

فصل / الإرشاد السياحي

المبحث الأول / الإرشاد

أولاً / ماهو الإرشاد

ماهو الإرشاد ؟ What is Guidance ؟ لا يسعنا إلا أن نبادر فنقول ، في أبسط صورة : أن الإرشاد هو أن يرشد انساناً إنساناً آخر ، يعني فيما يعني الأخذ بيد الثاني نحو هدف معين والوصول إلى هذا الهدف ببسر وبدون مشاكل وبأقل الكلف ، سالكاً أسهل الطرق واقصرها وموفراً له اثناء هذا الجهد مايساعده على بلوغ الهدف ويجعل العمل ممكناً ومقبولاً . أي أنه ليس حدثاً عارضاً بل هو عملية مهنية فنية متخصصة تتم وفق خطوات محددة محكومة بزمان ومكان محددين .

الإرشاد هو علاقة ديناميكية هادفة بين شخصين أو بين شخص ومجموعة أشخاص تتنوع فيها الأساليب باختلاف طبيعة حاجة المسترشد . تكون العلاقة الإرشادية ذات طابع مهني بين المرشد والمسترشد تقوم على التفاعل وتتضمن التواصل اللفظي بواسطة الكلام والتواصل غير اللفظي بواسطة الإيماءات والنظرات والحركات الجسمية باليدين أو الرأس ، تسمح للمسترشد بأن يعبر بحرية عن نفسه وان يكشف عن ذواته دون حواجز أو عوائق .

ينطوي الإرشاد في معانيه اللغوية على الهداية والنصح والإرشاد . وهو خلاف الضلال ، ففي اللغة العربية كلمة (رشد) تعني اهتدى ، وأرشده بمعنى هداه ودله ، ويقال أرشده الله . ومن أسماء الله الحسنى الراشد والرشيد والمرشد : هو الذي أرشد الخلق إلى مصالحهم وهداهم ودلهم عليها . والمنهج بالإسلام قد تضمن عملية الإرشاد وأصلها وفروعها ، فالقرآن الكريم كتاب هداية وإرشاد ، والسنة المطهرة تفصيل وتطبيق لذلك ، وقد ورد في كتاب الله لفظ مصطلح الراشد في آيات عدة ، فقد قال عزوجل :

قَالَ تَعَالَى: ﴿قُلْ أُوْحِيَ إِلَيَّ أَنَّهُ اسْتَمَعَ نَفَرٌ مِّنَ الْجِنِّ فَقَالُوا إِنَّا سَمِعْنَا قُرْءَانًا عَجَبًا ﴿١﴾ يَهْدِي إِلَى الرُّشْدِ فَآمَنَّا بِهِ وَلَنْ نُشْرِكَ بِرَبِّنَا أَحَدًا ﴿٢﴾﴾ (١) .

قَالَ تَعَالَى: ﴿إِذْ أَوْى الْفِتْيَةُ إِلَى الْكَهْفِ فَقَالُوا رَبَّنَا آتِنَا مِن لَّدُنكَ رَحْمَةً وَهَيِّئْ لَنَا مِنْ أَمْرِنَا رَشَدًا ﴿١٠﴾﴾ (٢) .

^١ القرآن الكريم ، سورة الجن ، آية رقم (٢-١) .
^٢ القرآن الكريم ، سورة الكهف ، آية رقم (١٠) .

قَالَ تَعَالَى: ﴿وَتَرَى الشَّمْسَ إِذَا طَلَعَتْ تَزْوُرُ عَنْ كَهْفِهِمْ ذَاتَ الْيَمِينِ وَإِذَا غَرَبَتْ تَقَرِّضُهُمْ ذَاتَ الشِّمَالِ وَهُمْ فِي فَجْوَةٍ مِنْهُ ذَلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ مَنْ يَهْدِ اللَّهُ فَهُوَ الْمُهْتَدِ وَمَنْ يُضِلِلْ فَلَنْ تَجِدَ لَهُ وَلِيًّا مُرْشِدًا ﴿١٧﴾

﴿ (3) ﴾ .

قَالَ تَعَالَى: ﴿قَالُوا يَشْعِيبُ أَسْلَوْتَك تَأْمُرُكَ أَنْ نَتْرَكَ مَا يَعْبُدُ آبَاؤُنَا أَوْ أَنْ نَفْعَلَ فِي أَمْوَالِنَا مَا نَشَاءُ ﴿٨٧﴾﴾

إِنَّكَ لَأَنْتَ الْحَلِيمُ الرَّشِيدُ ﴿٨٧﴾ ﴿ (4) ﴾ .

ثانياً / الفرق بين التوجيه والإرشاد

التوجيه : عملية منظمة تقوم على التخطيط السليم وتحديد الأهداف المراد تحقيقها في مساعدة المسترشد على فهم ذاته وإدراك ما يواجهه من صعوبات عن طريق التعامل الإيجابي معه وتقديم المساعدة اللازمة التي تدفعه لأن يسخر كل طاقاته وإمكاناته لخدمة أغراضه وشق طريقه في الحياة بما يحقق السعادة والرضا له ولمجتمعه .

الإرشاد : هو عملية تطبيقية علمية أكثر تخصصية تمثل الجزء العلمي في ميدان التوجيه ، وتقوم على علاقة مهنية (علاقة الوجه للوجه) بين المرشد والمسترشد في مكان وزمان محددين تهدف إلى مساعدة المسترشد .

أن مصطلحا التوجيه والإرشاد يعبران عن معنى مشترك ويشيران إلى تلك العملية المتضمنة للخدمات الإنسانية المقدمة للأفراد بهدف مساعدتهم على فهم واعى لأنفسهم ، وإدراك سليم لمشكلاتهم ، واستغلال قدراتهم ، ومواهبهم للتغلب على كل ما يعيق التوافق والنمو المتكامل والإيجابي لشخصياتهم . وبالرغم من هذا الترابط والاشتراك بين التوجيه والإرشاد إذ يلتقيان بالأهداف حيث تحقيق الذات للمسترشد ، إلا أن هناك بعض الفروق بين مصطلح التوجيه ومصطلح الإرشاد نوردتها في الجدول الآتي :

الفرق	التوجيه	الإرشاد
المفهوم	هو مجموعة خدمات تربية ونفسية ومهنية أهمها عملية الإرشاد ، أي أنه يتضمن عملية الإرشاد ، تمكن الأفراد من التخطيط لمستقبلهم وفقاً لإمكاناتهم وقدراتهم العقلية والجسمية وميولهم لتحقيق حاجاتهم ، ويكون ميادينه في المدرسة والأسرة والمهنة وتقديم المعلومات والخدمات الإرشادية والتوافق المهني	هو العملية الرئيسية في خدمات التوجيه ، أي أنه لا يتضمن التوجيه ، يعتمد على وسائل متعددة كالملاحظة والمناقشة وإجراء الاختيارات وقد يكون إرشاداً تربوياً أو مهنياً أو إرشاداً لحل المشكلات النفسية ، وميادينه هو غرف ومراكز الإرشاد ، والعيادات النفسية .
الأسبقية	التوجيه يسبق الإرشاد ويمهد له .	الإرشاد يعتبر الواجهة الختامية للبرنامج التوجيهي .

^٣ القرآن الكريم ، سورة الكهف ، آية رقم (١٧) .

^٤ القرآن الكريم ، سورة هود ، آية رقم (٨٧) .

المجال والميدان	التوجيه هو عملية تهتم بالنواحي النظرية والبرامج العامة وهو وسيلة إعلامية في أغلب الاحيان .	الإرشاد يمثل الجزء التطبيقي لبرنامج التوجيه .
التفاعل	يقتصر التوجيه على تزويد الطف الآخر بالمعلومات التي يحتاجها لتحسين تكيفه مع نفسه ومع الآخرين .	يتطلب الإرشاد علاقة معنية مباشرة يقدم فيها المرشد المساعدة اللازمة للمسترشد بصورة أكثر تخصصاً .

جدول رقم () : الفرق بين التوجيه والإرشاد

ثالثاً / الإرشاد السياحي

يعتبر الإرشاد السياحي أحد أسباب نجاح الرحلة السياحية . إذ أن العملية الإرشادية السياحية هي : عملية تفاعل ما بين السائح والمرشد السياحي والذي من خلاله يقوم المرشد السياحي بتوصيل المعلومات السياحية التي تهتم السائح وتحببه بالمكان ، وتكشف أسراره وعجائبه وغرائبه ، مما يخلق لدى السائح انطباع مختلف لدى رؤيته الأولى لهذا المكان ، وبالتالي فإن عملية التخاطب والتراسل ما بين السائح والمرشد يجب أن تكون على أكمل وجه وبشكل محترف مما يدفع هذا السائح على الاستمتاع الجيد وكذلك إلى الأخذ بنصائح هذا المرشد والتأقلم مع البلد من خلاله .

أن التفسير الفعال للأشياء التي يقابلها السائح مثل (قطعة فنية ، آثار ، زخرفة معمارية ،... إلخ) بغض النظر إلى نمطها فإن تفسيرها مبني على ستة قواعد ، هي :

١- عدم جدوى أي تفسير لا يربط ذهنياً بين المعروف أو المشروح وبين الشخصية أو خبرة السائح .

٢- أن المعلومات في حد ذاتها لاتعتبر أرشاد ، الإرشاد السياحي هو وحي (إلهام) مبني على المعلومات .

٣- الإرشاد السياحي هو فن يخلط بين العديد من الفنون ، سواء كانت المواد المقدمة علمية أو تاريخية أو معمارية .

٤- أن الهدف الرئيسي للإرشاد السياحي ليس التعليم ولكنه يكمن في كلمة الإثارة .

٥- ينبغي أن يهدف الإرشاد إلى تقديم الكل وليس الجزء .

٦- يجب على الإرشاد الموجه للأطفال (إلى سن ١٢ عام) أن يكون على نحو أقل مما يقدم للناضجين ، وينبغي اتباع طريقة تساعدهم على الفهم وإدراك الموضوع .

مفاهيم الإرشاد السياحي

١- الإرشاد يأخذ معنى آخر في غابر الإزمان ، عندما تحركت قوافل التجارة قاطعة (الصحاري والبادي والجبال والسهول) كان من واجب الدليل أن يسبق القافلة لاستطلاع الطريق واستكشاف مكان الخطورة فيه ، والتوجيه لتفاديها . أن القائم بالدلالة هنا هو (الكشاف) كان عليه آنذاك معرفة الأماكن المناسبة للتوقف للراحة أو المبيت حيث تتوفر المياه (للإنسان والحيوان) . أن فالدلالة والتوجيه والاستكشاف والاستطلاع والحرص والعناية وتوفير المستلزمات ، كلها معاني للإرشاد .

٢- الإرشاد يعني الدلالة التي يقدمها شخص لشخص آخر ، أو لمجموعة من الأشخاص ، مصحوبة بالقيادة والتوجيه والضبط بهدف إيصالهم من منطقة إلى أخرى ومن خلال تنسيق حركتهم وحصر مسيرهم وتنظيم جهودهم وإدارة مواردهم بالشكل الذي يضمن هذا الوصول بسهولة وبسلاسة وباقل الكلف وأعلى الفوائد .

٣-مصطلح الإرشاد السياحي حديث يعني قيادة وتنظيم وإدارة الرحلات السياحية وتنفيذ البرامج السياحية للمجموعة السياحية ، ومرافقتهم ورعايتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم البلد المضيف .

رابعاً / الإرشاد السياحي علم وفن ومهنة

علم السياحة هو العلم الذي يدرس موضوع السياحة بهدف صياغة نظرية تطبيقية لظاهرة السياحة لهدفي الوصف والضبط ، بينما العلوم السياحية مثل الإرشاد السياحي فهو من العلوم التي تهدف إلى صياغة نظرية تطبيقية بدمج موضوع السياحة الأساس بموضوعات أخرى أساسية لهدفي الوصف والضبط . وباللغة يشير لفظ (علم) إلى إدراك الشيء على ما هو عليه ، أي على حقيقته ، وهو نفس المعرفة من الناحية اللغوية ، وهو مشتق من مادة علم أي العلاقة الظاهرة الذي يهتدي به العالم ، فالشيء الظاهر هو العلم .

أن العلم مهنة هامة لهوية المرشد في التطوير العلمي يميز المرشد المحترف عن مقدم الخدمة غير المحترف . أن المرشد ينبغي أن يكافح ليصبح مرشداً كعالم (شخص يعمل مرشد ويفكر مثل العالم) . أن التفكير كعالم يحتاج من المرشد أن تكون لديه مهارة صياغة الملاحظات والاستنتاجات الموضوعية ، وأيضاً اختبار الفروض وبناء النظريات . إذ لا بد من رسم فن الدلالة السياحية إلى علم كامل من حيث القواعد العلمية والأسس الثابتة المعتمدة على الأرقام والإحصاءات واليوم تحول الإرشاد السياحي من مفهوم السرد التاريخي عن موقع معين إلى مفهوم أعم وأشمل يغطي تقنيات حديثة في الإداء من حيث استخدام الصوت ، لغة الجسد ، الأدوات والوسائل وكذلك في كيفية إداء الإرشاد مع المجموعات المختلفة من حيث الجنسية ، الاهتمام ، اللغة ، الاعتراضات تبعاً لمفاهيم الإدارة الحديثة وباستخدام العلوم المساعدة الأخرى كعلم التسويق والإحصاء . حيث هناك عدة اعتبارات تجعل الإرشاد السياحي علماً ، حيث أنه فرع من فروع العلوم السياحية ، وأن الإرشاد السياحي علم يقوم على نظريات علمية فممارسة الإرشاد تعتبر فن من فنون العلاقات الاجتماعية يقوم على أساس علمي فني قبل الممارسة في مختلف مجالات الإرشاد لذلك على المرشد أن يعمل في ضوء نظريات علمية راسخة مثل : نظرية الذات والنظرية السلوكية ونظرية التحليل النفسي ، وغيرها .

ويعرف البحث العلمي في السياحة بشكل خاص على أنه : الجهود البشرية والفكرية المنظمة والدقيقة التي يقوم بها الإنسان مستخدماً المنهج العلمي وقواعد الطريقة العلمية في سعيه لزيادة سيطرته على البيئة السياحية واكتشاف ظواهرها وتحديد العلاقات بين هذه الظواهر ، بهدف السيطرة على هذه البيئة بشكل يخدم الأهداف والخطط التنموية .

ويلاحظ هنا أن جوهر الاختلاف بين العلم والفن يكمن في الجانب الكمي الإحصائي . فالعلم قائم على أساس إمكانية قياس العلاقة بين الظواهر المتفاعلة بشكل دقيق ، في حين أن الفن يعجز عن ذلك . أن الفن رؤياً أو

حدس فالفنان أنما يقدم صورة أو خيالاً ، والذي يتذوق الفن يدور بطرفه إلى النقطة التي دله عليها الفنان ، وينظر من النافذة التي هيأها له ، فإذا به يعيد تكوين هذه الصورة في نفسه ، ولا فرق هنا بين (الحدس) و (الرؤيا) و (التأمل) و (التخيل) و (الخيال) و (التمثيل) و (التصور) وما إلى ذلك ، فتسلك جميعاً مترادفات تتردد باستمرار حين نتحدث عن الفن ، وتنهض بالفكر إلى مفهوم واحد أو إلى منطقة واحدة من المفاهيم ، مما يدل على اتفاق عام . فأن المرشد السياحي مثل الفنان يمكنه أن يصل احساسه إلى عالم المسترشد (السائح) ومع ذلك يبقى على قدر من الموضوعية العلمية والمهنية . فالإرشاد عمل ومهنة يحتاج إلى أساس من التعليم والثقافة مقروناً بمهارة خاصة . إذ المهنة خبرة شخصية وتقدم طول الحياة في التعلم والعمل .

خامساً / التطور التاريخي للإرشاد السياحي

لقد مر الإرشاد السياحي بسلسلة طويلة ومعقدة من المحطات والمراحل التطورية على مر التاريخ وهي كما يأتي :

المرحلة الأولى : مرحلة العصور البدائية والإنسان القديم (البدايات المبكرة) :

الإنسان القديم بعد مغادرته الجبال وكهوفها ومغاورها ، وبعد أن دجن الحيوانات ، وبسبب حاجته إلى الماء والمرعى فهو الأحوج إلى التنقل والترحال والأحوج إلى وجود مرشد لكي يرشده في أرض لا معرفة له بها ولاتجربة له معها وقد يكون لم يسبقه احد عليها ، لكنه كان يعتمد على عقله في البحث عن الطعام والشراب ، أي كان مرشداً لنفسه (أي بداية لظهور المرشد) .

بعد ظهور الحضارات والإمبراطوريات الأولى على أثر استقرار الإنسان في وادي الرافدين ووادي النيل وغيرها ظهرت حاجة جديدة إلى (الكشاف) (المرشد) (المتتبع) لإرشاد الجيوش الزاحفة والمجاميع المرتحلة من مستوطنه إلى أخرى ومن مدينة إلى أخرى ومن دويلة إلى أخرى ، وعندما تطورت هذه الدول وظهرت أولى الإمبراطوريات البشرية وتشمل إمبراطوريات عدة أبرزها البابليين والاشوريين ، والحضارة الفارسية ، والحضارة الفرعونية في مصر ، ولابد من الإشارة هنا إلى أن الإرشاد ارتبط في المسالك البرية والبحرية ، إلى جانب المساهمة في تحقيق الأمن والسلامة أثناء الخروج إلى البراري والصحاري لغايات الصيد . من ناحية أخرى كان الملوك والأباطرة يحرصون على اصطحاب (الأدلاء) و (المرشدين) و (المتتبعين) معهم في رحلاتهم جنباً إلى جنب مع الحراس والطباخين وهو ما يبرز مقدار الحاجة اليهم في تيسير الاسفار وتذليل صعابها .

المرحلة الثانية : العصور الوسطى (عصور ما قبل النهضة)

أن ما يميز هذه المدة انتشار الديانتين الإسلامية والمسيحية في كثير من الأصقاع وتدفق الزائرين إلى الأماكن المقدسة الذين كانت قوافلهم تضم المرشدين من أجل قيادتهم إلى مسارات الطرق الصحيحة . إذ ظهرت في هذه المدة حركة ترحال جديدة وهي حركة الحج إلى بيت الله الحرام وزيارة قبر الرسول الاكرم (ص) وامتازت هذه الرحلة بأن يكون على راسها الخليفة والذي يطلق عليه (أمير الحج) فهو فعلياً وعملياً دليل اليوم بلباس الأمس

لأن مهامه وواجباته الآن نفسها مع فارق ظروف (النقل ، والإيواء ، والطعام) ومن مسؤوليتهم جمع الحجيج في مكان معين ووقت معين . ومن الأمور المهمة التي مهدت إلى زيادة الترحال والسفر ، التطور الحاصل في التجارة الخارجية والحركات العسكرية ، إذ كانت بغداد وقرطبة أكثر المدن ثراءً فكانت تجارة العالم تجري إليها وقد انطلق الرحالة العرب يجوبون العالم وتركوا هؤلاء الرحالة وثائق سياحية فذه ومن أبرزهم ابن بطوطة .

إذ قام الكثير من الكاشفين والرحالين بزيارات ورحلات متعددة ، ومن الأمثلة التي وردت في كتب التراث والتاريخ العربي التي تثبت وجود هذه المهنة ما ذكره ابن بطوطة في مواضع كثيرة في كتابه إذ يقول (والسير في الصحراء لا بد له من دليل وكانت قبيلة مسوفة هي التي يخرج منها وحدها الادلاء الذين يعرفون طرق السير فيها ولا تخدعهم الشياطين أي قطاع الطرق واللصوص) وفي موضع آخر تطرق ابن بطوطة إلى الادلاء عندما روى قصة أثنين من اصحابه اللذان قصدا الغار بجبل ثور قائلاً (وذهبا منفردين لم يستصحباً دليلاً عارفاً بطريقة فتاها وضلا طريق الغار) .

المرحلة الثالثة : عصر الاستكشافات الجغرافية والعالم الجديد

أخذ مفهوم الإرشاد السياحي يتطور بشكل أكبر ، حيث كانت لدى النبلاء نزعة الترحال والاستكشاف لغايات التعلم والاستجمام ، إذ أنهم يلجؤون للمرشد ليقوم بتعريفهم بالأماكن التي يمرون فيها ، وكان المرشد في صورة مدون مرافق أيضاً ، والتي يتولى التدوين ونسخ الكتب ، أو في صورة مرافق يتولى مرافقة النبلاء ورواد المدن إلى المتاحف ودور العرض والمسارح ، شارحاً إليهم الجوانب الأثرية والتاريخية والفنية وفقاً لاهتماماتهم . وفي حالات أخرى كان المرشد يوصف بالرفيق المعتمد للنبيل إذ كان يقوم باحاطة سيدة بمختلف صنوف العلم والمعرفة ، إلى جانب تأمين الحماية والمساعدة له في كل شأن من شؤونه وهو يشبه أحياناً في دوره الوصيفة للملكة .

أهم خصائص هذه المرحلة ، هي :

- 1- ظهور فئة من المرشدين يشترط فيها العلم والمعرفة والثقافة الواسعة لمرافقة النبلاء والأرستقراطيين خصوصاً في البلاد الغربية ، وفي الشرق تزايدت أعداد المستشرقين والرحالة القادمين للبلاد العربية .
- 2- أزدى استخدام الأدوات التي تساعد في تحديد الأماكن والاتجاهات وفي مقدمتها البوصلة والخرائط .

المرحلة الرابعة : العصر الحديث (عصر الثورة التكنولوجية والإلكترونية وعصر المعلومات)

تتميز هذه المرحلة بالنمو المتواتر للصناعة السياحية مدفوعاً بالنمو الاقتصادي وارتفاع الدخل الفردية وازدياد العطل وافات الفراغ التي فرضتها قوانين العمل والانظمة في كثير من الدول كما اتسمت بالتطور الكبير الذي شهدته صناعة النقل الجوي والبري والبحري الامر الذي شجع على التجوال والتنقل بين بلدان العالم . ولقد سهلت الثورة الالكترونية وعصر المعلومات للناس الحصول على المعلومات عن اي مكان في العالم بسرعة فائقة وشبة مجانية وهم في بيوتهم بدون مشقة او كلفة كما شهدت تطور سريع في وسائل النقل ما سهل الوصول الى ابعد نقطة في العالم ما زاد حركة الرحلات الجماعية . ولقد ادى الازدياد الكبير في أعداد السياح والاقبال اللامحدود على استخدام البرامج السياحية المعدة من وكالات السياحة والسفر ومنظمي البرامج

السياحية الى ارتفاع الطلب على المرشدين السياحيين بمختلف اللغات وهو ما لفت الانتباه الى مهنة الارشاد على نحو واسع فبدأت الاكاديميات والجامعات تقبل على تخصيص مساقات تدريسية في طرائق الارشاد السياحي وكان ابرز ما ميز صناعة الارشاد السياحي في هذه المرحلة ان الحاجة اخذت تتزايد لأدلاء متخصصين في انواع معينة من السياحة .

ولعل من أبرز ما أفرزته التطورات التكنولوجية والصناعية التي غيرت في أداء المرشد :

١- ازدياد استخدام المطبوعات الورقية في كثير من المواقع السياحية ، واستثمارها لتعريف السياح بالمكان من خلال ماتحتويه من صور منتقاة وتصاميم غاية في الدقة .

٢- تطور الخرائط بشكل كبير ، واحتوائها على معلومات مهمة للسياح وهو ما قد يسهل على المرشد السياحي كثيراً في عمله .

٣- دخول وسائل الاتصال الحديثة إلى سوق الإرشاد السياحي ، خصوصاً الانترنت الذي مكن السائح من اختيار دليله السياحي عن بعد ، بل الاستفادة احياناً من آراء وتعليقات وتقييم السياح الذين أرشدتهم هذا الدليل أو ذلك .

سادساً / اخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي

وهب الله سبحانه وتعالى الإنسان العقل وجعله مخلوقاً مفكراً ، يميز بين الخير والشر ، ويبيّن ما هو حسن من الأقوال والأفعال ، وما هو قبيح ومكروه . فهو يعرف أن الظلم والكذب وأذى الناس ، قبيح ومكروه . ويعرف أن العدل ، والصدق ، والاحسان ، وخدمة الناس حسن وخير . وهذا التفكير هو الذي ميزه عن الحيوانات ، وهو الذي جعله يحب الأخلاق الطيبة الفاضلة ، ويتمسك بها ويكره الأخلاق السيئة ويبتعد عنها .

المهنة هي مجموعة الوظائف والعمليات التي يتضمنها العمل الذي يقوم به الفرد في نشاط اقتصادي معين كمهنة التعليم ، أو الطب ، أو التجارة ، أو الارشاد السياحي وغير ذلك . وتعرف أخلاقيات المهن عموماً بكيفية التصرف المقبول أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة كما تؤكد ضرورة أداء الموظف لواجباته في كل زمان وفق تعليمات المنظمة التي يعمل فيها . فأخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الإنسان تدفعه لأن يكون مسؤولاً عن العمل الذي يقوم به .

أن الالتزام بأخلاقيات صناعة السياحة أصبحت تمثل سبباً في حد ذاته في خضم المنافسة الشديدة بين الدول السياحية لاستقطاب السياح باتجاه معالمها وخدماتها السياحية . وأن محصلات هذه الالتزامات الأخلاقية في صناعة السياحة تتجسد في أشكال الحفاوة والضيافة التي تحيط بالخدمات المصاحبة لهذه الصناعة ، ويترتب عليها جملة من معاني الترحيب والألفة والمودة التي عنوانها الابتسامة الدائمة لكون هذه الصناعة بمكوناتها ومعطياتها وأشكالها المختلفة تتميز بحساسية التعامل مع السياح باعتبارها صناعة خدمات بالدرجة الأولى حيث يسودها الجانب الخدمي من المنتج .

ويمكن تعريف أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي بأنها : مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المرشد السياحي التمسك بها والعمل بمقتضاها ؛ لينجح التعامل مع السياح ، وينجح في مهنته ويحصل على ثقة المتعاملين معه من مكاتب وشركات الطيران والفنادق .

تتطلب مهنة الإرشاد التحلي بالعديد من الصفات ، لأثرها البالغ على نفسية السياح ، ومن أجل أن يأخذ السائح فكرة جميلة ومشرفة عن البلد لهذا فهي تتطلب ممن يمارسها صفاتاً خاصة ، وهي على النحو الآتي :

١- التحلي بالذوق الحضاري في مهنة الإرشاد السياحي

التحلي بالذوق في التعامل واللباقة في الحديث واستخدام الطريقة الصحيحة في المأكل والمشرب واحترام الصغير والكبير والابتسامه المشرفة التي تبعث المسرة في قلوب السياح إذ إنها مفتاح نجاح مهنة الإرشاد السياحي ، ولا يمكن للمرشد أن يحصل على احترام السياح إلا إذا عرف كيف يتعامل معهم بفن الذوق والأخلاق والاحترام وحسن المعاملة ، إذ أن طبيعة عمل المرشد السياحي تحتم عليه الاحتكاك بمستويات مختلفة من الناس والدخول في علاقات مختلفة ، ونجاح هذه العلاقة يعتمد اعتماداً كلياً على أسلوبه في المعاملة ، والذوق العام يُفسر بأنه التأدب في معاملة الناس .

ومن هذا المنطلق فإنه لا يمكن أن يفوز المرشد السياحي باحترام أفراد المجموعة ومحبتهم له إلا إذا عرف كيف يتعامل مع هذه المجتمعات الوافدة بفنون الذوق ، لما لذلك من أثر بارز في نجاح المرشد السياحي في قيادة المجموعة السياحية ، فهناك بعض القواعد يتبين من خلالها مدى تحليه بالذوق الحضاري في مهنة الإرشاد السياحي ، هي :

- ✓ عند الحديث عن النفس فمن الذوق أن لا يستغرق ذلك وقتاً طويلاً ، حتى لا يفسر بحب النفس أو الافتخار بها .
- ✓ أن يتحدث المرشد بلغة تفهمها المجموعة السياحية ، وأن يعتني بنبرات صوته فتكون معتدلة لا قسوة فيها ولا حدة .
- ✓ عند النقاش مع المجموعة فمن الذوق أن يلتزم في نقاشه بالهدوء والاستناد في ذلك إلى العلم والثقافة والمنطق السليم .
- ✓ عند التخاطب مع أحد أفراد المجموعة ويكون الحديث عن شخص ثالث فينبغي الابتعاد عن عبارات (هي) أو (هو) والالتزام في الكلام باللباقة فيقول (السيد فلان أو السيدة فلانة) .
- ✓ إجابة فن الإصغاء ، وهو فن لا يقل أهمية عن فن الكلام .
- ✓ اختيار الوقت المناسب لتوجيه السؤال والإجابة فينبغي أن تكون مطابقة للسؤال دون نقصان أو زيادة وإذا تعذرت الإجابة فيجب الاعتذار بكلمة لطيفة .
- ✓ عدم انتقاد عادات وتقاليد بلد ما أمام أحد مواطنيه .

✓ عدم تركيز النظر على ملابس السياح أو أحذيتهم .

٢- الشعور بالمسؤولية في مهنة الإرشاد السياحي

وتُعرّف المسؤولية بأنها إقرار الفرد بما يصدر عنه من أقوال واستعداده لتحمل نتائج التزاماته وقراراته واختياراته العلمية من الناحية الإيجابية والسلبية أمام الله وأمام ضميره وأمام المجتمع ، وينبغي للمرشد أن يكون مؤهلاً لكل ما يقوم به من مهام وأن يؤدي واجباته وخدماته على الوجه الأكمل من العناية والالتقان في سبيل وفائه بمسؤولياته تجاه المجموعة ومهنته . فهو الذي يقود المجموعة من خلال توجيهه وإرشاده لذلك عليه أن يستشعر حجم المسؤولية الملقاة عليه . فهو قبل أن يكون مسؤولاً عن أفراد المجموعة هو مسؤول عما يقوله ويفعله ويرشد إليه .

٣- التحلي بخلق الأمانة في مهنة الإرشاد السياحي

الأمانة تعمل على حفظ الحقوق وتحديد الاعمال من التفريط والإهمال . إذ تتمثل أمانة المرشد السياحي بالمحافظة على كل ما يقع تحت نطاق مسؤوليته وعهده وكل ما يتعلق بعمله من ممتلكات القطاع السياحي من أجهزة وأدوات وغير ذلك ، لان من واجب المرشد استخدامها من غير إفراط . إضافة إلى ذلك ممتلكات السياح التي ينبغي على المرشد الحرص عليها وعدم إتلافها أو استخدامها بشكل شخصي ، فهي بمثابة الوديعة لديه يتوجب عليه حفظها ، لأن أفراد المجموعة السياحية إذا رأوا الأمانة ممن هو يرشدهم فإن ذلك ينمي فيهم الشعور بالثقة .

٤- الصبر على مزاوله مهنة الإرشاد السياحي

تلتزم طبيعة العمل بمجال الإرشاد التعامل مع فئات عدة من السياح متفاوتين من ناحية التربية والثقافة والمستوى العلمي واللغة ، لذا عليه الالتزام بالصبر مع تلك الفئات المختلفة . أما معاملة السياح ذوي الإعاقة ضمن المجموعة ، وإرشادات التعامل معهم فهي الصبر في التعامل ، لما لهم من احتياجات ومتطلبات مختلفة عن السياح الآخرين .

٥- العدل الارشادي بين السياح

معنى العدل هو إعطاء كل ذي حق حقه من غير تحيز أو محاباة أو تفرقة بين مستحقين أو تدخل لهوى النفس . يتمثل العدل في مهنة الارشاد بتعامل المرشد مع السياح بالمساواة وبدون تمييز ، فلا يفرق بين سياح بلده وخارج بلده ، وعدم التمييز يجعله يتغلب على بعض الفروقات في انتماءات السياح سواء كانت إقليمية أو قبلية ، كما أن تخلق المرشد بخلق العدل يجعله يبث الطمأنينة في نفوس السياح ، كما أن علاقته بالسياح ستكون أكثر ارتباطاً بحيث لا يكون هناك تحيز تجاه سائح دون اخر .

المبحث الثاني / المرشد السياحي

أولاً / مفهوم المرشد السياحي

يتطلب الأمر في كثير من الأحيان وجود من يُعرّف السياح بمعالم البلد الذي يزورونه، خاصة إذا كانوا أمام معلم أثري، وبالطبع، كلما كان هذا المعلم ضارباً في عمق التاريخ، أو كان له دور مؤثر في حدث ما، أو بالنسبة لقوم ما، كلما كانت الحاجة ماسة إلى مرشدين أكثر تخصصاً ومعرفة ليطلعوا السياح - ولو بإيجاز - عن تفاصيل ذلك المعلم، ونتيجة لهذه الحاجة، وجد اختصاص الإرشاد السياحي.

أن عمل المرشد السياحي هو عمل لا يمتاز بالطابع الروتيني لشخص يصاحب مجموعة من الزائرين ويقوم بسرد لمعلومات حفظها عن ظهر قلب، وهو اعتقاد خاطئ لأن الإرشاد السياحي نوع من الفنون، والمرشد الناجح هو فنان مرهف الحس يتمتع بثقافة عالية ويمتلك موهبة حسن الحضور وجمال اللقاء، ومع التدريب تضاف إلى موهبته خاصية الإعداد والإخراج الفني التي تساعده في تقديم المعلومات الخاصة للموقع السياحي بشكل فني متطور ذي صبغة جمالية للمتلقي، والمرشد الفنان هو الذي يملك المقدرة لإعادة الحياة للمكان (الأثر السياحي) بمعنى أوضح أن المكان عبارة عن جماد ومطلوب من المرشد بواسطة الإلقاء المتميز للمعلومات أن يحرك الجماد وينقل خيوط الخيال للسياح لينسجوا هذه الخيوط وتتكون لديهم الصورة الذهنية عن الحياة السابقة للمكان المتواجدين فيه، وهو عمل يحتاج لجهد متواصل يتمثل في الدراسة والاطلاع.

يعد المرشد السياحي وجه البلد. وغالباً ما يكون المرشد أول من يلتقي السائح وآخر من يودعه، فهو ملازم له في حله وترحاله وأكثر من يعرف عن حاجاته، انطباعاته، ومشاكله، وكذلك يعد السبب الأول بتشكيل الانطباع الأول، وربما الدائم في ذهن السائح، وهو الذي يستطيع تغيير أية انطباعات غير إيجابية حول بلده. ولا يقتصر دور المرشد على شرح الأماكن والحديث عن تاريخ وأثار بلده فقط، وإنما نجده يصطحب السياح في جولات حره وفي الأماكن الترفيهية والأماكن العامة، وهنا يكون عليه الخروج عن نطاق شرح الآثار والتاريخ، إلى موضوعات مختلفة محلية وعالمية، فنجدته يتحدث عن العادات والتقاليد والأزياء والزراعة والصناعة والدين والعقائد والاقتصاد وكذلك النظام السياسي للدولة والموضوعات التي يمكن أن ترد في ذهن السائح الذي يقوم بمرافقته. إذ يكون وسيلة إعلامية متحركة تساعد على الترويج غير المباشر للبلد.

ويعرف المرشد بصورة عامة بأنه الشخص الذي يقوم بتقديم صورة توضيحية عن الآثار، والمعالم السياحية للسائحين والرد على استفساراتهم التي يوجهونها إليه بمعلومات دقيقة وصحيحة وموضوعية وتجنب الإضافات والاجتهادات والتعليقات في الأماكن جميعها التي يزورونها مثل: المتاحف، المناطق الأثرية، مقابل أجر معين.

ويعرف المرشد بأنه الشخص الذي يقوم بمرافقة المجاميع السياحية ويكون مسؤولاً عنهم من تاريخ دخولهم للبلد حتى مغادرتهم وتقع على عاتقه مسؤولية الاهتمام بأعضاء المجموعة وتلبية رغباتهم بما لا يتعارض مع الاعراف والتقاليد وهو يعكس الصورة الجيدة للبلد عن طريق سلوكه وتصرفاته .

وهناك تعريف آخر للمرشد وهو متغيّر الخواص والعناصر، كناصر روعي في الحج، والعمرة أو موجّه خاص في السفر، وهو يمثّل المرشد الناصح والموجّه والدليل السياحي في الرحلة السياحية .

كما عُرّف بأنه ذلك الشخص الذي يقوم بمرافقة المجموعة السياحية في الرحلة، الذي يتمتّع بمعرفته الواسعة عن طبيعة المناطق التي يقصدها السياح، ومهمته إخبار الناس بكلّ ما يعلم عن هذه المنطقة أو المكان. كما يتسم بكونه ذا صبغة إداريّة، وهدفه الشرح عن المكان المراد القدوم إليه؛ وبالتالي، لا يصاحب المجموعة أكثر من بضع ساعات، إلّا في بعض المناطق التي قد يمكث فيها مع المجموعة لعدة أيام، كما أنّه الشخص الذي يمارس أعمال إرشاد ومرافقة السياح في الأماكن السياحية المختلفة ، والأثرية في منطقة ما؛ حيث يزودهم بالمعلومات عنها، كما يُعرّف بأنه أي شخص مؤهّل، ويحمل إمّا رخصة إرشاد، أو دليل سياحي، صادرة عن جهة رسمية، أو في منطقة لا يوجد بها جهة منوط بها إصدار رخص أن يكون قد تلقّى تدريب خاص يؤدّي للحصول على مؤهّل له علاقة بالإرشاد والدلالة السياحية من أي جهة مؤهلة، ويقوم بقيادة السياح في تلك الدول أو المنطقة ليزودهم بالمعلومات عن مواضيع لها علاقة بالتاريخ والآثار والمعالم وغيرها .

المرشد السياحي هو الشخص الذي يرشد الزوار باللغة التي يختارونها ويفسر التراث الثقافي والطبيعي للمنطقة التي يمتلك الشخص عادة مؤهلات خاصة بالمنطقة .

وَعُرّف أيضاً بالمرشد المستكشف وهو مرشد جغرافي في المقام الأول ، يعرف الطرق ولديه فكرة عن المكان ، ومن أمثلته : مرشد الجبال ، مرشد الصيد ، مرشد الصحاري ، مرشد الغابات الكبرى ، مرشد المغاور والكهوف .

أما الرابطة الدولية لمديري الرحلات السياحية والاتحاد الأوربي لرابطات المرشدين السياحيين (WFTGA) فقد عرفوا دليل الرحلة بأنه الشخص الذي يوجه السائح أو السياح من الخارج أو من وطنهم حول الآثار والمواقع الجذابة والمتاحف لتفسير هذه المواقع بطريقة ملهمة ومسلية .

ثانياً / صفات المرشد السياحي

صفات المرشد السياحي الكفاء أو الناجح ، هي تلك الصفات التي تؤدي إلى نجاحه في عمله وازدهار النشاط السياحي والنهوض به ، وهي الذكاء ، الأمانة ، الصدق ، الوطنية ، حب مهنة السياحة ، سعة الأفق ، كثرة المعلومات العامة ، معرفة خصائص الشعوب وسهولة التفاهم والاتصال ، القدرة اللغوية ، المرونة ، هدوء الأعصاب ، حب الاختلاط والروح الاجتماعية ، حسن مقابلة الناس وبشاشة الوجه ، التواضع ، الامام بالقوانين

واللوائح التي تحكم العمل السياحي . أما حسن الصحبة فهي من لزوميات صفات المرشد كما هي من ضرورات الضيافة ولا تتم ألا بتوافر الأمور الآتية :

✓ بشاشة الوجه وإظهار المسرة بوجود الضيف .

✓ أتقان لغة الضيف .

✓ إجادة فنون مختلفة من آداب الحديث والمجالسة والمؤانسة وأن يستطيع التمييز الدقيق بين أساليب الحوار والمحادثه في مختلف المقامات والأزمنة .

يجب على المرشد التحلي بصفات أخلاقية والقيام بالمهام الموكلة له في أثناء مرافقته للأفواج السياحية من شرح وإعطاء معلومات وافية والالتزام بالمواعيد المحددة في البرامج السياحية مع المراعاة في الدقة في تلك المعلومات فهو يهدف إلى مساعدة السياح على تنمية وعيهم بمنطقة الزيارة . ومن البديهي أن يتمتع المرشد بكفاءات جيدة ومواصفات خلقية حسنة تؤهله للقيام بهذه المهنة إذ لا بد وأن يكون حائزاً من العلم والمعرفة على حظ وافر يؤهله للإجابة عما يسأل عنه .

ولا بد أن يكون ذا خلفية علمية مناسبة وهذا ما يؤهله لأن يكون واعياً ومعتبراً لتجارب الآخرين .

لكي يقوم المرشد بأداء واجبه على أكمل وجه ، والإيفاء بالتزاماته ومسؤولياته من أجل تحقيق دوره ، إذ أن شخصيته وطباعه يلعبان دوراً حاسماً في نجاحه لتأدية عمله ، ونؤكد هنا على بعض الصفات الهامة التي يجب توافرها في شخصية المرشد سواء على المستوى الشخصي (صفات شخصية) أم على الصعيد العام (صفات عامة) وهي على النحو الآتي :

١- الصفات الشخصية : أن الهدف من الإرشاد بصورة عامة هو إيصال رسالة إلى السائح ومن أجل أن

تصل الرسالة بالشكل المطلوب للسائح يتحتم على المرشد :

أ- أن لا يخرج إلى الرحلة إلا كامل الأهلية ، وما يوجب له الوقار والهيبة في اللباس والهيئة والنظافة في الثوب والبدن ، وليتطيب ويسرح شعره ولحيته ويزيل كل ما يشينه .

ب- التمتع بالحماس ، فالحماس الوقود الذي يحرك المحرك .

ت- الثقة بالنفس ، تجعله يقوم بواجباته بفاعلية وحزم .

ث- الدليل الناجح لا بد أن يتسم بالاحترام ، وأن يكون لبقاً ، يقظاً ، سريع الملاحظة والبديهة ، حساس لحُجج الآخرين ومتفهم لوجهات نظرهم .

ج- يتمتع بروح الفكاهة والدعابة ، فهي محط استجابة السياح بجميع الأعمار والثقافات .

ح- القدرة الجيدة على الاتصال والتواصل مثل : اللفظ السليم ، الاشارات الطبيعية ، نبرة ونغمة الصوت ، وتعبير الوجه وحركات العيون .

خ- يتمتع باللياقة البدنية و قدرة جسدية ونفسية في الصبر والتحمل دون اظهار ملامح الاستياء والانفعال على الوجه بحيث لا تكون مرئية أو محسوسة من قبل السياح .

٢- الصفات العامة : تشير إلى مجموعة من المتطلبات التي ينبغي توافرها في المرشد بصورة عامة وهي معرفته بالحقول المعرفية ذات العلاقة بالسفر مثل (اللغة ، التاريخ ، البروتوكول وأصول المراسم ، التسويق ، الجغرافية) ، ومعرفة العادات والتقاليد وقواعد سلوك الشعوب . إذ أن سعة الثقافة المعرفية للمرشد تحقق التبادل الثقافي بين المرشد والسياح ، ولابد من معرفته بالقوانين والأنظمة ذات العلاقة بعمله وإمامه بحقول المعرفة مثل (قوانين المرور ، الصيرفة ، مناطق الجذب السياحي ومناطق غير المسموح زيارتها ، الصحف المحلية والعربية والأجنبية ، قنوات البث الإذاعي والتلفزيونية ، المعرفة بالأحوال السياسية والاقتصادية ، المعرفة بوسائل النقل الرئيسية) .

ثالثاً / تقنيات المرشد السياحي

الإرشاد السياحي ليس عمل عشوائي بل هو عمل مقنن يخضع لنظريات وتقنيات علمية محددة يجب أن يمارس من خلالها ، حيث حدث تطور كبير في الإرشاد السياحي وطرق ممارسته انسجاماً مع التطورات الهائلة والمتسارعة التي تشهدها الأمم والشعوب اليوم وصناعاتها المختلفة ومن بينها الصناعة السياحية ، حيث ساهمت مثل هذه التغيرات في ربط القيمة المضافة للإرشاد السياحي بعناصر مهمة ك(الوقت ، الدقة ، الجودة) في (العرض ، التسويق) ، ومثل هذا الامر قد يعكس في جانب كبير في صناعة الإرشاد السياحي ، حيث أن بعض مؤسسات الجذب السياحية (كالمتاحف ودور العرض وغيرها) قد استعاضت في بعض الاحيان عن الإنسان ودوره التقليدي في تقديم المعلومة حول المعروضات وأخذت توظف الأجهزة والأدوات الذكية لتحل بدلاً عنه .

وعلى الرغم من ذلك كله ، فإن الإنسان وأدوات اتصاله اللفظي وغير اللفظي تبقى عصية على الالغاء كلياً من مهنة الإرشاد السياحي ضمن المدى المنظور تبعاً لحقيقة أن هذه المهنة تستلزم أكثر من غيرها التواصل بين الإنسان ونظيره الإنسان الآخر القادم من بقاع شتى من العالم للغايات السياحية ، وهو التواصل الذي قد لا تغني عنه الأدوات التكنولوجية المجردة من الأحاسيس والمشاعر .

والتقنيات في اللغة العربية تعني إتقان الشيء أي أحكامه ، وكلمة تقنيات جمع تقنية . والتقنية هي مزيج من (الأجهزة ، الآلات ، الأدوات) والمعرفة (المهارات ، التدريب ، معرفة كيفية الإنتاج) ، ومن خلال تنمية وتطوير (تكنولوجيا) المعرفة و (تكنولوجيا) الأجهزة ، وعن طريقة تفاعلها معاً نصل الى التطوير (التكنولوجي) المنشود .

أذن التقدم التقني هو في جوهره افكار جديدة ، قد تكون نظريات علمية أو تطبيقات لنظرية معروفة ، أو وسائل جديدة للإنتاج ، أو أساليب مختلفة ، أو نظم حديثة ، حيث يعتمد التقدم التقني على المعرفة أكثر من اعتماده على الأدوات ، وعندما تظهر الأفكار مع التطور التقني ، يكون في جوهره خلق للمعرفة ، ونشرها ، واستخدامها ، وتطويرها . وتعد التقنية عاملاً مهماً في البقاء والنجاح والنمو لأية منظمة مواكبة بصورة مستمرة للتقنية لغرض ارضاء الزبون (الضيف / السائح) الباحث عن كل ما هو جديد من خدمات وبمواصفات جديدة .

اما التقدم التقني في مجال الإرشاد السياحي : فيتمثل بالمعارف والمهارات والخبرات المستخدمة في خدمات الإرشاد السياحي التي تهدف إلى تعظيم الناتج المحلي والقومي من السياحة من ناحية ، وتنويعه واختزال تكلفته من ناحية أخرى . وهناك دور للتقدم التقني في تطوير اليد العاملة في القطاع السياحي (المرشد السياحي) في عصر المعلومات ، تعتمد على عملية تجديد وتطوير المؤسسات السياحية من خلال إعادة ترتيب الموارد البشرية ، وتعتمد على مجموعة من الآليات وهي :

- ✓ تخطيط القوى العاملة : بتحديد المهارات والأعداد .
- ✓ تعديل هيكل القوى العاملة : بالتخلص من النوعيات غير المطلوبة في العمل السياحي .
- ✓ تأكيد هيكل المهارات الجديدة : بتصميم برامج التدريب ، وتقييم وقياس كفاءة الاداء ، وإعادة توزيع الأفراد على الأعمال بحيث تناسب المهارات ومتطلبات العمل .
- ✓ تعديل نظم التعامل مع الموارد البشرية : بتعديل نظم الرواتب والحوافز والمكافآت ، وتعديل نظم الاستخدام ، والتعاقد وشروط العمل ، وتعديل نظم المزايا ، وتعديل نظم الترقية والتنمية الوظيفية كما تتطور وتتجدد المؤسسات .

ولقد أدى دخول (تكنولوجيا) المعلومات إلى عالم السياحة إلى تأكيد أهمية علم الإدارة (أساليب ، طرق ، منهجيات) كسلاح أساسي وفاعل لمواجهة التحديات الاقتصادية التي تواجه عالمنا اليوم ، لذا لابد من توجيه الجهود في التأهيل والتدريب ، نحو خلق جيل جيد قادر على رفع كفايته الإدارية ليسهم بشكل فاعل في عملية تطوير المؤسسات وتحسين قدراتها الإنتاجية ومواكبة التطور الاقتصادي ، وذلك عن طريق التركيز على المعرفة المعلوماتية ، وتطبيق مبدأ محور الأهمية المعلوماتية كشرط أساسي للتوظيف والاهتمام بالتنمية المستمرة لكفاءة ومهارة الموارد البشرية ، وتشجيع روح المبادرة والابتكار لديها .

تقسم تقنيات الإرشاد السياحي إلى قسمين ، هما :

القسم الأول / وسائل تقنية تقليدية

١- كتب الدلالة السياحية (الدليل السياحي) : يُعتبر توماس كوك (Thomas Cook) أول من نشر مجلة ورقية (دليل) عن السفر ، لتعريف الناس والسياح بالجوانب المختلفة والاحتياجات الضرورية خلال الرحلة والترحال . حيث تعد كتب الدلالة السياحية من الوسائل القديمة الشائعة في تقديم المعلومات للسائح عن الوجهة السياحية وما تحتويه من مقومات جذب وخدمات سياحية متفرقة . وتلقى مثل هذه الكتب أقبالاً كبيراً من قبل السياح الذين يسافرون دون الانخراط في برامج أو مجموعات سياحية ، وبالتالي فإن الغالب هو عدم توفر دليل مرافق يقوم على تزويدهم بالمعلومات في كل لحظة وحيثما وجدوا ، لذا تصبح هذه الكتب مادة مفيدة للاطلاع على كنوز الوجهات السياحية وبتكاليف أقل من استئجار مرشد سياحي .

تحتوي الأدلة السياحية على معلومات متنوعة وصور وخرائط توضح مواقع الفعاليات ، ومن خصائصها أنها محدثة باستمرار ، وبشكل دوري لتواكب الفعاليات والمناسبات السياحية المتجددة ، ومن الموضوعات التي تحتويها الأدلة السياحية نذكر منها : وسائل النقل ، الطرق ، العناية الصحية ، المرافق ، مكاتب السياحة والسفر ، المعالم السياحية ، الفنادق ، المطاعم ، المنتزهات ، حدائق الحيوان ، المناسبات ، عناوين الهاتف المهمة ، درجات الحرارة المتوقعة . ومن الطبيعي أن يكون حجم الدليل ملائماً وسهل الحمل والتنقل .

ومع التطور التكنولوجي ، أصبح كثير من السياح خصوصاً ممن ينتمون إلى الفئات العمرية الشابة ، يقبلون بشكل كبير على استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية الأخرى في استعراض كتب الدلالة السياحية بشكل الكتروني ، وهو ما قد يوحى بانقراض النمط الورقي من هذه الكتب في مرحلة ما مستقبلية .

٢- الخرائط التوضيحية : تعد الخرائط التوضيحية من الأدوات التي يستخدمها المرشدون السياحيون

والسياح على حد سواء من أجل تحديد الاتجاهات والأماكن داخل الوجهة السياحية ، وهي أكثر ثباتاً من الدليل السياحي المطبوع وأقل تغييراً ، وهو ما يترتب عليه بناء مسارات سير منطقية تضمن التوالي بين مناطق الجذب الرئيسية بتوقيتات ملائمة . وفي رحلات السفاري والمغامرات التي يصبح فيها اللجوء إلى الخرائط وأدوات القياس لمعرفة المسافات و الاتجاهات عاملاً لزيادة المتعة والاثارة بين السياح المشاركين في الرحلة . وتقوم إدارة بعض المحميات والادغال والمناطق الصحراوية والجبال المغطاة بالغابات على أعداد خرائط بتفاصيل معينة .

وتعمل أغلب الوجهات السياحية المهمة على استخدام الحروف اللاتينية في كتابة الشوارع والمعالم الرئيسية داخل الوجهة السياحية على الخرائط المعدة لإرشاد السياح ، وهو ما يسهل على السائح الاجنبي استخدام التقنيات الحديثة ممثلة بالخرائط الإلكترونية من أجل البحث عن أي موقع يريده داخل الوجهة دون وجود عوائق لغوية كبيرة . وتتطلب قراءة الخريطة السياحية قدراً من الخبرة ، فينبغي فهم مفاتيح الخريطة السياحية ومقياس الرسم ، وشبكة الإحداثيات الجغرافية ، والتعرف على خطوط الطول ودوائر العرض وفهارس الخرائط السياحية ، فمفاتيح الخرائط هي قائمة برموز الخرائط وألوانها وشرح ذلك كله ، فبعض الرموز تشبه الظاهرة التي تمثلها ، مثلاً : شكل غزلان على الخريطة السياحية يدل على الغابات أو المحميات الطبيعية ، فمن الضروري قراءة مفتاح الخريطة السياحية لنستخلص ما تعنيه رموزها بدقة . ومن العوامل الهامة التي تؤدي إلى نجاح مهمة المرشد السياحي إتقانه لمهارات قراءة الخريطة السياحية ، والتوظيف السليم لها أثناء الشرح للمجموعة السياحية ، حيث أن الخريطة السياحية تمثل مكانه هامة خاصة في تعريف السياح على المواقع السياحية ، ليؤدي إلى زيادة فاعلية السياح وجذب اهتمامهم ورفع مستواهم المعرفي بالمواقع السياحية المراد زيارتها.

٣- البوصلة والساعة : أداتان لها وظيفة التوجيه ، إذ كان دارجاً اللجوء إلى البوصلة في الماضي ،

أما اليوم استعمال البوصلة التقليدية يكاد يقتصر على أولئك المغامرين والرحالة الراغبين في خوض تجارب سياحية مختلفة تقوم على عنصر التشويق والأثارة ، خصوصاً في الغابات والجبال والمناطق الصحراوية ولدى مستخدمي الزوارق والقوارب في الأنهار والبحار ، الأمر الذي يستدعي منهم القيام باتباع الأماكن والاعتماد على الأدوات التقليدية في تحديد الاتجاهات ومن ثم المسارات المؤدية إليها

. وفي الوقت الحاضر تطور الشكل العام للبوصله وأصبحت تطبيقاً إلكترونياً على الهواتف الذكية بحيث يتم تحديد الاتجاهات المختلفة من خلال تحديد موقع الهاتف المتصل أصلاً بشبكة الإنترنت ومن ثم بالأقمار الصناعية . أما الساعة تمثل مواعيد وأوقات المرشد ، والتزاماته وجدوله ، وأنشطته (أي كيف يوزع المرشد وقته ؟) .

وهنا لا بد من الإشارة إلى أن السياح المسلمين يحرصون كثيراً على معرفة اتجاه القبلة من أجل أداء الصلاة خلال تجوالهم حول العالم ، وهو ما يتطلب امتلاك المرشد السياحي للبوصله ومعرفته بكيفية استخدامها . أما الساعة فهي تحدد وقت الصلاة .

٤- وسائل حشد المجموعة السياحية خلف المرشد : يستخدم المرشد وسائل حشد في سبيل ضمان متابعة السياح للسير خلفه خصوصاً في الأماكن المكتظة بالسياح الأمر الذي قد يجعل السائح غير قادر على رؤية مجموعته وعلى رأسهم المرشد ، ومن هذه الوسائل استخدام علم صغير للدولة التي ينتمي إليها السياح بعد ربطه بعضاً صغيره ورفعها على مرأى من السياح ، أو قيام المرشد بحمل مظلة شمسية بألوان مميزة تساعد السياح على تتبعه .

القسم الثاني / وسائل تقنية حديثة

١- تقنية تحديد المواقع (GPS) : وهي الأجهزة التي تستخدم لتحديد المواقع المختلفة بواسطة مجموعة الأقمار الصناعية التي تدور حول العالم ، وتستخدم هذه التقنية في إرشاد السياح ممن يقودون مركباتهم الخاصة أو الحافلات السياحية إلى المواقع التي يقصدونها بواسطة أنظمة الملاحة على مقدار التحديث والمواكبة المتواصلة للمعلومات الخاصة بالطرق والتقاطعات والمواقع المختلفة على هذه الأجهزة بالاتصال المباشر بالأقمار الصناعية .

٢- نظم المعلومات الجغرافية (GIS) : أنها أداة تعمل بالحاسوب من خلال برنامج معين بحيث تكون قادرة على التعامل مع البيانات الجغرافية -الخرائطية - التي تمثل ظاهرات سطح الأرض في منطقة معينة ، وكذلك التعامل مع بياناتها الكمية والنوعية كمدخلات ، ومعالجتها بهدف الحصول على مخرجات عديدة قوامها الخرائط على اختلاف أنواعها ، والتي تعرض كافة البيانات الوصفية . حيث ساعدت في إخراج خرائط متنوعة بدقة عالية للسياح .

تمتاز نظم المعلومات الجغرافية بأنها تجمع عمليات الاستفسار والاستعلام ، مع إمكانية المشاهدة والتحليل ، والمعالجة البصرية ، لبيانات جغرافية من الخرائط ، وصور الأقمار الصناعية ، والصور الجوية ، وهي الميزة التي تميزها عن نظم المعلومات المعتادة ، وتجعلها متاحة لكثير من التطبيقات العامة والخاصة ، لتفسير الأحداث ، وحساب المؤشرات ، ووضع الاستراتيجيات .

٣- الإرشاد من خلال الخرائط الإلكترونية : وتشمل مجموعة الأدلة الإلكترونية التي يتم تصميمها بطريقة ذكية ، بحيث تستطيع تقديم خرائط لمسارات مفصلة للسياح بحسب رغباتهم وأغراضهم الخاصة ، ولها القدرة على الأخذ بعين الاعتبار الظروف المحيطة كأوقات الدوام لنقاط الجذب (كالمتاحف والمعارض

مثلاً) . ونهج البعض في أوروبا بتطوير تطبيقات لخرائط تأخذ بعين الاعتبار عوامل الجنس والسن والمستوى التعليمي للسائح لمساعدته في رسم المسار السياحي الملائم له ، بالإضافة إلى الظروف المختلفة من أحوال جوية ، ومستويات الازدحام في الطرق ، وطبيعة الموسم السياحي (نشط أم ضعيف) حتى يستمتع السائح في جولته داخل الوجهة السياحية . وقد عمل البعض على تطوير خرائط إلكترونية ثلاثية الأبعاد لتساعد السائح المتصفح للبرنامج على محاكاة الواقع ، وبالتالي القدرة على الاستدلال على المواقع المختلفة بكفاءة أكبر سواء أكان ذلك داخل المدن أو في المناطق الطبيعية من صحاري أو مناطق جبلية .

٤- المرشد الصوتي الإلكتروني : يقصد بذلك الأجهزة المستخدمة من قبل السياح في بعض المرافق السياحية كالمتاحف والمعارض الفنية ، حيث يفضل السائح الاستعانة بجهاز صغير خاص بالإرشاد داخل الموقع السياحي مقابل أجر بسيط مقارنة مع ما كان سيدفعه لو أقدم على اصطحاب مرشد سياحي خلال جولته ، ويتم تصميم هذه الأجهزة على نحو يساعد على اختيار أجزاء بعينها داخل المتحف أو المعرض ، ويمكن تلخيص مميزات المرشد الصوتي الإلكتروني بما يلي :

- ✓ تكلفة الاستئجار المنخفضة نسبياً .

- ✓ إمكانية توفير المرشد الصوتي بلغات مختلفة وأحياناً نادرة بعكس المرشد السياحي الإنسان الذي قد يندر وجوده في لغات معينة .

- ✓ دقة المعلومات المقدمة كونها خاضعة للتفتيح والمراجعة المسبقة .

- ✓ إمكانية اختيار أجزاء معينة من المتحف والتوقف عندها وإمكانية أسترجاعها لسماعها مجدداً .

- ✓ إمكانية وضع مستويات مختلفة لأساليب عرض المعلومات (متخصصة جداً ، عامة) .

- ✓ إمكانية تشكيل مسارات معلوماتية مختلفة (مسار أثري ، مسار تاريخي ، مسار طرز معمارية) .

وعلى الرغم من الإيجابيات فان هذه الأجهزة تفتقر لفرص التفاعل التي يوفرها المرشد السياحي التقليدي ، ويغيب التعبير عن المشاعر المختلفة (الاستغراب ، التعجب ، الفرح ، الحزن ، الشك) حول المعلومات المقدمة .

٥- الشاشات الإرشادية : تقوم بعض المواقع السياحية المغلقة (المتاحف ، المعارض ، القلاع التاريخية ، أماكن العبادة) بتقديم خدمات الإرشاد السياحي للزوار من خلال شاشات يتم وضعها أما على المداخل الرئيسية لهذه المواقع أو في أماكن مناسبة بداخلها ، وتعمل معظم هذه الشاشات بخاصية للمس ، وتقدم رحلة استكشافية وتعريفية للسياح حول المتحف ومكوناته .

٦- الإرشاد الافتراضي (الإرشاد عن بعد) : تتمثل متطلبات الوصول عن بعد (الإرشاد الافتراضي) في قدرة المستخدم من الاستفادة بالخدمات التي يوفرها المقدمون لها من مواقع بعيدة حيث يمكن لجمهور كبير من المستخدمين من الحصول على احتياجاتهم من المعلومات دون الحاجة لسفرهم إلى أماكن بعيدة ، حيث يكون الأمر في الإرشاد عن بعد (الإرشاد الافتراضي) انفصال المستخدم (السائح)

عن مقدم الخدمة (المرشد السياحي) حيث كانوا يلتقون وجهاً لوجه في الإرشاد التقليدي ، فالمستخدم هنا يتعامل مع الآلة.

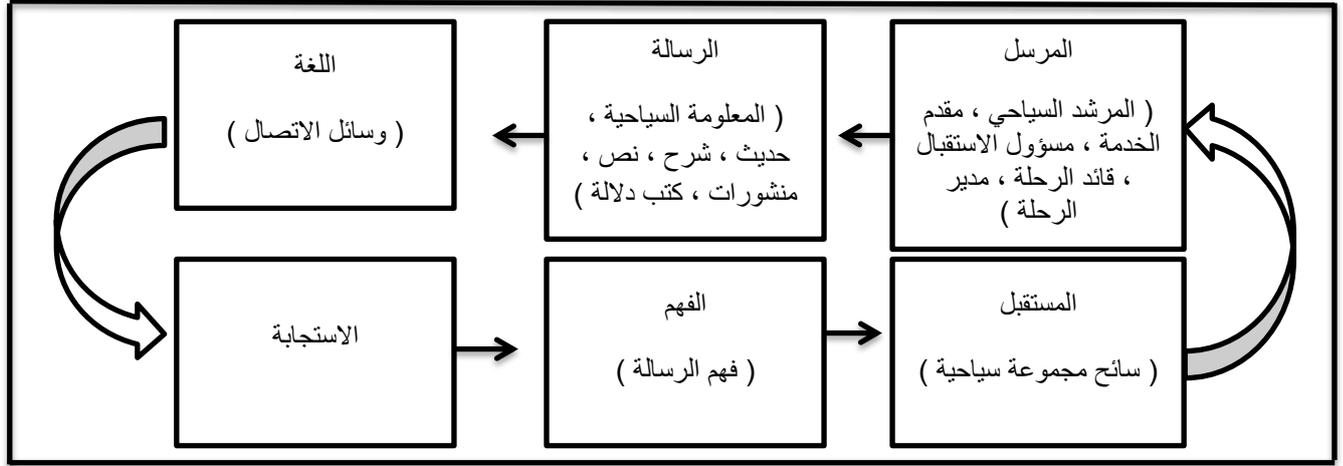
فالإرشاد الافتراضي يشير إلى الملاحة في شوارع ومناطق بيئات الواقع الافتراضي ، بهدف الانتقال جسدياً إلى أماكن مادية وزمن يتسم باللحظة من دون السفر الى هناك في شكله التقليدي . فالواقع الافتراضي يمكن السائح من فئة ذوي الإعاقة المرور بخبرات لا يستطيع تطبيقها في الواقع الحقيقي ، من خلال ما تقوم به هذه التقنية من مزج بين الخيال والواقع من خلال خلق بيئات صناعية سياحية حية تخيلية قادرة على أن تمثل الواقع الحقيقي وتهيي للسائح القدرة على التفاعل معها . وتبقى العلاقة بين البيئة الافتراضية والسائح ليست علاقة واحدة فقط تحملها العلاقة الجمالية ، أو علاقة الاستمتاع والتأمل بل أن جوهرها هو علاقة موفقيه تعتمد على (طبيعة التفاعل) بين السائح والبيئة أو قضاء السياحة الافتراضية في لحظته .

رابعاً / قدرات المرشد الاتصالية

القدرة هي التي تمكن المرشد من أداء فعل جسمي أو عقلي . والقدرة تكسب المرشد ثقة في نفسه تمكنه من تحمل المسؤولية ، وفهم النفس والآخرين ، والتعامل مع السياح بذكاء ، وانجاز المهام الموكلة إليه بكفاءة عالية ، واتخاذ القرارات الصائبة بمنهجية علمية سليمة . ويقصد بها أيضاً منهج متكامل لبناء وتنمية التوجهات السليمة مثل القدرة على التواصل الجيد والحسم في القرارات والقدرة على التفاوض. وأن المرشد هو محور النشاط السياحي ومحركه الأساس ويلعب دوراً كبيراً وأساسياً في عملية إنجاز الرحلة السياحية ، من خلال ما يقدمه للسائح بالاعتماد على قدراته المتعددة .

الاتصال هو عملية تبادل المعاني بين الأفراد ، مبنية على قدرة الإنسان على نقل أحاسيسه ورغباته وآماله وتطلعاته وخبراته من شخص إلى آخر . ويعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الإنساني ، فأنشطة الإنسان اليومية تدور حول استقبال اتصال أو إرسال رسالة بـ(الكلام أو المشاهدة أو الاستماع أو القراءة أو الكتابة أو الإشارة) وكلها أنشطة اتصالية ، بين الفرد والآخرين ، أو بينه وبين الوسائل السمعية والبصرية والمقروءة . وهناك أسلوبان للاتصال (اتصال لفظي و اتصال غير لفظي) ، والاتصال اللفظي هو الذي يستخدم فيه المرشد اللفظ كوسيلة لنقل رسالته إلى السياح عن طريقين : الشفاه في نقل المعلومات للسائح ، عن طريق الكتابة مثل كتب الدلالة السياحية .

أما الاتصال غير اللفظي يستخدم فيه الإشارات وتعبيرات الوجه ، وكثيراً ما تؤدي الإشارة دوراً في نقل الفكرة أو توصيل الاحساس وقد تدعم التعبير الشفوي لما لها من القدرة على التعبير . والمرشد هو المرسل للمعلومات يصفها في كلمات أو حركات أو إشارات ينقلها للسائح ويكون مزود بخبرة وخصائص إنسانية وبمقدرة لغوية تساعده في نقل المعلومات للسائح . والسائح هو المتلقي الذي تصله رسالة المرشد فيعمل على حل رموزها وتحويلها إلى معنى ، وأن إدراك السائح لمفهوم الرسالة (المعلومات) يتوقف على الخبرات المشتركة بين الطرفين ، بالإضافة إلى الحالة الاجتماعية والنفسية والبيئية التي تحيط بالمستقبل (السائح) .



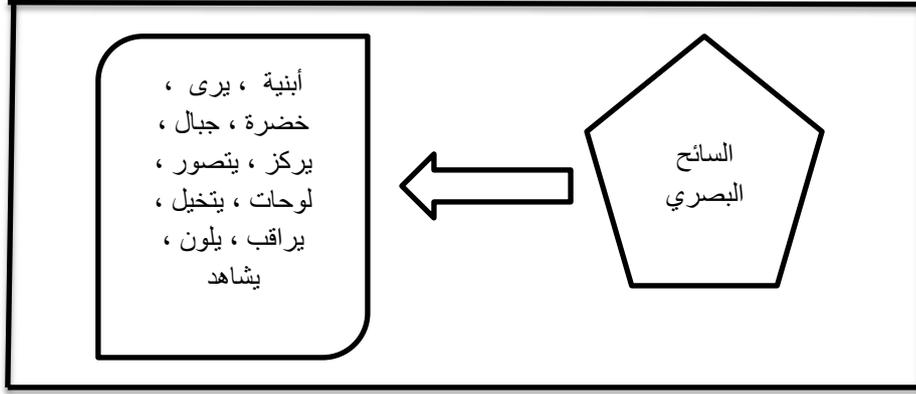
شكل () عملية الاتصال السياحي

أن المرشد السياحي في اتصال دائم بينه وبين السياح من مختلف ثقافات العالم ، وهذا الاتصال لا بد له من استعداد فمِن الضروري ان يتوفر الاستعداد في القائم بعملية الاتصال (المرشد) وهذا الاستعداد تتضح أهميته في الجوانب الآتية :

- ✓ توفر الاستعداد يسهل عملية الاتصال من حيث التعامل مع السياح بنجاح .
- ✓ توفر الاستعداد يقلل المشاكل والصعوبات التي تواجه عملية الاتصال .
- ✓ الاستعداد عند المرشد السياحي يعني بأن يكون لديه من القدرة التي تتضمن تحقيق هدف الاتصال بينه وبين السياح بأقل جهد ووقت وإمكانيات .

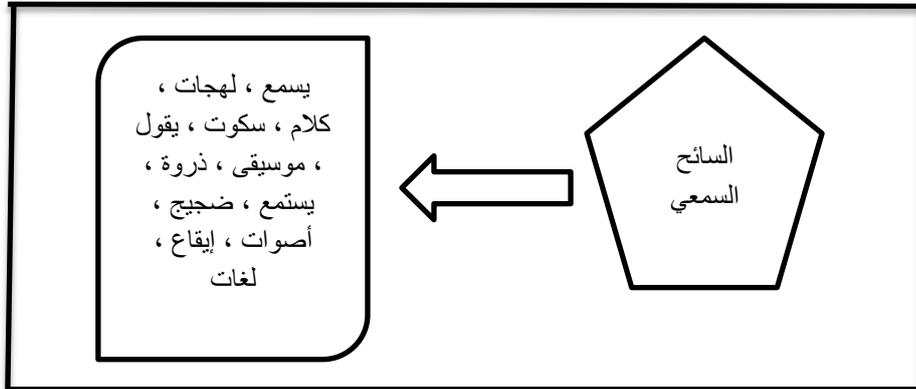
واحد أسباب نجاح الرحلة السياحية تكون عن طريق قدرات المرشد في الاتصال بينه وبين السياح ومعرفة كيفية نقل المعلومات للسياح لضمان اتصال ناجح ، إذ عليه معرفة كيفية تلقي السياح للمعلومات بصورة عامة ، وكيفية تشكيلها في اذهانهم ، فهذا يسمى بالنظام التمثيلي ، وعلى الرغم من اشتراك الحواس كلها في عملية الإدراك في حياتنا إلا أن الغالبية العظمى لمدركاتنا للمعلومات تأتي عن طريق :

١- المتلقين عن طريق النظر : يرون الوجوه والأماكن بسهولة إذ يتميزون بنظام تمثيلي أساسي بصري ، وهم يفكرون ويعبرون عن أنفسهم عن طريق الصور والحركات ، لذلك على المرشد جعلهم يرون ما يتكلم عنه . وتعتبر الوسائل النظرية المساعدة وسيلة فعالة ككتب الدلالة السياحية والمخططات والرسومات والصور لتسهيل عملية تلقي المعلومات . وهناك بعض الامور تؤثر في قرار المتلقين عن طريق النظر لقراءة كتب الدلالة السياحية ، وهي : (لون الغلاف والمخططات والرسومات والصور لتسهيل عملية تلقي المعلومات وكذلك نوعية الورق واحساس لمسه) . ولا بد للمرشد أن يعرف التأكيدات اللغوية التي تدل أن السائح يفضل نظاماً تمثلياً معيناً ، وبالتالي سوف يفهم كيف يدرك السائح عقلياً التجارب بملاحظته للتأكيدات اللغوية التي يستخدمها .



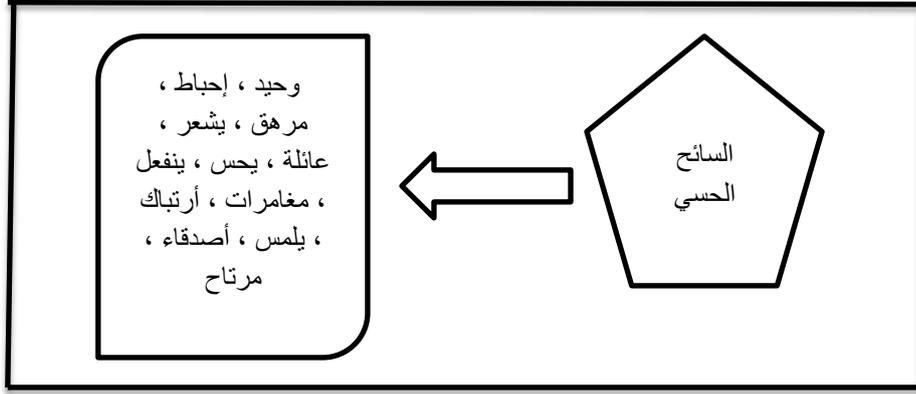
شكل () التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح البصري

٢- المتلقين السمعيين : يعتمدون نظاماً تمثيلاً سمعياً على الأصوات في استقبال المعلومات ومن حولهم أو التعبير عما يجول بداخلهم ولديهم القدرة الفائقة على الاستماع دون مقاطعة فهم يحبون التفسير الذي يقدمه المرشد للرحلة ، لذا عليه التحدث ببطء ووضوح مع تغيير نغمة الصوت فهم يعشقون الكلمات والأصوات الغريبة وبيادر أغلبهم لتعلم تعابير البلد المضيف. وهناك ما يسمى بالمرشد الصوتي الإلكتروني وهو عبارة عن جهاز يشبه الهاتف يتضمن سماعات ولوحة مفاتيح وشاشة صغيرة ، خاص بالإرشاد داخل الموقع السياحي ، إذ يستطيع السائح اختيار أجزاء داخل الموقع لسماع الشرح عنها مع إمكانية التوقف للتعلم في المعلومات ، لكن يفنقر الجهاز إلى المشاعر التي يوفرها المرشد خلال تجواله مثل (الاستغراب ، التعجب ، الفرح والحزن ، الشك) . ولا بد للمرشد أن يعرف التأكيدات اللغوية التي تدل ان السائح يفضل نظاماً تمثيلاً معيناً ، وبالتالي سوف يفهم كيف يدرك السائح عقلياً التجارب بملاحظته للتأكيدات اللغوية التي يستخدمها .



شكل () التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح السمعي

٣- المتلقين الحسيين : يختبرون الحياة من خلال أحاسيسهم فجولة المشي أو أية أنشطة خارجية تمثل لهم فرصة مثالية لتلقي المعلومات . لأنهم يحتاجون لتحفيز خارجي ، ويفضلون لمس الأشياء مثل التفاصيل الهندسية ، فهو يعطيهم معلومات عن الحجم والشكل ودرجة الحرارة ، لذا على المرشد أن يجعلهم يشعرون بما يقوله . ولا بد للمرشد أن يعرف التأكيدات اللغوية التي تدل أن السائح يفضل نظاماً تمثيلاً معيناً ، وبالتالي سوف يفهم كيف يدرك السائح عقلياً التجارب بملاحظته للتأكيدات اللغوية التي يستخدمها .



شكل () التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح الحسي

أن المرشد الذي يتعرف على أنواع تلقي المعلومات المشار إليها أعلاه سوف يستطيع التأكد من حصول السياح على المعلومات التي يحتاجونها ومثال ذلك ، السائح البصري الذي يجد صعوبة من فهم كلام المرشد ، ربما يطلب من المرشد توضيح الكلام ببعض الصور أو المخططات السياحية ، والسائح السمعي الذي يجد صعوبة في قراءة كل البيانات والمعلومات الموجودة في كتب الدلالة السياحية ، وربما يمكن تسجيلها على شريط مسجل وأضافتها مع الدليل . أي بمعنى أن يتوافق المرشد مع أساليب إيصال المعلومات المختلفة للسياح .

بعد أن تعرفنا على الطرق التي يدرك بها السائح الرسالة ، قد يتبادر سؤال في ذهن القارئ ، لماذا تختلف درجة الاستقبال للفكرة والشرح بين السياح ؟ ولكي نوضح الإجابة لابد أن نؤكد على عوامل التشويش في نقل الرسالة ، أي العوامل التي تجذب انتباه السائح بعيداً عن الشرح والمعلومات نفسها والبيئة المحيطة به ، مثل طبيعة المكان ودرجة الهدوء ودرجة الحرارة ، مع إضافة الحالة الجسدية والعقلية والنفسية للسائح مستقبلاً الرسالة . وللتوضيح نقول ، أن الرحلة السياحية هي نشاط للتسلية والمتعة ، فهي حقيقة قد تكون من الأنشطة للراحة وحالة الاسترخاء تعني ان عقل الإنسان الواعي وُضع جانباً طالباً للراحة . ولكي تصل الرسالة بالشكل المأمول لا بد أن تتضمن عملية الاتصال المقومات الآتية :

١- الإقناع : من أجل وصول المرشد السياحي إلى القدرة على الإقناع لا بد من :

- ✓ تحديد هدفه من عملية الاتصال .
- ✓ استخدام صيغة المخاطب (أنت) أكثر من صيغة المتكلم (أنا) .
- ✓ تقديم المسوغات والمبررات فيما يعرضه من معلومات وآراء للسائح .
- ✓ إعطاء الفرصة للسائح للحديث والمشاركة بالنقاش .

٢- الإيجابية : تجنب المرشد السياحي التملل من الأوضاع الاقتصادية أو السياسية أو الاجتماعية في

بلده أمام السياح ، وعدم الاكثار من الشكوى دون مبرر أو سياق منطقي . وعليه بدلاً من ذلك أن يلجأ إلى الحماسة والإيجابية من خلال الحديث بصوت قوي وواضح واستخدام لغة الجسد في إيصال أفكار للسياح .

٣- القوة في الكلام : ومن الأمور التي تساعد المرشد السياحي على جعل أسلوبه في الكلام قوياً ما يلي :

✓ تجميع الأفكار بشكل جيد والتحضير لها ، ومن ثم الإعراب عن الفكرة مرة واحدة .

✓ استخدام الألفاظ القوية المؤثرة وتجنب العبارات الركيكة .

٤- الدقة في إيصال الرسالة المطلوبة من خلال :

✓ التحدث بلغة صريحة وغير غامضة .

✓ الحرص على تقديم المعلومة الصحيحة .

خامساً / قدرات المرشد اللغوية والكلامية

تعد اللغة ثمرة من ثمار التفكير الإنساني وبها يقوم العقل بالعمليات التفكيرية من تجريد إدراك وتحليل واستنتاج وتزويد العلاقات وهي تعين الفرد على ضبط التفكير ودفعه وتحفيز المشاعر والأحاسيس لأنه لا يتم دون استخدام الألفاظ الدالة عن المعاني التي تنشأ في النص .

القدرة اللغوية هي التمكن من إنجاز مهمة بكيفية محددة وبدقة متناهية وسرعة في التنفيذ ، وهي ليست درساً يحتوي على معلومات بمجرد إدراكها وتحقق المهارة ، ولكنها تحتاج إلى تدريب وممارسة ، واكتساب الخبرات اللازمة ، والثقة في النفس مع الذكاء (حسن التصرف) .

القدرة اللغوية ليست مجرد إداء كلام يقتصر الأمر فيه على تقليد الآخرين ومحاكاتهم ، إنما تستند إلى فكر معين ، إلى عمليات عقلية معينة يقوم المرشد فيها على معلومات ومعارف تخص اللغة أو ثقافة الناطقين بها ، وتستلزم جماع شخصية المرشد من حيث دوافعه قيمه ومدى مآلديه من استعدادات نفسية لتقبل الآخرين وسعة صدره ، فاللغة مهارة وقدرة شأن غيرها من المهارات ، يتعلمها المرشد ويحفظ قواعدها ، ولا بد من الممارسة ، وأفضل أشكال الممارسة ما يكون في الرحلة السياحية واختلاطه مع السياح .

وعليه فإن اللغة يتم تشكيلها عند المرشد السياحي كمهارة من المهارات تتلخص في الاصغاء وفي الحديث فعندما يكون الخطاب لمجموعة السياح خطاباً مباشراً فإن ذلك يعني حسن الكلام وصياغته وإيصاله بالشكل الذي يؤمن فهم جميع السياح وحينما يسأل عم أمر ما من قبل السياح فعليه أن يكون مصغياً لهم بشكل جيد كما هو متحدث جيد وهذا يعد من ضوابط القدرة اللغوية فحسن الاستماع وحسن الكلام يجعل المرشد السياح مؤثراً في نفوس عموم السائحين فضلاً عن أن عاملي القراءة والكتابة يشكلان مفصلاً من المفاصل التي يرتبط المرشد السياحي بها مع عموم السائحين وخالصة مانقول فإن تظافر العوامل الأربعة من القراءة والكتابة والاستماع والكلام يؤسسان لقاعدة فهم مشترك بين السياح وبين المرشد السياحي ، الأمر الذي يمكنه من تحقيق أهدافه من العملية الإرشادية برمتها .

ومن أبرز قدرات الكلام التي يحتاجها المرشد السياحي ، هي :

- ١- التحكم بدرجة الصوت مع مراعاة ملائمة الصوت لنوع المكان والتنويع فيه ارتفاعاً وانخفاضاً لشد وتنبيه المجموعة السياحية ، والانتباه إلى مخارج الحروف .
- ٢- ان تكون سرعة الكلام معتدلة ، لابطيئة تبعث على الملل ، ولاسريرة تجعل من الصعب استيعادها .
- ٣- التوقف أثناء الكلام لإعطاء السائح فرصة للاستيعاب والتأمل والسؤال .
- ٤- الانتباه إلى الإيماءات التي تصدر منه عند الحديث وضبط السلبية منها قدر الإمكان ، كأن يكون تعبير الوجه إيجابياً من خلال إبقاء الابتسامة دائماً فهي تساعد على بناء علاقة ودية مع السياح وتمنحهم الشعور بالطمأنينة والثقة والآلفة . وتجنب إظهار علامات الغضب أو الارتباك ، ومحاولة النظر في عين السائح عن الحديث معه . والتقليل من حركة اليدين غير الإرادية فهي تؤدي إلى تشتيت انتباه السائح ، واستخدام الحركات التي ترتبط بالشرح .

المصادر والمراجع

- القرآن الكريم

أولاً / الكتب والمراجع

- ١- Michael S.Nystul ، المدخل إلى النفسي (من منظور فني وعلمي) ، ترجمة مراد علي سعد ، واحمد عبدالله الشريفيين ، دار الفكر ناشرون وموزعون ، عمان ، ط١ ، ٢٠١٥م .
- ٢- أبو أسعد ، احمد عبد اللطيف ، المهارات الإرشادية ، دار المسيرة ، عمان ، ط٢ ، ٢٠١١م .
- ٣- ابو اسعد ، احمد عبد اللطيف ، علم النفس الإرشادي ، دار المسيرة ، عمان .
- ٤- الانصاري القرطبي ، محمد بن احمد ، الاسنى في شرح أسماء الله الحسنى ، دار الصحابة ، مصر ، ط١ ، ١٩٩٥م .
- ٥- ب.كروتسه ، المجلد في فلسفة الفن ، ترجمة سامي الدروبي ، المركز الثقافي العربي ، بيروت ، ط١ ، ٢٠٠٩م .
- ٦- بخوش ، احمد ، الاتصال والعولمة (دراسة سيوثقافية) ، دار الفجر ، القاهرة ، ط١ ، ٢٠٠٨م .
- ٧- البطرواي ، تامر ، فلسفة علم السياحة (رؤية فلسفية لتحليل علم السياحة مابين النظرية والتطبيق) ، دار السلام ، الاسكندرية ، ط٢ ، ٢٠١٧م .
- ٨- الحريري ، رافدة ، والأمامي ، سمير ، الإرشاد التربوي والنفسي في المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة ، عمان ، ط١ ، ٢٠١١م .
- ٩- الحميد ، رشيد عبد ، والحياوي ، محمود ، اخلاقيات المهنة ، دار الفكر ، عمان ، ١٩٨٤م .
- ١٠- الحوري ، مثنى طه ، الإرشاد السياحي ، مؤسسة الوراق ، عمان ، ٢٠١٣م .
- ١١- الحوري ، مثنى طه ، التشريعات والتنظيمات المهنية في صناعة الضيافة (التشريعات والمنظمات السياحية) ، مؤسسة الوراق ، عمان ، ط١ ، ٢٠١٢م .
- ١٢- داود ، جمعه محمد ، مدخل الى الخرائط الرقمية ، مكتبة مكة ، السعودية ، ط١ ، ٢٠١٢م .
- ١٣- الدباغ ، اسماعيل محمد علي ، أصول البحث العلمي ومناهجه في علم السياحة ، مؤسسة الوراق ، عمان ، ط١ ، ٢٠١٣م .
- ١٤- الدليمي ، عبد الرزاق محمد ، التخطيط الاعلامي ، دار المسيرة ، عمان ، ط١ ، ٢٠١٢م .
- ١٥- ربيع ، هادي مشعان ، الإرشاد التربوي (مبادئه وإدارته الأساسية) ، دار الثقافة ، عمان ، ط١ ، ٢٠٠٣م .
- ١٦- الرواضية ، زياد عيد ، الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية ، دائرة المكتبة الوطنية ، الأردن ، ٢٠١٥م .
- ١٧- زهران ، حامد عبد السلام ، التوجيه والإرشاد النفسي ، عالم الكتب ، القاهرة ، ١٩٨٠م .

- ١٨- السعيدى ، عصام حسن ، التسويق والترويج السياحي والفندقي ، دار الراية ، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠٩م .
- ١٩- السعيدى ، عصام حسن ، الدلالة والارشاد السياحي ، دار الراية ، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠٩م .
- ٢٠- السلطان ، ميثم سعيد ، تهذيب البرمجة اللغوية العصبية ، دار الولاة ، لبنان ، ط ١ ، ٢٠٠٧م .
- ٢١- السويدان ، طارق محمد ، وباشرحيل ، فيصل عمر ، صناعة القائد ، مكتبة جرير ، السعودية ، ط ٢ ، ٢٠٠٤م .
- ٢٢- الصعدي ، عصام حسن ، نظم المعلومات السياحية ، دار الراية ، عمان ، ط ١ ، ٢٠١١م .
- ٢٣- طعمه ، امانى عبد الحميد ، الهندسة النفسية (البرمجة اللغوية العصبية) ، امواج ، اردب ، ط ١ ، ٢٠٠٩م .
- ٢٤- طعيمه ، رشدي احمد ، المهارات اللغوية (مستوياتها ، تدريسها ، صعوباتها) ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ط ١ ، ٢٠٠٤م .
- ٢٥- العبد ، عاطف عدلي ، العبد ، نهى عاطف ، مدخل إلى الاتصال (مفاهيمه ، مجالاته ، انواعه ، وسائله ، تاريخه ، وتأثيراته) ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ٢٠١٠م .
- ٢٦- عبد العظيم ، حمدي عبدالله ، مهارات التوجيه والإرشاد (في المجال المدرسي) ، مكتبة أولاد الشيخ للتراث ، الجيزة ، ط ١ ، ٢٠١٣م .
- ٢٧- عبد الله ، محمد فريد ، التخطيط السياحي وافاق السياحة المستدامة ، دار المواسم للطباعة والنشر والتوزيع ، لبنان ، ط ١ ، ٢٠٠٦م .
- ٢٨- عبدالله ، محمد فريد ، السياحة عند العرب تراث وحضارة ، دار ومكتبة الهلال ، لبنان ، ج ٢ ، ط ١ ، ٢٠٠٠م .
- ٢٩- عبوي ، زيد منير ، ادارة المنشآت السياحية والفندقية ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠٨م .
- ٣٠- عبوي ، زيد منير ، السياحة في الوطن العربي ، دار الراية ، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠٨م .
- ٣١- العزاوي ، محمد عبد الوهاب ، وآخرون ، اخلاقيات الادارة ، دار الايام ، عمان ، ط ١ ، ١٠١٦م .
- ٣٢- عويس ، غسان برهان ، الدلالة والإرشاد السياحي (علم وفن) ، دار زهران ، عمان ، ط ١ ، ٢٠١٠م .
- ٣٣- العيسوي ، عبد الرحمن محمد ، علم النفس السياحي (علم النفس في خدمة المؤسسات السياحية والفندقية) ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ٢٠٠٦م .
- ٣٤- الفاعوري ، أسامة صبحي ، الإرشاد السياحي مابين النظرية والتطبيق ، مؤسسة الوراق ، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠٦م .
- ٣٥- الفقي ، ابراهيم ، البرمجة اللغوية العصبية ، ابداع ، القاهرة ، ٢٠٠٨م .
- ٣٦- الفيروزي آبادي ، مجد الدين يعقوب ، القاموس المحيط ، مؤسسة الرسالة ، بيروت ، ١٤١٩هـ .

- ٣٧- فنديل ، فؤاد ، أدب الرحلة في التراث العربي ، مكتبة الدار العربية للكتاب ، القاهرة ، ٢٠٠٢م .
- ٣٨- مجمع اللغة العربية ، المعجم الوسيط ، مكتبة الشروق الدولية ، مصر ، ط٤ ، ٢٠٠٤م .
- ٣٩- مراد ، كامل خورشيد ، الاتصال الجماهيري والاعلام (التطور ، الخصائص ، النظريات) ، دار المسيرة ، عمان ، ط١ ، ٢٠١١م .
- ٤٠- مقابلة ، خالد ، فن الدلالة السياحية ، دار وائل ، عمان ، ط١ ، ٢٠٠٠م .
- ٤١- الموسوي ، صفاء عبد الجبار ، وعلوان ، شذى كاظم ، التقدم التقني في صناعة السياحة ، دار الايام للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١٥م .

ثانياً / الدوريات والمجلات

- ١- بلقاسم ، ماضي ، وبرجم ، حنان ، تحديات ادارة الموارد البشرية الفندقية في اطار العولمة ، المؤتمر العلمي الدولي (عولمة الادارة في عصر المعرفة) ، لبنان ، ٢٠١٢م .
- ٢- الحسنوي ، شيماء علي ، نحو جغرافية سياحية في الوطن العربي ، مجلة الجغرافي العربي ، عدد (٢،٣) ، ١٩٩٥م .
- ٣- الروابدة ، ندى ، محاضرات في (مدخل إلى الارشاد السياحي) ، كلية الاثار والسياحة ، الجامعة الاردنية ، ٢٠١٤م .
- ٤- سعيد ، عمر حسين ، المرشد السياحي ودوره في إرساء قواعد السياحة الثقافية ، ورقة عمل مقدمة إلى ورشة العمل لمكوني المرشدين في مجال السياحة الثقافية ، تونس ، ٢٠٠٧م .
- ٥- عبد الحميد ، شاکر ، التفضيل الجمالي ، دراسة سيكولوجية التذوق الفني ، سلسلة عالم المعرفة ، العدد ٢٦٧ ، ٢٠٠١م .
- ٦- الكسب ، علي ابراهيم حسين ، اهمية اخلاقيات الاعمال ، في تفعيل محاسبة المسؤولية ، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية ، العدد ٩ ، ٢٠٠٧م .
- ٧- محمد ، سعد عبد ، اثر التطور (التكنولوجي) على ناتج القطاع الصناعي العراقي للفترة من ١٩٧٠م - ١٩٩٠م ، مجلة التقني ، العدد ٢ ، ٢٠٠٧م .

ثالثاً / الرسائل والاطاريح

- ١- رشيد ، مروان احمد ، مهارات المرشد السياحي وتأثيرها في إدارة التنوع الثقافي للمجاميع السياحية (دراسة تطبيقية لعينة من شركات السفر والسياحة في بغداد) ، بحث دبلوم عالي ، كلية العلوم السياحية ، الجامعة المستنصرية ، ٢٠١٨م .
- ٢- رويض ، حيدر دويج ، التوافق حول الالتزام بأخلاقيات مهنة التمريض من وجهتي نظر المرضى والمرمضين ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، ٢٠١٥م .

- ٣- الشمري ، كاظم محمد داود فياض ، مهارات المرشد السياحي واثرها في تكوين الصورة الذهنية للسائح (دراسة تطبيقية لعينة من شركات السفر والسياحة في محافظة بابل) ، بحث دبلوم عالي ، كلية العلوم السياحية ، الجامعة المستنصرية ، ٢٠١٨م .
- ٤- الشهري ، عبدالله بن علي او عراد ، مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمدينة مكة المكرمة ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة ام القرى ، ١٤٢٠هـ .
- ٥- عاتي ، عبير بنت محمد بن ربيع ، اخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي ، رسالة ماجستير ، كلية الشريعة بالرياض ، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ، ٢٠١١م .
- ٦- عبدالله ، رافدة مجبل ، تجارة الخدمات السياحية إلكترونياً في البلدان النامية مع التركيز على الصين والهند (دراسة احصائية مقارنة) ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، ٢٠١١م .
- ٧- العكلي ، خلود وليد جاسم ، القيم الجمالية وإدارة المشاعر للمرشد السياحي واثرها في رضا السائح (دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من السياح للمنظمات السياحية في مدينة بغداد) ، اطروحة دكتوراه ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، ٢٠١٦م .
- ٨- الفتلاوي ، جليل غانم عبد الرضا ، دور الرحلة السياحية المنظمة في تطوير السياحة الدينية (العمرة انموذجاً) ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم السياحية ، الجامعة الاسلامية في لبنان ، ٢٠١٤م .
- ٩- نسيمة ، بلهادف ، العلامة اللغوية ودورها في الإرشاد السياحي (وكالات بسكرة نموذجاً) ، رسالة ماجستير ، كلية الآداب واللغات ، جامعة محمد خضير بسكرة ، ٢٠١٥م .

رابعاً / المصادر باللغة الأجنبية

- 1- Claiborn , C.D. science and practice : reconsidering the pepinskys . journal of counseling and derelopment , 65(6), 1987 .
- 2- Watts , A.G. toward apolicy for lifelong career developmenl ; A transatlantic perspective . career development quartevely , 45(1) , 1996 .