

الإرشاد السياحي

Tourism Guidance

“لكي تكون مرشداً سياحياً عليك أن تعيش أحلام الكثيرين“

المرشد السياحي: Definition & Concept



هو ذلك الانسان (ذكرا كان ام انثى) المثقف المتعلم والواعي لتقديم رسالة وصورة واضحة وصادقة عن بلده دون زيادة او نقصان وهو بالتالي اول واخر شخص يقابل ويودع المجموعة السياحية وهو الصورة الحقيقية الممثلة لبلده اي انه السفير لبلده. وللارشاد معاني كثيرة وهي:

1. الدليل
2. الموجه والقائد
3. الكشاف
4. المرشد والمستطلع

Definition & Concept

- **حسب تعريف الدليل السياحي الفلسطيني:**

الشخص الذي يمارس اعمال ارشاد السياح ومرافقتهم لمختلف الاماكن السياحية والاثرية في فلسطين وتزويدهم بالمعلومات عنها.

- **حسب تعريف الدليل السياحي العربي:**

الشخص الحائز على اجازة دليل ويقوم مقابل بدل محدد بأعمال مرافقة السياح والمسافرين وارشادهم في المعالم الاثرية والتاريخية والطبيعية والمتاحف و يقوم ايضا بشرح واعطاء المعلومات بمايتعلق بهذه المواقع وبالبلاد.

Definition & Concept

- حسب تعريف الدليل السياحي لجمعية ادلاء السياح العالميين



**World Federation of
Tourist Guide Associations**

:WFTGA

أي شخص مؤهل ويحمل اما رخصة دليل سياحي صادرة عن جهة
او في اي منطقة لا يوجد بها جهة منوط بها اصدار رخص ان يكون قد
تلقى تدريب خاص يؤدي للحصول على مؤهل له ويقوم بقيادة الزوار في
تلك الدولة او المنطقة بقصد تزويدهم بالمعلومات والشرح عن مواضيع
لها علاقة **بالتاريخ والاثار والمعالم الحضارية واعمال الفن والتطور**
الثقافي والبيئة والاماكن ذات الاهتمام وعلى العموم اي موضوع يؤدي
الى تسويق الدولة سياحيا.

Tour Guides in English:

“ A person whose job is to accompany a group of tourists on a tour and provide them with information about the country and the different sites and attractions they are visiting”.



Specifications of a Tourist Guide

- To have the motivation for such a job.
- To have an friendly personality with an excellent general knowledge and country.
- To have excellent communication skills.
- To have the ability to change misconceptions of tourists about certain issues.



أهمية الارشاد السياحي:

- كشف خفايا واسرار المكان للسياح.
- معاينة الطريق وسالكه اسهل الطرق .
- لضمان وصول المجموعات السياحية في مواعيد وتوقيات محددة
- توجيه السياح الى اماكن الامان.
- تقديم التسهيلات والخدمات للسياح في جميع المواقع.
- تنسيق وتنظيم حركة السياح للوصول بسهولة وبأقل تكلفة.

التطور التاريخي لمهنة الارشاد السياحي

• عصور التأريخ والانسان القديم:

1. حاجة الانسان الى المرشد للتنقل والترحال.
2. حاجة الانسان الى الكشف لارشاد الجيوش الزاحفة.
3. حاجة الملوك للدليل بهدف صيد الحيوانات.

• عصور ما قبل الاسلام:

1. صاحب الادلاء قوافل التجارة الى جميع الاتجاهات.
2. الدلالة على مواطن توفر الماء والعشب والراحة.
3. حماية القافلة من المعتدين وقطاع الطرق.

التطور التاريخي لمهنة الارشاد السياحي

• قيام الدولة العربية الاسلامية

1. الحاجة الى المرشد بهدف التجارة, الدين, طلب العلم والمعرفة, الجيوش, فهم المجتمعات والتعامل معها.
 2. أمير الحج هو فعليا دليل الحجاج في مواسم الحج الى الاراضي المقدسة.
- ## • عصر الاستكشافات الجغرافية والعالم الجديد
1. ظهور الدليل البحري في السفن.

ويطلق في بعض الأحيان على المرشدين أيتام صناع
على عكس الكثيرين ممن يعملون بنفس المهنة مثل وكالات السفر
مصممو الرحلات , موظفو شركات الطيران , فالمرشد السياحي غالباً
ما يعمل لحسابه الخاص وقد يعمل من منزله وقد يعمل الكثير من
المرشدين لحساب عدة شركات ومؤسسات في نفس الوقت .
فالتسمية في مهنة الإرشاد هي صفة مميزة وغالبة على تلك المهنة
وتضع محددات لكمية العمل Part timer

وبالتالي حجم الدخل الذي يحصل عليه المرشد من عمله , وقليل من
المرشدين فقط هم الذين يعتمدون كلية على مهنتهم في الكسب المادي
والمعيشة , وبالتالي فان غالبية المرشدين لا يستطيعون تحمل النفقات
الخاصة بالعمل الحر لحساب أنفسهم .

أصول الإرشاد

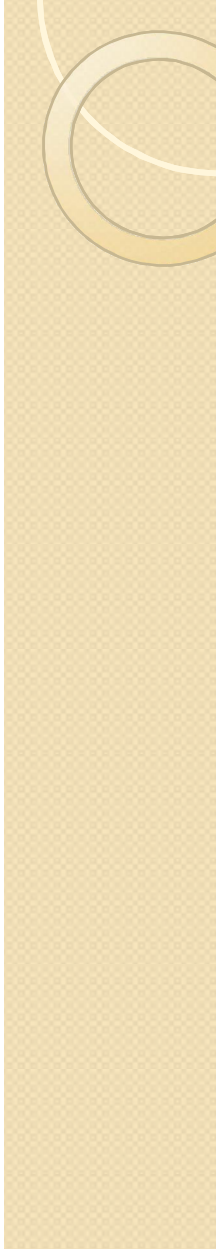
History of Guiding



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[*Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features*](#)



لكي تكون مرشداً سياحياً عليك أن تعيش أحلام الكثير
السياحي معروف في الولايات المتحدة بأنه وظيفة
فكرة وجود وظيفة بأجر لقضاء إجازة مع مجموعات مختلف من البشر
في جميع أنحاء العالم فكرة جذابة لها بريق خاص عند السيدات , ولا
زالت طبيعة عمل المرشد غير مفهومة إلى حد كبير حتى الآن , حيث
لا يزال الكثيرون لا يدركون بالضبط ماهية مهنة الإرشاد السياحي
وطبيعة عمل المرشد.

لا يشمل الإرشاد السفر لمسافات طويلة 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 ولذلك فإن الدليل السياحي لا يقوم غالباً بالسفر أو
الترحال بعكس مدير الرحلة Tour Manager الذي يعرف في صناعة
السياحة والسفر بأنه الشخص الذي يسافر مع مجموعة من الناس
لمسافات طويلة , وتوجد بعض الاستثناءات في التفرقة السابقة بين
كل من المرشد ومدير الرحلة وخاصة في الولايات المتحدة وكندا .
فنتيجة لآتساع مساحة تلك البلاد , يضطر المرشد للسفر والترحال
لمسافات طويلة مقارنة بزملائه من البلاد الأخرى .

ويطلق في بعض الأحيان على المرشدين أيتام صناع
على عكس الكثيرين ممن يعملون بنفس المهنة من وديت اسعر
مصممو الرحلات , موظفو شركات الطيران , فالمرشد السياحي غالباً
ما يعمل لحسابه الخاص وقد يعمل من منزله وقد يعمل الكثير من
المرشدين لحساب عدة شركات ومؤسسات في نفس الوقت
فالتسمية في مهنة الإرشاد هي صفة مميزة وغالبة على تلك المهنة
وتضع محددات لكمية العمل Part timer

وبالتالي حجم الدخل الذي يحصل عليه المرشد من عمله , وقليل من
المرشدين فقط هم الذين يعتمدون كلية على مهنتهم في الكسب المادي
والمعيشة , وبالتالي فان غالبية المرشدين لا يستطيعون تحمل النفقات
الخاصة بالعمل الحر لحساب أنفسهم .

فغالباً ما يترك المرشدين عملهم بالإرشاد ويلجئون للعمل في مجالات
أخرى من العمل الحر مثل الكتابة, الإرشادات أو التدريس.

فالتبيعة الغامضة أو المحيرة للعمل الحر غير المقيد
للمرشد السياحي كانت سبباً أساسياً في تأسيس

مؤسسة المرشدين المحترفين بأمريكا (PGAA) Guides Association

وكان من أهم العوائق التي صادفت تلك المؤسسة هو الوصول إلى
المرشدين للتعاون معهم .

انه من الغريب أن المرشدين , وهم من أهم حلقات الرحلة السياحية
, عادة ما تقوم وكالات ومصممو برامج الساحة والسفر بالاتفاق معهم
ولكنهم يفشلون في كثير من الأحيان في الوصول إليهم , ومع ذلك
فعندما تقابل أحدهم يشكو دائماً من قلة العمل وعدم القدرة على تغطية
نفقات المعيشة , ولقد وجد العاملون بمهنة الإرشاد السياحي أن وجود
رابطة أو نقابة تمثلهم أصبح أمر ضروري وحتمي لهم ولكن تبقى دائماً
مشكلة الوصول إلى هؤلاء الأحرار في وظيفتهم أمر صعب للغاية .

الفصل الثاني أصول الإرشاد

History of Guiding

إن الإرشاد له جذور سامية وكما لوحظ سابقا أن فكر
قد تم ترسيخها في مهام هيئة المنتزهات القومية
أعتقد مبتكروها بوجود أماكن معينة تتميز بالبروعة لكي تجبر هذا
الجيل بالمحافظة عليها وذلك لمتعة الأجيال اللاحقة . أن هدف الإرشاد
لا يقتصر فقط على العرض المعلومات ولكنه أيضا يتطلب نقل أو
توصيل الإحساس ببروعة المكان , والتنويه عن تراثه والتأثير الفعال
على الزائرين وأخيرا إقناعهم بضرورة المحافظة على أراضي المنتزهات
. وقد أصبحت العبارة المقتبسة لهذا الفصل هي الشعار غير الرسمي
للإرشاد : " من خلال الشرح يأتي الفهم ومن خلال الفهم يأتي التقدير
, ومن خلال التقدير تأتي الحماية والأمان ."

إن كلمة إرشاد قد ظهرت تدريجياً لتحل محل مصطلح تعليم وذلك لتجنب
غمر السائح بكم كبير من المعلومات التي يمكن أن تكون صحيحة
ولكنها قد تصيبه بالملل , ولكن الإرشاد أيضا يبدو أنه مصطلح أفضل
للتعبير عن الوظيفة التي تتعامل مع موضوعات غير معروفة لكثير من
الناس - الجيولوجيا (علم طبقات الأرض) , الأحياء (علم النبات) ,
... هو على الأرجح أقرب ما يكون لتعليم لغة جديدة وترجمة هذه اللغة
التي تقترح مصطلح: الإرشاد .

يعتبر الكثيرون أن مجال الإرشاد قد بدأ بداية رسمية بإصدار Freeman Tilden كتاب لتفسير التراث والذي اعتبر على نطاق واسع عمل فلسفي نموذجي عن موضوع الإرشاد , وقد عرف تيلدن الإرشاد بأنه " نشاط تعليمي يهدف إلى اكتشاف المعاني والصلات بين الأشياء عن طريق الخبرة المباشرة ووسائل الإعلام الموضحة " .

وتشتمل تلك الأشياء التي أشار تيلدن إليها أي مصادر ومواد أولية يمكن أن يقابلها الزائر : فمثلاً يمكن أن تكون قطع فنية إذا اختص الأمر بمرشد المتحف , أو القرون المتناثرة للأيائل (حيوان من ذوات الظلف) فيما يخص حارس الحديقة العامة , أو الآثار والزخرفة المعمارية لمرشد المدينة. ويغض النظر عن نمطها , فقد أقترح Tilden أن التفسير الفعال مبني على ستة قواعد :

1. عدم جدوى أي تفسير لا يربط ذهنيا بين المعروض أ الشخصية أو خبرة الزائر.
 2. إن معلومات في حد ذاتها لا تعتبر إرشاد , الإرشاد هو وحي (الهام) مبني على المعلومات. وكلا من هذين التعبيرين يختلف كلية عن الآخر ومع ذلك فإن الإرشاد في مجموعة يشتمل على المعلومات.
 3. الإرشاد هو فن يخلط بين العديد من الفنون , سواء كانت المواد المقدمة علمية أو تاريخية أو معمارية. وعلى أي حال فهو كل ما يمكن تعليمه عند درجة معينة .
 4. إن الهدف الرئيسي للإرشاد ليس هو التعليم ولكنه يكمن في كلمة الإثارة .
 5. ينبغي أن يهدف الإرشاد الي تقديم الكل وليس الجزء , وحتمية الاعتناء بالفرد في كل مرحلة من مراحل عمره وليس في مرحلة معينة .
 6. يجب على الإرشاد الموجه للأطفال (إلى سن 12) أن يكون على نحو أقل مما يقدم للناضجين ولكن ينبغي أن يتبع طريقة أخرى جوهريا تساعد هؤلاء الأطفال على الفهم وإدراك الموضوع ولكي تكون هذه الطريقة فعالة فإن ذلك سوف يتطلب برنامج منفصل .
- هناك اختلاف ملحوظ بين المرشد المصاحب والمرشد المقيم الا وهو أن المرشد المقيم في The Park Service يختلف عن المرشد المصاحب في القطاع الخاص حيث يقوم بتحقيق الأهداف التالية :

1. مساعدة الزائرين لاكتساب وعي وتقدير ومعرفة أ
يتم زيارتها .

2. تحقيق أهداف الإدارة بتشجيع الاستعمال الجيد والسلوك الحضاري
الذي يقل من إلحاق الضرر بالموارد الموجودة .

3. تعزيز الفهم العام لأهداف الوكالة . أن هذه الأهداف في جوهرها شرح
لأدوار المرشدين كمستخدمين في الهيئة فهم مكلفون بتنفيذ مهمة
الوكالة .

توجد مهام يجب أن يقوم بها القائد / المدير ومجال قيادة المرشد يتضمن
:

1. العنصر المساعد والمهام التي تشتمل عليه : الاتجاه في المسار
الصحيح , الحصول على إذن خاص للسماح بالدخول , الرعاية ,
إحكام السيطرة الدائمة .

2. العنصر الاجتماعي وهو يشتمل على الإدارة الحذرة , دمج أفراد
المجموعة , مواصلة روح الدعاية الطبية والاحتفاظ بالسلوكيات
الحميدة , وتسليية أعضاء المجموعة.

هذا بالإضافة إلى أن المرشد كقائد يجب أن يكون لديه العديد المتوافرة في القائد والمدير في مجال العمل مثل العزيمة لياً المسؤولية والقدرة على التنظيم واتخاذ قرارات حكيمة , والقوة اللازمة للتعامل بهدوء وروية مع الطوارئ والحوادث المؤسفة. وأخيرا المهارة اللازمة لانجاز العديد من المهام الإدارية في وقت واحد .

إن السفر هو معلم قوي وقليل من الأنشطة تشجع تبادل المعلومات مثلما يشجعها السفر على نحو سهل وممتع . في أفضل الظروف يتعامل المسافرون مع سكان المدينة المحليين:

- أن المسافر الأكثر كسلا وبلادة يتعلم في حد ذاته هو طالب , ويعرف أن السفر هو قاعة للدراسة وأن المسافرين هم طلاب , فيكون المرشد هو معلم . أن معظم المرشدين يتولد لديهم كبرياء , أو فخر من نوع خاص من خلال هذا الدور ويدركون إن مكافئتهم الفعلية لا تقدر بثمن.
- أن هناك بعض المرشدين تبنا دور المعلم أكثر مما ينبغي إلى الحد الذي أصبحوا فيه متعمقين ذاتيا. أن المرشد أو الدليل السياحي غالبا ما يشغل نفسه كثيرا بإغراق السياح بالمعلومات وينسى أن الناس يسافروا لعدة أسباب أخرى .

الفصل الثالث أهداف الإرشاد

Guiding Objectives

" يتحقق الفهم من خلال الشرح , ويتحقق التقدير من الحماية من خلال التقدير " . هذا هو الشعار غير الرسمي لـ NPS ومن هذا تكمن أهمية الإرشاد وضرورة إتباع أحدث تقنيات الشرح لتحقيق حماية الموارد السياحية .

تقدم وكالة خدمة المتنزهات القومية National Park Service في الولايات المتحدة عدد من الأهداف تمثل نماذج للإرشاد يمكن تطبيقها في العديد من المناطق حيث تعمل تلك الأهداف على تنشيط البيئة النظيفة , وبذلك تكتسب عملية الإرشاد في ظل سياحة التراث الثقافي أهمية أبعد من مجرد وصف المناطق أو الأماكن وتتمثل في :

1. مساعدة الزائرين على تنمية وعيهم بمنطقة الزيارة , وتقديرهم لها وإدراكهم لطبيعتها .

2. تحقيق أهداف الإدارة عن طريق تشجيع الاستغلال الجيد للموارد , وإتباع السلوك الرشيد في التعامل معها , وبذلك تقل حدة التأثيرات السلبية على تلك الموارد .

3. تحقيق إدراك المواطنين لأهداف وكالة خدمة المتنزهات القومية National Park Service .

الفصل الرابع تعريف ومفاهيم

Definitions & concepts

تختلف التعاريف الخاصة بالمرشد من مكان الى آخر ودائماً ما يحدث خلط في التعاريف الخاصة في صناعة السياحة والسفر حيث توجد بعض المصطلحات المعروفة ولكنها مستخدمة من صناعة السياحة والسفر .

المرشد السياحي TOUR GUIDE

وتطلق هذه الكلمة على الشخص الذي يقوم بالرحلة أو الشخص ذو القدرة والعلم بمنطقة معينة والذي عليه أخبار الناس بكل ما يعلم عن هذه المنطقة أو المكان , ويستخدم هذا المصطلح خارج صناعة الإرشاد في وصف الأشخاص الخبراء الذين يقومون بإرشاد الناس ويشمل ذلك مدير الرحلة , المعلم , والمترجم .

ومن الصعب في تعريف المرشد السياحي تحديد وظيفة ثابتة أو محددة يقوم بها , فالمرشد يقوم بكثير من الأعمال في كل الأماكن التي يتواجد بها أو التي يقوم الزائرون بزيارتها , فهم يقومون بالعمل لحسابهم الخاص وذلك من خلال تصميم رحلاتهم وتسويقها بمعرفتهم .

البعض الآخر من المرشدين السياحيين يكلفون من قبل شركة سياحية للقيام ببرامج مجهزة ومعدة سلفاً بينما البعض قد يكون ممثل لهيئة أو مؤسسة أو حكومة.

ويختلف المرشدين فيما بينهم تبعاً للخبرة والدرجة فهناك المرشد والخبير في قطعة فنية معينة وهناك الخبير في غرفة أو مكان أو منطقة ما , وذلك الخبير لمنطقة تضم عدداً من الأماكن الأثرية.

والمرشد السياحي كما هو متعارف عليه هو معلم ويختلف عمله عن مدير الرحلة الذي تحتم عليه طبيعة عمله أن يكون ذو صبغة إدارية وفي كثير من الأحيان يقوم المرشد السياحي بالحق فقط في المكان الذي سوف يقوم بالشرح فيه وبالتالي لا يصاحب المجموعة أكثر من بضعة ساعات فقط . ولكن في بعض المناطق يمكن للمرشد أن يمكث مع المجموعة لعدة أيام وفي هذه الحالة يقوم المرشد عادة بدوره كمرشد سياحي وكمدبر للرحلة في آن واحد .

الفصل الخامس أنواع المرشدين Types of Guides

1. المرشد المحلي (من ذات المدينة) Urban/City Guide

في جميع البلاد والدول على مستوى العالم يوجد دائماً مواطنين يجنون سعادة كبيرة في سرد حكاية أو قصة مدينتهم أو المنطقة التي يعيشون فيها ، مع أن معظم الشركات ووكلاء السفر يلجئون في معظم الأحيان إلى توظيف مرشديهم بطريقة ثابتة الا أنهم قد يلجئون إلى التعامل مع المرشدين من أهل المنطقة الذين يتمتعون بحرية أكثر في العمل ولا يوظفون من قبل وكالات السياحة والسفر بل يعملون على أساس رحلة.

وتختلف مؤهلات ونوعية الوظيفة وبالتالي ظروف العمل التي تحكي عمل المرشد السياحي من مدينة إلى أخرى أو من بلد إلى آخر.

في بعض البلاد تنظم المؤسسات المتخصصة دورات تدريبية يجب على المرشد الدارس أن يجتازها بنجاح ليتمكن من ممارسة مهنة الإرشاد . أصبحت هذه البرامج أمر مفضل ومرغوب سواء من قبل المرشدين أو من قبل الشركات المتعاملة معهم .

2. المرشد الذي يعمل لدى الحكومة Government Guide

تستعين الحكومات بالمرشدين لشرح عناصر الجذب التاريخية أو الثقافية أو السياسية للزوار والضيوف الرسميين للدولة.

وعلى المستوى المحلي توجد أحداث أو مناسبات هامة تتطلب ضرورة القيام بجولات إرشادية من قبل الحكومة.

ففي مبنى البرلمان في أوتاوا ، وفي واشنطن في مقر الرئاسة العليا وفي مكتبة الكونجرس الأمريكية وأيضاً في وزارة الخارجية المرشدون بمصاحبة الزوار وتقديم الشرح اللازم عن تلك الأماكن .

3. السائق المرشد Driving Guide

وهو المرشد السياحي الذي يقوم بالإرشاد السياحي أثناء القيادة سواء كانت من خلال سياحية أو سيارات صغيرة. ومع أن هذا الدور المزدوج للمرشد متعارف عليه على مستوى العالم إلا أن المعارضون لهذا الدور المزدوج للمرشد يشيرون إلى أن قيادة سيارة مع ركاب تعد في حد ذاتها مسؤولية كبيرة من قبل السائق ولذلك من الصعب على المرشد أن يجمع بين القيادة والإرشاد في نفس الوقت. ويضيف المعارضون أيضاً أن دور كل من المرشد والسائق يعتبر في غاية الأهمية ولكن قيام أحدهم بالدورين معا يعد اهانة للطرفين وينقص من شأنهم. وعلى النقيض فكثير من السائقين المرشدين والمسؤولين عنهم ينظرون للأمر بصورة مختلفة فهم يزعمون أن الأمر لا يتعلق بسلامة الركاب والشرح وإنما يتطلب فقط سائق ماهر وذلك يمثل حل وسط لتلك المشكلة ، فالكثير من الحافلات السياحية الآن مجهزة بميكروفونات معلقة مكن السائق من القيادة والتحدث في نفس الوقت وأيضاً مما يسهل الأمر على المرشدين الموجودين بالمباني الشهيرة بالمدينة وبالتالي يحصل الزائرون على الإرشاد والشرح تماماً مثل المجموعات التي يصحبها مرشد خاص . وتعمل الشركات التي تستعين بالسائق المرشد أنه يحكم الممارسة والخبرة والكفاءة يصبح ماهر في شرح المنطقة. في الأردن لا يسمح بممارسة الإرشاد وقيادة السيارة معا .

4 . مرشد العمل أو الصناعة Business or Industry Guide

كثير من المؤسسات سواء كانت صغيرة أو كبيرة تقوم بتوظيف مرشدين خاصين لها للقيام بجولات إرشادية ومرافقة الزوار للتعريف بالمؤسسة وفروعها والتسويق لمنتجاتها أو خدماتها.

وهؤلاء المرشدين يتم تدريبهم من قبل الهيئة التي يعملون بها . والمرشد في هذه الحالة يجب أن تكون لديه القدرة على التحدث في كثير من الموضوعات المتخصصة مع نوعيات الزوار المختلفة من زملاء المهنة في نفس الصناعة أو الزائرين الذي ليست لديهم أي فكرة عن المؤسسة أو الصناعة وبعض هؤلاء المرشدين يتحدثون بصفة رسمية عن الشركة ويقوموا بالشرح والتأكيد على سياسات الشركة ولذلك يتم تدريبهم على كيفية عرض منتجات الشركة وأساليب البيع المستخدمة فيها . وهذه الممارسة يتم استخدامها على نطاق واسع في بعض السلاسل الفندقية للتعريف في الفندق ومرافقه وتميزه عن غيره كنوع من الدلالة والعلاقات العامة.

5. المرشد المغامر Adventure Guide

نتيجة لزيادة واتساع سياحة المغامرات فالأمر يتطلب عدد أكبر من المرشدين في هذا المجال مثل مرشد الجبال , مرشد الصيد , مرشد الدراجات , والعمل كمرشد مغامر يتطلب الاخلاص التام لهذه النوعية من مهن المغامرة أو الرياضة .

6. مديرو الرحلات Tour Leaders

يطلق Arthur Frommer على تلك الوظيفة (وظيفة الأحلام) ويقول " تخيل أنك تسافر دون أن تتكلف شيئاً وأكثر من ذلك تتقاضى أجراً أيضاً عن هذا السفر " . ولذلك فكثير من مديرو الرحلات لا يمكنهم الاستغناء عن وظيفتهم والقيام بأي وظيفة أخرى مهما كانت الأسباب . ويعرف مدير الرحلة بأنه الشخص الذي يدير الرحلة ويمثل بطبيعة الحال وكيل السفر أو منظم الرحلات ويكون مسئولاً عن سلامة وانتظام الرحلة للمجموعة قد حصلوا على حجرات مناسبة لهم في الفنادق .

وتختلف كمية الشرح والمعلومات التي يقدمها مدير الرحلة لأفراد المجموعة تبعاً لدور كل من المرشد ومدير الرحلة , فالمرشد السياحي عندما ينضم إلى مجموعة في المدينة أو المزار يكون دور مدير الرحلة في الشرح فقط التعليق بشكل بسيط ومحدود في هذه الحالة . أصبح الآن الكثير من مديرو الرحلات على علم كاف بالمناطق ولديهم معلومات وخبرة تؤهلهم للقيام بالعمل كمدير رحلة ومرشد في آن واحد . وفي النهاية يتداخل دور ومهام كل من المرشد ومدير الرحلة إلى حد كبير .

7. المترجمين Interpreters

مع أن كلمة مترجم لها أكثر من معنى أو مدلول فقد يقصد بها الشخص الذي يترجم اللغات الأجنبية أو الشخص الذي يتفاهم مع الآخرين بلغة الإرشاد ولكن المترجم في صناعة السفر والسياحة هو الشخص الذي يجيد فن الشرح .

• من أهم خصائص المترجم :

1. الإقامة في مكان معين والقدرة على تقديم المعلومات والخبرات وكذلك شرح وتعريف هذا المكان ولو تطلب الأمر الانتقال إلى المجتمعات المجاورة لتقديم برامج إرشادية .
2. تقديم الخدمات للزائرين بشكل تطوعي .

8. المترجمين المرافقين في الدوائر الحكومية

Department or State Escort Interpreters

بجانب المرشدين الذين يقومون باصطحاب السياسيين والتجول معهم داخل الطرقات والغرف في وزارة الخارجية فان الوزارة تقوم أيضا بتوظيف عدد من المترجمين أو المرشدين لمصاحبة الزوار المدعوين رسميا من قبل الحكومة . وهؤلاء الأشخاص عادة يكونون على مستوى عال لغويا لاصطحاب الزوار في البلد لمدة قد تصل إلى شهر وذلك للقيام بالترجمة لهم .

ودور المترجم المصاحب في هذه الحالة أقرب ما يكون اقرب الى دور مدير الرحلة بحيث يكون مسئولا عن تلقي الزوار لنفس الخدمات التي تم تحديدها لهم من قبل . ويتطلب هذا النوع من المرشدين أن يكونوا على دراية تامة باللغات الأجنبية والتمتع بصحة جيدة ومستوى عال من التعليم والمعلومات الثقافية الواسعة .

9. المرشد المتطوع Docent

معظم المرشدين من هذه الفئة يتمتعون بكفاءة ومهارة عالية ويطلق عليها في بعض الأحيان معلمين غير موظفين رسمياً ويوجد عدد كبير من المرشدين المتطوعين في الولايات المتحدة بالمتاحف والكنائس والمنازل التاريخية .

وقد يعتقد البعض أن المرشد المتطوع في المناطق والمباني هو أمر سهل وبسيط ولكن على العكس من ذلك فالكثير من تلك المناطق تقوم بإجراء اختبارات على مستوى عالي لهؤلاء وتعد دورات تدريبية لفترات طويلة ويكلف ذلك الوقت والمال . فالتعليم لمرشد متطوع في معارض أو متاحف المتخصصة يتجاوز أي تعليم آخر يتم من خلال الجامعات , وبعض المتاحف تعتبر هذه النوعية من المرشدين عملية لا بد أن تتم بصفة مستمرة وبالتالي يتم وضع برامج تدريبية لهم طوال العام .

الفصل السادس

دور الدليل السياحي

Role of Tourist Guide

أن المرشد السياحي هو أحد الأسباب الرئيسية لنجاح فشلها , هذه هي أحد الأقوال الشائعة في صناعة وغالباً ما تخطط جولة سياحية في وقت مناسب من العام مع تخصيص موازنة معقولة تسمح لك بالإقامة في فنادق فاخرة وتناول الوجبات في مطاعم راقية , ولكن كل ذلك يعتبر لا شيئاً ذا لم يتوافر مرشدون أكفاء . ويقول مصمم برامج سياحية آخر لا يوجد عامل آخر يحتل هذه الأهمية . هناك اختلافات قليلة حول أهمية المرشدين الأكفاء في التأثير على مدى نجاح الجولة السياحية , ولكن من هو المرشد الكفاء ؟ وما هي أهمية ما يقدمه المرشد ؟

إن دور المرشد يتنوع طبقاً لمكان الزيارة , الزائر , الغرض من الزيارة والمرشد نفسه . واحد السمات المميزة للمرشد المحترف هي القدرة على تنفيذ قدر كبير من الواجبات والوظائف معا في وقت واحد .

عن دور الإرشاد يشتمل على عدد من الأدوار الفرعية المتضاربة في بعض الأحيان , من بينها أن المرشدين يؤكدون على أن مهمة نشر المعلومات هي من أجل تطوير وضعهم المهني .

الدليل المستكشف الرائد والناصح المخلص

إن تطوير مهنة الإرشاد تعتبر مرحلة انتقالية من المرشد العادي إلى المرشد المحترف وإن المرشد الحديث هو : المستكشف الرائد والناصح الموجه (المعلم الخاص) .
أما المستكشف فهو مرشد جغرافي في المقام الأول , هو الذي يقود الطريق وعادة ما يكون لديه فهم راسخ بالفطرة للمكان بدون تدريب خاص مسبق , ومن الأمثلة لدور المستكشفين مرشدو الجبال , مرشدو السفاري safari , ومرشدو الصيد .

وأما الناصح فهو أكثر تعقيدا ودوره متغير الخواص والعناصر , كناصر روعي في الحج أو موجه خاص في السفر . هذا المرشد الناصح الموجه يماثل الدليل السياحي في الجولة السياحية الكبيرة . إن دور المرشد السياحي الحالي يخطط ويستوعب عناصر كلا من المستكشف والناصح (الموجه) .

على أية حال فانه ليس بالضروري أن يتحد الاثنان بانسجام بل وأنه قد توجد معارضة بين هذين العنصرين الرئيسيين , فيما يختص بالدور الحديث للمرشد المستكشف يجسد دور القائد ودور الوسيط في مهمة المرشد فللمرشد صورة داخلية وخارجية موجهة , ويمكن استنتاج واختيار أربع مكونات رئيسية للدور : المكونات المساعدة , المكونات الاجتماعية , المكونات المتفاعلة , ومكونات الاتصال ويطلق على الصورة الخارجية الموجهة لمجال القيادة المكون المساعد وتشمل على :

1. الاتجاه أو السير , عربية , أو سائق .

2. إذن الدخول . بمعنى القدرة على الحصول على إذن خاص لدخول الأماكن .

3. السيطرة على تنظيم الجماعة ومعرفة خط سير الرحلة مع توفير الامان والرحلة . والمكون الاجتماعي يتعلق بمهمة الحفاظ على تماسك المجموعة وترابطها وأيضا العمل على أن تكون مغنوياتهم مرتفعة دائما . ويتطلب هذا المكون أربعة عناصر هي :

1. الإدارة الجيدة للجماعة.

2. الاندماج أو الحث على الاختلاط.

3. النشاط حث أعضاء الجماعة على المشاركة في الأنشطة المختلفة المتاحة في الجولة السياحية .

إن الدور الوسيط يماثل دور المعلم , الناصح , أو المعلم الرو
ويطلق على الصورة الخارجية الموجهة لهذا المجال المكون
من عنصرين رئيسيين :

1. التمثيل والذي يكون فيه المرشد هو الوسيط بين المنطقة أو المكان وبين السائح
ويقوم بتقديم أو شرح المكان للجماعة المشاركة وأيضا بتقديم الجماعة للمكان .
2. التنظيم أي حاجة المرشد للعمل في ضوء تسهيلات أو أشخاص محليين لإمداده
بالخدمات .

إن المكون الاتصالي أصبح نواة الدور المهني المحترف وغالبا ما يعتبر الصورة
الاساسية لدور المرشد , والمكون الذي له الأهمية العظمى في التدريب الأساسي
أو المنهجي للمرشدين وهذا يتكون من أربعة عناصر :

1. الاختيار , أي العملية التي يختار بها المرشد ما سوف يشاهده أو يسمعه
السائح .
2. بث المعلومات .
3. التفسير (الشرح) وهو ما يوصف بأنه جوهر الدور الخاص بالوسيط الثقافي وهو
الذي يقوم بترجمة الثقافة الأجنبية الغربية إلى شيء مفهوم للسائحين .
4. الاختلاف (الابتداع) أو خداع المرشدين للسائحين كتقديم تحف زائفة على أنها
أصلية وقيادة السائحين إلى محلات معينة على أنها ضمن برنامج الزيارة .

خدمة احتياجات المسافرين Serving Tourist Needs

توجد إلى حد ما فجوة بين احتياجات وتوقعات جمهور المسافرين المتزايد من ناحية والدور المعروف

للمرشدين من ناحية أخرى بالإضافة إلى أن أكثر ما كتب في هذا الموضوع شيوعا في كثير من الأحيان أن المرشدين يكونون غير ملمين بهذه الاحتياجات أو التوقعات فيكونوا أقل اهتماما بمعرفة ما يريده المسافرين .

أن المرشد مثل كل العاملين في مجال صناعة السفر , ويجب أن يكون أكثر وعيا ويقتطع بالأهداف واحتياجات المسافرين وتنظيم خدماتهم وفقا لذلك , وهذا يمكن تحقيقه من خلال الخبرة , وصقل المعرفة والدراسة والقدرة على الانسجام مع السائحين وإن التباين بين رغبات المسافرين وما يجدونه في الواقع يمثل اكتشاف يمكن أن يضاف إلى المرشد .

أدوار المرشد السياحي .

والإرشاد كما هو معروف مهنة موسمية ولكنها تقدم أجور مجزية في معظم أنحاء العالم , ولذلك على المرشد السياحي أن يكون مبدعا لكي يبرز في مجاله , والأمثلة التالية توضح أشكال مختلفة لعمل المرشد السياحي :

1. ممثل للعلاقات العامة : يمثل المرشد بلدة , لذلك يجب أن يكون دوره لأن يكون سفيراً لبلده .
 2. معلم : حيث يقوم بنقل المعلومات للزوار . والمرشد الناجح يجب أن يكون متفهماً للأمور , متفائلاً , ولا يشترط فيه أن يكون معلم عظيم وإنما أن يكون قادراً على حث الآخرين للتعلم بأنفسهم .
 3. مضيف : الرفيق ذو الحديث الممتع.
 4. مدير الرحلة : من الأدوار التي يمكن للمرشد أن يؤديها بسهولة ويساعده ذلك على السفر خارج حدود بلاده خلال مواسم الركود ؟
 5. مشرف الرحلة : وذلك من خلال شركات الحوافز التي قد تلجأ إلى التعاقد مع مرشدين للقيام بذلك الدور .
 6. مصمم برامج سياحية : حيث يمكن للمرشد تصميم برنامج رحلة والإرشاد في نفس الوقت .
- وهناك أدوار أخرى يمكن أن يقوم بها المرشد .
- (1) التدريس (لغيره من المرشدين).
 - (2) محاضرات عامة أو خاصة .
 - (3) إصدار كتب وصور لمختلف مناطق العالم (ولقد أصدر العديد من المرشدين في مختلف أنحاء العالم كتب ليست فقط إرشادية , إنما كتب تعكس اهتماماتهم وخبراتهم .
 - (4) العمل Part – Timer بشرط أن يقدم له عمله المرونة الكافية للتعاقد على رحلات جديد ملنا اقتضى الأمر .

الفصل السابع

مهام ومسؤوليات الدليل السياحي

Duties and Responsibilities of Tourist Guides

يفترض أن يعمل الدليل السياحي لساعات طويلة كمرافق للسياح خلال رحلاتهم ويقع على عاتقه العديد من المسؤوليات والواجبات

1. Guiding in monuments

قبل اصطحاب السائح لأي معلم سياحي أو حضاري ، يجب أن يتعرف الدليل على جنسية السائح / السياح ومهنتهم . هذا يمكن عمل مقارنة بسيطة بين الماضي والحضاري والثقافي للبلدين من خلال ذكر بعض أوجه التشابه كي يخلق نوع من التوافق والارتياح لدى السائح.

الدليل السياحي يجب أن يبين للسائح التفاصيل حول المعلم السياحي أو الحضاري كي يتحقق الهدف من الزيارة والإرشاد :

1. سنة البناء أو التأسيس
2. مشاهير من قاموا بالبناء
3. تاريخ المعلم
4. الأبعاد ؛ الطول ، العرض ، والارتفاع للبناء
5. أسباب التأخير في البناء - إن وجدت
6. المظاهر المعمارية الخاصة ، وإن كان هناك أثر معماري للحاضرة المميزة للبلد
7. التطور التاريخي - الإلهام المميز لبناء معين وتأثيره على بناء معلم آخر
8. التقدير الجمالي - عناصر الجمال ، التناسق والتوازن المشهور به المعلم
9. مظاهر الديكورات مثل الأبواب والجدران والزخرفة على الأرضيات والسقوف.

Guiding in wild – life parks . 2

الإرشاد في محميات الحياة الحيوانية البرية تتطلب معرفة وحذر معا.

الدليل السياحي يجب أن يقدم للسائح معلومات حول :

1. الاسم , الموقع وتاريخ المحمية
2. تحديد فصائل الحيوانات الموجودة
3. الحيوانات أو الطيور الموجودة أو المتوقع مشاهدتها
4. توزيع الحيوانات في المحمية
5. عادات الهجرة
6. ماذا تأكل ؟
7. أين تعيش ؟
8. كيف يتم تدجينها؟

- في موقع المعلم يبين للسائح أفضل الزوايا والأماكن وبعض الأجبان يقوم نفسه بالتصوير . كذلك من واجباته .
- ينصح السياح بما يلزم من أطعمة ومشروبات واختيار المطاعم المناسبة في النزحات
 - يعطي البخشيش في المطاعم , للسائقين , ... نيابة عن السائح في حفلات الرقص يبين المعتقدات والخرافات السائد وراء كل رقصة أو وضع خاص .
 - اختيار الأماكن السياحية في المناطق المجاورة للمناطق التي يتم زيارتها.
 - اعلام السياح حول استعراضات وحفلات الرقص والغناء , المعارض , برامج الصوت والصورة , الخ.
 - اقتراح مسار معين لزيارة المناطق السياحية البعيدة , حتى في الرحلات القادمة.
 - الاهتمام بتأكيد حجوزات الطيران , القطارات والباصات والفنادق.

الفصل الثامن الدليل المثالي

The Model Guide

لكي يقوم بواجبه على أكمل وجه , على الدليل السيا
التالية :

نجد لدى معظم الناس فكرة واضحة ومحددة عن الدليل المثالي , مخبر
جيد متحمس , ودي , وبالتأكيد يبقى أفضل الأدلاء من يتمتع بمزيج
انتقائي من هذه الصفات الشخصية الايجابية . يوجد لدى الأدلاء
والبارعون في السياحة والمسافرين أحيانا مفاهيم مختلفة بشكل كبير
عن أهم صفات وخصائص الدليل السياحي .

وتقترح بعض الدراسات أن المزاج الاجتماعي أو الطبع أكثر أهمية من
التدريب الرسمي حيث أن الصورة المثالية عن المترجم الذي يبقى,
الذكي , الحسن الاطلاع , الفصيح الذي يستطيع أن يأسر عواطف
مستمعيه , وتعتبر الشخصية المثالية الفاتنة والجذابة للمترجم
شخصية قوية تثير استجابة الزائر.

وتبقى بعض الصفات الخاصة عديدة, هامة ومرغوبة جدا بالنسبة للأدلاء
أما الصفات الأخرى المتعددة فهي لا تلاحظ ويصعب تحديدها وقياسها
, ويبقى بعض هذه الصفات مرغوب جدا عكس إضافة لما هو
موصوف أدناه.

الحماسة Enthusiasm

ربما يبقى الحب الميزة الوحيدة الأكثر أهمية للدليل الناجح للعمل الحماس لا يجعل تجربة المسافرين مفروضة بالقوة فقط بل سوف تساند كل من الدليل والزائر خلال التجارب المتعاقبة من ناحية عقلية .

ويصاحب الحماس عادة بالدمائة والأنس والكرم , بإثارة المناقشات وان يشجع الآخرين علفعندما يكون الإدلاء متحمسين لعملهم وإقليمهم فهم يميلون لهذا الإقليم بثقة اكبر . يمكن ادعاء الحماس بسهولة , وبالتأكيد فان الحماس ميزة يتم تعلمها أو التفكير بها بأي معنى تقليدي , ولكن يعتقد الكثيرون بأنه يمكن اكتسابها , وفي الحقيقة يشعر الكثير من الإدلاء أن دراسة الإقليم والرحلات السياحية والتعلم والتعلم المستمر قد زاد من حماسهم لتلك المنطقة .

الحماس طبيعة ودية منبسطة متصفة بالدمائة . بما أن الإدلاء في اجتماعات العمل يرحبون بالغرياء فمن الضروري أن يكونوا اجتماعيين منفتحين ومريحين في نماذج كثيرة من الأوضاع ومع مجموعة كبيرة من الشخصيات وهذا ربما يكون أمتع مظهر في عملهم . ويذهب آخرون إلى أن الأفراد ذوي الشخصيات الانطوائية جدا أو الغير اجتماعية يجب أن لا يشجعوا على العمل في مجال الترجمة أو التفسير ويشير آخرون بأن الانطوائيين يمكن أن يعيشوا وينجحوا في الإرشاد مع ملاحظة أن الأفراد الخجولين يصبحون أحيانا فعالين ونشطين أمام المجموعة . وفي الحقيقة قد يصف الإدلاء البارزين بأنه من الضروري أن يملك الدليل السياحي القدرة لأن يكون وديا ويبادر القيام بذلك .

الثقة بالنفس Self Confidence

يتطلب تنمية الثقة بالنفس في مجال العمل مستوى أساسي في التقدير الذاتي المصحوب بالتجربة . وتمكن الثقة بالنفس الأدلاء من القيام بواجباتهم بفاعلية وحزم ليجعلوا الآخرين مطمئنين وليساعدوا على خلق أجواء مريحة.

طبيعة منشطة بارزة Active, Outgoing personality

تبقى احدى الصفات المميزة للقائد الحقيقي الايمان بقدرته الذاتية على احداث التغيير والرغبة بتحمل المسؤولية, ويصاحب مثل هذا الايمان عادة تعهد بتقديم حلول بارعة وقدرة على بعث التفاؤل , ويبقى السلوك الفعال البارز المقابل للسلوك في مواقف مليئة بالتحدي وغير ممكن توقعها مسبقا والتي يجب أن يجد لها القائد حولا مرضية بسرعة .

الحساسية Sensitivity

يستعمل هذا التعبير هنا , المهم من ناحية سطحية ليسهل الفهم الإنساني الشامل المطلوب للدليل السياحي الناجح , وبالإضافة لمحبة الناس يبقى الدليل السياحي رحيما يتسم بالاحترام , لبقا , يقضا , سريع الملاحظة , حساس لحجج الآخرين ومتفهم لوجهات نظرهم.

المرونة Flexibility

في مجال السفر حيث تمتد خطوط الرحلات المخططة على أفضل وجه تكون المرونة والصبر أمران ضروريان ويتضمنان القدرة على إقناع الآخرين ليكونوا مرنين وصبورين أيضا .

الشرعية Legality

تغضب بعض الصفات الناس وتتفرهم بسرعة أكبر ومنها الزيف وعدم الأمانة حيث يجتذب الناس بشكل غريزي للنقص بالناس العباقرة والانفتاحيين .

المظهر المهني الجذاب Professional Appearance

يقال أحيانا بأن الناس يقررون فيما إذا كانوا يحبون ويقدرّون خلال الدقائق الأولى من مقابلتهم إياهم فالإيضاحات الأولى والانطباع الأول يتعذر محوها في أكثر الأحيان وتعتمد كثيرا على المظهر الجسدي للشخص .
وقد يعتقد الكثير أن الأشخاص النظيفين والمهتمين بمظهرهم يكونوا على رأس الأشخاص وتظهر نفس الصفات على عملهم .

حس الفكاهة Sense of Humor

يمكن أن يقرب حس الفكاهة الناس من بعضهم ويبعث فيهم الاطمئنان ويقدم لهم المساعدة على جعل الحوادث المؤسفة التي لا بد من حدوثها أثناء السفر أمرا عاديا بدلا من أن يكون أمرا موترا وغير سار . وبما أن معظم الناس يحبون الضحك فسوف يقدرّون الأدلاء الظرفاء بالتجربة , ويتطلب إلقاء الفكاهات بشكل ملائم الحساسية:
فالنكتة التي تضحك شخصا ما يمكن أن تنفر آخر .

المعرفة Knowledge

تبقى المعرفة العامة والجيدة عن مجموعة واسعة من المواضيع أمراً أساسياً وتختلف مجالات عمل الأدلاء في إقليم ما ولكن يبقى من الحكمة للأدلاء التحقق من برامج التعليم المحلية لهذا الإقليم ، وفي السنوات الأخيرة توفرت برامج أكثر في جميع أنحاء العالم عن هذه المواضيع ذات العلاقة بعمل الأدلاء . كصناعة السفر والفهم الثقافي المتناول وطرق التعبير والتسويق .

مهارات الاتصال الجيدة Communication Skills

سوف لا ينجح أكثر الناس اطلاعاً وحساسية أن يكون دليلاً سياحياً بدون القدرة الجيدة على الاتصال . وتتضمن مهارات الاتصال الجيد طريقة اللفظ والتقاء العيون والإشارات الطبيعية ونبرة ونغمة الصوت والتعبير الوجه . بالإضافة إلى ذلك فإن نقص أي ميزة من هذه الميزات يمكن أن يخلق صعوبات للدليل السياحي .

فالصوت الخارج من الأنف واللهجة الحادة والتغيرات المزعجة في مقام الصوت وارتفاعه أو الإشارات العصبية الدائمة مثلاً يمكن أن تكون مذهلة بحيث تتفوق على الخصائص الايجابية الأخرى التي يملكها الدليل .

التنظيم Organization

يستخف عادة بمهارات إدارة الوقت والتنظيم والمهارات الأساسية أن الالتزام ببرنامج محدد المواعيد هي من أهم الأعمال المتوازنة التي يجب أن يقوم بها الدليل يوميا. هناك كمية كبيرة من أوراق العمل المتعلقة بكل رحلة

التعليمات الخرائط المواعيد ورسائل تأكيد الحجز , معلومات عن المسافرين وأعمال مسك الحسابات , وبصرف النظر عن الواجبات المطلوبة والتفاعل مع المسافرين , يكلف الأدلاء في كثير من الأحيان بكتابة وتسجيل الشيكات وتأكيد الحجوزات وتنسيق الطرق مع السائقين وإبلاغ وكالاتهم بأحدث المعلومات عن وضع الرحلة وكما هو الحال في كثير من المهن الأخرى يبقى أفضل مقياس لنجاح الدليل السياحي القيام بهذه الواجبات بشكل عفوي ودقيق إلى حد ما ويتطلب تنسيق جميع الواجبات وإدارة الوقت بدقة والانتباه الدقيق لأدق التفاصيل.

الحسم في القرارات والحالات الطارئة والاستثنائية

Momental & Critical Emergent Decision situations

يجب أن يكون الدليل السياحي مطلعاً وواثقاً بنفسه بشكل كبير ليتخذ قرارات سريعة وخاصة القرارات التي تكون في بعض الأحيان غير عامة . أحيانا يمكن أن تتطلب الحالات الطارئة في الرحلة اتخاذ قرارات صعبة وسريعة والتي يمكن أن تتضمن صرف نقود الشركة أو تغيير اتجاه سير الرحلة. ويجد الأدلاء في كثير من الأحيان أن من المفيد أكثر اتخاذ قرارات بالنيابة عن الوكالة لمصلحة المجموعة دون استخدام الطريقة المألوفة والروتينية.

الصحة الجيدة Hygiene

يستخف كثير من الأدلاء ضيقي الأفق الارشاد البالغة وبعض العناصر الهامة مثل المشي , الساعات الطويلة أو غير المنظمة وقوائم الطعام المختلفة وأطعمة الحمية والتركيز على التواجد باستمرار عند الطلب بمرونة وطاقة كبيرتين.

الأمانة الشخصية Honesty

كما هو الحال بالنسبة لجميع المهنيين فان الإحساس القوي بوجوب التمسك بالأخلاق الحميدة , يبقى عاملا هاما لتحقيق النجاح, وتلقى على عاتق الأدلاء مسؤولية أخلاقية أساسية تجاه أنفسهم ومستخدميهم وعملائهم وحتى عن أقاليمهم .

الاجاذبية والفتنة Charm and Attractiveness

الاجاذبية صفة سحرية لشخصية القائد الذي يوقظ الولاء أو الحماس الشعبي وتبقى الاجاذبية مركبة من كثير من الخصائص والمميزات المدرجة أعلاه والتي تثير الاستجابة بان يبقى الأفراد بالقرب من ذلك الشخص .

لماذا لا يتصف جميع الأدلاء بجميع الصفات الموصوفة هنا ويبقى مستوى معين من الاجاذبية واضحا عند معظم

الأدلاء الناجحين ... ويمكن تعلم بعض الصفات الموصوفة هنا ... وبعضها يتطور مع الزمن وبعضها اما أن

يتميز بها أحد الأدلاء أو لا يتميز بها ومع ذلك فان الدليل السياحي المثالي يجسد جميع هذه الصفات , بامتلاكها أو بالحصول عليها عن طريق التعلم والممارسة لتطبيقها على التجارب الإرشادية المختلفة غير المتوقعة التي تكون صعبة جدا.

يختلف المدى الذي يقوم فيه الدليل بدوره كمضيف ومعلم وقائد وممثل للعلاقات العامة والتصرف مع اختلاف ظروف الرحلة وتركيبه مجموعة المسافرين.

الفصل التاسع

الخطايا السبع المتعلقة بالخدمة

The Seven Sins of Service

1. معاملة الزبائن بفتور

يغفر المسافرين الكثير من مواطن العجز لدى الأدلاء إذا لم يكن الفتور واحدا منها . وكما هو الحالة في أية وظيفة خدمية موجهة , يجب على الأدلاء الذين يعانون من فتور الشعور المزمّن البحث بشكل مؤقت أو دائم عن عمل آخر .

2. التخلص من الزبائن

هذا يظهر على الدليل السياحي كنتيجة ثانوية لفتور الشعور والتخلص من الزبائن. ويشكل ذلك تحدياً خاصاً لكثير من الأدلاء على نحو مخالف للمهن الأخرى , حيث أن عملية الإرشاد ليست عملية القيام بالتزامات يبلغ عددها من 5-9 التزامات. في بعض الأحيان يعمل الأدلاء من الصباح إلى الساعة متأخرة في المساء ويتطلب هذا من الدليل إعطائه وقتاً أطول للاستمتاع ولخدمة المجموعة دون أن يظهر عزمه على التخلص منها .

3. معاملة الزبائن بأسلوب غير ودي

يعتبر السلوك الفضولي الموصوف سابقا وفشل الدليل السياحي لان يحون عبقريا ووديا وعدم قدرته على المشاركة مع الآخرين, عن فتوره تجاه الزبائن, ويذكر كثير من المسافرين أن مقابلة الناس تشكل الدافع الأولي للسفر . إن وجود فتور أو مسافة بينهم وبين الدليل يؤدي إلى إهمال المنافع التي يقدمها هؤلاء الأدلاء .

4. معاملة الزبائن باستعلاء

مع أن موقف التنازل بين الأدلاء يبقى موقف عام لمطاوعة ومسايرة الزبائن, فإن معظم الأدلاء الذين يرتبكون هذا الخطأ دون أن يعلموا , كالدليل السياحي الذي يتحدث لطلبة الصف العاشر بنفس الأسلوب الذي يتحدث به مع طلبة الصف الرابع , أو كالدليل الذي يعتقد بان المواطن المتقدم في السن يعاني من صعوبة في السمع أو من مرض معين , فانه يشتم ضيوفه بدون وعي . وتوجد لدى المترجم الماهر طرق كثيرة لتحديد مستوى المجموعة وتشتمل على توجيه الأسئلة والاتصالات والتشجيع على المشاركة .

5. أن يعمل كإنسان آلي

يتم نقل موقف الدليل السياحي الذي يعبر عنه بعبارة (أستطيع عمل ذلك وعيناي مغلقتان) بسهولة لا يفهمها كثير من العاملين. فخلال السنين , اعتمدت عملية الإرشاد , أسوء الحظ , على كثير من نماذج الإنسان الآلي وأصبحت الأحاديث المغناة والمسجلة شائعة كما توقع الزوار ويبقى هذا السلوك مزعجاً لأنه يشير الى الفتور ويولد الملل في نفوس المستمعين والمتحدثين .

6. عدم التقيد بالقوانين والتشريعات

في الحقيقة فإن إتباع القوانين أو الامتثال لها يؤدي إلى حل أفضل ويخدم أهداف كل من الدليل والمسافر.

7. ينزعج كثير من الأدلاء الذين يرون أن دورهم بالتحديد كدور المعلمين بسبب ما يلاحظونه من حاجات الزائرين الدنيا أو الحاجات الخارجة عن نطاق واجباتهم والتي تبدو كجانب مساعدة ومد يد العون للسياح .

الفصل العاشر

المرشد السياحي وزملائه في صناعة الرحلات

The guide & his work peers

لكي تكون مرشد ناجح يجب أن تعيش أحلام الكثيرين وأن
يقدم فرصة السفر , التعلم , العمل مع الآخرين في إطار بريهي , ... الخ ,
لذلك فهو نشاط حيوي لمن يرغب في أن يبرز في ذلك المجال.
مفاهيم في الدلالة السياحية

1. المرشد السياحي Tourist guide

مرادف لمرشد الرحلات Tour Guide , وقد استخدم هذا الاصطلاح لأول مرة
في الولايات المتحدة وكندا , ومن أمثلة المرشد السياحي مرشد المدينة
.Step on guide or city guide

2. المترجم (الشارح) Interpreter

يستخدم بطرق مختلفة ويعتبر مرادف للمرشد السياحي , وغالبا ما يطلق على
المرشدين في المنتزهات والمتاحف ولقد اتسع نطاق استعمال هذا الاصطلاح
عالميا ويصلح عادة لوصف معظم أنواع المرشدين.

3. المرشد المتطوع Docent

يكون غالبا في المتاحف ويقدم معلومات للزوار في نفس المنطقة ولا يسافر مع السياح من مكان إلى آخر.

4. المرشد السائق Driver Guide

وهو سائق الحافلة السياحية وقد يعترف به كمرشد في بعض المدن والبلاد ولكن لا يسمح غالبا الجمع بين المهنتين في كثير من الدول .

5. مرشد المغامرات Adventure Guide

ويعمل غالبا في الجبال , مناطق الصيد والغابات .

زملاء المرشدين في صناعة الرحلات

1. مدير الرحلة Tour Manager

يعين مدير الرحلة بواسطة مصمم البرامج السياحية Tour Operator لإدارة كافة جوانب وتفصيلات الرحلة مثل مقابلة المجموعة في المطار , وتسكينهم في الفنادق أو وسائل الإقامة الأخرى , التأكد من تلقيهم كافة الخدمات المتفق عليها ... الخ , ومدير الرحلة هو الشخص الممثل للشركة التي تعاقدت مع المرشد السياحي ولذلك في حال وجود مدير الرحلة على المرشد السياحي العمل تبعا لإرشاداته وتعليماته فحسب .

وقد يقوم المرشد بدور مدير الرحلة فيسافر مع المجموعة السياحية ولكن في نطاق دولته ويكون مسئولا عن كافة جوانب وتفصيلات الرحلة , وتكون في الغالب ليوم أو أقل . وهنا لا بد من الإشارة إلى أنواع الرحلات السياحية .

- رحلات الحوافز Incentive Tour (رحلات مخصصة

وهي رحلات تنظمها المؤسسات لمكافأة العاملين الذي نجحوا في تحقيق الأهداف المرسومة كأحد أنواع الحوافز الايجابية في الإدارة الحديثة .

- الرحلات المنتظمة : Scheduled Tours

وهي رحلات مبرمجة تقدم يومياً أو في مواعيد محددة لأي شخص وتكون عادة معلنه في الفنادق ومحطات القطار والمناطق السياحية .

- رحلات الاستكشاف Familiarization Tours (fam Trip)

وهي رحلات مخصصة للعاملين في صناعة السياحة للتعرف على المقاصد والبرامج السياحية المراد تسويقها وعادة ما تشمل معلومات توقفات عديدة بالفنادق والمطاعم (رحلات مخصصة للتعلم) . وهذه عادة تساعد الوسيط أو رجل التسويق في الوصف الدقيق والبيع الفاعل للخدمات السياحية بدلا من بيع الصور والبروشرات الملونة .

من التحديات التي تواجه المرشد السياحي في الرحلات :

- ❖ في ظل تنوع وتباين البرامج السياحية , أصبحت المرونة امر حتمي وضروري كما أن مصممو البرامج السياحية هم المسؤولين عن تخطيط وتصميم البرامج وعلى المرشد الالتزام بالبرامج المعدة سلفا بكافة تفاصيلها .
- ❖ العمل دائماً على حق حتى لو لم يكن ذلك .

2. قائد المجموعة Group Leader

يطلق على الشخص الذي يسافر مع مجموعة منظمة ويكون غالبا من خارج العمل السياحي ولكن على علاقة ما بالمجموعة . وفي هذه الحالة لا بد لقائد المجموعة أن يعمل أو يقوم بواجب مدير الرحلة ويقوم المرشد السياحي بعمله تبعا لتعليمات مدير الرحلة أو قائد المجموعة .

3. مدير / مشرف الرحلة Trip Director

وهو لفظ يستخدم من قبل الشركات التي تعمل في سياحة الحوافز , ويطلق على الشخص المرافق لمجموعات الحوافز وعلى المرشد إلتباع إرشادات مشرف الرحلة والعمل تحت إشرافه .

4. سائقو الحافلات السياحية Motor coach Operators

يعمل سائقو الحافلات السياحية في بعض الدول كمرشدين ويطلق على قائد الحافلة في تلك الحالة المرشد السائق Driver Guide . العديد من الدول تمنع ذلك في تشريعاتها السياحية لتفادي المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها السائح خاصة إذا كانت الطرق خطرة .

فن التعامل والتنسيق مع الزملاء

- في الرحلات التي تشمل حافلة واحدة فقط من المفيد الساور والتنسيق مع مدير الرحلة .
- في الرحلات التي تشمل عدد من الحافلات يوجد دائما مرشد رئيسي ومنسق أو شخص ما مسئول . فلا بد من استشارتهم والتنسيق معهم وإتباع تعليماتهم.
- في حالة عدم وجود قائد , لا بد من تنسيق العمل مع باقي المرشدين حتى يتبع الجميع خطة واحدة .
- في معظم الأحيان يكون مدير الرحلة (وهو ممثل مصمم الرحلات) وهو عميلك , وبما أنك مفوض من قبل مصمم الرحلات فعليك الاستجابة لممثله في الرحلة وهو مدير الرحلة.
- إذا أصر العميل على القيام بشي من الصعب تنفيذه يمكنك بلباقة اقتراح بدائل أخرى .
- المجادلة مع احد العملاء أو مع مدير الرحلة غير مستحبة .
- حاول أن تحوز على إعجاب وتقدير مدير الرحلة من خلال أدائك الجيد لعملك فقد يفيد ذلك في رغبته للتعامل معك في المرات القادمة .

- لا تتردد في عرض حلول بديلة (واقعية) أو أفكار جديد بالوقت وحركة المرور ومواعيد إغلاق أماكن الزيارة .
- اتبع ما يقرره مدير الرحلة أو قائد المجموعة حتى لو حكان مخالفا لرغبة المجموعة .
- قد يكون لقائد الرحلة اهتمامات خاصة يرغب في ممارستها أو أماكن يجب أن يراها في جدول الأعمال أو خط سير الرحلة في هذه الحالة لا بد من مراجعة خطة العمل كاملة وخطط العمل اليومية وأماكن الوقوف التالي . بشكل دائم مع مدير الرحلة ولا تنسى إشراك السائق في الإحداث بقدر الإمكان .
- لا تخلو عادة خطط العمل مع المفاجئات لذلك لا بد من إعداد نفسك لأي تغيير قد يطرأ على البرنامج في حالة حدوث أي ظرف طارئ .
- تجنب اغتيال أي من المرشدين الآخرين أو العملاء أو الموظفين أو الضيوف .
- تأكد من تقديم نفسك الى قائد الرحلة وسائق الحافلة السياحية في بداية الرحلة .
- استخدام أسمائهم في التعامل معهم فهذا يعمل على تقليل الفجوة بينكم ويؤكد سن النية ويوطد العلاقات الشخصية .

سلوكيات التعامل

- عند التعاقد مع الشركة على مجموعة ما , اجمع كافة المعلومات المتاحة عن تلك المجموعة , رقم الحافلة السياحية لونها وموديلها , نوع المجموعة , اهتماماتهم الخاصة , أسماء المجموعة واسم قائدها , جنسيات المجموعة , مكان وموعد اللقاء .
- عند التعامل مع موظف لأول مرة لا تتردد في السؤال عن المبلغ الذي ستتلقاه نظير عملك , وعند الاتفاق وتوقيع العقد اسأل عن التفاصيل الدقيقة مثل سياسة الالغاء , ودون تلك التفاصيل في مذكراتك الشخصية .
- في حالة التعامل مع موظف سبق التعاقد معه من قبل , تأكد من إجراء التغييرات اللازمة في العقد الجديد , وتذكر عند التعامل مع ذلك الموظف – الذي يكون عادة مصمم الرحلات , بأنه صاحب الفضل لاختيارك للعمل معه .

- إذا اضطررت للإلغاء لظروف طارئة فعليك إيجاد بديل
- تحتم عليك أخلاقيات المهنة ألا تخبر صاحب العمل بالإلغاء قبل ميعاد الرحلة بوقت قصير إلا في حالة الظروف القهرية .
- إذا اضطررت إلى عدم إتمام المهمة فعليك الاتصال بالموظف المسؤول على وجه السرعة والتفاهم معه في إيجاد طريقة مناسبة لإتمام هذه المهمة .
- لا تغتاب زملاء الموظف الذي تتعامل معه . قد يكونوا منافسين له ولكنهم في نفس الوقت أصدقاءه.
- لا تغتاب المرشدين الآخرين أو سائقي الحافلات السياحية أو موظفي الفنادق والمطاعم فانك لا تضمن أن ينتقل الكلام إليهم , وحاول أن تحافظ على أخلاق المهنة.
- احرص على تنمية علاقات طيبة وقوية مع زملاء المهنة لأن عليك الاحتكاك بهم دائماً , والتعاون الذي تظهره معهم لا يعود على رحلاتك فحسب وإنما يجعل لك سمعة طيبة وسط القطاع السياحي , وأعمل دائماً مع زملاء المهنة في ظل مبدأ المنفعة المتبادلة .

ومن زملاء المهنة :

- 1- سائقو الحافلات السياحية والعاملين في شركات النقل السياحي المتخصص.
- 2- موظفو الحجز والعاملين بالفنادق على اختلاف مستوياتهم .
- 3- أصحاب ومديرو المطاعم والعاملين فيها .
- 4- مسئولو المنتزهات والعاملين في المواقع السياحية .
- 5- الشرطة السياحية.
- 6- العاملين في مكاتب الاستعلامات.
- 7- المرشدين الآخرين.
- 8- العاملين في مكاتب خطوط الطيران .
- 9- العاملين في مكاتب تأجير السيارات السياحية .
- 10-العاملين في مكاتب تأجير السيارات السياحية.
- 11-العاملين في متاجر التحف الشرقية .

الفصل الحادي عشر العرض والتقديم

Presentation & Explanation

على الرغم من دخول مصطلح الشرح (أو التفسير) ion المجتمع السياحي ببطء شديد إلا أنه قوبل بترحاب شديد بين المرشدين والعاملين في مجال التعليم الإرشادي .

ولقد استخدم هذا المصطلح للمرة الأولى في الخمسينات عندما قام أحد الكتاب ويدعى Freeman Tilden بعمل تحقيقات واسعة عن مدى تفاعل الزائرين في المنتزهات القومية مع المناطق التاريخية والطبيعية. وقد وضع Tilden ما وصل في ذلك الموضوع . وعرف Tilden هذا المصطلح بالآتي :

" ذلك النشاط التعليمي الذي يهدف إلى إبراز المعاني والعلاقات من خلال استخدام العناصر الأصلية وذلك عن طريق الخبرة الأولية أو وسائل الإيضاح والتخلي عن المعلومات القائمة على الحقائق المجردة " .

وتشير كلمة " العناصر " في التعريف السابق إلى الموارد المحيطة بالمنطقة والمقومات الأولية التي يمكن للزائر أن يراها , على سبيل المثال : الرسومات في المتحف , بيوت الغزلان في المتنزه , الآثار في المدن.. الخ

مبادئ الإرشاد الستة لـ Tilden

يعتمد الإرشاد نظرية المؤثر والاستجابة - كما يوضح Tilden على ست مبادئ أساسية هي :

1. الشرح يجب أن يحقق الترابط بين المعروف أو الموصوف وبين شخصية الزائر وخبراته الخاصة حتى يكون أكثر تأثيرا وفاعلية.
2. المعلومات المجردة لا تعتبر شرحا ولكن الإرشاد على عنصر المفاجأة في تقديم وعرض المعلومات, ويختلف ذلك تماما عن سرد المعلومات المجردة بطريقة تقليدية ونمطية , وتكرارها كالأنشودة التي يتم حفظها عن ظهر قلب واعداتها مرارا وتكرارا .
3. الإرشاد فن يجمع عدد كبير من الفنون والعلوم كالتاريخ والجغرافيا والفن المعماري .. الخ.
4. يجب أن لا يكون الهدف الأساسي من عملية الإرشاد هو تقديم سلسلة من الدروس أو المحاضرات للمتلقين.
5. يجب أن يهدف الإرشاد إلى الاهتمام بتقديم العموميات أو الكل وليس الجزئيات ويجب أن يوجه حسب الجمهور المعني.
6. الإرشاد الموجه للأطفال (دون الثانية عشر) يجب أن يختلف عن الإرشاد الموجه للبالغين ويوضح Tilden وغيره ممن تطرقوا إلى هذا الموضوع إلى أن الإرشاد في مناطق وأماكن الزيارة يختلف تبعا للمجموعات الملتقية له, لذلك لا يجب أن يقدم المرشد السياحي نفس المعلومات بنفس الأسلوب لكل زائر يرافقه.



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

الفصل الثاني عشر عناصر الإرشاد الجيد

Elements of Good Guiding

1. أهمية العاطفة.
2. التركيز على الشرح المستند على المعلومات .
3. الرغبة في تقديم ما هو أصلي وحقيقي .
4. إتباع الطرق الفنية الشيقة في سرد الأحداث والقصص .
5. طرح أسئلة مثيرة للتفكير .
6. التحلي بروح الدعابة .
7. استخدام لغة وألفاظ واضحة.
8. معرفة متى يجب الصمت .
9. معرفة متى يجب الوقوف أو التوقف .
10. الإرشاد العارض .

موضوعات الشرح Presentation Subjects

يجب أن يوضح المرشد الطرق الفنية المختلفة لشرح الموضوعات الآتي:

- الجغرافيا

- المنظومة البيئية والطبيعية

- التاريخ

- الثقافة

- الفنون

- الفن المعماري

- الديانات

يتطرق المرشد عادة إلى الموضوعات التي تفرض نفسها على المنطقة , فعلى سبيل المثال في الساحل الشرقي للولايات المتحدة تظهر الحرب الأهلية كموضوع لا يستطيع المرشد تجنبه , وفي مصر تأتي الأهرامات في مقدمة الموضوعات الهامة , أما في الأردن فتبرز الآثار العريقة كموضوعات أساسية .

وفي بعض الأحيان تظهر موضوعات مستوحاة من واقع الشخصية , وفي أحيان أخرى يحدد الزائرون موضوع وعلى المرشد أن يستجيب لذلك ويقوم بإلقاء الضوء عليها , ولذا فمن الضروري بالنسبة أن يكون ملماً بالموضوعات المختلفة التي تغطي كافة المجالات.

وعلى المرشد الاهتمام بالآتي :

1. الأبحاث وتحديث المعلومات باستمرار .
2. البحث المستمر أمر أساسي بالنسبة للمرشد وخاصة عن الأمور الأساسية المتعلقة بالسياحة.

3. القراءة الخاصة بالأشجار , الطيور , العظماء , العلماء
الفن المعماري .. الخ .
4. قم بزيارة أماكن الجذب السياحي في المنطقة أكثر من مرة فهذا يتيح لك
التعرف على التفاصيل وأدق الأمور .
5. قم بزيارة مكتبات المنطقة التي تضم عادة مجموعات كبيرة من الكتب
والمراجع والنشرات والكتيبات الخاصة بالمنطقة والتي سوف تقدم المعلومات
المختلفة عنها .
6. حاول أن تكون مكتبة خاصة بك .
7. التهاور مع المرشدين الآخرين والمواطنين في مناطق الجذب السياحي أمر
ضروري وحيوي .
8. لا تتردد كثيرا في قبول الرحلات وأعمل بمبدأ : " اعمل أكثر , تعرف أكثر " .
9. التحق في أي دورات أو برامج تعقدها الجامعات أو الكليات المتخصصة .
10. دون أي تفاصيل خاصة بالمقصد السياحي وترجمها إلى اللغة التي تتحدث
بها المجموعة .
11. وأخيرا لا يجب أن تشعر أنك تعلمت كل شيء بل يجب أن تستمر في
الدراسة والبحث , لأنك لو توقفت عنهما ستفقد أدواتك كمرشد ويفضل في
هذه الحالة أن تتجه إلى العمل في مجال آخر .

الفصل الثالث عشر

العمل مع الجماهير المختلفة

Working with Different people

أصبح مصطلح " استيعاب الثقافات المختلفة " من
الشائعة الاستخدام في صناعة السفر والسياحة والدورات التدريبية
في الآونة الأخيرة .

وأصبح التقاء الأفراد من مختلف أنحاء العالم بما يحملونه معهم من
حضارات وثقافات متباينة – لممارسة أعمال معينة أو الترفيه أو
قضاء أوقات الفراغ – أمرا طبيعيا , لذلك أصبح من الضروري فهم
الثقافات والمعتقدات المختلفة للبشر . وبالنسبة للمرشد السياحي
فالحاجة إلى استيعاب وفهم تلك الثقافات أكثر أهمية بحكم طبيعة
عمله التي تعتمد على الاحتكاك المباشر بالسائحين على اختلاف
جنسياتهم وثقافتهم وعاداتهم ومعتقداتهم . ومن هنا تكمن أهمية
استيعاب تلك الحضارات بالنسبة للمرشد وصعوبتها في نفس الوقت

.

أن دراسة الجوانب المختلفة للبشر قد يكون لها دو
وفهم الثقافات المختلفة ويشمل ذلك :

- القيم : وهي متأصلة ولا تتغير على مر الأيام .
 - المعتقدات والسلوك : وهي متأصلة أيضا ولكنها قابلة للتغير تبعا
لتأثير الظروف المحيطة بالحياة اليومية .
 - الشخصية : من الخصائص الشخصية التي تتأثر بالثقافة , الأسرة ,
ظروف الحياة , الميول , والخلفيات , والنفسية .
- وهناك عوامل أخرى تضاف إلى الشخصية وتجعلها فريدة ومتميزة منها :
- الوطن , المنطقة الجغرافية , المدرسة , العمل , المعتقدات الدينية ...
الخ.

القاعدة الذهبية

القاعدة الذهبية التي تقول " عامل الناس كما تحب ان يعاملوك " أصبحت غير صالحة للتطبيق اليوم , فالناس لا يحبوا أن يتعاملوا من شخص ما بنفس الطريقة , لذلك تغيرت القاعدة الى " عامل الناس بالطريقة التي يفضلوها " .

الالتزام بفهم الآخرين يجب أن يشمل :

- الانسانية
- الانفتاحية
- الاحترام
- الرغبة في الاستماع والتعلم
- القدرة على تحمل الآخرين
- الاهتمام بالتعرف على الناس وأماكنهم , وتاريخهم , وثقافتهم
- تعلم اللغات الأجنبية

التعامل مع أصحاب العمل

- عند التعاقد مع الشركة على مجموعة ما , اجمع كافة المعلومات الخاصة بتلك المجموعة : رقم الحافلة السياحية ونوعها , ونوع أو جنسية المجموعة , اهتماماتهم الخاصة , أسماء أفراد المجموعة وأسم قائدها , جنسيات المجموعة , مكان وموعد اللقاء , مكان وموعد انتهاء الرحلة .
- عند التعامل مع صاحب عمل لأول مرة لا تتردد في السؤال عن المبلغ الذي ستتلقاه نظير عملك وعن موعد الدفع وكذلك التفاصيل الدقيقة الخاصة بحالات الإلغاء أو الاعتذار ... أو أي تفاصيل أخرى تراها ضرورية ودون تلك التفاصيل .
- إذا كلفت بمهمة ولكنك تفضل القيام بأخرى , أخطر صاحب العمل .
- إذا اضطررت للإلغاء لأي سبب عليك بإيجاد أحد زملائك ليحل محلك .



- تحتم عليك آداب المهنة عدم إبلاغ صاحب العمل الرحلة بوقت قصير الا في حالة الضرورة القصوى , فإذا كلفت بمهمة لا بد من أدائها بالشكل المناسب الذي يليق بك وبقدراتك .
- إذا اضطررت لعدم إتمام مهمتك لأي سبب طارئ , عليك بالاتصال بصاحب العمل على الفور وتباحث معه عن الطريقة المناسبة لإتمام المهمة .
- لا تغتاب زملاء الموظف الذين تتعامل معهم فقد يكونوا منافسين له وقد يكونوا أصدقائه .
- لا تغتاب المرشدين الآخرين , سائقي الحافلات السياحية , موظفي الفنادق والمطاعم.. انك لا تضمن أن ينتقل الكلام إليهم .



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

الفصل الرابع عشر

الشخصية ومهارات الاتصال

**Personality & communication
skills**

المظهر

- نظرا لأهمية الانطباعات الأولى لدى المجموعة , فالمرشد يجب أن يحرص على أن يظهر في صورة جيدة وأن يهتم بارتداء الملابس المناسبة .
- المرشد السياحي قد يصبح قدوة في طريقة ملابسه بالنسبة لكثير من المسافرين .
- إذا كان على المرشد مصاحبة مجموعة لعدد من الأيام فعليه أن يختار ملابسه بحيث تجمع بين الملابس الرسمية Formal والزي المريح Casual
- يمكن للمرشد الاستعانة بشارة Badge توضح اسمه واسم الشركة – إذا طلب منه ذلك على أن يتيسر للزائرين قراءتها عن بعد.
- يجب الاستعانة بحذاء مريح ونظيف في آن واحد .
- استعمال الأحذية ذات الكعب العالي تكون دائما غير مريحة وتؤثر على نشاط المرشد وطاقته أثناء اليوم.
- يجب التنبيه على الزائرين بارتداء ملابس معينة في بعض الحالات الاستثنائية مثال : المطاعم التي تتطلب الدخول بالملابس الرسمية , ودور العبادة .

أوضاع الجلوس والوقوف

إن أوضاع الوقوف والجلوس السليمة تعمل على تحقيق الراحة لجسمك وكذلك تحسين الصوت أثناء الحديث كما يجب أن تحتفظ بكتفيك على مستوى واحد مع قديمك ورأسك مرفوعة لأعلى وكذلك حاول أن تكون أكتافك مستريحة إلى الخلف واستخدم دائما الملابس المريحة .

التنفس

قد يتعجب البعض من أهمية عملية التنفس وقدرتها على إحداث الإنسان , وقد يرجع إليها الفضل في إعطاء طاقة أفضل للمتحدث وتزيد من قوة صوته ورفع الصوت بدون إجهاده.

الالتزام بفهم الآخرين , ويشمل :

- الإنسانية
- الانفتاح
- الاحترام
- الرغبة في الاستماع والتعلم
- القدرة على تحمل الآخرين
- الاهتمام بالتعرف على الناس وأماكنهم , وتاريخهم , وثقافتهم .
- تعلم اللغات الأجنبية .

الصوت

يدعي البعض أن الصوت مرآة الروح ولا يختلف على أن الصوت من الخصائص المؤثرة على الشخصية ومن الغريب أنه على الرغم من أهمية الصوت إلا أن معظم الناس لا يعرفون الكثير عنه ولا يلتفتون على طبيعة صوته . ومن الطريف أن هناك بعض التمرينات التي تعمل على حذف النغمة غير المحببة في أصواتنا .

خصائص الصوت

- طبقة : مرتفعة إلى منخفضة .
 - الرنين : كأن يكون الإنسان أخنف على سبيل المثال.
 - درجة الصوت : هادئة إلى مرتفعة.
 - السرعة : سرعة أو بطئ إخراج الكلمات
 - الأوتار الصوتية : ارتفاع وانخفاض طبقة الصوت في الكلام
 - مخارج الألفاظ : عملية الكلام بوضوح
- وحيث أن المرشد السياحي أولاً وأخيراً يعتمد على الشرح واللام فيجب عليه أن يهتم دائماً بصوته لكي يخرج في أفضل صورة .
- ### اللغة وأسلوب الحديث
- أجعل مفردات لغتك ملائمة للمجموعة.
 - لا تستخدم العامية.
 - فكر وتكلم وسوف تستغني عن الأزمات .
 - تكلم دائماً بوضوح.

العناية بالصوت

- باستخدام الحجاب الحافز تستطيع أن تتجنب الضغط على صوتك.
- حاول الابتعاد عن التدخين أو التقليل منه قدر الامكان
- حاول تقليل استهلاكك من المشروبات الكحولية وكذلك القهوة والنسكافيه.
- اشرب المياه بكميات كبيرة .
- حاول أن تخفف استهلاكك من السكريات وحاول الاستعانة بالسكر القليل السعرات.
- حاول اتقاء نزلات البرد .

استخدام الميكروفون في الحافلة السياحية

- تختلف الميكروفونات حسب نوعيتها وجودتها , واستخدام المايكروفون أمر سهل ولكن في حالة تعطله أو انخفاض كفاءته يشعر الركاب بعدم الراحة ولذلك عليك بالآتي :
- اكشف على الميكروفون دائما بمجرد ركوب الحافلة , ولا تكتفي بتجربة صلاحية الميكروفون عندما تكون الحافلة خالية ولكن يجب أن تجرب الميكروفون بوجود الركاب وتطمئن أن آخر راكب في المؤخرة يسمعك بوضوح على أن تتم هذه العملية دائما في جميع مراحل الرحلة.
- إذا كان الميكروفون على يمينك وأنت تواجه الركاب فأمسكه باليد اليمنى.

- احتفظ بالميكروفون بعيدا عن فمك بحوالي بصولة
- الوضع الصحيح للميكروفون إلى جانب الفم وليس في مواجهته.
- الوظيفة الرئيسية للميكروفون وتوضيح وتنقية الصوت , فلا تتوقع منه أكثر من ذلك .
- تأكد من تشغيل الميكروفون قبل التحدث من خلاله وضع في اعتبارك أن بعض أجهزة الصوت لا تعمل الا بعد ثوان من تشغيلها .
- احتفظ بوضع وقوف مناسب.