

إدارة المرشد للرحلة السياحية

يلعب المرشد السياحي أدواراً متعددة ، ولعل إدارة الرحلة واحد من أهمها ، فلا يمكن تحقيق العملية الإرشادية الفعالة في رحلة يغيب عنها الإدارة . فإذا كان السياح غير منظمين ، والاحترام غير موجود ، وقواعد السلوك الأخلاقي غير واضحة فمن الطبيعي أن تكون الفوضى هي النتيجة ، وهنا يعاني المرشد ويخسر السائح . لذا من أهم المهارات التي يحتاجها المرشد السياحي في عمله هي الإدارة فهي تساعده في انجاز الأعمال الموكلة إليه بدقة ، وكذلك تمكنه من إدارة شؤون المجاميع السياحية . والإرشاد السياحي يعني : قيادة وتنظيم وإدارة الرحلات السياحية ، وتنفيذ البرامج السياحية للسائح أو للمجموعة السياحية ومرافقتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم ، وترتيب وتسهيل تنقلهم ومساعدتهم على ممارسة الأنماط والأنشطة السياحية المحددة في برامجهم ، وتوفير المعلومات التوضيحية اللازمة لهم ^(١) . أن إدارة المجاميع السياحية ليست مجرد نظام من القواعد ولكنها مصدر ديناميكي لخلق المحبة والسرور والتواصل حيث تهدف الى تنمية الكفاءة التواصلية للمرشد السياحي . وتعرف إدارة الرحلة السياحية بما يفعله المرشد في الرحلة لكي يهيئ أفضل بيئة للإرشاد السياحي من حيث إدارة الوقت وتنظيم الرحلات وإدارة المجاميع وتيسير المشاركة وضبط السلوك وفاعلية التلقي ^(٢) . والمرشد السياحي هو أحد اركان العملية السياحية والذي يتولى ادارة وتنظيم الرحلات السياحية من خلال موافقة المجموعات السياحية ويقوم بعملة لتوضيح والشرح عن مناطق الجذب السياحي لأفراد المجموعة السياحية التي يرافقها وعلية تقع مسؤولية المحافظة على هذه المجموعة فهو السفير والمعلم والرسول الناقل لحضارة وثقافة الامة ^(٣) .

^١ منير ، زيد ، معجم المصطلحات السياحية والفندقية ، دار كنوز المعرفة ، ٢٠٠٧م ، ص ٤٥ .

^٢ عفيفي ، صديق محمد ، دليل المعلم في إدارة الفصل ، المنظمة العربية لتنمية الإدارية بحوث ودراسات ، القاهرة ، ٢٠٠٧م ، ص ٧ .

^٣ - ماهر عبد الخالق السيسي: صناعة السياحة، الاساسيات والمبادئ، ط١، مكتبة مدبولي، القاهرة، ٢٠١٠م،

تنظيم الرحلة هو أسلوب وأداة تسعى الإدارة السياحية على جعلها من الأولويات ، فهو عملية ترتيب وتدبير واجراءات ، واصطلاحاً هو تحديد الاختصاصات والسلطات والعلاقات لتنسيق سلوك مجموعة من الأفراد ويقصد تحقيق هدف محدد (٤) . فتعمل الإدارة السياحية والمرشد السياحي على تهيئة دليل عمل أو إجراءات إدارية ، وهي (٥) :

- ١- تصميم الرحلة ، ويتم التصميم حسب نوع السياحة او الرض وحسب ثقافات واتجاهات السياح أو حسب الأعمار ، وحبهم وميولهم ورغباتهم .
- ٢- إدارة وترتيب السجلات الخاصة بالسياح من خلال وضع وإدراج الاسماء والعناوين وتواريخ الوصول والمغادرة ، ومواليدهم .
- ٣- إدارة التقارير عن كل رحلة وبكل تفاصيلها ، وتثبيت المشاركات والنشاطات وردود الأفعال ، والتعاون بين المجاميع السياحية والمرشد السياحي .
- ٤- تقديم الخدمات الاستشارية ، والخدمات الإضافية .
- ٥- متابعة الشكاوي والمقترحات من قبل السياح .

٤ التنظيم WWW.almaan.com/ar/dict/

٥ المنيف ، ابراهيم ، الإدارة :المفاهيم والأسس المهام ، دار العلوم للطباعة والنشر ، الرياض ، 1983م ، ص