتفسير لها. ولن يتم له ذلك إلا بتهيئة المعلومات والوثائق والبيانات اللازمة التي تجعله مطلعا ومتمكنا على طرق الاتصال الجماهيري وقادرا على التعامل مع أفكار ووسائل العلاقات العامة. كما على المرشد السياحي أن يبسط المعلومات ويهيئها ويكيفها لتنسجم مع قدرات السياح وتحقق رغباتهم وتوفر الفرص لإقناعهم وإرضائهم بالاستعانة الشروحات والتعليقات التي يقدمها في إثناء قيادته المجموعة، وخلال كل مرحلة من مراحل الرحلة السياحية.

6-1-1 ماهية الشروحات، والتفسير في عملية الإرشاد السياحي

المقصود بالتقديم والتفسير هنا هو عمل المرشد السياحي الذي اصطلح على تسميته بالتقديم أو التفسير أو التعليق، والذي يستعرض المرشد السياحي خلاله مكونات المنتوج السياحي وعوامل الجذب التي جاء السائح إلى منطقة القصد للاستمتاع بها، وليس خلال وقت استجمامه في المنطقة فحسب، بل وخلال مرحلة الانتقال إلى المنطقة وفي إثناء مكوثه في المكان المخصص للإيواء وخلال الجولات السياحية والزيارات المحلية.



احد المرشدين يقوم بعملية الشرح والتقديم

أن الجواذب السياحية وما يمكن أن توفره من متعة لقاصديها هي السبب الأساس وعامل الشد الرئيس الذي يجعل السائح يقرر القيام بالرحلة السياحية، وهذا يعني ضرورة إبرازها وإظهارها أمام السائح الوافد لتعزيز قناعاته بأنه كان على حق بشراء الرحلة ومن ثم لتحقيق رضى اكبر ومتعة أوسع وإنتاج أفضل، بحيث يقرر السائح العودة مستقبلا وان يحث غيره على مشاركته الزيارة اللاحقة. أن قدرة المرشد السياحي على تقمص التقديم والتفسير المناسب يعتمد على المعلومات المتوافرة لديه، سواء عن دوافع السفر والحاجات الإنسانية الأساسية وكيفية إشباع بعضها عن طريق السفر والترحال، أم عن أنواع السفر والمرافق والخدمات المطلوبة لتحقيق التجربة السياحية.

وتعتمد قدرة المرشد السياحي في تأدية دوره على فهمه وإدراكه لواجباته ومسؤولياته والمهام الملقاة على عاتقه، ودوره في نجاح التجربة السياحية وفي تحقيق أهدافها، وتتأثر هذه القدرة إيجابا بمدى فهمه واستيعابه وقدرته على تسخير وسائل الاتصال والعلاقات العامة في إيصال شروحاته وتعليقاته إلى متلقيها من السياح الوافدين. كما تعتمد هذه القدرة على معرفته وفهمه لحقوق وواجبات السياح الذين معه، وحقوق وواجبات شبكة أطراف العملية السياحية، ويعتمد كذلك نجاح المرشد السياحي في هذا الجهد على ما جمعه ونظمه من معلومات وبيانات ووثائق وغيرها من أدوات عمله، وما حصل عليه جاهزا أو وفره هو ووضعه بنفسه من هذه الوثائق والأدوات، واعتمادها بإتقان ومهارة في قيامه بواجباته المتمثلة في تقديم الشروحات والتعليقات المناسبة إلى أفراد المجموعة المصاحبين له في الرحلة السياحية. ويبين الشكل الآتي، العوامل التي تزيد من قدرة المرشد السياحي في تأدية واجباته.



الشكل رقم (8) العوامل التي تزيد من قدرة المرشد السياحي في تأدية واجباته

أن الهدف الأساس للشروحات والتفسير في عمل المرشد السياحي هو تحقيق الرضا والاستمتاع لدى السائح الوافد إلى المنطقة، وبالتالي إقناعه بان قيامه بالرحلة السياحية كان عملا موفقا وقد تحقق له ما كان يهدف إليه مقابل المبلغ الذي دفعه لشراء الرحلة على شكل خدمات وتسهيلات ومرافق ذات مستوى ونوعية مناسبة ومرضية. ومن الجدير بالذكر إن السائح الراضي والمقتنع سيكون دعاية مجانية وموضوعية ومحايدة وواسعة الانتشار حين يعود إلى بلده ويستذكر الرحلة والمنطقة التي زارها، ولاسيما في الأيام الأولى من العودة، فيحدث ويشجع غيره على زيارتها وسيعود هو كذلك؛ ولاسيما حينما تنجح الشروحات والتفسير في إقناعه بأن هنالك الكثير من المغريات والجواذب والمشوقات السياحية التي لم يتسنَ له الاطلاع عليها في زيارته الأولى، أو خلال زيارة واحده فقط.

أما العناصر الأساسية الواجب توافرها لنجاح المرشد السياحي في تحقيق الهدف المنشود من التـقديم والشرح والتفسير فيمكن بيانها كما يأتي :

1- وضوح التفسير ودقة الشروحات.

يحقق المرشد السياحي الوضوح من خلال عرض متماسك، ومنظم، ومنطقي، وبإشعار السائح وكأن هذا العرض الذي يقدم له لأول مرة ويلقى عليه؛ مرة وبهذا إشعار للسائح بأهميته وخصوصيته وبالاعتبار الكبير الذي يخص به من قبل المرشد السياحي. أن دور المرشد السياحي يقترب من دور المدرس في شرح دروسه وتوضيح المادة التي يقدمها للطالب، فبتحديد الفكرة المركزية للمادة ومن ثم تناول أجزاء الموضوع واحدا بعد الأخر، معتمدا على التفاصيل والأمثال في تقريب المادة إلى مستمعيه، طلابا كانوا أو سياحا لكي يستطيع السائح أن يستفيد من المعلومات المقدمة له، يجب على المرشد السياحي أن يساعده في تنظيمها اعتمادا على قدرة المرشد السياحي في تجميع التفاصيل والمبادئ والأفكار ووضعها بشكل يسهل تلقيها واستيعابها بحيث يتمكن من شرح وتفسير المشهد كاملاً أو المنظر أو الموقع.

ولتحقيق الوضوح في التفسير يجب على المرشد السياحي وقبيل الانطلاق في الفعالية السياحية، وسواء كانت جولة أم زيارة لموقع معين، أن يستغل زمن ترحيبه للمجموعة بتقديم موجز للنقاط الرئيسة للجولة أو الزيارة، مؤشرا أهم ميزاتها من أحداث أو فعاليات بكلمات بسيطة وتعابير واضحة مستهدفا وضع مفاتيح لحديثه المطول الذي سيقدمه عند الوصول إلى موقع الزيارة أو الجولة أو المشهد الرئيس للفعالية. ثم وقبيل الدخول الفعلي لموقع الزيارة لا بد له أن يجمع المجموعة السياحية عند منطقة مطلة على الموقع أو الفعالية أو المشروع المقصود بحيث يتمكن أفراد المجموعة من المعاينة الشاملة ثم يلج معها الموقع ويقدم عند الموقع تفاصيل عمّا كان قد قدمه بشكل موجز في بداية الرحلة خلال انطلاق الحافلة إلى موقع الزيارة بهذه الطريقة التوضيحية.

2- اعتماد التكامل في الشرح والتفسير.

والمقصود هنا شرح كامل المشهد المطروح والمعروض كاملاً أمام السائح وعدم إهمال اي جزء من أجزائه، مع فسح المجال أمام السائح في الوقت نفسه لكي يشاهد المنظر ويتفحصه ويفكر فيه ويتأمله بهدف الاستيعاب والفهم، ومن ثم تحفيزه للاستفسار بهدف زيادة التوضيح من قبل المرشد السياحي له ولغيره من السياح المرافقين. أن التكامل هنا يعني ليس تناول جميع أجزاء المنطقة المقصودة مهما كان نوعها وطبيعتها بل الربط بين هذه الأجزاء وإعطاء كل جزء حقه في الشرح والتوضيح والأهمية، فبقدر أهمية بناية تاريخية معينة كأن تكون لمن شيدت؟ ومتى؟ ولماذا؟ وكيف؟ فمن المهم كذلك الربط بين هذه الجوانب وبقدر أهمية توضيح خصوصية بيئة طبيعية معينة فإن لحمايتها وصيانتها أهمية كذلك ولا بد من التطرق لها وتوضيح أهميتها للسائح.

3- ضرورة التطابق بين المشهد والشروحات والتفسير.

والمطلوب هنا إيجاد توافق وتزامن دقيق بين المنظر المعروض أمام السائح والشروحات والتفسير التي يقدمها المرشد السياحي. كما ويجب أن يكون المرشد السياحي حذرا حين يقدم الشرح والتفسير، بحيث يكون الموقع المقصود أمام ناظر مرافقيه من إفراد المجموعة، أي: أن يوفق بين الشرح والمشهد. وهنا قد يكون من الضروري في بعض الأحيان التوقف أمام موقع أو مشهد معين ولو لمدة قصيرة ولحين الانتهاء من تقديم الشروحات الخاصة بالموقع. وكذلك من الضروري على المرشد السياحي أن يعتمد التنظيم المسبق والترتيب الدقيق للمشاهد المتعاقبة والشروحات المقدمة حتى يتفادى أن يتكلم عن موقع أمام موقع آخر ويتحاشى الإحراج والإرباك الناجم عن هذه الفوضى وما تعكسه خطأ عند السائح، فيبدو وكأن المرشد السياحي غير مهتم به وليس مكترثا لرغباته ومشاعره، وفي هذا، أن حصل، نتائج سلبية على رضا وقناعة السائح وفقدان لدوره الترويجي والذي نهدف إلى الحصول عليه من مجمل فعالية الشرح والتفسير، وفي هذا خسارة لمنطقة القصد وللوكالة المنظمة وتلك المنفذة للرحلة وخسارة للمرشد السياحي كذلك.

ثانياً: مكونات التقديم والتفسير عند المرشد السياحي

أن أهمية قدرة ومهارة المرشد السياحي على تقديم الشروحات والتفسير تتأتى من كونها النافذة التي يطل من خلالها المرشد السياحي على السياح كأفراد أو فيحصل لهم الاطلاع ومن خلاله، على ما جاؤوا من اجله، ولأنها المنفذ الرئيس الذي يصل من خلاله المرشد السياحي لتأدية مهامه، وتنفيذ واجباته، وتحقيق مسؤولياته، وتبرز أهمية التعليق من كون الأوقات التي يدخل المرشد السياحي وينفذ التعليق خلالها، هي أوقات لا بد من ملئها بفعل أو نشاط، وذلك تحاشيا للملل والضجر الذي يمكن أن يتولد لدى السياح. ولكي يقوم المرشد السياحي بهذه المهمة على أفضل وجه ويؤديها بالصيغة التي تحقق أهدافها عليه أن يراعي النقاط الآتية:

1. النظر بأهمية إلى الظروف المؤثرة المحيطة بالرحلة السياحية ويأخذها بالاعتبار في شروحاته وتعليقاته من خلال عيون أفراد المجموعة وليس بعينه هو فقط، وبذلك يصل إلى تحديد دقيق وموضوعي لما يجب أن يقدمه أو لا من تعليقات، كما انه يجب أن يدرك حاجة مستمعيه وقدرة متلقي شروحاته لتحديد الرسالة الواجب عليه بثها إليهم نوعا وكما وأسلوبا. فلكل مقام مقال.
2. الحرص على الحصول على كم كبير من المعلومات والعديد من البيانات، وعليه أن يختار ما هو مناسب منها لمجموعته ويقدمه بالشكل والنوعية والكمية التي تولد الوضوح والتكامل والصورة المطلوب نقلها، وان تكون هذه الصورة متكاملة ومتلائمة مع المجموعة وواضحة لهم ومكيفة مع إمكاناتهم وقدراتهم المهنية ومع احتياجاتهم ورغباتهم.
3. القدرة على التدخل في كل المراحل الأساسية للرحلة السياحية، من النقل إلى الإيواء, ثم الاستجمام، وكذلك في المكونات الجزئية لكل مرحلة عند ظهور الحاجة إلى المداخلة وبالشكل والمحتوى المناسبين وبحسب الظروف المؤثرة في الرحلة وفي مكوناتها ومعطياتها المتعددة.

وتعد خدمات النقل وزيارة المواقع السياحية من أهم مكونات التقديم والتفسير عند المرشد السياحي، والتي يمكن بيانها كما يأتي:

أولا: خدمات النقل

من المراحل الأساسية والمهمة للرحلة السياحية هي مرحلة النقل التي تتم بين المواقع السياحية، والقصد بمرحلة النقل هو مدة الانتقال والتنقل خلال تنفيذ منهاج الرحلة وبرامجها اليومية في منطقة القصد، أما المقصود بخدمات النقل هو: كيفية تعامل المرشد السياحي خلال هذه المدة المهمة والطويلة نسبيا في بعض الأحيان مع أفراد المجموعة الذين تتباين عندهم ردود الفعل للسفر. ومن الممكن أن يتم خلال هذه المدة تحقق وصول ما يريد المرشد السياحي إيصاله من المعلومات والانطباعات سواء عن الرحلة أم الشركة المنظمة أم الشركة المنفذة أم منطقة القصد أو البلد بالكامل.

ولكي تكون جهود المرشد السياحي مثمرة، عليه أن يعمل على إشباع غريزة حب الاطلاع الطبيعي لدى السائح، وتزويده بمعلومات عن الرحلة وبرنامجها والفعاليات والبرامج اليومية، ويقدم له شروحات عن طبيعة المكان الذي ستنتقل إليه المجموعة أو ما يصادفها على الطريق وما يحتويه من ثروات وموارد طبيعية متميزة وفريدة، وما موجود فيه من تراث بشري وإنساني، وما يزخر به من حياة برية (نباتية أو حيوانية)، وما يمرون به من مدن وأرياف وما يتعرف عليه من السكان. وبذلك عليه أن يجعل زمن الانتقال عنصرا ايجابيا للرحلة وداعما لفعالياتها وبرامجها.

كما لا بد أن نشير إلى واجب المرشد السياحي في استغلال زمن الانتقال لتعريف أفراد المجموعة على بعضهم الآخر وكسر الحواجز النفسية بين أفرادها، وخلق علاقات ودية وايجابية، بينهم. إذ أن على المرشد السياحي في هذه المدة التعامل مع أفراد مختلفين ورغبات متعددة وتوجهات من الممكن أن تكون متباينة، وتجميع هؤلاء الأفراد حول مفهوم يحدده ويطرحه هو بهدف تلبية حاجات أفراد المجموعة في المتعة والمشاهدة، والراحة، والتسلية في آن واحد، وعليه كذلك إشباع غريزة حب الاطلاع لديهم كل حسب حاجاته واهتماماته.

ولو ألقينا نظرة على ما يقوم به مقدمو خدمات النقل على اختلاف أماكنهم من خدمات وفعاليات خلال هذه المدة لوجدنا ما يساعدنا على تقديم مثل هكذا خدمات على الحافلة السياحية خلال عملية النقل.





أنواع مختلفة من وسائط النقل البري لنقل المسافرين

فالناقل الجوي ـ مثلا ـ يشغل هذا الوقت بشكل مركز ومتميز، إلا وهو إشراك المسافر بالعديد من النشاطات بحيث لا يكون لديه الوقت للضجر أو الملل. فوجبات الطعام تقدم في مواعيدها المعتادة، وكذلك تقدم وجبات إضافية حتى بين المواعيد المعتادة، وحتى في حالات التأخير في موعد أقلاع الطائرة ولـقائد الطائرة دور في أشـغال هذا الوقت من خـلال مداخلاتـه الصوتية القصـيرة حينما تحلق الطائرة فوق موقع من المواقع المتميزة أو الفريدة، أو مدن، أو بحار، أو بحيرات. والمعلومات التي يقدمها عن الارتفاع الذي تحلق عنده الطائرة والتوقيتات المحلية وحالات الطقس في مدينة القصد.



الطائرة إحدى وسائط نقل المسافرين جواً

وللمضيفين والمضيفات دور في هذا النشاط وتقديم الشروحات والمعلومات التي يطلبها المسافر، ويستطيعون وهم في الجو التأكيد على الحجوزات المكملة للرحلة ومفاصلها اللاحقة، وكذلك من الممكن أن يتصلوا بالمطار لحجز سيارة أو غرفة فندق وغيرها من الخدمات التكميلية للرحلة الجوية. كما أن التوزيع المجاني للصحف والمجلات والمطبوعات الخاصة بشركة الطيران المعنية هو أسلوب أخر لإشغال وقت المسافر على الطائرة وتحقيق المتعة والفائدة، فضلا عن عرض الأفلام السينمائية خلال الرحلة الجوية. ولا يفوتنا أن نذكر تسهيلات المنام التي تقدمها الطائرات ولا سيما على الرحلات بعيدة المدى فكل هذه الخدمات تقدمها الخطوط الجوية للمسافرين على طائراتها بهدف تحقيق المتعة والراحة والتسلية والمشاهدة وبهدف مباشر ألا وهو إشغال وقت السفر بشكل وأسلوب يبعد الملل والضجر.

وفي المقابل فان المتعة، والمشاهدة أفضل والتسهيلات أكثر على القاطرات الحديثة، والمتطورة منها على وجه الخصوص منها على الطائرات، وقد تكون اكبر، فهنالك على القطار مجال واسع أمام المرشد السياحي لتقديم الشروحات والتعليقات عن المناطق التي يمر بها القطار، وهنالك دائما متسع من الوقت لجلب أنظار وانتباه أفراد المجموعة إلى بناية أثرية أو شاخص تأريخي أو غابة متميزة أو حقول وبوادي واسعة أمام الناظر، وتقدم بعض هذه الشروحات بشكل خاص لمجموعة سياحية أو تعلن من على إذاعة داخلية في صالات وعربات القطار والتي تعرض فيها الأفلام من على شاشات تلفازيه منتشرة وعديدة.

من جانب آخر فقد تطور النقل بالحافلات وتطورت الخدمات التي تقدم خلال رحلاته بشكل كبير، فالحافلات ذات الطابقين والتي يطلق عليها تسمية الحافلات السياحية توفر خدمات الطعام والشراب وفرص المشاهدة والاستمتاع لمشاهدة الطبيعة على امتداد الطريق، وبعضها يعرض الأفلام السينمائية من على شاشة تلفاز وتقدم الموسيقى والأغاني. كما أن صغر الحافلة وقلة عدد المشاركين المسافرين من أفراد المجموعة يجعل للمرشد فرصة ذهبية لتقديم شروحاته، ليس فقط عن الطريق وملامحه

ومميزاته، فحسب بل كذلك عن منهاج الرحلة والمدينة أو الفعالية التالية.كما يمكن للمرشد السياحي أشغال معظم الوقت بألعاب بسيطة وفعاليات جماعية تشد السياح وتساعدهم على تجاوز الوقت بيسر ومتعة ومسرة.



طاقم النقل البري أمام وسائط النقل

ثانيا: زيارة المواقع السياحية

إذا كانت الشروحات والتعليقات في إثناء النقل مفيدة ،وفي مواقع الإيواء إضافة طيبة، فإنها في المواقع السياحية ومواقع الجولات والرحلات والتنزه مطلوبة وضرورية جدا، لأنّ الشغل الشاغل خلال هذه الأوقات هو الاطلاع والمشاهدة والاستمتاع، وقد تكون هنالك فرصة لأفراد المجموعة للمشاركة والتفاعل. كما أنها ستكون فرصة للاحتكاك المباشر مع السكان المحليين والتعامل الفعلي مع المعطيات الطبيعية والبشرية لمنطقة القصد في التراث والتقاليد والعادات للمعتقدات والممارسات الدينية.



موقع السياحي الشهير تاج محل في الهند

وسيكون على المرشد السياحي واجب مهم جدا في إفهام السياح حدود حقوقهم المسموح بها والتصرف والسلوك المقبول وغير المقبول. وعليه إعلامهم وتعليمهم بوجوب احترام السكان المحليين

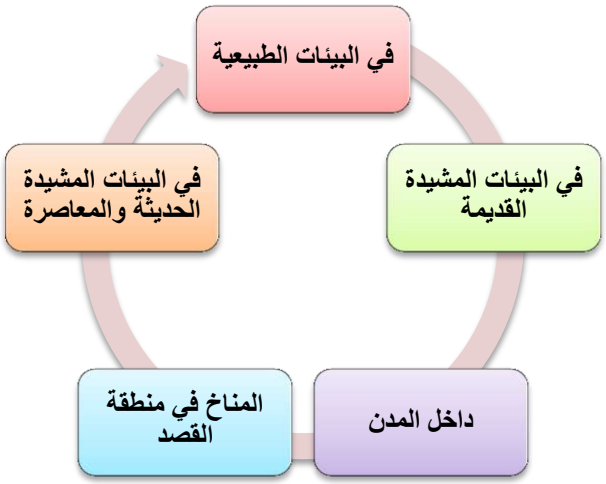
وعدم إظهار الفوارق الاقتصادية والثقافية، وان يحرصوا على التراث الطبيعي والإنساني. ومن الممكن جدا أن تكون هنالك زيارات إلى مواقع ومراقد دينية إذ يجب الشرح والتفسير لإفهام المجموعة وتعليمها وتوعيتها على السلوك المقبول في هكذا موقع ومرقد ديني مقدس. وحين تكون الزيارة إلى منطقة طبيعية، لا بد من التطرق إلي بيئة المنطقة ومكوناتها وإبراز ما هو فريد فيها والحذر من التعامل العشوائي والعبث مع هذه المكونات بل وضرورة التصرف بما يضمن حمايتها وصيانتها.

سيجد المرشد السياحي في إثناء زيارة المواقع السياحية حقلا واسعا من الفرص والخيارات في إبراز موهبته وقدرته على تقديم الشرح المفيد والتفسير الشافي والمداخلة الموفقة لأفراد المجموعة؛ لأنه سيتعامل مع مواقع وجواذب وعناصر تتغير يوميا وبحسب جهة كل رحلة يومية، وطبيعة كل نزهة نهارية وميزة كل سهرة ليلية وخصوصية كل فعالية ترويحية مكانا وزمانا ومكونات وعناصراً .

ولكي يفي المرشد السياحي المسؤولية كاملة بشكل كامل لتحقيق أهداف الرحلة السياحية، المتمثلة بإمتاع أفراد المجموعة السياحية، وإسعادهم، وجلب البهجة والسرور لهم بالإضافة إلى تعليمهم وتثقيفهم، فلأ بد من الإعداد والتحضير المسبق لهذه الشروحات والتعليقات قبل موعد تنفيذها، وان كانت هي موجودة لديه أصلا، فلا بد له من مراجعتها وتذكر تفاصيلها قبل انطلاق الحافلة باتجاه منطقة القصد، سواء كانت منطقة آثارية أم تاريخية أم ثقافية، وسواء كانت غابة أم جبلا أم كهفا، أم كانت متحفا أو سوقا أم جامعة أم صالة مغلقة أم ملعبا رياضيا، عليه أن يهيئ نفسه لكل هذه المواقع وبحسب جدول الزيارة وان يزيد من المعلومات، والبيانات، بحيث يستطيع أن يواجه ويتعامل مع إي طارئ بصدق وأمانة وموضوعية.

كما تتوافر خلال هذه الأوقات فرص اللقاء بالسكان المحليين في القرى والأرياف وغيرها من المناطق النائية، وهنا تتجاوز أهمية الشرح والتفسير بالتعريف والتعليم وتصبح مطلوبة ومهمة لتحذير السياح من الإساءة إلى مشاعر السكان المحليين من خلال الإشارة السلبية إلى ما موجود في منطقة القصد أو مقارنته مع ما اعتاد عليه السياح في مناطق سكنهم الأصلية. وسيكون من المهم جدا والضروري حقا تحذير أفراد المجموعة من محاولة استغلال السكان المحليين لأي شكل كان ولأي هدف،كما عليه تذكيرهم بأنهم بقدر مالهم من حقوق فللسكان المحليين حقوق كذلك، وانه بقدر ما للسكان المحليين من واجبات تجاه السياح فعلى السياح واجب تجاه السكان المحليين، وعلى كل طرف احترام حقوق الآخرين والالتزام بمسؤولياته وواجباته تجاههم لكي نحقق أهداف الجميع بشكل ناجح .

وأخيرا سيكون أمام المرشد السياحي فرصة واسعة لإظهار مهارته وموهبته في الإفادة من هذه المهارات خلال أوقات الاستجمام، ولاسيما خلال ساعات الوقت الحر، بحيث يوفر عدة فرص ليختار منها ما يناسب السائح ويلائم طباعه ورغباته، فبالإضافة إلى فرصة التبضع مثلا أمام الجميع ممكن أن يطرح عرضا لفلم قصير أو سلايدات عن بعض المناطق التي لم يتسنى إشراكها في برامج الرحلة موفرا فرصة لأشغال الوقت الحر لدى من لا يرغب بالتبضع ولا يريد أن يقضي هذا الوقت في غرفة الفندق. ومن الممكن له كذلك أن يقترح اصطحابه الأطفال في ضمن المجموعة في زيارة خاصة لحديقة أو ملعب لكي يوفر للآباء والأمهات فرصة التمتع ببعض الوقت دون تحديدات الأطفال ومطالبهم، فضلاً عن كل ما تقدم من تفاصيل بالإمكان تلخيص وتركيز شروحات المرشد السياحي وتفسيراته خلال زيارة الموقع السياحي في المجالات الآتية:



الشكل رقم (9) الأماكن التي بمكن ان يقدم فيها المرشد الشرح والتفسير

1- في البيئات الطبيعية :

كثيرا ما تزور المجاميع السياحية المواقع والموارد الطبيعية المختلفة في منطقة القصد، وعلى وجه الخصوص تلك التي تشكل عناصر جذب وتشويق للسياح الوافدين، مثل الغابات والمساقط المائية والجبال وشواطئ البحار والبحيرات والأنهار، وغيرها من مناطق الجمال الطبيعي المتميزة والفريدة. ولا بد للدليل هنا من الإشارة إلى الأنواع والمميزات والخصائص الفريدة والسمات النادرة والمتوافرة في المنطقة، وكذلك إلى الخدمات والتسهيلات المتوفرة. والاهم من ذلك تذكير السياح الوافدين بأهمية الحرص على البيئة الطبيعية، وحمايتها، وعدم العبث بها، والحرص في التعامل مع مكوناتها؛ ولا سيما البيئات الطبيعية الهشة والمعرضة بسهولة للتدمير من سوء الاستعمال.

2- في البيئات المشيدة القديمة :

ويتم التركيز هنا على المواقع الأثرية والآثار الشاخصة والمواقع والنصب التاريخية، إذ ينبغي على المرشد السياحي تقديم الشروحات، والتعليقات الوافية، والتفسير المناسب لبيان أهمية الموقع السياحي.وفي بعض الأحيان، قد يكون من المفيد أن يستعين المرشد السياحي بموضح متخصص بالموقع الأثري المقصود لتقديم المعلومات المفصلة الدقيقة، لا سيما عندما تكون المجموعة السياحية ذات اهتمام وتخصص بالثقافة الآثارية، وحين لا تكون لديه القدرة الكافية على توفير ما تطلبه من معلومات وشروحات.

3- في البيئات المشيدة الحديثة والمعاصرة :

ولاسيما المواقع الزراعية والصناعية والإسكانية والتجارية ومشاريع الخدمات العامة وغيرها من المنجزات التي تدُلُ على حاضر البلد وتشير إلى تطوره وتعكس قدراته وتطلعاته ومشاريعه وطموحاته المستقبلية .

4- داخل المدن:

ويكون معظم عمل المرشد السياحي هنا داخل الحافلة السياحية، إذ يكون بالإمكان استغلال الوقت في اطلاع السياح على تاريخ المدينة ومراحل تطورها التاريخية، وأهميتها وميزاتها المعاصرة، وعن سكانها واهم م يميزها من نشاطات وحرف وصناعات شعبية وتراثية، كذلك لابد من التطرق إلى النصب والتماثيل والساحات والحدائق وغيرها من المعالم الحضرية.

5- المناخ في منطقة القصد :

لا بد للمرشد السياحي الناجح والمقتدر من امتلاك المعلومات الكافية عن ارتفاع المنطقة عن مستوى سطح البحر وطوبوغرافيتها ومميزاتها المناخية ودرجات الحرارة الدنيا والقصوى والطقس والتباين الحراري بين الليل والنهار، وطبعا انعكاس كل هذه المتغيرات على نشاطات المجموعة ومنهاج الزيارة.

6 – 2 وثائق ونماذج البيانات لعمل المرشد السياحي

أن المرشد السياحي في حقيقة الأمر مبسط للمعلمات وشارح لها وواضعها في صيغة قابلة للفهم والإدراك والاستيعاب من قبل أفراد المجموعة، لكون المعلومات والبيانات المتوافرة عن البلد ومناطق القصد السياحي فيه هي معلومات فنية وذات طبيعة علمية متخصصة، وبذلك يكون إدراكها من قبل الناس الاعتياديين وغير المتخصصين ومنهم السياح صعبا من دون تبسيط وشروحات واستعانة بوسائل مساعدة منها الوثائق والبيانات وهو في هذا الصدد يعمل باتجاهين، الأول: أن يضع إمكاناته ومعلوماته في خدمة المجموعة بعد أن يحدد مستوى المجموعة واهتماماتها، وان يتكيف مع المستوى والاهتمام، ويقدم المعلومة بالشكل والوسيلة الكفيلة بإيصالها إلى أفراد المجموعة. أما الاتجاه الثاني: فهو التكيف مع الذات وتحديد الطريق الذي يسلكه مع نفسه بحيث يستزيد من المعلومات والبيانات والوثائق وبشكل مستمر، فيطور ويجدد ويحدث معلوماته العامة ويضيف إلى معلوماته وقدراته الشخصية، ويرتقي وباستمرار بمعلوماته عن البلد ومنطقة القصد، ويرتفع ويسمو كذلك إلى مستوى المسؤوليات الكبيرة والعديدة الملقاة على عاتقه في تحقيق أهداف السفر المنظم والرحلات السياحية.

6-2-1 المقصود بالوثائق والبيانات

أن المرشد السياحي، من خلال ما يتوفر له من إمكانات ووسائل وأدوات للتعبير عن رقي الخدمات المقدمة، هو وحده القادر على نجاح الرحلة السياحية وشد انتباه السياح الوافدين إلى بلده أو منطقة القصد التي يعمل فيها. هذه الوسائل والأدوات هي بشكل أساس البيانات من مختلف المصادر والجهات والمؤسسات والوثائق على اختلاف أنواعها ومصادرها، وسواء كانت جاهزة للاستعمال من مصدرها أم يتولى هو إعدادها وتركيبها، ومن خلال تطوير وتحديث ما تراكم لديه منها بجهوده وعمله الشخصي المستند على التجربة الميدانية والاحتكاك المباشر مع السياح.

أن المرشد السياحي الكفء يستطيع أن يسخر كل الإمكانات والموارد السياحية، سواء كانت طبيعية، مثل المناخ والنباتات والحيوانات البرية ومناطق الجمال والتفرد الطبيعي، أم البشرية من تراث، وتاريخ، وآثار، أم سكانية مثل التركيب الإنساني والموروث الحضاري والأصالة، والحداثة،

والانجازات العمرانية والثقافية، في انجاز عمله بالشكل المطلوب.كما يستطيع الاعتماد على مكونات المنتوج السياحي المعروض، سواء كانت خدمات أم سلع وإبراز سماتها المميزة وخواصها الفريدة ونوعيتها الراقية. وهذه كلها لا تتوفر بسهولة ولا تأتي من فراغ. إذ يجب أن يحصل على الأدوات والوسائل والإمكانات التي تساعده على إدراكها وفهمها ومن ثم توظيفها لخدمة عمله وهدفه تحقيق الرضا والاستمتاع لدى السياح الوافدين خلال مدة الاستجمام التي يقضونها في بلده .

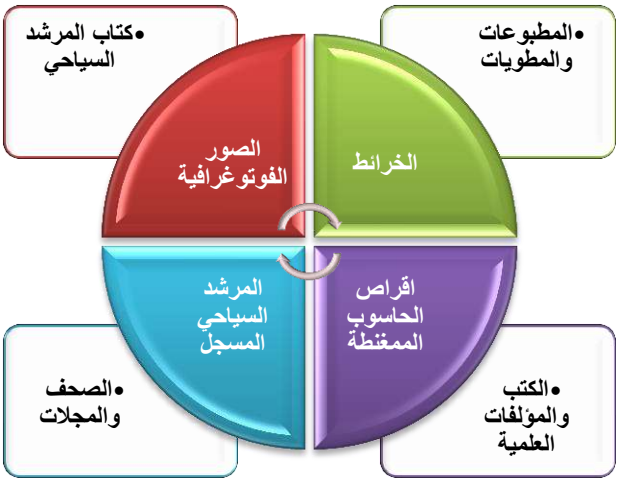
6-2-2 أهمية الوثائق والبيانات

إن أهمية الوثائق والبيانات تتجلى من كونها مواد ووسائل وأدوات تساعد المرشد السياحي، وتجعل من الممكن له أن يستغل ويوظف كل الإمكانات في خدمة أهداف وتحقيق غايات أفراد المجموعة التي يعمل على إرشادها، ويوفر الدلالة لها. فالوثائق والبيانات على مختلف إشكالها وأنواعها تحدد هذه الإمكانات بالنوع والكم والعدد، وتشير إلى أماكن تواجدها ومواقع وسبل الوصول إليها وحتى كلفة الوصولوإثمان الخدمة المقدمة في مواقع الجذب السياحي، وتسهل له معرفة ميزات وخصائص كل موقع وما متاح فيه، وهل هو مناسب لحاجات مجموعته أم لا؟ وعلى الرغم من أهمية الوسائل والأدوات التي يعتمدها المرشد السياحي في جميع مراحل الرحلة السياحية إلا أنها وفي هذه الحالة تأخذ ميزة وخصوصية، كوننا نتعامل معها في تطبيق عملي لأساسياتها، ومن ثم في وضعها في خدمة عمل المرشد السياحي بشكل مباشر وبهدف محدد ومباشر، إلا هو تحقيق أهداف السفر المنظم والرحلات السياحية والتنمية السياحية بشكل عام.

يشكل اهتمام المرشد السياحي أحد أركان وأسس النجاح المنشود في إنجاح البرامج السياحية، ولكن تحقيق هذا النجاح لا بد أن يعتمد على ما لدى المرشد السياحي من معلومات وقدرات ومهارات، ثم على قابليته في فهم المجموعة التي سيتعامل معها وفي تحديد حاجاتها واهتماماتها وتحديد تلك المعلومات والقدرات والمهارات الشخصية الأكثر قدرة على الاستجابة لحاجات واهتمامات المجموعة، وبالمقابل فان عدم قدرة المرشد السياحي على التعامل مع هذا الموضوع سيؤدي إلى فشله في عمله حتى لو كان يملك أحسن المعلومات وأفضل الوثائق وأدق البيانات، لان هذه ما هي إلا أدوات ووسائل عليه أن يعرف كيف يسخرها ويستفيد منها لتحقيق أهدافه وطموحاته في خدمة المجموعة السياحية الوافدة. كما يجب أن يكون المرشد السياحي قادرا على إدراك اهتمامات المجموعة واختيار المناسب والمؤثر من المواد المساعدة في الاستجابة لهذه الاهتمامات.

6-2- 3 أنواع الوثائق

هناك الكثير من الوثائق التي تساعد المرشد السياحي في مهمته لتبسيط المعلومات، ومن هذه الوثائق :



الشكل رقم (10) أنواع الوثائق المساعدة لعمل المرشد السياحي

ويمكن بيان الوثائق التي مَرّ ذكرها باختصار وكما يأتي:

1- المطبوعات والمطويات:

وهي ما تعده هيئة السياحة والمؤسسات العامة أو الخاصة العاملة في مجال الترويج والإعلان والإعلام السياحي وبكل أشكالها عن البلد بشكل عام ومناطق الجذب والقصد السياحي فيه. وتأتي أهمية المطبوع والمطوي كونها تتغير وتتطور باستمرار، وتحتوي على معلومات حديثة ومتجددة دائما لأن كلفة إنتاجها واطئة، وهي غالبا ما تتكون من صفحة واحدة أو صفحتين. وهذه ميزة أخرى فهي خفيفة الحمل وسريعة القراءة وسهلة الفهم والإدراك.

2- كتاب المرشد السياحي:

وهو كتيب من عدة صفحات، يحتوي على شروحات وافية ومعلومات كثيرة عن كل موقع سياحي وعن كل وجه من أوجه السياحة والترويج في البلد وعن مكونات المنتج السياحي المعروض أمام السياح. وقد يكون المرشد المطبوع عن منطقة واحدة، أو مكون محدد من مكونات المنتوج السياحي المهمة. ولأن كلفته أعلى من المطبوع السياحي والمطوي، فانه يعاد طبعه على أوقات متباعدة نوعا ما، ويكون من الضروري للمرشد السياحي تحديثه وإضافة الجديد له.

3- الخرائط:

والخرائط عامةً تكون للطرق الرئيسة بأنواعها، والمواقع السياحية، وقد تكون خرائط طبيعية، أو خرائط سياحية عامة، أو لإقليم محدد، أو للبلد ككل، أو للطرق والشوارع الداخلية للمدينة. والخرائط أكثر ثباتا من المرشد السياحي المطبوع وأقل تغيرا. وهذه الخرائط تفيد المرشد السياحي في معرفة الاتجاهات والمسافات ومواقع الجواذب ونقاط التوقف والاستراحة، وتخمين وقت السفر.

4- الصور الفوتوغرافية:

والمقصود هنا ما يتوفر للمرشد السياحي من الوثائق للاستعمال الشخصي والتعرف على مواقع القصد السياحي ولاسيما الجديدة منها، أو تلك التي لم يتعامل معها مسبقا بحيث يكون ملما ومطلعا على الموقع ورؤيته حتى قبل الزيارة الفعلية. هاتان الأداتان تسهلان تعرّف والاطلاع المرشد وهو في مقر عمله، أو حتى في سكنه وبشكل مريح وبدون عناء الزيارة التعريفية.

5- الكتب والمؤلفات العلمية:

يستطيع المرشد السياحي ولاسيما خريج الدراسة الأكاديمية المتخصصة من العودة دوما إلى ما درسه من كتب ودوريات ومراجع للاستزادة من المعلومات وتطوير ما لديه من مهارات. وهو قادر كذلك على الرجوع إلى المؤلفات المرجعية للاطلاع على ما لم يكن قد درسه في ضمن منهاج دراسته الأكاديمية كتفاصيل تاريخية أو آثارية عن موقع معين، أو التوسع في جغرافية موقع آخر أو للاطلاع على ثقافة وتاريخ وخصوصية مجموعة سياحية وافدة من بلد لا يعرف عنه الكثير ويرغب في تطوير معلوماته عن مواطني ذلك البلد القادمين، ليكون أكثر قدرة على فهمهم وبذلك يكون أقدر على تقديم ما يحتاجون إليه من خدمات.

6- الصحف والمجلات:

تكتب مقالات الصحف والتحقيقات الواردة فيها بأسلوب يسهل فهمها عامةً لدى مختلف شرائح المجتمع، لذا فإنها قطعا ستكون مفهومة من قبل السياح، وعلى المرشد السياحي هنا الإفادة منها موضوعا ولغة. كما يستطيع المرشد السياحي أن يوجد لنفسه أرشيفا خاصا مبوبا ومقسما، يعود إليه كلما استجدت حالة، أو معلومة.

7- أقراص الحاسوب الممغنطة وشبكة المعلومات الدولية :

من الأدوات الوثائقية المعاصرة، والمهمة، والمفيدة في عمل المرشد السياحي المعاصر الأقراص الممغنطة والليزرية، والتي صارت تشكل وثيقة كاملة بحد ذاتها، فهي تقدم المعلومة على شكل صورة دقيقة وصوت واضح إذ يتفاعل الصوت والصورة في إيصال أفضل المعلومات، والبيانات للدليل في مكان عمله وسكنه. وحين نضيف إلى هاتين الوسيلتين شبكة المعلومات الدولية سيجد المرشد السياحي نفسه أمام كم هائل من المعلومات والبيانات والوثائق المفيدة لعمله. وحين نضيف الجهاز الطباع الملحق بالحاسوب وجهاز نقل الصورة، إلى الحاسوب scanner سنجعل المرشد السياحي في وضع يحسد عليه من حيث قدرته على إنتاج دليل مطبوع خاص به وبالمجموعة التي يرشدها وبمنطقة القصد التي يعمل فيها.

6-2-4 أنواع البيانات

وهي وسيلة وأداة أخرى مهمة يحتاجها المرشد السياحي،لإتمام عمله بشكل دقيق ومساعدته على النجاح في مهمته. وهي على عدة أشكال وذات أهمية لكل من مسؤول النقل والمرافق والمرشد السياحي واهم أنواعها ما يأتي :

1- لائحة المشاركين في الرحلة:

وهذه اللائحة (القائمة) مهمة لعدة أطراف فهي تحتوي على أسماء المشاركين (name list) في الرحلة السياحية، وهي في الأساس وسيلة تعريفية بمن ينقله مسؤول النقل ويرافقه المرافق، ويرشده المرشد السياحي، ويسكنه العاملون في الفندق.

2- لائحة الجوازات :

وهذه مهمة جدا ويجب أن تتوفر منها نسخ كافية لإعطائها إلى المرافق ومسؤول النقل والمرشد السياحي، وإدارة الفندق، ودائرة الجوازات في الدخول والخروج وأن ترفق معها سمة الدخول، أو التأشيرة، أن كانت جماعية .

3- لائحة توزيع الغرف:

وهذه القائمة يؤشر عليها مرة ثانية أسماء أفراد المجموعة ومقابل كل اسم رقم الغرفة التي خصصت له والتي يقيم فيها فعليا . وبالإمكان استعمال لائحة أسماء المشاركين أو لائحة الجوازات لإضافة ارقام الغرف للتقليل من الأوراق الواجب حملها من قبل المرشد السياحي.

4- لائحة المعلومات الديمغرافية :

وهي قائمة المعلومات الشخصية، وهي قائمة تحتوي على جملة من المعلومات الاقتصادية– الاجتماعية– السلوكية عن أفراد المجموعة وليس الاسم فقط.وهي من البيانات المفيدة جدا في عمل المرشد السياحي والتي لا بد له في الغالب من إعدادها بنفسه ثم يقدمها إلى أفراد المجموعة في أول وقفة استراحة، أو في إثناء رحلة الذهاب إلى منطقة القصد في الحافلة. كما تحتوي القائمة على أعمدة للاسم والعمر والحالة الزوجية والأطفال المرافقين وأعمارهم, كما تحتوي القائمة على نوع المهنة والتحصيل والتخصص الدراسي والهوايات والنشاطات المفضلة والمحببة. إن فائدة هذه الاستمارة وما يحتويها من بيانات ومعلومات، ستظهر حينما يستطيع المرشد السياحي الاطلاع عليها أن يحدد النشاطات المرغوبة والفعاليات المحببة ويقرر ما يجب أن يضيف أو يختزل من فعاليات ونشاطات، وقد يستطيع من وجود تاريخ الولادة أن يحدد أن كان هناك من سيكون عيد ميلاده من خلال الرحلة فيهيئ ولو حفلا بسيطا مفاجئا لهذا الشخص (سواء كان امرأة أم رجلا أم طفلا) وسيجد أن ما يجنيه مقابل هذا العمل هو التقدير والإعجاب من أفراد المجموعة .

5- التقرير الختامي عن الرحلة:

ويقع في شكلين، أولهما: يوضع لتسجيل الملاحظات اليومية. ثانيهما: تقرير الرحلة النهائية فمن التقارير اليومية يعد المرشد السياحي والمرافق تقرير الرحلة النهائي الذي يستعمله المرشد السياحي لإعلام الشركة المستقبلة والمنفذة للبرنامج، والمرافق لموافاة الشركة المنظمة للرحلة بتفاصيل ما تم في

الرحلة ونقاط القوة والضعف وسبل تجاوز المشاكل التي ظهرت في إثناء تنفيذ برامج الرحلة والمقترحات التطويرية للمنتوج.

6-2-5 إرشادات في استعمال الوثائق والبيانات.

بعد أن يتوفر للمرشد السياحي هذا الكم من الوثائق والبيانات والمعلومات، سيتوجه نحو استعمالها فعليا وسيضعها في خدمة عمله والمساعدة في تحقيق أهدافه.ولكي يضمن المرشد السياحي تعاملا موضوعيا وصادقا مع البيانات والوثائق، ويحقق أعلى فائدة منها في عمله ويجعلها وسيلة لتحقيق أهداف السياحة لبلده، عليه القيام بما يأتي:

1- إيجاد أسلوب خاص به ومتميز، وعليه أن يكون رائدا بأفكاره وبأسلوب تقديم هذه الأفكار.

2- تجديد وتحديث ما لديه من معلومات، وبيانات، ووثائق، والبحث المستمر عن مصادر جديدة، وعن كل ما يستجد من تطورات في مجال عمله ومناطق القصد التي يتعامل معها.

3- استنفار واستحضار واستعمال كل طاقاته وقدراته الذهنية والجسدية.

4 ـ الحرص على ما لديه من معلومات وحفظها، وان يحمل معه ما يحتاجه فقط وبحسب منهاج الرحلة ومكانها وزمانها

5- الحرص الدائم على التطوير الدائم لأسلوب العمل وتحسين كفاءة الأداء واستخدام كل ما يستجد من وسائل معدات، والاستزادة من المعرفة الأكاديمية والعملية والمهنية.

6- الحرص باستمرار وبصدق على التكيف مع المجموعة وتكييف أسلوب عمله مع اهتمامات ورغبات أفرادها، بعد أن ينظر ويتفحص ما حوله من خلال عيونهم وليس من خلال نظره فقط.

7- يتعامل مع المجموعة بصدق من خلال المعلومة المقدمة، وعليه أن يتذكر المسؤولية الأخلاقية التي يجب أن يتحملها تجاههم، والتي تتمثل بتقديم صورة كاملة وشاملة وصادقة، من خلال بيانات وشروحات ومعلومات صادقة ونزيهة وأصيلة عن بلده والمنطقة التي يصل إليها.

8- الالتزام الكامل بالعمل وبالمهنة أخلاقيا ومهنيا وعلميا وعمليا، وجعلها أول اهتماماته ومنحها كل طاقاته وقدراته، وكلما كان التزامه بأخلاقيات المهنة واحترامه لها وفخره بعمله عاليا، كلما كان أداؤه لعمله أصيلا ومتميزا ورائعا، وبذلك يكسب رضا المجموعة ويساعد على تحقيق أهداف أطراف العملية السياحية جميعاً.

وبرغم أن المرشد السياحي نفسه هو القادر ولوحده من تحديد الطريقة المثلى والأسلوب الأفضل في استعمال هذه المواد فإننا سنشير الى الصعوبات التي يمكن ان تواجهه في التنفيذ وأساليب تجاوزها:

1- الصعوبة في كسب انتباه أفراد المجموعة السياحية وشد انتباههم والمحافظة عليه في مستوى عال لتحقيق إيصال ما في البيانات والوثائق من معلومات إلى ذهن أفراد المجموعة، ولأن الذهن ممكن أن يشرد بسهولة ولاسيما حينما لا يكون الموضوع شيقا أو جذابا، فعلى المرشد السياحي أن يستعمل أكثر من مدخل ويتحرك من خلال أكثر من زاوية وصولا لأحسن أسلوب وأفضل مدخل اعتمادا على خبرته ومقدرته وكياسته في التعامل مع الآخرين وسبر نفوسهم.

2- بسبب كثرة وتعدد الجواذب السياحية وتداخلها مع بعضها الأخر في تكوين الصورة النهائية للمنتوج السياحي المعروض أمام السياح سيكون من الصعب تحديد أي من هذه الجواذب والمعطيات هو الأكثر.

3- شدا لاهتمام أفراد المجموعة وإشباعا لحاجاتهم. أن المرشد السياحي الجيد هو القادر على إيجاد وتحديد الجو العام المناسب والملائم، وهذا لا يمكن إلا أذا توافرت له المعلومات عن اهتمامات أفراد المجموعة وميولهم ورغباتهم، فيستطيع آنذاك أن يختار مدخلا محددا بحيث يركز على أكثر الاهتمامات شمولية. وعند ملاحظته لفتور في الاهتمام والتقبل يجب أن ينتقل وبسرعة وبدون أشعار أفراد المجموعة إلى موضوع آخر من المواضيع التي كان قد حددها مسبقا ضمن اهتمامات المجموعة. أن على المرشد السياحي معرفة بان الإنسان ومهما كانت ثقافته محدودة، أو واسعة لابد أن يشده موضوع ما ولابد أن يكون مهتما بما يقال له بطريقة أو بأخرى.

4 ـ بسبب تكرار الشروحات التي يقدمها المرشد السياحي للمجاميع السياحية، ولاسيما من القادمين من خارج البلد، ومن الأجانب، والغرباء كليا عن البلد؛ وبسبب تعوده على أسلوب التفسير نفسه، من الممكن للمرشد السياحي أن يصاب بالروتينية في عمله ويصبح غير قادر على التعامل مع المستجدات والأمور المفاجئة؛ ولمعالجة هذه الحالة عليه أن يكون دائما يقظا ومتحفزا ومستعدا لأي مفاجئات قد تبرز في إثناء قيامه بعمله، سواء كانت ملاحظات بسيطة أم شروحات لأمور معقدة، كما يجب أن يكون لبقا وسريع البديهة وقادرا على تجميع كل ما لديه بمهارة، ولياقة، وحكمة، وكياسة، ومعالجة أي مداخلة أو ظاهرة مفاجئة وخارجة عن الاعتيادية خلال تنفيذه للمنهاج.

أسئلة الفصل السادس

س1 تعتمد قدرة المرشد السياحي في تأدية دوره في نجاح الرحلة السياحية وتحقيق أهدافها على مجموعة من العوامل، اذكرها وتكلم عنها باختصار.

س2 ما هو المقصود بوضوح التفسير ودقة الشروحات لدى المرشد السياحي؟

س3 ناقش العبارة التي تقول " أن التطابق بين المشهد والشروحات والتفسير ضروري لنجاح عمل المرشد السياحي".

س4 لكي يقوم المرشد السياحي بمهمة التقديم والتفسير على أتم وجه، عليه مراعاة مجموعة من النقاط، اذكرها باختصار.

س5 يركز المرشد السياحي في تفسيراته وشروحاته خلال زيارة الموقع السياحي على مجالات معينة، اذكرها وتكلم عنها باختصار.

س6 ما هو المقصود بالوثائق والبيانات، وما أهميتها لعمل المرشد السياحي؟

س7 ما هي أنواع الوثائق التي تساعد المرشد السياحي في مهمته لتبسيط المعلومات؟ اذكرها باختصار.

س8 اذكر أنواع البيانات التي يحتاجها المرشد السياحي في عمله، وتكلم عنها باختصار.

س9 ما هي السمات التي يتصف بها المرشد السياحي، والتي لها علاقة بالوثائق والبيانات التي يعتمدها، والتي تزيد من كفاءته في أداء عمله؟

الفصل السابع : الإسعافات الأولية

((أهداف الفصل))

بعد قراءتك عزيزي الطالب لمضمون هذا الفصل ستكون قادراً على :

1. تعريف الإسعاف الأولية.
2. فهم وسائل الإسعاف الأولية.
3. معرفة الإسعافات الأولية لبعض الحالات التي يتعرض لها السياح في أثناء الرحلة السياحية .
4. تطبيق الإسعافات الأولية لبعض الحالات التي يتعرض لها السياح أثناء الرحلة السياحية.



أولاً: تعريف الإسعافات الأولية

قد تجد نفسك وأنت في رحلة سياحية أمام احد السياح الذين معك وقد تعرض لجرح، أو نزيف، أو كسر صدمة، أو لنوبات مرض ما، فهل فكرت ماذا سيكون تصرفك؟ وهل ستقف عاجزا عن تقديم بعض الإسعافات التي قد تنقذ حياته ليتم نقله إلى أقرب مستشفى أو عيادة طبية . لتلقي العلاج المناسب، على الرغم من كون الإسعافات الأولية علاجاً مؤقت لأي أزمة، أو حالة؛ إلا أنها قد تنقذ حياة الإنسان؛ ولهذا فيجب على كل شخص منا التعرف على مبادئ الإسعافات الأولية، ووسائلها وكيفية التعامل مع المصاب، إذ ليس من الضروري أن نكون خبراء لكي نسهم في إسعاف وإنقاذ المصابين فبالإسعافات الأولية الصحيحة تستطيع تحقيق الكثير وتكون سبباً في منع أخطار عظيمة من الوقوع ومساعدة الكثيرين. وحيث يتعرض الكثير منا لحالات طارئة نتمنى أن يكون لدينا القليل من الخبرة عن كيفية إسعاف الحالة التي أمامنا قبل وصول سيارة الإسعاف وفي الكثير من الأحيان فإن سوء التصرف يوقع المصاب في مضاعفات تعيق العلاج .

1-1-7 ما هي الإسعافات الأولية

هي: الإجراءات التي يمكن للأفراد الموجودين في مكان الحادث، أو الناقلين للمصاب تقديمها إليه قبل إيصاله إلى المستشفى.

وقد تكون هذه الإسعافات هي الفاصل بين الحياة والموت في الكثير من الأحيان لذا فالتدرب على التصرف السليم بالإضافة لعامل السرعة عنصران أساسيان في الإسعاف الأولي، لأنها أول ما تقدم للمصاب، أو المريض بمرض مفاجئ من عناية، ومساعدة حتى نقله إلى المستشفى ويجب أن يكون المسعف سريع البديهة وله القدرة على التصرف المتزن السليم والإيحاء للمصاب بالثقة والقدرة على تقديم العون له.

إن الإسعافات الأولية هي رعاية وعناية أولية، وفورية، ومؤقتة للجروح، أو نوبات المرض المفاجئة حتى يتم تقديم الرعاية الطبية المتخصصة.

وعليه يمكن أن نعرف الإسعافات الأولية بأنها: المساعَدة الفورية التي تقدم إلى من ألم به مرض مفاجئ، أو إصابة، من دون الاعتماد على أي من التجهيزات الطبية، و قبل أن تصل له الخدمة الاسعافية المتخصصة، أو أن يتم معالجته من قبل الطبيب.

كما عرفت الإسعافات الأولية بأنها العناية الفورية والطارئة التي يتلقاها أحد ضحايا الحوادث أو الأمراض المفاجئة من خلال استغلال الإمكانيات المتاحة حتى يمكن الحصول على رعاية طبية كاملة.

كما أنها الأثر المهدئ والمطمئن للشخص المصاب حينما يشعر بأن أيدي قادرة ستعمل على مساعدته.



حالات الإسعاف الأولية

وعرفت أيضا بأنها عناية طبية أولية، وفورية، ومؤقتة تقدم في بعض الأحيان لمصاب بغرض محاولة الوصول به إلى أفضل وضع صحي ممكن بأدوات أو مهارات علاجية بسيطة إلى وقت وصول المساعدة الطبية.

وهي غالباً عبارة عن مجموعة خطوات طبية بسيطة ولكنها قد تؤدي إلى إنقاذ حياة المصاب، ويسمى الشخص الذي يقوم بعملية الإسعاف الأولي بـ (المُسعِف)، والمسعف ليس بحاجة إلى مهارات أو تقنيات طبية عالية، إذ يكفيه التدرب على مهارات القيام بالإسعاف من خلال استعمال الحد الأدنى من المعدات.

وهنالك تعريفات عدة لكن سنكتفي بما عرضنا من تعريفات بغية عدم إرباك الطالب في هذه المرحلة الدراسية. وسنوجز هنا بالإضافة لما عرضناه من أهداف الإسعاف الأولي، ومن المسؤول عن تقديم الإسعافات الأولية، والغرض منها، والشخص الذي يقوم بعملية الإسعاف الأولية (المُسعِف) وصفاته.

7-1-2 أهداف الإسعاف الأولية

تتلخص الأهداف الأساسية للإسعاف الأولي بثلاثة نقاط أساسية وهي :-

1. المحافظة على حياة المصاب، وإنقاذه .
2. إيقاف سبب الحادثة، أو الإصابة، كإبعاد المصاب عن مصدر الأذى أو مكان الحادث.
3. تعزيز الشفاء من خلال توفير العلاج الأولي للإصابة .

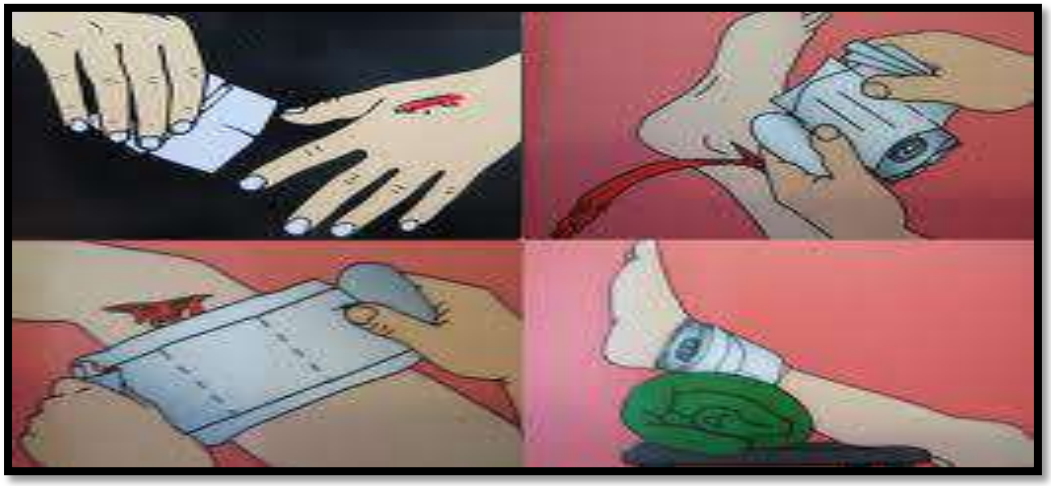
أـ من المسؤول عند تقديم الإسعافات الأولية

يستطيع أي شخص أن يقدم خدمة الإسعافات الأولية بشرط أن يكون مدربا بطريقة صحيحة على عمل مثل هذه الإجراءات الأولية ويتم اللجوء إلى الإسعافات الأولية في الحالات الاتية :-

1. تعذر وجود الطبيب وذلك فيما يخص الحالات الحرجة .
2. حينما تكون الإصابة أو نوبة المرض ثانوية لا تحتاج للتدخل الطبي .

ب . الهدف من تقديم الإسعافات الأولية :-

1. الحد من تداعيات الجرح أو الإعاقة.
2. تدعيم الحياة في الحالات الحرجة.
3. تنمية روح العون والمساعدة في الآخرين.
4. الشخص الذي يقوم بتقديم الإسعافات الأولية هو شخص غير متخصص لا يشترط أن يكون في مجال الطب وإنما تتوافر لديه المعلومات التي تمكنه من إنقاذ حياة المريض أو المصاب.



صور لكيفية ضماد الجروح

7-1- 3 الغرض من الإسعافات الأولية

1- إنقاذ الشخص المصاب من خطـر إصابة مفاجئة كالنزف، أو الحرق، أو الاختناق، أو الإغماء، أو الغرق أو إزالة ألم معين .



احدى حالات الاسعافات الاولية

2 - العمل على منع حدوث مضاعفات مثـل تلـوث الجـروح والقيـام فـوراً بتطهيرها ومن ثم تضميدها بالغيارات المعقمة (الشاش، والقطن). أما في حالة الكسـر فـي العمود الفقري ـ مثـلاً ـ فيجـب المحاولـة علـى منع حدوث شلل من خلال العناية الفائقة بنقل المريض وعدم ثني ظهره في أثناء النقل .

3 - تهيئة وسيلة نقل مناسبة لنقل المصاب إلى اقرب مستشفى .



إحدى حالات ضماد الجروح

7-1- 4 المسعف

1. تعريف المسعف: وهو شخص لديه إلمام بمبادئ الإسعافات الأولية، ويستطيع تقديم العون للمصاب حتى يتلقى العناية الطبية الكاملة .

2. صفات المسعف:

أ. سريع البديهة.

ب. له خبرة وقدرة على التصرف المتزن السليم.

ج. محاولة تهدئة المصاب وإعطائه الثقة ، والقدرة على تقديم العون له.

د. أن يتمتع بالجرأة، والشجاعة الفائقة.

3. مسؤوليات المسعف:

يمكن حصر مسؤوليات المسعف بالآتي:

أ. محاولة معرفة نوع الإصابة (حرق ، أو غرق ، أو اختناق ، الخ).

ب. منع التجمهر والتزاحم حول المصاب؛ لكي لا يشعر المصاب بالخوف.

ج . يقوم المسعف بتقييم الوضع من دون أن يعرض نفسه للخطر.

د. تشخيص الحالة التي يشكو منها المصاب.

هـ . تقديم المعالجة الفورية المناسبة للإصابة أو للإصابات.

و. مراعاة الأولوية في علاج المصابين، فبعضهم يحتاج لإسعاف أولي سريع جداً.

ز. العمل بسرعة وحرص على نقل المصاب إلى المستشفى، أو لمنزله بحسب حالته.

ح . تنتهي مسؤولية المسعف حينما يُسلم المصاب إلى سيارة الإسعاف أو المستشفى مع تقديم المعلومات إلى من يتولى الأمر فيما بعد.



نقل المصاب بسيارة الاسعاف 1

4. احتياجات المسعف2

حقيبة الإسعافات الأولية وتحتوى على : أربطـة، وغيارات، ومـواد مطهـرة، ومسكنات، وبعض الجبائر والقطن المعقم، والشاش المعقم، وملاقط ، ومقص، وقفازات.



الاحتياجات الواجب توافرها لدى المسعف

3 ـ أما أهم النصائح التي يجب علي الشخص المسعف إتباعها : -

أ - لبس قفازات ويتم التخلص منها علي الفور بعد القيام بالإسعافات الأولية؛ وذلك لأن الشخص المسعف يكون عرضة للمس دم الشخص المصاب، أو سوائل الجسم المختلفة (قيء أو جروح مفتوحة، أو أغشية مخاطية). أو في حالة التقاطه لملابس المصاب الملوثة، أو عند تغيير الضمادات؛ لذا يتم تغيير مثل هذه القفازات بين مصاب وآخر ، وجعلها للتعامل مع مصاب واحد فقط .

ب - غسل الأيدي مباشرة بعد التخلص من القفازات .

ج - ارتداء قناع واق للمحافظة على الأنف والفم.

د - استخدام نظارة لوقاية العين، أما إذا تعرضت العين لبعض قطرات من الدم أو أية أجسام أخرى فلابد من غسلها على الفور بالماء أو بمحلول الملح (سالاين) (Saline).

هـ ـ ارتداء لباس خاص لحماية الملابس على أن يتم التخلص من هذا اللباس الخاص على الفور بعد الانتهاء من الإسعافات الأولية .

و - يتم غسل الأيدي والوجه بعد التعرض لأي شيء.

وما جاء آنفاً هي وسائل الحماية الأولية التي يجب إتباعها حين القيام بأية رعاية، أو عناية أولية للمصاب أو المريض . ولكن في حالة تعرض الشخص المسعف إلى لمس دم الشخص المصاب، أو إحدى سوائل الجسم، أو لمس أحد الأدوات المستخدمة في عملية الإنقاذ، فهناك ـ أيضاً ـ بعض الإرشادات التي يجب وضعها في الحسبان للتعامل مع أية إصابات محتملة الحدوث، منها ما يأتي:

1. غسل الأيدي على الفور عند التعرض لأية سوائل ، إذ يجب غسلها بعد التعامل مع المصاب وقبل التعامل معه ـ أيضاً ـ وعند لمس الجروح المفتوحة حتى عند ارتداء القفازات وبعد خلعها و بعد استخدام الأدوات الملوثة مثل الملقط أو المقص.. وغيرها من الأدوات الأخرى.
2. تجنب الأكل ـ الشرب ـ التدخين ـ استخدام الماكياج ـ ارتداء العدسات اللاصقة ـ وكذلك تجنب لمس الأنف أو العين حتى لا يتم انتقال العدوى إن وجدت.



غسل الايدي بعد التخلص من القفازات

ثانياً: وسائل الإسعافات الأولية للحالات التي يتعرض لها السياح في أثناء الرحلة السياحية

قد يتعرض أعضاء المجاميع السياحية إلى مختلف الإصابات والحالات التي تستدعي تقديم الإسعافات الأولية السريعة لإبعاد الخطر عن الشخص المصاب قدر الإمكان، وفي هذه الحالة لابد من توافر بعض المواد والمعدات الضرورية لحالات الإسعافات الأولية مع وجود صيدلية بسيطة، ومتنوعة، بالإضافة إلى ذلك لابد من الإحاطة بالعديد من الطرق الرئيسة لإنقاذ الأشخاص المصابين

كحالات الغرق أو الحريق ، أو تعرضهم للدغات الأفاعي والعقارب وغيرها من الزواحف أو الحيوانات المفترسة.

3.1 **1-2-7 لوازم الإسعاف الأولى:** إن الاحتفاظ بصيدلية صغيرة للإسعافات الأولية في المنزل أو في السيارة أو مكان العمل أمر مهم وضروري، وان من أهم الأدوات الأساسية التي ينصح بأن تكون في حقيبة الإسعاف في البيت أو السيارة ما يأتي :-

1. ضمادات معقمة بأحجام مختلفة ، وأشرطة طبية مختلفة الإحجام وقطن طبي .
2. عصابات مثلثة الشكل لتثبيت الضمادات، أو بالعنق لحمل الذراع .
3. دهون الكالامين؛ لعلاج مشاكل الجلد وحروق الشمس واللسعات .
4. حبوب مسكنة، مثل: (الأسبرين، أو باراسيتامول)
5. ملقط ومقص، ودبابيس التثبيت بالإضافة إلى مقياس حراري .
6. محلول مطهر، ومعقمات متنوعة، ولاصقات جروح .



لوازم الاسعاف الاولية

2-2-7 أساسيات في الإسعافات الأولية

هنالك قواعد وأساسيات عامة يجب معرفتها والعمل بها عند القيام بالإسعافات الأولية وهي :-

1. على المسعف أن يتقدم إلى الأمام (ويجب أن يعرف المصاب، ومن حوله بأنه المسعف) .
2. يجب أن يتصرف المسعف بسرعة وهدوء؛ لأن تصرف المسعف الهادئ يوحي بالثقة ويرفع من معنويات المصاب .
3. على المسعف أن يفكر قبل البدء بعمل أي شيء: (بأفضل طريقة لمعالجة الموقف) .

4. يجب أن يتأكد المسعف من عدم وجود خطر على حياته وعلى حياة المصاب، مثل احتمال حدوث انفجار، أو انهيار في مكان وجودهما ، وإذا لاحظ المسعف وجود خطر فعليه أن يبادر بنقل المصاب بكل حذر إلى موقع سليم .

5. على المسعف أن يقوم بتشخيص حالة المصاب باستخدام حواسه في عملية التشخيص، (مثل: النظر والاستماع، والشم)، ويتم تشخيص حالة المصاب الواعي بسؤاله أولاً إذا ما كان يتألم، وعن مكان وجود الألم ويتم فحص ذلك، أو أن يسأله إذا كان يعتقد بوجود شيء غير طبيعي في جسمه.

6. على المسعف التعرف إلى الوظائف الحيوية للمصاب بالتأكد من الأمور التالية:ـ

* لون الجلد :- فلون الجلد الأحمر يتفق مع الإصابة بالتوتر الشرياني، وجلطات الدماغ، واللون الشاحب يدل على وجود النزف ونقص الدم ، والجلطة والذبحة القلبية ، واللون الأزرق يدل على نقص الأوكسجين والاختناق .

* التنفس :- يجب ملاحظة وجود التنفس من عدمه .

* النبض :- يلاحظ النبض عند الرسغ فإذا لم يحس هناك، ففي الرقبة مكان الشريان السباتي . ويلاحظ عدد النبضات في الدقيقة ويتم تسجيلها, وهل هي منتظمة أم غير منتظمة.

* درجة حرارة الجسم: فقد يكون الجسم باردًا أوساخنًا, ويلاحظ وجود التعرق من عدمه.

7. عند وجود أكثر من مصاب، يجب على المسعف أن يحدد وبسرعة المصاب الذي يحتاج إلى العناية أولاً، ويقوم عندئذ بالخطوات الأولية الآتية:

أ - وضع المصاب المغمى عليه في وضع استفاقة الإغماء كالآتي :

* توضع ذراعا المصاب بجانب جسمه .

* يدار المصاب على جانبه باتجاه المسعف.

* يسحب الذراع الأعلى باتجاه الرأس، محدثا زاوية قائمة مع الجسم .

* تسحب الرجل العليا باتجاه الرأس، حتى يصبح الفخذ بزاوية قائمة مع الجسم .

* يسحب الذراع السفلي باتجاه القدمين وتترك ممدودة.

* تثنى الرجل السفلى قليلا عند الركبة، يؤدي هذا الوضع إلى حفظ توازن المصاب في الوضع المطلوب إذ يكون الرأس موجها إلى الجنب؛ مما يمنع انسداد مجرى الهواء بالقيء أو الدم .

ب - إعادة التنفس بوساطة إجراء التنفس الصناعي.

ج - التحكم في نزف الدم .

7-2- 3 أساسيات الإنقاذ

1- الحفاظ على الممرات الهوائية مفتوحة ، وبصوره جيدة .

2 ـ المحافظة على التنفس الطبيعي .

3 ـ التأكد من سلامة القلب والدورة الدموية .

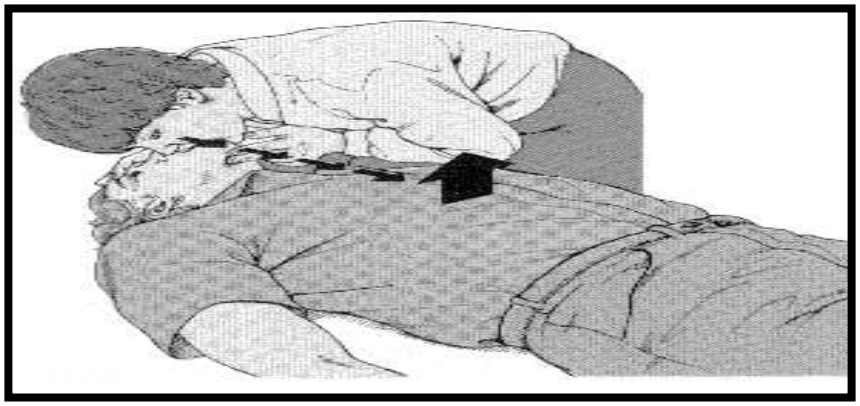
7-2- 3 التنفـــس الاصطناعي

هو عملية تشغيل الجهاز التنفسي المتوقف بوساطة إنسان آخر وهو المسعف.

1. طرق التنفس الاصطناعي

أ- فم لفم (قبلة الحياة) :

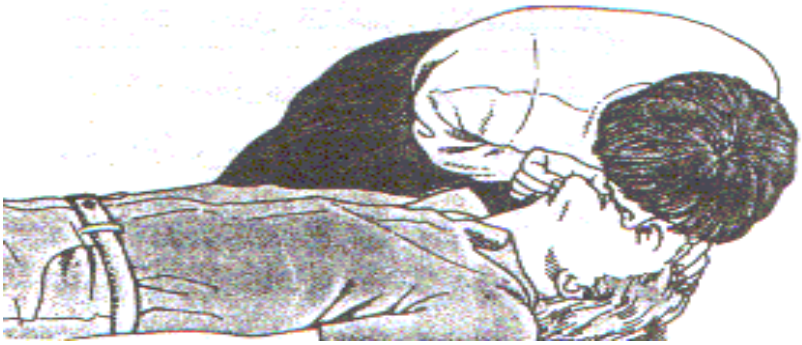
وهـي إعطاء أو دفـع الهواء لرئتي المصاب من فم المسعف إلـى فم المصاب مباشرة بعـد أن يغلق أنف المصاب مع ملاحظة ارتفاع صدر المصاب لتسهيل دخول الهواء إلى الرئتين .



عملية قبلة الحياة لآحد المصابين

ب - فم لأنف:

هـي عملية إعطاء أو دفع الهواء داخـل رئتي المصاب مـن فم المسعف إلى أنف المصاب بعد أن يتم غلق فمـه، وتستعمل هذه الطريقة في حالـة وجود عائـق بفم المصـاب، مثل قطـع كبير ونزف فـي الفم، أو وجود حروق في الفم نتيجة استعمال مادة كيميائية، أو استنشاق غاز سام.



نوع أخر من طرق التنفس الاصطناعي

ج - فم لفم وأنف:

وهي إعطاء أو دفع الهواء إلى داخل رئتي المصاب من فم المسعف لفم وأنف المصاب مباشرة، وتستعمل للأطفال بسبب صغر وجه الطفل.

د - طريقة نيلسون:

تنفذ في حالة إصابة العمود الفقري، والمصاب ملقى على بطنه أو في حالة الغرق. ويوضع المصاب

على بطنه ويتم وضع يديه تحت وجه، مع وضع رأسه على أحد الجانبين.

ثم نضغط على ظهره على عظمتي لوح الكتف حتى نضغط الرئتين لمدة (5 ثوان) ، ثم نرفع المصاب قليلاً حتى تملأ الرئتين ، ثم تكرر العملية.

هـ - طريقة سلفستر:

تنفذ في حالة أن يكون فم المصاب وأنفه في حالة لا تسمح بتقديم التنفس الاصطناعي. ويوضع المصاب على ظهره وتوضع يداه على صدره ويضغط المسعف على يديه ويكون جالساً خلف رأسه، وتستخدم في حالات الحوامل.

و - طريقة شفرد:

تنفذ للسبب نفسه في طريقة سلفستر، وبالطريقة نفسها لكن وضع المسعف أن يكون جالساً فوق منطقة الوسط للمصاب ووجهه لرأس المصاب.

ز - طريقة ستوما:

تنفذ في حالة أن يكون المصاب عمل له فتحة في منطقة الحنجرة وبحاجة إلى تنفس .

7-2-4 التأكد من التنفس، والنبض

1. في حالـة وقوع حادث لشخص ما، (تأكـد) مما إذا كان يعاني من نزيف كسور أم لا، وفي حال تأكدك من ذلك اطلب المساعدة.

2. في حالة عـدم وجـود كسـور ، يوضع المريض في وضعية الاسترداد (هذه وضعية فاقد الوعي ، فهو فيها يستطيع أن يتنفس بسهولة، عن طريق لف الوجه إلى الجانـب وثني الذراع والرجل بالاتجاه نفسه، أما الذراع الثانيـة والرجل الثانيـة فتبقى في وضـع مسـتقيم، ثم تحسـس النبض والتأكد من التنفـس في كل دقيقة) .



وضعية الاسترداد

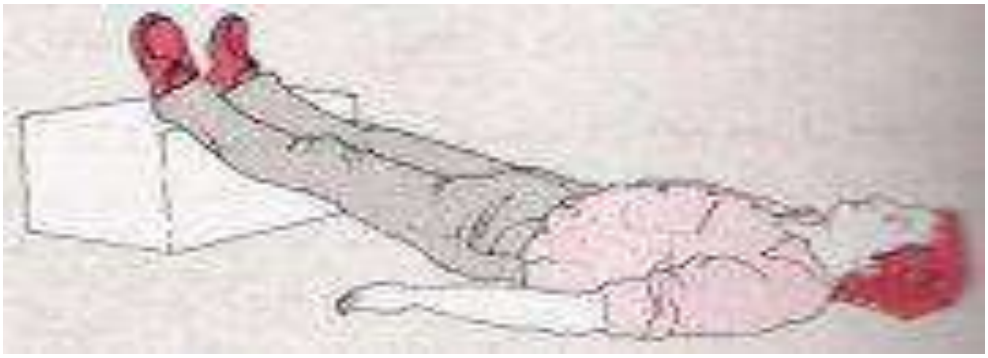
3.الشخـص الواعـي يفيق مـن شعـور الإغمـاء بوضـعه علـى ظهـره وبرفـع سـاقيه علـى شـيء مـا كصندوق مثلاً. وشجعه على الكلام حتى يسترد وعيه.

4. يجب التأكد من أن المصاب يتنفس، وأن مسالك الهواء خالية .

5. يجب التأكد من النبـض، وإذا كان النبض متوقفاً، فيجب اللجوء إلى الإسعاف عن طريـق التنفس الاصطناعي والتدليك القلبي، وتستمر إلى أن يستأنف القلب خفقانه ويعود التنفس الطبيعي .

6. الشريان السباتـي في العنق يعطى صورة واضحة عن خفقة القلـب واستمرارها، ولكـن تحسس النبض يكاد يكون متعذراً في رسغ شخص مصاب، أما لون وملمس جلد المصاب، فهما إشارة ثانية عن توقف القلب، إذ يميل لون الجلد إلى الرمادي وتنتابه برودة، أما الشفتان فيبهت لونهما، وإذا توقف القلب فيحتاج إلى تدليك فوري.

7. التأكد من التنفس : توضع يـد المسعـف على صدر المصاب وأمام الفم والأنف. وهنا يجـب أن يتطلب العون الطبي.



افاقة المصاب من حالة الاغماء



فحص المصاب من قبل المسعف

8. التأكد من وجود النبض: أقوى نبض تجده في الرقبة بين القصبة الهوائية وزاويتي الحنك ، أما نبض الرسغ فمن العسير الاهتداء إليه.



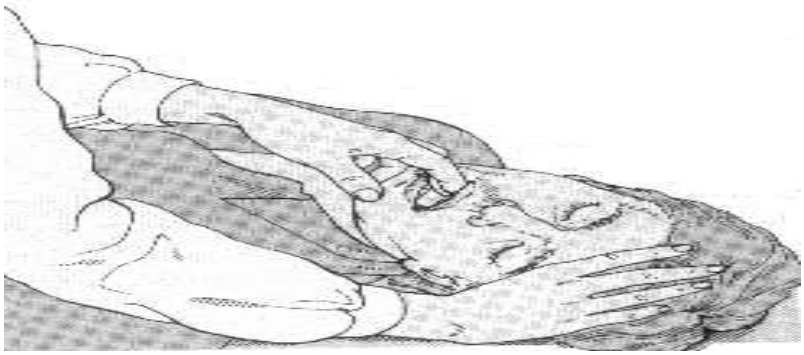
التحقق من النبض

5-2-7 إزالة ما في مجرى الهواء

في حالة انسداد مجرى التنفس للشخص المصاب، فيجب إزالة الشيء الذي يعيق التنفس من الفم بإمالة الرأس إلى ناحية، وإبقاء الفم مفتوحاً بالإبهام، ومستعيناً باليد الأخرى وبأصبع

الخطاف (السبابة) لإزالة ما يمكن أن يوجد بالفم من طعام، أو أسنان صناعية، أو لعبة من لعب الاطفال الصغيرة وما إلى ذلك مما يمكن أن يسد منفذ البلعوم .

بلع اللسان:- مصطلح يتردد كثيرا والتفسير العلمي لذلك هو ما يحدث من انعدام التحكم في عضلات الحلق مما يسبب سقوط اللسان للخلف ويسد مجرى الهواء .



ازالة معوقات التنفس

7-2- 6 النزيف

هو خروج غير طبيعي للدم عن مساره (الأوعية الدموية) وينقسم إلى قسمين هما :-

1. النزيف الخارجي
2. النزيف الداخلي

1- أنـواع النـزيـف

يصنف النزف حسب نوع الوعاء الدموي المصاب ، إلى الأنواع الآتية:-

1. النزف الشرياني.
2. النزف الوريدي.
3. النزف الشعري.

ـ الإسعافات الأولية للتعامل مع النزيف الخارجي:

1. وقف النزيف حسب قانون Rice

أ ـ الراحة أو وضع المصاب في وضع مريح له ويسهل التعامل مع النزيف مع طمأنة المصاب نفسياً .

ب ـ الضغط : ويوجد طريقتين للضغط ضغط مباشر وغير مباشر .

ج ـ رفع العضو المصاب .

د ـ وضع كمادات ثلج على الجرح.

هـ ـ إذا لم يتوقف النزيف، اعمد إلى إيقاف النزيف عن طريق رباط المفتاح Tourniquet .

و ـ ثبت (Cannula) للمصاب لإعطاء المحاليل اللازمة (Ringer lactate) لتعويض المفقود من السوائل، وإعطاء العلاجات وريدياً أو لنقل الدم .

ز ـ تدفئة المصاب بغطاء.

2ـ كيفية التعامل مع النزيف الداخلي

أ. ملاحظة مجرى الهواء، والتنفس، والنبض.
ب. السماح بخروج الدم من أي فتحة من الجسم (الأذن، أو الأنف، ...الخ).
ج. وضع كمادات ثلج على مكان الإصابة لتخفيف الألم ولتساعد على إيقاف النزيف بتقلص الأوعية الدموية المحيطة بمكان الإصابة.
د. سرعة النقل إلى المستشفى.
هـ. ملاحظة علامات الصدمة Shock، ووضع المصاب في وضع الصدمة.
و. لف المصاب ببطانية للتدفئة، والمحافظة علي درجة الحرارة.

3 ـ جروح الصدر النافذة

يقوم القفص الصدري وكما نعلم بحماية القلب، والصدر، والأوعية الدموية الكبرى، ويحمي أيضا الكبد، والطحال، وفى حالة إصابة الصدر من الأمام أو من الخلف يتغير الضغط داخل الصدر و يؤدي إلى انكماش الرئة في الجهة المصابة حتى لو لم تثقب .

ـ المعالجة والإسعاف :

1. سد الجرح مباشرة براحة اليد أو بيد المصاب إذا أمكن .
2. ضع المصاب في وضع نصف الجلوس واسند رأسه وكتفيه على أن تكون الرئة السليمة أعلى ناحية في الجسم .
3. طمأن المصاب نفسياً .
4. ضع قطعة من الشاش وضع فوقها قطعة من البلاستيك وثبت الجرح بواسطة رباط لاصق، وضع المصاب في وضع مريح .
5. تحقق من وقف النزيف، ومن سرعة التنفس، ومن النبض، ومن مدى الاستجابة.
6. في حال فقدان المصاب وعيه افتح مسلك الهواء وتحقق من تنفسه واعمل على إنعاشه.
7. ضع المصاب في وضع الإفاقة، ثم انقله إلى المستشفى.

4 ـ النزيف الشديد

النزيف يمكن أن يكون محزناً ومؤلماً فقد تحدث الصدمة مثل: (تغير مستوى الوعي، والشحوب، أو تسرع التنفس، أو التعرق البارد) وإذا لم يتوقف النزيف فان قلب المريض سيتوقف ، كما أن النزيف في الوجه والعنق قد يمنعان دخول الهواء و يؤثران على التنفس .

5ـ التدابير الاسعافية الأولية للجرح والنزيف

إذا لم يوجد أي جسم غريب ضمن الجرح ، ليكن هدفك الآتي:-

- وقف النزيف
- منع حدوث الصدمة
- منع تلوث الجرح
- نقل المصاب بسرعة إلى المستشفى

يجب أن يتم وقف النزيف بأسرع ما يمكن ، وهذا يتحقق بالضغط على الجرح، اضغط بأصبعك مدة عشرين دقيقة بكل قوة، واستمر في الضغط إن لم يتوقف النزيف، وفيما يأتي معالجات للجروح :-

1 - الجرح الصغير: اضغط بأصابعك لوقف التدفق.

2- الجرح الكبير: استعمل فوطة نظيفة، واضغط بقوة كي يتوقف النزيف.



وقف النزف



الضغط لوقف النزف

6- نزيف الأنف:

1. إذا نزف الأنف، اجلس برأسك منحنياً إلى الأمام على وعاء حتى ينزل الدم فيه، وتنفس من فمك.
2. اضغط بقوة على كلا جانبي الأنف من أسفله لمدة لا تقل عن عشر دقائق. فإن لم يتوقف النزيف أضطجع على ظهرك، ويستحسن وضع كيس من الثلج على جسر الأنف.
3. قد يشعر كبير السن حينما ينزف أنفه بأنه سيغمى عليه، وقد يكون من الأفضل أن يستلقي سانداً رأسه بالوسائد ، وهذا أفضل من الجلوس برأس منحني على وعاء، ومتى ما توقف النزف استرح نصف ساعة أخرى وتجنب العطس، أو التمخيط طوال يومين .
4. إذا تكرر النزف، أو إذا استمر أكثر من نصف ساعة فلا غنى عن طبيب يقوم بالعلاج اللازم .



انحناء الراس لوقف عملية النزف من الانف

7-2-7 الكسور:

هو انقسام مفاجئ في أحد العظام إلى جزأين أو أكثر.

1- المعالجة والإسعاف:

1- يجب التعامل مع المصاب في مكان الحادث قبل نقله، إلا إذا كانت حياته في خطر.

2- يجب تثبيت المنطقة المصابة جيداً.

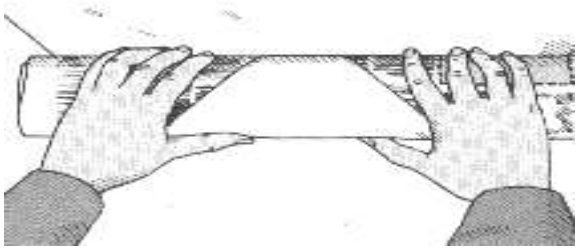
3- ضع الجبيرة، ولف المكان مع الجبيرة.

4- في كسور المنطقة العلوية يجب تعليق الطرف المصاب مع الجذع بعد التثبيت.

5- عليك في منطقة الطرف السفلي ربط الطرف المصاب بالطرف السليم.

6- يجب رفع الطرف المصاب إلى أعلى إذا تمكنت؛ وذلك للحد من النزف والتورم.





تثبيت الكسور

2ـ كسور الظهر والعمود الفقري:

أ- عدم تحريك المصاب.

ب- تثبيت المصاب تثبيتا جيدا.

ج- استخدام الرباط المثلث حول الجسم من الأسفل إلى الأعلى.

د- ثم استخدم نقالة خاصة لنقل المصاب، ثم انقله إلى المستشفى.



تثبيت المصاف بكسر في العمود الفقري

7-2- 8 الحـــــروق:

يعرف الحرق بأنه تلف في أنسجة الجسم نتيجة تعرضها لتأثير درجات حرارة عالية، أو درجة بخار عالية، أو مواد كيماوية،أو إشعاعات، وغيرها مما يؤدي إلى فقدانها وظائفها الرئيسة.



تثبيت المصاف بكسر في العمود الفقري

ـ المعالجة والإسعاف:

1. العناية بالمصاب يجب أن تبدأ فورا في وقت حدوث الحرق.
2. وضع ماء بارد على مكان الحرق لمدة لا تقل عن العشر دقائق.
3. انزع بلطف كل المجوهرات، أو الأساور والخواتم، أو الأحزمة، أو الأحذية، أو الملابس.
4. اترك الملابس الملتصقة بالجلد حتى وصول المستشفى خوفا من تلف المكان.
5. لا تفقأ الفقاعات، لكي لا يتعرض المكان للتلوث والالتهاب.
6. مراقبة العلامات الحيوية (التنفس، والضغط ،والنبض، وعمل القلب)، ونقل المصاب إلى المستشفى.

7-2- 9 التسمم:

السم هو أية مادة تدخل جسم الإنسان تؤدي إلى ضرر مؤقت أو دائم بسبب مفعولها .

1- طرق دخول السموم:

1. عن طريق الجهاز الهضمي بواسطة أكل أو شرب مواد سـامة مثل الأدوية، والمخدرات، والأغذية الفاسدة، ومواد التنظيف، والمواد الكيماوية.
2. عن طريق الجهاز التنفسي بوساطة الاستنشاق لبعض الغازات السامة، والغازات الحربية السامة، والأبخرة الكيماوية، وعوادم المصانع الكبرى.
3. عن طريق الحقن داخل الجلد، أو العض نتيجة عضات بعض الحيوانات، أو لدغ بعض الحشرات، أو الزواحف، أو حقن السموم .



إحدى حالات التسمم لدى الأطفال



إحدى لسعات ذبابة الرمال

4. عن طريق الامتصاص من خلال الجلد، وتلامس رذاذ المواد السامة كمبيدات الذباب، أو المبيدات الحشرية، أو بعض النباتات السامة، أو بعض الفطريات.

ـ المعالجة والإسعاف:

1. اسأل المصاب بسرعة عما حدث خوفا من فقدان الوعي .
2. في حال وجود علامات الحرق على الفم فيجب إعطاء المصاب الحليب والماء .
3. في حالة فقدان الوعي قم بعملية الإنعاش.
4. في حالة التسمم الحمضي، أو القلوي فلا تنصح بالتقيء لكي لا نزيد من حالة المصاب.

وسنقوم عزيزي الطالب بتوضيح التسمم الغذائي وهو أكثر أنواع التسمم شيوعاً، والمعالجات، والإسعافات اللازمة له، وكما سنوضح المقصود بالتسمم بالأدوية.

التسمم الغذائي: يحدث عند تلوث الطعام بالجراثيم، أو عند التخزين، أو الطهي بشكل غير صحيح؛ ومن أهم هذه الجراثيم هي الجراثيم العنقودية التي تتكاثر في الطعام وتفرز السموم، والجراثيم السالمونيلا التي تتكاثر في الأمعاء، وهذا يمكن أن يكون من طريق سوء النظافة والطبخ .



طبق من الطعام الملوث بالجراثيم

ـ المعالجة والإسعاف:

1- إعطاء المصاب كمية من السوائل.
2- يمكن مساعدة المصاب على التقي أو عمل غسيل للمعدة .
3- توفير الراحة، وعدم الحركة، والراحة النفسية .
4 ـ نقله إلى المستشفى لعمل اللازم وإعطائه العلاج اللازم.

التسمم بالدواء تحدث هذه الحالة عند تناول كمية كبيرة من الدواء، أو العقاقير السامة، ومن أهم هذه العقاقير: هي المخدرات، والمنبهات، والأسبرين، وغيرها .



إعطاء الطفل كمية من السوائل في حالة التسمم



احد الأطفال وهو يتناول الدواء بطريقة خاطئة

3.2 7-2- 10 ضربة الشمس:

وهي حاله خطيرة تحدث في الأجواء الحارة المشبعة بالرطوبة حينما تكون الريح ساكنة؛ فتسبب عدم قدرة الجسم على فقدان الحرارة، وتعطل ميكانيكية تبخر العرق لخفض حرارة الجسم.

3.2.1 ـ طريقة الإسعاف:

1. مد المصاب في مكان بارد، وخلع ملابسه.
2. ترطيب جسد المصاب بماء فاتر، أو بارد قليلاً .

3. تهوية جسده بواسطة اليد، أو مروحة كهربائية.

4- استدعاء المساعدة الطبية بسرعة .



تعرض أحد الأطفال لضربة الشمس

3-2-11 لسعة العقارب والأفاعي:

وتختلف خطورتها بحسب نوع العقارب والأفاعي، لكنها بشكل عام حالة طارئة خطيرة يجب التعامل معها على الفور. تشكل بعض أنواع اللسعات خطراً مميتاً إذ يمكن للسم شلّ عضلات المريض، ولربما يصل السم إلى شلّ عضلة الحجاب الحاجز، مما يؤدي إلى توقف النفس.

وتعد لدغة العقرب أكثر سُميه من لسعة الأفعى، ولا أهمية لحجم العقرب ، وقد يكون حجمه صغيراً ولكن سميته عالية، فسم العقرب يعمل على تحليل الدم وإحداث شلل في الأعصاب.



تعرض شخص للدغة العقرب

3.2.2 ـ طريقة الإسعاف:

يتم إسعاف الحالة عبر وقف انتشار السم في الجسم، ومحاولة إخراج السم من الجسم، كما تتمثل بإعطاء الترياق الخاص بالسم، ومن الخطوات الواجب إتباعها في إسعاف ضحايا لسعة العقارب والأفاعي ما يأتي:

1. ربط العضو المصاب على بعد 10سم من اللدغة، وتقليل حركة وخوف وانفعال المصاب إلى أدنى حد ممكن.
2. إخراج أكبر كمية من السموم، وكذلك يمكن هرس ثوم ووضعه على مكان اللدغة، كما يمكن عصر مكان الإصابة لإخراج الدم الملوث، ويفضل اجتناب الشفط بالفم خشية انتقال السم إلى المسعف.
3. تدليك مكان اللدغة ببلورات بيرمنغنات البوتاسيوم، وتضميده بمحلول البيرمنغنات.
4. يعطى المصاب شرابا ساخنا منعشا مع أكبر كمية ممكنة من الماء لتخفيف تركيز السم في الدم. يغطى جيدا لأحداث التعرق ويرسل إلى اقرب مستشفى، أو وحدة إسعاف على الفور.
5. يجب أخذ الاحتياط لكي لا ينتقل السم إلى المسعف.
6. يتوجب نقل المصاب إلى المستشفي بسرعة؛ مع إرسال عينات من القيء، وأي علب تكون قريبة منه ليتم فحصها في المستشفى.

أســئلة الفصل السابع

س 1 عرف ما يأتي :-

1- التنفس الاصطناعي 2- الحرق 3- النزيف 4- ضربة الشمس
5- الإسعافات الأولية 6- الصدمة 7- المسعف.

س 2 أملأ الفراغات الآتية بما يناسبها :-

1 ـ ينقسم النزيف إلى قسمين هما أ- ..... ب - .....

2 ـ يصنف النزف حسب نوع الوعاء الدموي المصاب إلى أ- ..... ب- ..... ج- .....

3 – التسمم بالدواء يحدث عند .....

4 – إن طريقة إسعاف المصاب بضربة الشمس كالآتي : أ - ..... ب - .....
ج - ..... د - .....

5 – لدغة العقرب أكثر سمية من لسعة الأفعى ، لان سم العقرب يعمل على .....

س3 ما هي المعالجة والإسعاف الأولي لكل مما يأتي.

أ - التسمم الغذائي؟ ب - لسعة العقارب والأفاعي؟ ج - كسور الظهر والعمود الفقري؟

د – التسمم؟ هـ - الكسور؟ و – الصدمة؟

س 4 ما هي الحالات التي يتم فيها اللجوء إلى الإسعافات الأولية؟

س 5 ما الهدف من تقديم الإسعافات الأولية؟

س 6 ما الغرض من الإسعافات الأولية؟

س 7 ما هي التدابير الاسعافية الأولية للجرح والنزف؟

س 8 ما هي أهم المواد التي يجب أن تحتويها حقيبة الإسعافات الأولية؟

س 9 عدد طرق التنفس الاصطناعي، ثم اشرح واحدة منها ؟

س 10 ما هي الخطوات التي يجب التعامل بها مع نزف الأنف؟

س 11 ما هي طرق دخول السموم إلى جسم الإنسان؟

س 12 ما هي أهم مهام المسعف؟

س 13 كيف يتم التعامل مع جروح الصدر النافذة؟

س 14 هنالك قواعد وأساسيات عامة يجب معرفتها والعمل بها عند القيام بالإسعافات الأولية، اذكر هذه القواعد والأساسيات بالتفصيل.

س 15 اختر العبارة المناسبة من العمود الثاني لكل من العبارات الموجودة في العمود الأول.

العمود الأول	العمود الثاني
طريقة سلفستر	تنفذ في حالة أن يكون المصاب عمل له فتحة في منطقة الحنجرة وبحاجة إلى تنفس.
طريقة فم لفم (قبلة الحياة)	هي عملية إعطاء أو دفع الهواء داخل رئتي المصاب من فم المسعف إلى أنف المصاب بعد أن يتم غلق فمه ، وتستعمل هذه الطريقة في حالة وجود عائق في فم المصاب، مثل قطع كبير ونزف في الفم ، أو وجود حروق في الفم نتيجة استعمال مادة كيميائية أو استنشاق غاز سام .
طريقة فم لفم وأنف	تنفذ في حالة أن يكون فم المصاب وأنفه في حالة لا تسمح بتقديم التنفس الاصطناعي . ويوضع المصاب على ظهره وتوضع يداه على صدره ويضغط المسعف على يديه ويكون جالساً خلف رأسه ، وتستخدم في حالات الحوامل.
طريقة ستوما	تنفذ في حالة إصابة العمود الفقري ، والمصاب ملقى على بطنه أو في حالة الغرق . ويوضع المصاب على بطنه ويتم وضع يديه تحت وجهه ، مع وضع رأسه على أحد الجانبين . ثم نضغط على ظهره على عظمتي لوح الكتف حتى نضغط الرئتين لمدة (5 ثوان) ، ثم نرفع المصاب قليلاً حتى تملأ الرئتين، ثم تكرر العملية .
طريقة فم لأنف	تنفذ في حالة أن يكون فم المصاب وأنفه في حالة لا تسمح بتقديم التنفس الاصطناعي . ويوضع المصاب على ظهره وتوضع يداه على صدره ويضغط المسعف على يديه ، ويكون وضع المسعف جالساً فوق منطقة الوسط للمصاب ووجهه لرأس المصاب.
طريقة نيلسون	وهي إعطاء أو دفع الهواء لرئتي المصاب من فم المسعف إلى فم المصاب مباشرة بعد أن يغلق أنف المصاب مع ملاحظة ارتفاع صدر المصاب دليلاً على دخول الهواء إلى الرئتين.
طريقة شفرد	وهي إعطاء أو دفع الهواء الى داخل رئتي المصاب من فم المسعف لفم وأنف المصاب مباشرة، وتستعمل للأطفال بسبب صغر وجه الطفل.

الفصل الثامن :أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي

((أهداف الفصل))

بعد قراءتك عزيزي الطالب لمضمون هذا الفصل ستكون قادراً على :

1ـ كيفية الالتزام بأخلاقيات مهنة المرشدين السياحيين والتي يجب أن تتوافر فيهم المعايير الحسنة جميعاً، وبخاصة معيار الإخلاص وحسن التعامل مع السياح.

1 2 ـ حفز العاملين في القطاع السياحي على التمسك بأخلاقيات هذه المهنة؛ لما لها من أثر على السياح، والعملية السياحية.

3ـ تعزيز انتماء المرشد السياحي لرسالته، ومهنته، والارتقاء بها





أولاً: تعريف علم الأخلاق وخصائصها

أن الأخلاق وحسن السيرة والسلوك من أهم شروط ممارسه مهنة الإرشاد السياحي, من هنا كان على العامل في مجال الإرشاد السياحي أن يتأهل ليؤدي دوره الإنساني والحضاري في مهنته الإرشادية ولابد أن يكون صالحا من الناحية الأخلاقية أو الأدبية للقيام بأعباء المهنة.

قال تعالى في كتابه الكريم "وإنّك لعلى خلق عظيم " (سورة القلم :الآية 41)، والأخلاق تدل على الصفات الطبيعية في خلق الإنسان من هيئه مستحبه ومتناسقة و غير ذلك وانعكاسها على سلوك الفرد وعاداته واتجاهاته كالتدين والاستقامة في السلوك، أو الانحراف عن جادة الصواب وسيتم دراسة تعريف علم الأخلاق وأهم خصائصه في مهنة الإرشاد السياحي .

8-1-1 تعريف علم الأخلاق

وعلم الأخلاق" يبحث في دراسة السلوك والدوافع الإنسانية للتمييز مابين الخير والشر"
والأخلاق في اللغة تعني "الخلق والسجية والمروءة والطبع"، فعلم الأخلاق يهتم بكل القواعد التي على الإنسان إتباعها ليكون عمله خيرا ,ويتجنب الشر فتكون حياته سعيدة بقدر الإمكان، وعلم الأخلاق من أقدم العلوم الإنسانية التي شغلت فكر العديد من فلاسفة اليونان والرومان والمسلمين. الأخلاق تعد الضوء الذي يبدد ظلمة المجتمع البشري إذ تدعو دوما لرفعة الإنسانية فترشدها لسبيل الخلق والخير والفضيلة وتحذرها من الانحراف والانحدار في طريق الشر والضلال.
وحينما نتحدث عن العملية الإرشادية السياحية نتعرف إلى علم الأخلاق والسلوك عن كثب، ولمن يمارس مهنه الإرشاد السياحي يجب أن يتحلى بمؤهلات أخلاقية وسلوكية تجعله قادر على التفاعل مع السياح بمختلف ثقافاتهم، وسلوكياتهم وجنسياتهم وأذواقهم ورغباتهم, ومساعدتهم على أكمل وجه وعلى أعلى المستويات.
ولان أخلاقيات أية مهنه تنظم علاقات العاملين بتلك المهنة مع بقيه أفراد المجتمع المتصلين بها والمتعاملين معهم، ومن هنا نستطيع القول: أن أخلاقيات المهنة (هي التزام الموظف بواجباته الوظيفية كما حددها القانون ,فيعد الموظف متقيدا بأسس العمل وقواعده بصورة مباشرة .
أما أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي هي كل الأسس والضوابط الأخلاقية التي يجب أن يعمل بها ويستند عليها المرشد السياحي في أثناء مزاولته هذه المهنة للخروج بأفضل النتائج الايجابية والمؤثرة في النهاية على العملية السياحية بأكملها.
فتعرف أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي بأنها: مجموعة من المعايير السلوكية التي يستخدمها المرشدون السياحيون كمرجع يرشدهم إلى السلوك القويم في أثناء أدائهم لوظائفهم، وتستخدمها الإدارة، وأفراد المجموعات السياحية للحكم على التزام المرشدين السياحيين.
وعرفت أيضا بأنها: مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المرشد السياحي التمسك بها والعمل بمقتضاها ، ليكون ناجحاً في تعامله مع المجموعات السياحية ، وناجحاً في مهنته ما دام انه قادر على اكتساب ثقة المتعاملين معه من الشركات السياحية، وشركات الطيران والفنادق .

8-1-2 خصائص أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي

الخاصية الأولى : اهتمام المرشد السياحي بالثقافات الأخرى

يمتلك المرشد السياحي ثقافة تختلف بشكل كبير نوعا ما عن الثقافات والتقاليد والعادات التي تحملها وتتميز بها المجاميع السياحية الوافدة، وعلى المرشد السياحي هنا أن يحترم تلك الثقافات الوافدة إليه، فهذا يعني فيما يتعلق به احترام حق المجتمع.

أن احترام الآخرين يتضمن حكماً باحترام استقلاليتهم الذاتية، واستيعاب الثقافات المختلفة في صناعة السفر والسياحة. حيث أصبح التقاء الأفراد من مختلف أنحاء العالم بما يحملونه معهم من حضارات وثقافات متباينة أمرا طبيعياً، لأجل ذلك أصبح من الضروري فهم الثقافات والمعتقدات المختلفة للبشر.

فالمرشد السياحي ومن هذا المنطلق هو بحاجة الى استيعاب وفهم تلك الثقافات بحكم طبيعة عمله التي تعتمد على الاحتكاك المباشر بالسائحين على اختلاف جنسياتهم، وثقافاتهم، وعاداتهم ومعتقداتهم، وهنا تكمن أهمية تلك الحضارات وصعوبة التعامل معها (لذلك يُلزم المرشد السياحي بدراسة الجوانب المختلفة للبشر، والتي يكون لها أثر كبير في استيعاب وفهم الثقافات الأخرى، ويشمل ذلك القيم والمعتقدات والسلوك والشخصية). لذلك نلاحظ أن التفاهم وتعزيز القيم الأخلاقية المتعارف عليها بين الناس بالإضافة إلى التسامح واحترام تنوع العقائد الدينية والأخلاقية كل هذا يشكل أساساً لمهنة الإرشاد السياحي، لذا فان مراعاة التقاليد والعادات الاجتماعية، والثقافية من لوازم العمل في مهنة الإرشاد السياحي .

الخاصية الثانية : عناية المرشد بالتراث السياحي ووعيه به

يعد الوعي بالتراث والاهتمام به على مستوى الجماهير العريضة من أبناء الشعب ـ خير مُدلٍ عمّا وصل إليه التحضر عند الشعب، وخير أمة، أو خير الشعب هو الذي يمتلك الوعي بالتراث، والآثار ويقدر تراث الأجداد، ولا يفرط فيه.

لذلك على المرشد السياحي أن يستشعر الوعي بالتراث في أثناء مزاولته لمهنة الإرشاد السياحي وإدراكه بشكل تام فإن من لا ماضي له لا خير في حاضره، ويجب أن تبقى جذور الحضارات القديمة قوية ونابضة بالحيوية في الأرض التي نبتت فيها، ولا يغيب عن وعي المرشد السياحي فهم الحقيقة التي تقول أن صياغة وبناء الحاضر لا يمكن أن تبنى الأعلى أساس هذه القاعدة الحضارية الراسخة، والعريقة.

ومن هنا فإنّ الوعي بتراث الوطن وأهميته هو نقطة البداية في العمل في مهنة الإرشاد السياحي فمتى ما كان المرشد السياحي واعياً بتراث وطنه كان محافظاً عليه وعلى معالمه وعلى ممتلكاته، فالتنمية، وبناء الاقتصاد، وبناء حضارة لا يقومان إلا أذا كان هناك اهتمام وعناية، ووعي بتراث المنطقة التي يرشد إليها .

الخاصية الثالثة : أجادة المعرفة بالأماكن السياحية والتاريخية

أن اكتساب المعرفة والبحث عنها أمران يميزان الإنسان من غيره، ومن هنا فان الإرشاد الفعّال والناجح لا بد وأن يرتبط بمعرفة المرشد السياحي للمعلومات الأثرية لأماكن الجذب السياحية التي يتميز بها بلده من غيره، وان يكون على سعة من الاطلاع فيما يخص مجال مهنته السياحية سواء كانت معلومات ثقافية أم تاريخية أم حضارية، لذلك كان من المعروف في أية رحلة سياحية أن يكون لها جدول محدد ومنهاج مثبت سابقاً يتضمن برامج الرحلة، فمن سمات المرشد السياحي الأخلاقية أن يكون

على معرفة بما تحتويه المنطقة التي يتولى الإرشاد فيها من عوامل الجذب الفريدة والمتميزة الأصلية، كما أن معرفته مفيدة فيما لو طلب احد إفراد المجموعة السياحية التعرف على مورد سياحي معين. وهذه المعرفة تفيده كذلك في اقتراحه على المجموعة السياحية ويحثها على تجديد الزيارة مستقبلاً، لذلك فكلما زادت معرفة ومعلومات المرشد السياحي عن الأماكن السياحية والتاريخية والتراث التابع لبلده زادت فائدته ومعلوماته عن منقطة القصد، وأفاد ـ أيضا ـ المجاميع السياحية من خلال تلك المعلومات.

الخاصية الرابعة : الرقابة الذاتية وحيوية الضمير لدى المرشد السياحي

معنى الضمير، هو: الوازع الداخلي الذي يراقب من الداخل إعمال الإنسان الخارجية فيحكم له أو عليه لذلك لا بد أن يقوم العمل في مجال مهنة الإرشاد السياحي على تقوى الله (سبحانه وتعالى) فيمن هم تحت يدي المرشد السياحي من المجاميع السياحية في توجيههم سليماً ويبعدهم عما يعيق تنقلهم في الأماكن السياحية وأماكن الجذب السياحي، كما لا بد له من مراقبة أفعاله وتصرفاته، فتنمية الرقابة الذاتية لدى المرشد السياحي في أثناء قيامه بعمله سبب في تعزيزالحس الوطني، لأنه يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية.

ثانياً: المدونة العالمية لمنظمة السياحة العالمية بخصوص علم الأخلاق

تعلمنا من الفقرة الأولى انه من المهم أن يكون المرشد السياحي على خلق وان هذه الأخلاق لا تعرف ولا تقيم إلا من خلال ما يقوم به في أثناء العملية الإرشادية. فإذا كان ذو خلق حسن وأدى عمله بأمانة ودقة وحرص وإخلاص أي تحلى بأخلاق المهنة المطلوبة فيمتدح من قبل المجموعة السياحية التي يقودها ويؤثر إيجابا في العملية الإرشادية، والسياحية، وعلى سمعة بلده لكونه يمثلها كسفير من خلال عمله الإرشادي وان فعل العكس ذُمّ ووصف سلوكه بغير الأخلاقي فيؤثر على مجموعته السياحية وعلى سمعة الشركة السياحية التي نظمت الرحلة وبالتالي في سمعة البلد؛ فاهتمت منظمة السياحة العالمية بأخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي.

8-2-1 الأخلاق التي يتحلى بها المرشد السياحي :

على المرشد السياحي أن يتحلى بالأخلاقيات التي تحقق أهداف العملية الإرشادية السياحية، ويعي أهميتها.

ولان مهنة الإرشاد السياحي تتميز عن غيرها من المهن الأخرى بجمالها، وإنسانيتها؛ لكون العاملين في هذه المهنة يقومون بأفضل الإعمال، وأنبلها، وذلك من خلال نصحهم السياح الوافدين بزيارة المناطق السياحية في البلاد وإعانتهم، ومساعدتهم، وبذلهم لجهودهم المكثفة في الانتقال من منطقه إلى أخرى من أجل إرشادهم وإفادتهم لأجل تحقيق الأهداف المرجوة من زيارتهم لمنطقه القصد، ولذلك على المرشد السياحي أن يتحلى بأخلاق خاصة عند ممارسته الإرشاد السياحي، وهي كالآتي:

1- التحلي بالذوق الحضاري في مهنة الإرشاد السياحي:

أي من تأدب في معامله الناس هو صاحب ذوق رفيع، وان السلوك الحضاري هو ميزان الرقي في الأمم، ولو تحلى المرشد السياحي بهذه الأخلاقية لكسب احترام المجموعة السياحية ومحبتهم.

2- الشعور بالمسؤولية في مهنة الإرشاد السياحي :
على المرشد السياحي أن يدرك حجم المسؤولية التي يواجهها في أثناء عمله, لأنه الأكثر قربا واحتكاكا، وتفاعلا مع السياح, من خلال ما ينقله من صورة ايجابية ومشرقة، عن حضارة وثقافة وتراث بلده, وان أفراد المجموعة السياحية كلهم أمانة في عنقه فالمسؤولية اجتماعية ودينية، وأخلاقية.

3- التحلي بخلق الصدق في الإدلاء بالمعلومات:
أي على المرشد السياحي أن يتحلى بخلق الصدق، عند مزاولة عمله في الشرح وإعطاء المعلومات الصحيحة، للسياح عن الأماكن السياحية وعن تاريخ وحضارة، وتراث المنطقة المقصودة في الرحلة.

4- التحلي بخلق الأمانة في مهنة الإرشاد السياحي:
أي الأمانة على ممتلكات القطاع السياحي، وفي أداء العمل وعدم الإهمال والتقصير بواجباته اتجاه السياح.

5- الصبر على مزاولة مهنة الإرشاد السياحي :
لان مهنة الإرشاد شاقة وصعبة وعلى المرشد السياحي التعامل مع فئات عدة من السياح يختلفون بأطباعهم وثقافاتهم، ومستوياتهم العلمية وحتى في لغتهم لذلك يجب إن يتحلى بالصبر في التعامل مع السياح وضبط النفس في أثناء العملية الإرشادية.

6 - التعاون مع المجموعة السياحية الأخرى:
فالتعاون والعمل الجماعي المشترك تحقق أهداف المؤسسة السياحية ويحقق رغبات السياح.

7- المساواة في التعامل مع كل أفراد المجموعة السياحية.

8-2-2 المدونة العالمية لمنظمة السياحة العالمية ومبادئ الأخلاق:

تم اعتماد المدونة بموجب القرار A/RES/406(XIII) الصادر من الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية في دورتها الثالثة عشرة التي عقدت في سانتياغو، تشيلي، المدة من 27 أيلول(سبتمبر) – 1 تشرين الأول (أكتوبر)1999م. هذا و قد أقرته الجمعية العامة للأمم المتحدة، في تنشيط السياحة وتنميتها، من أجل المساهمة في التنمية الاقتصادية والتفاهم الدولي والسلام والرفاهية، والاحترام العالمي لحقوق الإنسان، والحريات الأساسية، وتوفيرها للجميع من دون تمييز من حيث العرق أو الجنس أو اللغة أو الدين.

وإذ نأخذ في الاعتبار وعلى وفق هذا النهج تقع على جميع أصحاب المصلحة في تنمية السياحة من سلطات وطنية وإقليمية ومحلية، ومشاريع، ومؤسسات أعمال، والعاملين في هذا القطاع، والمنظمات غير الحكومية، وأنواع الهيئات التي تنتمي إلى صناعة السياحة كافة، وكذلك المجتمعات المحلية المضيفة، ووسائل الإعلام والسياح أنفسهم، مسؤوليات متباينة وإن كانت مترابطة، من حيث التنمية الفردية، والمجتمعية للسياحة؛ وأن تدوين حقوق وواجبات كل منهم سيسهم في تحقيق هذا الهدف، والتزاما منا بالأهداف التي تسعى منظمة السياحة العالمية لتحقيقها منذ اعتماد جمعيتها العامة المنعقدة في اسطنبول في سنة 1997م، للقرار 364 (د12) فيما يتعلق بإيجاد شراكة حقيقية بين أصحاب

المصلحة في التنمية السياحية في القطاعين العام والخاص، وحرصاً على التوسع في مثل هذه الشراكة وهذا التعاون بانفتاح وتوازن، ليشمل العلاقات بين الدول المصدرة والمستقبلة وصناعاتها السياحية، ومتابعة لما نص عليه إعلان مانيلا لعام 1980م عن السياحة العالمية، والمدونة السياحية المعتمدة في صوفيا عام 1985م برعاية منظمة السياحة العالمية.



الشكل 8 – 1 الشعار الرئيس للمدونة العالمية المعتمدة من قبل منظمة السياحة العالمية

وتأسيساً لما تقدم؛ فإننا نؤمن بضرورة استكمال هذه الصكوك بمجموعة من المبادئ اللازمة لتفسيرها وتطبيقها، بحيث يستطيع أصحاب المصلحة في التنمية السياحية الالتزام بها في سلوكهم في مطلع القرن الحادي والعشرين، وإذ نستخدم في نطاق الصك الحالي التعريفات والتصنيفات التي تنطبق على السفر، وبصفة خاصة مفهوم "الزائر" و"السائح" و"السياحة" التي أخذ بها المؤتمر الدولي المنعقد في أوتاوا في المدة من 24- 28 حزيران (يونيو) 1991, والتي أقرتها لجنة الإحصاءات التابعة للأمم المتحدة في دورتها السابعة والعشرين . **ومن أهم مبادئها فيما يخص الأخلاق الآتي:**

المبدأ الأول : إسهام السياحة في التفاهم والاحترام المتبادل بين الشعوب والمجتمعات

1. يشكل التفاهم وتعزيز القيم الأخلاقية المتعارف عليها بين البشر، بالإضافة إلى التسامح واحترام تنوع العقائد الدينية، والفلسفية، والأخلاقية، أساساً للسياحة ونتيجة لها، لذا ينبغي على أصحاب المصلحة في التنمية السياحية وللسائحين أنفسهم مراعاة التقاليد، والعادات الاجتماعية، والثقافية للشعوب كافة، بما فيها الأقليات، والسكان الأصليين، والاعتراف بقيمتها.
2. ينبغي القيام بالأنشطة السياحية على نحو ينسجم مع خصائص وتقاليد الأقاليم والدول المضيفة ويحترم قوانينها، وأعرافها، وعاداتها.
3. ينبغي على المجتمعات المضيفة والمشتغلين بالسياحة محلياً التعرف إلى السائحين الذين يزورونهم واحترامهم والتعرف إلى أساليب حياتهم، وأذواقهم، وتوقعاتهم، علماً بأن تعليم وتدريب المشتغلين بالسياحة يسهم في حسن استقبال السائحين على النحو اللائق بهم.

4. على السلطات العامة حماية السائحين، والزائرين، وممتلكاتهم، وعليها أن تولي اهتماماً خاصاً لسلامة السائحين الأجانب بحكم وضعهم الذي يسهل فيه تعرضهم للخطر، وأن تسهل لهم استخدام وسائل الحصول على المعلومات والوقاية والأمن والتأمين والمساعدة التي يحتاجونها، وأن تدين بشدة أية هجمات أو اعتداءات أو عمليات خطف أو تهديد للسياحة، أو المشتغلين فيها والمعاقبة عليها بشدة، على وفق القوانين الوطنية, وكذلك فيما يخص أي تخريب متعمد للمرافق السياحية، أو لعناصر التراث الثقافي أو الطبيعي.

5. على السائحين والزائرين في أثناء سفرهم عدم ارتكاب أي فعل إجرامي، أو فعل يعد إجرامياً على وفق قوانين الدولة التي يزورونها، وينبغي عليهم أن يمتنعوا من إتباع أي سلوك استفزازي يشعر السكان المحليين انه عدائي، أو ضار أو يحتمل أن يحدث أضراراً بالبيئة المحلية، والامتناع عن كل أنواع الاتجار بالممنوعات، أو الأسلحة، أو الآثار، أو المنتجات والمواد الخطرة أو المحظورة بمقتضى التشريعات الوطنية.

6. على السائحين والزائرين، وقبل المغادرة، مسؤولية التعرف إلى خصائص الدول التي يعتزمون زيارتها، كما يجب عليهم مراعاة المخاطر الصحية، والأمنية التي تكون عند سفرهم إلى خارج مكان إقامتهم المعتاد، والتصرف تجاهها بطريقة تمكنهم من تقليل تلك المخاطر إلى حدها الأدنى.

المبدأ الثاني : السياحة كأداة للارتقاء بالنفس، وبالجماعات

1. يرتبط النشاط السياحي، عادة، بالراحة والاستجمام والرياضة ولكونه مدخلاً إلى الثقافة والطبيعة؛ ينبغي أن يراعى في التخطيط له وممارسته على أنه وسيلة متميزة للارتقاء بالنفس على المستوى الفردي والجماعي؛ وعند ممارسة هذا النشاط بعقلية متفتحة تصبح السياحة عنصراً لا مثيل له للتعلم، والتسامح، والتعرف إلى الاختلافات القائمة بين الشعوب، والثقافات، والتنوع فيما بينها.

2. ينبغي أن تراعي الأنشطة السياحية المساواة بين الرجل والمرأة وتعزيز حقوق الإنسان وبخاصة الحقوق الفردية للمجموعات الأكثر قابلية للتعرض للأخطار وبصفة خاصة الأطفال والشيوخ والمعاقين والأقليات العرقية والسكان الأصليين.

3. يتعارض استغلال الإنسان بأي شكل من الأشكال، مع الأهداف الأساسية للسياحة، ويعد إنكاراً لها وبخاصة (استغلال الأطفال), وينبغي على وفق القانون الدولي، محاربة هذا الاستغلال بكل قوة من خلال التعاون بين جميع الدول المعنية، وأن تعاقب عليه التشريعات الوطنية لكل من الدول المضيفة والدول التي ينتمي إليها مرتكبو هذه الأعمال حتى لو كانت قد حدثت في الخارج.

4. السفر للأغراض الدينية، والصحية، ولأغراض التعليم، والتبادل الثقافي واللغوي من أشكال السفر المفيدة على نحو خاص، وهي جديرة بالتشجيع.

5. ينبغي أيضاً التشجيع على أن تتضمن المناهج التعليمية بياناً بأهمية ما يتبادله السائحون وبجدوى السياحة اقتصادياً واجتماعياً وثقافياً، فضلا عن بيان مخاطرها.

المبدأ الثالث: التقيد بمبادئ المدونة العالمية لآداب السياحة :

1. ينبغي على أصحاب المصلحة في التنمية السياحية، سواء من القطاع العام أم الخاص, التعاون على العمل بهذه المبادئ ومراقبة تطبيقها الفعال.

2. ينبغي على أصحاب المصلحة في التنمية السياحية الاعتراف بدور المؤسسات الدولية وعلى رأسها منظمة السياحة العالمية، وكذلك المنظمات غير الحكومية ذات الصلة بالترويج، والتنمية السياحيين، وحماية حقوق الإنسان والبيئة والصحة مع مراعاة المبادئ العامة للقانون الدولي.

3. ينبغي على أصحاب المصالح المذكورين أن يبرهنوا على عزمهم إحالة أية منازعات تنشأ من تطبيق، أو تفسير المدونة العالمية لآداب السياحة إلى هيئة محايدة تتمثل في "اللجنة العالمية لآداب السياحة " للتوفيق بينهم .

أسئلة الفصل الثامن

س1 ما هو تعريف الأخلاق؟

س 2 ماهي أهم الخصائص الأخلاقية التي يجب ان يستوعبها المرشد السياحي؟

س3 ما أهمية الأخلاق في نجاح عمل المرشد السياحي خصوصا وعلى سمعة البلد الذي يمثله عامة؟

س4 اذكر أهم المبادئ الأخلاقية التي يجب أن يتحلى بها المرشد السياحي عند مزاولته مهنته لإنجاح العملية الإرشادية.

س5 اذكر أهم مبادئ المدونة العالمية في الأخلاق والصادرة من منظمة السياحة العالمية.



1.المعجم الوسـيط ، ابـراهيم مصـطفى وآخـرون 1432 ــ 1433 هـ عـن عبيـر بنـت محمد بـن ربيـع عـاتي، اخلاقيـات مهنـة الارشـاد السياحي، بحـث تكميلـي لنيل درجـة الماجستير فـي الثقافة الاسلامية، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ـ كلية الشريعة بالرياض ـ السعودية.

2.القاموس المحيط ، الفيروز أبادي، دار إحياء التراث العربي، بيروت ـ لبنان.

3.الفـاعوري، اسـامة صـبحي ، 2006، الإرشـاد السـياحي مـا بـين النظريـة والتطبيـق، الطبعـة الاولى، دار الوراق للنشر والتوزيع. عمان ـ الاردن.

4.الحوري، مثنى طه ، 2002، الإرشاد السياحي، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان ـ الإردن.

5.العروسـي، محمد علـي، 2007 ، السـياحة فـي الـيمن ــ دراسـة تاريخيـة وسـياحية ــ المتفوقـون للطباعة والنشر، صنعاء ـ اليمن.

6. http;//ar.wikipedia.org

7.الحوري ، مثنى طه ، 2013،الإرشاد السياحي – دار الوراق للنشر والتوزيع.

8.شبكة المعلومات العالمية – مواقع الانترنت .

9.عاتي، عبير بنت محمد بن ربيع، 2012، "أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي "، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

10. عيسى،أحمد "مهن للمستقبل"، 2009، ahkfe123.blogspot.com

11. الشيباني، عبد القادر،2013، " الإرشاد السياحي " إدارة الويلي التعليمية، مدرسة سان ستيفانو للسياحة والفنادق، القاهرة، مصر.

12. بظاظو، إبراهيم خليل وآخرون،2013 ، " السياحة والسفر "إدارة المناهج والكتب المدرسية، عمان ـ الأردن .

13. القدومي، حسان احمد صالح، 2003، " واقع وآفاق الإرشاد السياحي في فلسطين " دراسة

جغرافية تحليلية، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
14. الحوري، مثنى طه،2013، " الإرشاد السياحي " دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن.
15. بظاظو، إبراهيم خليل وآخرون،2013، " السياحة والسفر "إدارة المناهج والكتب المدرسية، عمان ـ الأردن.
16. البكري، فؤاده، 2001، " الإعلام السياحي " دار النشر للجامعات ، القاهرة ـ مصر .
17. عجوة، علي، 1998، " الأسس العلمية للعلاقات العامة " عالم الكتب، القاهرة ـ مصر .
18. الجوهري، محمود، 1994، " دليل العلاقات العامة للمؤسسات والشركات " الدار القومية للطباعة والنشر، القاهرة ـ مصر.
19. جعفر، ميادة كاظم، 2010، " العلاقات العامة والأنشطة السياحية " مجلة الباحث الإعلامي، جامعة بغداد، بغداد ـ العراق.
20. ابن سعد، 1968، "الطبقات الكبرى"، تحقيق إحسان عباس، دار صادر، بيروت.
21. صديق بن حسن القنوجي،1978، "أبجد العلوم"، تحقيق: عبد الجبار زكار، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.
22. عبد الله مرتاض، 2006،"حوار المشارقة والمغاربة"، كتاب العربي، العدد 66، الكويت.
23. كرا تشيكوفسكي، 1987، "تاريخ الأدب الجغرافي العربي"، ترجمة: صلاح الدين هاشم، ط2، دار الغرب الإسلامي، بيروت، لبنان.
24. الفاعوري، 2006، مصدر سابق.
25. حنين، جليلة ، 2000، اقتصاديات السياحة، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
26. مقابلة، خالد ، 1999، فن الدلالة السياحية، الطبعة الاولى، دار وائل للطباعة والنشر، عمان ـ الاردن.
27. الشامي، صلاح الدين علي ، 1999، الرحلة عين الجغرافيا المبصرة في الكشف الجغرافي والدراسة الميدانية، الطبعة الثانية ، منشأة المعارف بالإسكندرية.
28. عويس، غسان برهان 2006، الدلالة والإرشاد السياحي "علم وفن"، الطبعة الاولى، دار الوراق للنشر والتوزيع والإعلان، عمان، الأردن.

29. الحوري، مثنى وإسماعيل الدباغ، 2001، مبادئ الســفر والسياحة، الطبعة الأولى، دار الــوراق للطباعة والنشر والتوزيع.
30. الحوري، 2006، مصدر سابق.
31. المنوني، محمد،1983، "المصادر العربية لتاريخ المغرب من الفتح الإسلامي إلى نهاية العصر الحديث" الجزء الأول، منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية بالرباط، المملكة المغربية، جامــعة
محمد الخامس.
32. الزوكة، محمد خميس، 2004، صناعة السياحة من منظور جغرافي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
33. الفاعوري، 2006 ، مصدر سابق.
34. حنين، جليلة ، 2000، مصدر سابق.
35. مقابلة ، خالد ،1999، فن الدلالة السياحية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
36. صلاح الدين علي الشامي، 1999، الرحلة عين الجغرافيا المبصرة في الكشف الجغرافي والدراسة الميدانية، منشأة المعارف بالإسكندرية، الطبعة الثانية.
37. غسان برهان عويس، 2006، الدلالة والإرشاد السياحي "علم وفن"، الوراق للنشر والتوزيع والإعلان، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
38. الحوري، مثنى وإسماعيل الدباغ، 2001، مبادئ السفر والسياحة، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للطباعة والنشر والتوزيع.
39. الحوري، مثنى طه، 2006 ، مصدر سابق.
40. المنوني، محمد ، 1983، "المصادر العربية لتاريخ المغرب من الفتح الإسلامي إلى نهاية العصر الحديث" الجزء الأول، منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية بالرباط، المملكة المغربية، جامعة محمد الخامس.
41. الزوكة. محمد خميس ، 2004، مصدر سابق.
42. السعيد، إيهاب، 2007، المرشد في الإسعافات الأولية – الطبعة الأولى .
43. الشاعر، عبد المجيد وآخرون، 2001، " الصحة والسلامة العامة" عمان ــ الاردن.

44. المخللاتي – عبد الرزاق شفيق، 1995، دليل ومبادئ الإسعاف الأولي بين المنقذ والطبيب، الطبعة الأولى– دار الشواف للنشر والتوزيع.
45. رهيف، محمد توفيق، 2001، مبادئ الصحة والسلامة العامة – عمان ، الأردن.
46. سلمان، زيد منير، 2012، " الأمن والسلامة في المنشات السياحية والفندقية"، الطبعة الأولى– دار الراية للنشر والتوزيع – الطبعة الأولى ـ عمان، الأردن.
47. شبكة المعلومات العالمية – مواقع الانترنت .
48. شلش، صبحي عمران، 2000، موسوعة الإسعافات الأولية في السلم والحرب، الطبعة الأولى ـ مجلة العربي للعلوم والتكنولوجيا – عمان، الأردن.
49. منشورات منظمة الصحة العالمية، 1989، " دليل السلامة الحيوية" – جنيف .
50. اميمة فارس بدران، 1986، دراسات في قوانين المهنة وآدابها, دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن.
51. الفاعوري، 2006 ، مصدر سابق.
52. القاموس المحيط, الفيروز أبادي , 1417هـ ، دار أحياء التراث العربي, بيروت لبنان.
53. زكي راتب غوشه, 1983، أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة, دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن.
54. عاتي،عبير بنت محمد بن ربيع, 2012، مصدر سابق.
55. منظمه السياحة العالمية, المدونة العالمية للسياحة عن موقع المنظمة على الانترنيت: www.wto.org
56. بتصرف، عاتي، عبير بنت محمد، 2012، مصدر سبق ذكره.

فهرس الاشكال

ت	عنوان الشكل	الصفحة
-1	مهارات المرشد السياحي	29
-2	أساس التعامل مع الحالات الحرجة والخطرة	37
-3	عملية الاتصال السياحي	41
-4	خصائص البيئة المحيطة بالمؤسسة	48
-5	العوامل المحددة للطلب السياحي	49
-6	أنواع الرحلات السياحية	49
-7	أهم صفات المرشد السياحي	56
-8	العوامل التي تزيد منقدرة المرشد السياحي في تأدية واجباته	60
-9	الاماكن التي يمكن ان يقدم فيها المرشد الشرح والتفسير	67
-10	أنواع الوثائق المساعدة لعمل المرشد السياحي	70

المحتويات

الفصل	الموضوع	الصفحة
	المقدمة	3
الاول	الارشاد السياحي وانواعه	4
أولاً	تعريف الارشاد السياحي واهميته	5
ثانياً	أنواع الارشاد السياحي	8
	أسئلة الفصل الاول	11
الثاني	التطور التاريخي للارشاد السياحي ومعوقات تطوره	12
أولاً	التطور التاريخي للارشاد السياحي	13
ثانياً	معوقات تطور الارشاد السياحي	19
	أسئلة الفصل الثاني	24
الثالث	مهام وواجبات المرشد السياحي	25
أولاً	صفات المرشد السياحي	26
ثانياً	مهام وواجبات المرشد السياحي	30
	أسئلة الفصل الثالث	38
الرابع	مهارات الاتصال السياحي والعلاقات العامة	39
أولاً	تعريف الاتصال السياحي وأطرافه	40
ثانياً	تعريف العلاقات العامة وأهدافها في الارشاد السياحي	42
	أسئلة الفصل الرابع	45

الخامس	دور الارشاد السياحي في ادارة الرحلات السياحية	46
أولاً	مفهوم الرحلة السياحية	47
ثانياً	دور الارشاد في إنجاح الرحلة السياحية	54
	أسئلة الفصل الخامس	57
السادس	فن التقديم والتفسير والشرح في الارشاد السياحي	58
أولاً	عناصر فن التقديم والتفسير	59
ثانياً	مكونات التقديم والتفسير عند المرشد السياحي	62
	أسئلة الفصل السادس	75
السابع	الاسعافات الاولية	76
أولاً	تعريف الاسعافات الاولية	77
ثانياً	وسائل الاسعافات الاولية للحالات التي يتعرض لها السياح في أثناء الرحلة السياحية	83
	أسئلة الفصل السابع	101
الثامن	أخلاقيات مهنة الارشاد السياحي	103
أولاً	تعريف علم الاخلاق وخصائصها	104
ثانياً	المدونة العالمية لمنظمة السياحة العالمية بخصوص علم الاخلاق	106
	أسئلة الفصل الثامن	110

	المصادر	111
	فهرس الاشكال	115
	المحتويات	116