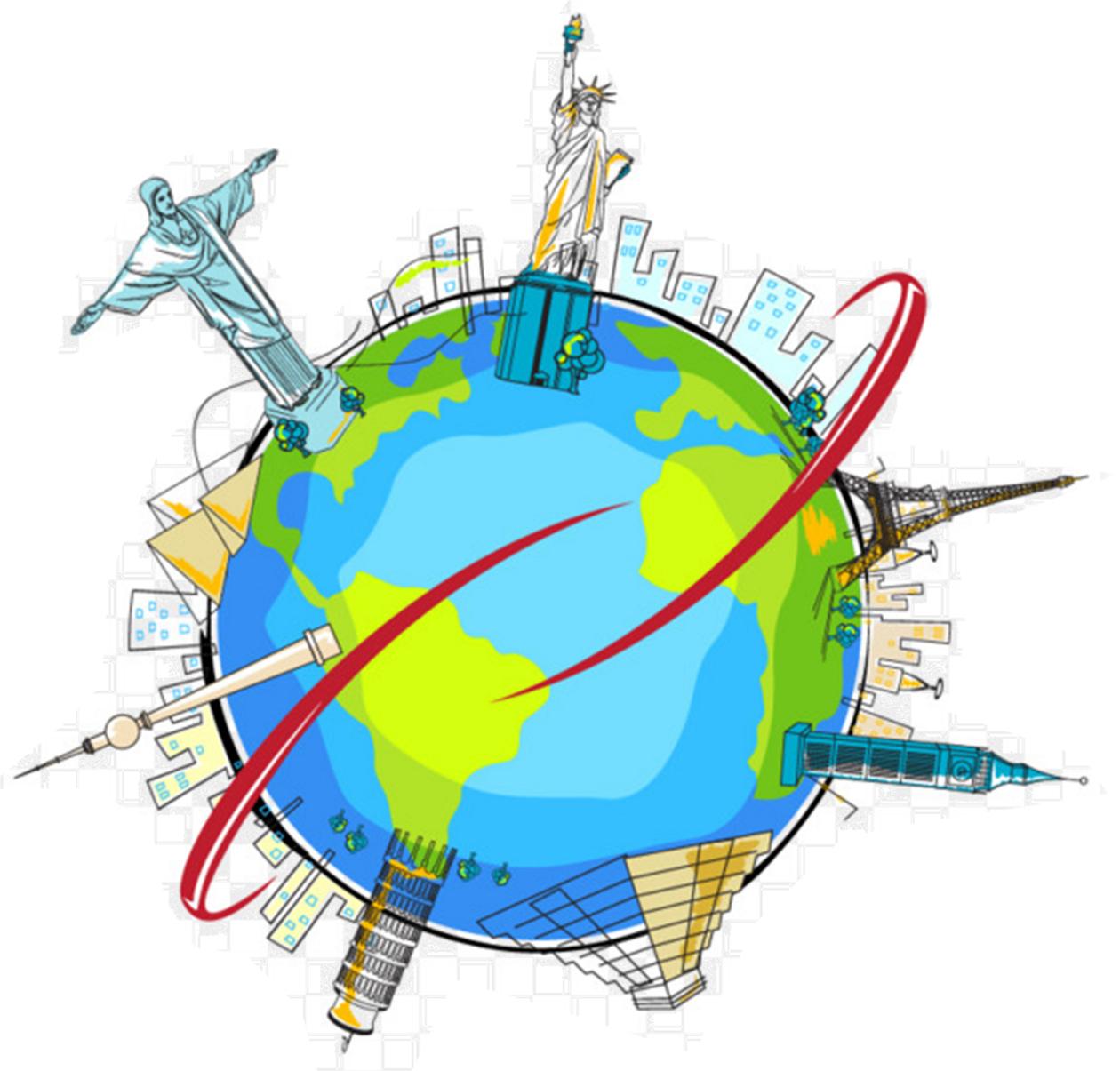


السنة الثانية

# مبادئ الإرشاد السياحي 2

د . عماد عساف





## المقدمة

إن عمل الدليل السياحي لا يقتصر فقط على قيادة المجموعات السياحية في المواقع السياحية والأثرية بل يتعدى ذلك ليصبح رجل تسويق سياحي أينما كان وفي كل الأوقات ولكل الناس فهو مثل الطبيب الذي ما إن يسمع الحضور في أية جلسة أن هناك طبيبا ليساعد الجميع بعرض مشكلاتهم الصحية عليه !وهذا تماما ما يجب على الدليل السياحي أن يكون مستعدا له وأن يكون المبادر في بعض الأحيان حيث أن التوعية السياحية إحدى واجبات الدليل وأن لم يطلب أحد منه ذلك وعلى هذا نقول أن على الدليل السياحي أثناء سفرة إلى أي دولة أخرى أن يحاول من خلال أحاديثه وزياراته تسليط الأضواء على بلدة الغني بمواقعه التي تلبى كافة الاحتياجات من السياحة الثقافية إلى الدينية والعلاجية والمتعة وغيرها وقد يحدث أن يطلب من هذا الدليل المرافق لمجموعته داخل البلد أن يعطي نحاضره أو أكثر في الفندق التي تقيم فيه المجموعة نلخص من هذا أن الدلالة السياحية داخل قاعة قد تكون بتحضير مسبق أو بدون تحضير

الدلالة السياحية كغيرها من المهن تحتاج بمهارات خاصة لممارستها وقد أصبحت علما وفنا ترتبط بغيرها من العلوم وتدرس مناهجها في كليات متخصصة ويعتمد النجاح القائمين بها وتقدمهم على إتقانهم وإبداعهم وتطويرهم لفنون أدائها بما يتناسب مع كل شريحة من شرائح السياح فالحج والعمرة سياحة دينية لها طريقه وفن وتعامل يختلف عن السياحة الترفيهية مثلا.

من هذا المنطلق نقول بأن المرحلة الأولى التي تعلمتها من فن الدلالة السياحية هي الأبجدية الأولى والقاعدة الصلبة التي تبني عليها لننتقدم نحو الاختصاص أن تعلم بأن اختلاف اهتمامات وحاجات السياح يستدعي منا فهم هذه الحاجات وتلبيتها مع الاستعانة الضرورية بخبرة الخبراء حين تستدعي الحاجة ذلك. قد يأتي يوم ليكون لدينا أدلاء متخصصين في مواضيع معينة كما هم متخصصين بلغات معينة تماما مثل الطبيب العام وطبيب الاختصاص، وقد يكون هذا الأخصائي موجود ولكنه غير معروف باختصاصه حيث يوجد بين الإدلاء السياحيين محامين، مهندسين صيادلة، مهندسي طيران وفي ظل التطور المهني ستسعى نكاتب السياحة لاستخدام هؤلاء الاختصاصيين لقيادة المجموعات السياحية التي يتكون أفرادها من العاملين بنفس المهنة في حالة أحسن الإدلاء تنظيم أنفسهم وتسويق أنفسهم كمتخصصين

## (1) الدلالة السياحية في المناطق المفتوحة

جولات المشي:

لماذا يطلب السياح أو الزوار مرافقة دليل سياحي لهم؟

معظم الناس تطلب دليل سياحي لأجل سبب أو أكثر، ومن أهم هذه الأسباب نذكر ما يلي:

\*التعلم عن المنطقة التي يزورونها من حيث التاريخ ، الجغرافيا ، النواحي المعمارية ، الحياة اليومية، ومجالات الحياة الأخرى .

\*لاكتساب الثقافة ومفاتيح المعرفة عن هذه المنطقة التي يزورونها لأول مره .

\*لمشاهدة أكثر ما يمكن مشاهدته في أقصر وقت ممكن .

\*للحاجة لخبره الخبراء لتحقيق أكبر استفادة من خبرتهم الشخصية في بعض التفاصيل .

\*لتجنب أن يضلوا الطريق وبالتالي الضياع وإضاعة الوقت .

\*لمقابلة الناس والاحتكاك بهم من أجل فهم أفضل الثقافات الأخرى .

فإذا ما تمكن الدليل السياحي من فهم وتحديد الحاجات أمكنة تحديد أهداف المجموعة السياحية

القادمة وتقديم ما يرضيها فيكون مستعدا لبدء الجولة السياحية .



يحتاج التحضير لبدء المشي بمعرفة وتجهيز الجولة السياحية عبر أربع عناصر رئيسية هي:

❖ أولاً- ما يجب معرفته وعمله قبل المشي:

1\_ البحث والدراسة والإعداد:

لما يتعلق بالتاريخ ، الجغرافيا ، وجيولوجيا المنطقة ، وأن يكون الدليل السياحي قادراً على تقديم ملخص موجز واضح بما يعلم على أن يغطي النشاطات الحالية من حرف وصناعات تمتاز بها المنطقة كأنواع المحاصيل ومواسمها والصناعات التقليدية فيها إضافة إلى الأسماء ومعانيها ، العادات والتقاليد ، طرائف خاصة بالمنطقة ، مميزات المنطقة ، التاريخ الطبيعي ، عدد السكان ، قصص محلية ، ولا ننسى المواضيع الخاصة باهتمامات المجموعة الزائرة للربط مع المنطقة ولا مانع من وجود ملخص لدى الدليل السياحي لهذه المواضيع للاستخدامات المستقبلية للإضافة والتعديل وسترحب المجموعة بالحصول على نسخة من هذا الملخص .

2-نقاط عملية:

يجب التأكد من معرفة ما يلي:

\* أين توجد أماكن الخدمات العامة: مراحيض ومغاسل ، سيارات تكسي ، مواقف السيارات ، والباصات العامة ، أين يمكن إيقاف الباص ، مراكز الاستعلامات .

\*موقع المطاعم والمقاهي ومواعيد تقديم خدماتها

\*أقرب مستشفى ، وحدة صحية ، طبيب أو صيدلية

\*مواقع المحلات التجارية المختلفة بما فيها محلات التحف الشرقية .

❖ ثانياً- ضرورة الاهتمام حال بدء الجولة بما يلي :

1-مكان الوقوف والتجمع :

للمشي في المدن يجب اختيار مكان مناسب للتجمع سواء الانطلاق أو التجمع بعد انتهاء الجولة بحيث يكون هناك مساحة كافية للمجموعة السياحية للتجمع بعيدة عن ضوضاء السير وازدحامه وسهولة الوصول إليها وإيجادها.

للمشي في ضواحي المدن والأرياف يجب اختيار مكانا مشرفا إذا أمكن ذا إطلالة جميلة للاستمتاع بالمنظر والتصوير لمن يرغب إضافة لإطلالته على جزء من الموقع المراد زيارته والمشى فيه.



2-مظهر الدليل السياحي : اللباس والجاذبية مهمان جدا اللباس المميز والمريح ضروري في حالة المشى إذ لا ينبغي لبس البنطلون المشدود على الجسم بل المتسع قليلا ليكون مريحا للمشي وإما التميز فقد يكون بلبس الكوفية (غطاء الرأس) ليسهل تمييزه وإتباعه وإيجاده من قبل من قبل مجموعته السياحية، وأن يكون الدليل السياحي بجاهزيته الكاملة لما قد يحتاجه المشى كمثل عصا المشى والحذاء المريح ولا ننسى زجاجة مياه الشرب الرفيق الدائم للدليل السياحي وبعض احتياطات الإسعاف الأولي. وتفرض بعض المكاتب السياحية على الدليل السياحي رفع علم أو إشارة معينة لتتمكن المجموعة السياحية من تمييزها.

في حال كون الدليل السياحي من أدلاء الموقع يجب أن نذكر بأن الانطباع الأول هام جدا. على الدليل السياحي أن يكون بارد الأعصاب هادئ ، رابط الجأش ، واثق من نفسه ، محتفظا بابتسامته وذا روح قيادية.

على الدليل السياحي تحديد طريق السير ، و وصف الطريق ودرجة صعوبة أو سهولة السير فيه ، طول المسافة المنوي مشيها ، الوقت المتوقع لقطع المسافة ، أهمية الالتزام بالوقت في حالة رغبة احد أفراد المجموعة الخروج عن خط سير المجموعة كما عليه إعطاء التعليمات

والإرشادات لكيفية تصرف أي فرد من المجموعة السياحية قد يضل الطريق ، والطلب منهم بضرورة إعلام الدليل السياحي في ما إذا قرر احدهم ترك المجموعة لاي سبب كما ويجب ان ينبه الدليل السياحي لأي تعليمات أو قوانين تخص منطقة السير أو حتى عادات وتقاليد يجب الالتزام بها مثل عدم تصوير نساء المنطقة دون استئذان ، وعدم تصوير أي مواقع عسكرية . وفي حال استخدام خارطة للشرح يجب أن يتأكد من رؤية الجميع الواضحة تماما لما يشرحه .

على الدليل السياحي التأكد من مناسبة أحذية المجموعة للمشى للحفاظ على السلامة والتأكد من كون المجموعة ترتدي المعاطف الواقية من المطر في موسم الشتاء، ملابس دافئة ، وجود طعام وماء ، مقدرة الجميع على المشى يوضح ويساعد المجموعة في الممرات الضيقة كما يعطي التعليمات اللازمة للعبور بان يساعد أفراد المجموعة بعضهم بعضا وعدم الاعتماد على الدليل السياحي لوحده فقط .

يسأل الدليل السياحي فيما إذا كان لأي شخص اهتمام بشيء محدد ، ويدع الجميع يعلم بأنه يرحب بالأسئلة ، كما ويقوم بتعريف بالموقع مع بعض الشرح التاريخي والمعلومات العامة كعدد السكان ومعنى الاسم وغيره .



## ❖ ثالثاً-إثناء المشي:

### 1-كيفية قيادة المجموعة:

أين يقف الدليل السياحي الوقفة المثالية:

وجهه ينظر باتجاهه المجموعة

يقف ويتكلم باتجاه الريح والمجموعة عكس اتجاه الريح ليحمل الريح صوته باتجاه المجموعة فيسمعه

يختار موقع محمي وأمن وهادئ

يكون مستوى وقوفه أعلى من المجموعة كوقوف على درجه أو حجر (غير أثري)ليراه ويسمعه الجميع

المعالم الطويلة مثل الأعمدة يمكن رؤيتها أفضل عن مسافة قصيرة

لا يسد الأرصفة والممرات

• يفكر ويقرر مسبقا الأماكن الأنسب والأجمل لمشاهدة أحلى المناظر ويقف عندها.

• كيفية الإشارة إلى الأشياء والشرح عنها:

يجب التحديد بدقة عن الشيء إليه كان يقال (العمود الثالث على اليمين مدخل شارع

الأعمدة التاج الكورنثي)

قد يحتاج الشرح أحيانا أن يكون مسبقا كأن يكون الشيء موضوع الشرح في مكان ضيق لا يلسع للتوقف عنده لجمع غفير عندها يجب الشرح مسبقا والاكتفاء بالإشارة إلى

هذا الشيء حال الوصول إليه مع التذكير بأن الشرح تم مسبقا.

عدم التوقف قرب الأشياء موضوع الشرح باقتراب شديد اذا كانت طويلة وإنما على

مسافة قصيرة للتمكن من مشاهدتها بشكل أفضل.

يتنبه المجموعة لضرورة النظر في جميع الاتجاهات بعد النظر للشيء موضوع الشرح

لربط مع محيط الشيء

- الصوت:
- ليكن الصوت واضحاً، ويتوجب على الدليل السياحي التكلم بسرعة معتدلة وبصوت مسموع، كما ويجب التنوع من طبقات الصوت المستخدم.
- توجيه الصوت نحو أبعد شخص في المجموعة
- استخدام كلمات بسيطة وتجنب استخدام الكلمات المعقدة أو المتخصصة جداً.



- عدم الخجل من تدخل لهجة الدليل السياحي في اللغة التي يتكلمها طالما كانت مفهومة للمجموعة فهي محببة أحياناً.
- إظهار الحماسة والتفاؤل في الصوت أثناء الشرح.
- إرفاق الصوت بالتواصل البصري بالعين مع جميع أفراد المجموعة السياحية أثناء الشرح.
- على الدليل السياحي أن يراقب حركات جسمه ويدع صوته ينساب وحده.
- سرعة السير:
- الانتباه لمقدرة أفراد المجموعة على السير
- على الدليل السياحي أن يبقى آخر شخص في المجموعة أثناء السير على مرأى عينه.
- الانتباه لحالة تخلف بعض أفراد المجموعة منى الالتحاق بالمجموعة السياحية حال الانعطاف وعند الزوايا.

انتظار وصول آخر أفراد المجموعة لبدء الشرح.

عدم الإكثار من عدد الوقفات كي لا يحدث إرباكات في السير.

• التصرف الحكيم جال وقوع أي حادث أثناء المشي:

تمالك الأعصاب والمحافظة على الهدوء.

على الدليل السياحي عدم محاولة فعل أي شيء غير متأكد منه أو غير قادر عليه

إبقاء المصاب هادئاً ودافئاً والإرسال السريع في طلب المساعدة

• مراعاة عوامل السلامة والأمان:

الحذر في حال عبور الشوارع

التأكد من أن عبور الشوارع يتم حسب الشواخص المرورية التي تسمح بعبور المشاة

تحذير المجموعة بأن يتوخوا الحذر

المشي مع المجموعة على الأرصفة والأماكن المخصصة للمشاة

التأكد دائماً من عدد المجموعة

تنبيه المجموعة لأية أخطار قد تصادفهم مثل تساقط حجارة وجود حفر، وجود عوائق...

عدم التحرك من أي نقطة قبل التأكد من أن المجموعة جاهزة تماماً فلا أحد متغيب ولا أحد

مشغول بالتقاط الصور ولا يتحدث لأحدهم مع أحر يدون انتباه

على الدليل السياحي أن تبقى عينة مفتوحة جيداً فقد يمر في نفس الطريق مئات المرات وكل

مرة قد يتعلم شيء جديد

الانتباه جيداً حسب المواسم للطيور والأزهار وأية فعاليات مثيرة للاهتمام والانتباه

مراقبة حركة مشي المجموعة دائماً والتأكد من عدم وجود ما يعيق أحدهم من متابعة المسير

كتعب أحدهم، ولا يجب ترك ملتقي الصور التحكم بالمجموعة.

التنوع في مواضيع الشرح فيما يناسب الجميع

مشاركة المجموعة في الحديث والنقاش

على الدليل السياحي أن يكون إيجابي التفكير، متغائل النظرة

يجب على الدليل السياحي مراقبة نفسه، أفعاله، أقواله، حركاته.

## • الاستراحات:

يجب الانتباه والدقة في وقت الاستراحة فإذا أعطى الدليل السياحي المجموعة السياحية استراحة لمدة عشر دقائق لا أكثر.

## 2-المعلومات والشرح:

### • ما يجب على الدليل السياحي فعله:

أن يعرف موضوعه ويكون قادر على شرحه جيدا فإذا كان واثقا من هذا يكون واثقا من نفسه

استخدام ما يعلمه السائح والإضافة عليه

عدم الخجل من القول على ما يعلم بأنه يعلم وإذا أستطاع أن يعلم الإجابة من خلال

الجولة فيعطي الإجابة حين يعلم(البحث عن الإجابة حتى يجدها)

أن يكون دبلوماسيا في إجابته على الموضوع الحساس

إقتصار التفاصيل أثناء الشرح على ما هو ضروري إلا إذا كان مع خبراء ينتظرون التفاصيل.

أن يكون خلقا مبدعا في روايته ولا يجعلها جامدة.

أن يحمل معه مجموعة الجيب المتخصصة بالطيور أو النباتات إذا أستدعى الأمر ذلك فقد

تفيد الاستعانة بمرجع في حالات المجموعات المتخصصة

### • ما على الدليل السياحي تجنبه:

أن يتكلم عند لا يكون لديه كلام مفيد.

أن يتظاهر بأنه خبير فيما لا يعلم.

أن يقول عبارات تشعر المجموعة بالتشاؤم مثل... (في الأيام الجيدة...) (للأسف..) (في

العادة يكون هذا أفضل..) (تمنيت لو استطعنا..) (تأملت أن نستطيع..)

أن يورط نفسه في مواضيع حساسة للمجموعة مثل الدين ، السياسة ، الجنس ، كرة القدم

(لبعض الشعوب) إلا إذا كان دفاعا عن مبادئ وقين وحقوق الأمة .وليمون دبلوماسياً .

أن يحاول أن يبدو خبيرا بكل شيء .

أن يقوم بالشرح أثناء المشي .

## ❖ رابعا - عند انتهاء الجولة:

على الدليل السياحي إعلام المجموعة بانتهاء الجولة وأين هم الآن وإلى أين يفترض أن يتجهوا .. يشكر الجميع على قدومهم بابتسامته المعهودة منذ بدء الجولة ويجب على الأسئلة والاستفسارات ويودعهم بنفس حرارة اللقاء .

## (2)الدلالة السياحية داخل القاعات

### أولا-المحاضرة المعدة مسبقا :

- جمهور المستعين :  
من المهم جدا معرفة نوعية جمهور المستعين من حيث اهتماماتهم ، عددهم وأعمارهم وأن نحدد ونعرف مسبقا ماذا يتوقعون لبناء خطة المحاضرة لإيصال الفكرة التي نريد إيصالها وإشباع حاجاتهم للوصول لهدف المحاضرة سواء تسويق البلد المراد تسويقه (سورية\_ الأردن \_مصر... )أو إلقاء الضوء على الموضوع الذي تدور حوله المحاضرة فالمهم لدى منظمي الرحلات السياحية غير الذي يهم طلاب التاريخ والآثار مثلا .

### ● الأدوات اللازمة:

التحضير المسبق والجيد للأدوات اللازمة ومعرفة الإمكانيات يساعد في التنظيم والتخطيط للمحاضرة وتسهيلا على المحاضر في الأداء وعلى جمهور المستعين في الفهم مما يؤدي لمزيد من الاطمئنان والثقة بالنفس وهو من أهم عناصر نجاح المحاضرة ونعني بالأدوات مثلا (خرائط ، قوائم البيانات ، أجهزة العرض ، أجهزة الصوت، أجهزة الإشارة - ليزر أو مسطرة- ، الشفافيات ، الصور، لوح الكتابة، أقلام الكتابة ، ممحاة ،أفلام الفيديو،...)

## • الوسائل:

إن أعداد الأدوات اللازمة لإعطاء محاضرة جيدة عن موضوع مهم لجمهور مهتم لا يكفي بدون وسائل للوصول للهدف المرجو من المحاضرة وهناك فرق بين الأدوات والوسائل لا يكاد يتركه الكثيرون ونقصد بالوسائل (القاعة، صوت المحاضر، نظام الإضاءة ، نظام التهوية) ولمزيد من الإيضاح نقول مثلا بأن الباص أو الطائرة هي وسيلة المواصلات وكروسي الطائرة هو أداة الراحة للركاب ومثل آخر أن الجليل السياحي هو أداة قيام فعل الشرح وصوته هو الوسيلة ، ومن هنا يكون حسن استخدام الوسائل هو السبيل والشفافيات هي لأداة وشرح ما فيها هو الوسيلة فإن فقد الدليل صوته مثلا وهو في مدينة تدمر إلا يجب علية البحث عن ونسبية أخرى لإيصال المعلومة

## • مواصفات ترتيب وتحديد المكان:

تحتم الضرورة على من يريد إعطاء محاضرة في قاعة أن يطلع على القاعة قبل المحاضرة ومعرفة أكبر قدر ممكن من المعلومات عنها من مداخل ومخارج ، عدد المقاعد ، المساحة ، المسافة من مكان وجودة إلى القاعة ، المسافة التي سيقطعها الحضور للوصول إلى نوقع القاعة في أي جزء من الدولة والمدينة ، الإمكانيات الفنية ، التجهيزات ، من سيعاونه (فني الإضاءة وفني الصوت) وهنا نذكر ن الدليل السياحي قد يكون المسؤول عن اختيار القاعة وإعداد الترتيبات كاملة فإذا كنت في بلدك وتنوي إعطاء محاضرة لمجموعتك في هذه الحالة تكوم هناك معلومات أخرى يجب عليك أخذها لعين الاعتبار مثل وجود الحمامات وأبواب الطوارئ على سبيل المثال .



## ❖ التوقيت :

وقت المحاضرة (الشهر ، اليوم ، الأسبوع ، الساعة ) من أهم عناصر نجاح أو فشل اي نشاط فاذا سوقنا سورية في فصل الشتاء في الدول الإسكندنافية وتكلمنا عن قضاء الصيف في سورية مثل فهذا أكثر جدوى من التكلم عن قضاء فصل الصيف في سورية والمستمعين يعانون حرارة فصل الصيف عندهم والتي هي بكل تأكيد أكثر اعتدالا من حرارة الصيف عندنا . كذلك التأكد قبل توقيت المحاضرة من الوقت المناسب الذي يعد فيه مسوقي الرحلات برامجهم واذا أردنا الحديث عن السياحة الدينية فالأفضل ترتيب ذلك مع الأحداث والمناسبات الدينية مثال(رحلات العمرة للقادمين من القادمين من ماليزيا وإندونيسيا ) وأما بالنسبة للدول المجاورة مثل الأردن والبنان فالانتباه لجدول العطلات لديهم للتركيز على أسبوع معين أو أيام معينة ، ولتوقيت المحاضرة علاقة لنوعية الحضور فيوم العطلة فقد يكون الأنسب إذا كان الحضور من الراغبين بالسفر ولكن ليس كذلك لموظفي مكاتب بيع الرحلات السياحية مثلا ،وأیضا أية ساعة من النهار ستكون المحاضرة بحيث تثبت من خلال الأبحاث ان الانسان يكون أكثر استيعابا في ساعات ما قبل الظهر ولا ننسى مدة المحاضرة وضرورة إعطاء عنصر التشويق أهمية للتغلب على رتابة الحديث والشعور بالملل عند الحضور .

## ❖ الهدف :

كل عمل أو نشاط يقوم به الانسان يجب ان يكون له هدف ولا بد لنا أن ندرك أهمية وضع هدف واضح للمحاضرة وقد يكون الهدف ايصال معلومات فقط عن البلد المراد تسويقها \_سورية مثلا \_ليقوم الداعي (سواء مكتب سياحة أو جمعية أو جامعة ) بمتابعة ذلك حسب أهدافه النهائية كالقيام بالبيع أو القاء المزيد من الضوء على موضوع معين من وجهة نظر أخرى ، وقد يكون الهدف البيع المباشر لرحلات البلد المراد تسويقها ، كما يحدث على البواخر القدمة الى ميناء اللاذقية مثلا حيث تكون هناك محاضرة عن سورية واثارها يتم في نهايتها بيع الركاب هذه الرحلة الى دمشق القديمة أو تدمر مثلا ولتحديد الهدف أهمية كبرى في التركيز ووضع خطة المحاضرة لتحقيقه.

## ❖ ردود الفعل:

يدل رد الفعل على مدى التأثر بالفعل أي أن تفاعل المستمعين مع المحاضر بالأسئلة والاستفسارات يدل على الاهتمام والابتسام والضحك على مزحة أو تعليق أطلقه المحاضر يظل على انتباه وفهم لما يقال ولمتابعة ردود الفعل أهمية للمحاضر ليقوم مدى انتباه وفهم ومتابعة المستمعين له مما يمكنه من ارادة أفضل للمحاضرة للوصول الى نتائج .



كنا قد تكلمنا عن الهدف وردود الفعل ويهمننا في نهاية المحاضرة معرفة نتيجة الجهد المبذول والوقت المستثمر وتبنى النتائج على مدى تحقق الهدف فمثلا إذا كان البيع المباشر هو الهدف وتحمس العديد من الحضور وسجوا اسمائهم للرحلة ودفعوا رسوم المشاركة فبالأكد النتيجة جيدة، اذا كان الهدف تسويق البلد وكانت ردود الفعل من خلال الأسئلة جاءت لتستفسر اذا كان جمهورية أو مملكة أو اذا كان في آسيا أو أفريقيا أو مثل هذه الأسئلة فإن النتيجة واضحة فشل المحاضر ، وإن قام الحضور بمغادرة القاعة خلال الدقائق الأولى فيكون واضحا أن هناك شيء ما حدث أو يحدث خطأ لذا كان لابد من التقييم .

## ❖ التقييم:

لابد في نهاية المحاضرة من عمل تقييم للنتائج للاستفادة والتحليل لعناصر القوة والضعف وقد يكون التقييم عن طريق استبيان يوزع على الجميع أو أسئلة شخصية لعينات عشوائية وهناك عدة

طرق لإعداد وتحليل الاستبيان يقوم بإعدادها وتحليلها مختصون ويستفيد من نتائجها الداعي والمحاضر لتدارك الأخطاء وتطوير الأداء .

### ❖ أسلوب مقترح لإعطاء محاضرة :

- 1- Sale yourself (سوق نفسك)
- 2- مجاملة الضيوف (جمهور المستمعين) وشكرهم على الحضور وذكر ما يفتخرون به في بلدهم من خلال المحاضرة .
- 3- على الدليل السياحي أن يكون ممثلاً ناجحاً ولا يكن مهرجاً .(عدم الانجراف إلى التهريج)
- 4- عرض خارطة تبين موقع البلد المراد تسويقه ثم استخدام خارطة تفصيلية .
- 5- تقديم ملخص لما ستغطيه المحاضرة (خطة المحاضرة).
- 6- الشرح بخط بياني نتساعد من التشويق قدر الامكان (في الصوت والمواضيع).
- 7- استخدام صور وموسيقى أثناء الشرح تبين العادات والتقاليد ، أزياء شعبية ، رقص شعبي ،طريقة خبز المشروح ،ضيافة القهوة ، التركيز على أن الشعب مضياف .
- 8- استخدام شفافيات وسلايدات معبرة وجمل قصيرة للشرح
- 9- تجنب مواضيع السياسة والدين والتركيز على التسامح الديني.
- ❖ 10- تكرار أم البلد المراد تسويقه خلال الشرح ليرسخ في ذهن المستمعين .

### ثانيا الشرح بدون تحضير مسبق :

لا تقصد أبدا بدون تحضير مسبق ان لا يراجع الدليل السياحي معلوماته قبل البدء بأي يوم عمل بل المقصود أن البرامج السياحية التي يوم بتنفيذها الدليل السياحي في معظمها برامج تقليدية يعيد على الأغلب في كل منها نفس المعلومات المعطاة للمجموعة السابقة ويلزمه لمحاضرة متخصصة أيام أو أسابيع أو حتى شهور من التحضير حسب أهمية الموضوع والحضور . سنتكلم عن نقاط محددة تساعد الدليل وتسهل عمله في الدلالة اليومية والتي تحتويها كل البرامج

السياحية مثل البرامج السياحية مثل المساجد والمتاحف والكنائس والتي تختلف طريقة إيصال المعلومات عن الشرح في المواقع المفتوحة أو المكشوفة من حيث :

المواقع المفتوحة	الأماكن المغلقة
كبيرة المساحة	صغيرة المساحة
اختيار أكثر لاختيار مكان مناسب لتجميع المجموعة والشرح	عدم وجود اختيارات كثيرة لاختيار مكان لتجميع المجموعة للقيام بالشرح
امكانية اكبر لاختيار طبقة الصوت	عدم امكانية استخدام امكانيات الصوت
ما تتم مشاهدته في الغالب معالم اثرية ومنحوتات ونقوش كبيرة الحجم	حرص اكبر على المعروضات ووجود انظمة حماية وسلامة وشروط وتعليمات مختلفة

مما تقدم ذكرى نرى انه يتوجب على الدليل السياحي مراعاة خصوصية كل موقع واتباع أسلوب الاكثر ملائمة للشرح وعليه إعطاء بغض التعليمات لمجموعته كما سيتم توضيحه تاليا :

### في المساجد :

- 1- عدم الدخول أثناء الصلاة (باستثناء مجموعات الحجاج).
- 2- إدخال السياح من الباب المخصص لهم.
- 3- إعلام المجموعة وبشكل مسبق بوجود خلع الحذاء قبل دخول المسجد ووضع عباةء بالنسبة للإناث وتغطية الشعر .
- 4- اختيار زاوية مناسبة لتجميع المجموعة للشرح لهم بدون إزعاج الآخرين سواء أكانوا مصليين أو مجموعات أخرى على أن تكون إمكانية رؤية المنبر والمحراب متاحة للجميع.

5- شرح أهمية المسجد وأقسامه ودوره عبر التاريخ وأهمية اتجاه القبلة إلى مكة المكرمة كمركز التوحيد.

6-مراعاة الوقت المتاح حسب البرنامج السياحي وحسب مواعيد الصلاة.

7-إعطاء الشرح وهم جلوس إذا كان مطولا نسبيا إن لم يضايقهم الجلوس.

8-اعطاء وقت حر للتصوير قبل أو بعد الشرح وإعلام المجموعة بذلك قبل الشرح ليستمعوا بانتباه.

9-استخدام قلم الليزر في بعض الأحيان في الشرح للإرشاد إلى الأقسام المسجد الداخلية.

10-الاستماع وفهم الاسئلة لأن الكثيرين من السياح قد زاروا بلاد إسلامية أخرى وعدم الإجابة لا تعلم(مثال: أنواع المآذن-شكل الهلال لون القبلة).

11-ضرورة تذكر وجود حساسية الفرق بين الأديان أثناء الشرح والإجابة على الأسئلة.

12-اتباع تعليمات رجال الدين والقائمين على المسجد.

13-التأكد من إعطاء وقت المغادرة ومكان الالتقاء قب لإعطاء وقت التصوير.



❖ في الكنائس :

1-عدم الدخول أثناء الصلاة (مالم تكن المجمعرة مسيحية أو تابعة لنفس الطائفة).

2-ذكر الطائفة التي تتبع لها الكنيسة للمجموعة.

- 3-الشرح عن الأهمية التاريخية للكنيسة التي ستزورها المجموعة.
- 4-استثمار الفرص لبيان روح التسامح الديني في الجمهورية العربية السورية
- 5-ذكر زيارة البابا إلى سورية عام 2001
- 6-تذكير المجموعة مسبقا بضرورة احترام أماكن العبادة بعدم إحداث إزعاج
- 7-إعلام المجموعة بالسماح أو عدم السماح باستخدام الكاميرات.
- 8-إدخال المجموعة من الباب المخصص للدخول.
- 9-الشرح بصوت لا يؤدي ولا يزعج الآخرين.
- 10-جمع أفراد المجموعة في لأقرب دائرة ممكنة قرب الدليل السياحي..
- 11-اعلام المجموعة بان هناك وقت للتصوير لضمان انتباههم واستماعهم للشرح.
- 12-الاجابة على الاسئلة بما يعلمه الدليل السياحي ومتأكدا من مصادر معلوماته.
- 13-استخدام قلم الإشارة(الليزر) في الشرح داخل الكنيسة.
- 14-تذكر دائما حساسية الفريق بين الطوائف المختلفة فلا نقاش في موضوع عقائدي.
- 15-الانباه لتعليمات رجال الدين،
- 16-قبل إعطاء وقت التصوير ،إعطاء وقت المغادرة ومكان التجمع.



## ❖ في المتاحف:

تجدر الإشارة هنا بأن سورية غنية بالمتاحف المتنوعة الاختصاصات من المتاحف الأثرية والتاريخية والطبية والحرية والمهتمة بالخطوط القديمة والزراعية وغيرها، وأن بعض هذه المتاحف تستغرق زيارتها ساعات طويلة أو أيام بالنسبة للمجموعات الأثرية المختصة بالأثار والتاريخ والفنون القديمة مع التويه في أن الكثير من هذه المتاحف لا يسمح باستخدام الكاميرات والتصوير لمعروضات المتحف وأثناء زيارتنا للمتاحف يجب مراعاة بعض النقاط الواجب اتباعها:

1-التأكد من أيام وأوقات زيارة المتحف.

2-الترتيب مع الزملاء من الأدلاء السياحيين قدر الإمكان بالنسبة للدخول والتواجد داخل المتحف والوقت.

3-ذكر أهميه وسبب اختيار هذا المتحف بالذات لزيارته.

4-أعلام المجموعة السياحية بتعليمات زيارة المتحف مثلا عدم لمس المعروضات وعدم اجتياز الخطوط وفيما إذا كان يسمح بالتقاط الصور أم لا وأن التدخين وتناول الأطعمة داخل الزيارة ممنوع.

5-الايضاح للمجموعة بأنه لا يوجد (أو يوجد) رسوم على آلات التصوير داخل المتحف وفي الأماكن المخصصة لذلك قبل الوصول إلى المتحف وقبل الحافلة السياحية.

6-الايضاح للمجموعة وهم في الحافلة السياحية حجم المتحف وأقسامه الرئيسية.

7-ذكر أهم موجودات المتحف وتبيان مواقعها.

8-التزام الدليل السياحي بالتعليمات التي يعطيها للمجموعة فلا يدخن ولا يقوم بالإزعاج للأخرين.

9-اعطاء المجموعة وقت المغادرة ووقت ومكان التجمع.

10-الالتزام بالصوت المناسب أثناء الشرح داخل المتحف بحيث لا يزعج الآخرين

11- استخدام أدوات الإشارة المسموح بها (المؤشر ، الليزر).

12- استخدام اللغة السهلة البسيطة وتجنب اللفظة والابتعاد عن الدخول في التفاصيل و الابتعاد عن الدخول في التفاصيل مالم تستدعي طبيعة المعروضات غير ذلك.

13- الربط بين شخصية السائح واهتمامه مع المعروض.

14- الربط بين معروضات المتحف وما هو مستعمل في العصر الحالي في الحياة اليومية من أدوات.

15- إذا أخرج الجلي السياحي بسؤال لا يعرف الإجابة عليه، يمكن الاستعانة بموظف المتحف أو المعلومات المكتوبة بجانب الأثر. المتحف الوطني بدمشق



### (3) فن قيادة المجموعات السياحية ذات الاهتمامات والحالات الخاصة:

لقيادة أي مجموعة يجب علينا ما يلي:

• معرفة اهتمامات المجموعة مثل هواة القطارات ، مراقبي الطيور، آثاريين ، مشي وتسلق الخ...

• الاستعانة بالخبراء:

1- لتجديد المعلومات التي تحتاجها المجموعة وما نستطيع تقديمه من هذه المعلومات ومعرفة المراجع للرجوع إليها عند الحاجة

2- تجهيز هذه المعلومات لتكون واثقا من استطاعتك تقديم المعلومات الضرورية ولو لم تكن غيبا أو على الأقل مصادر البحث عن الإجابة عن أي سؤال .

3- تجهيز الأدوات والوسائل اللازمة لتنفيذ البرنامج.

4- ترتيب الأفكار مسبقا بخصوص الشرح والتعليمات التي سيعطيها الدليل السياحي من حيث الأهمية والتوقيت.

5- العمل على اعداد برنامجي عمل منفصلين احدهما عام وهو ما يتعلق بالمجموعة ومنجوب المكتب (ان وجد) وافراد طاقم العمل الاخرين (القطار ، المركب ، المحمية ، المرافقين ، الأمنين)

وفي محاولة لإعطاء نماذج عن بعض المجموعات ذات الاهتمامات والحاجات الخاصة فقد اخترنا بعضها مما يمكن استخدام تقنيات الدلالة السياحية المطبقة عليها لقيادة مجموعات أخرى مشابهة وكان اختيار النماذج مما هو موجود فعليا ويلزم الدليل السياحي معرفة كيفية التعامل مع مثل هذه المجموعات

#### ❖ أولاً-هواة القطارات :

في كثير من الدول الأوروبية هناك اندية وتجمعات خاصة لهوات القطارات ، خاصة القطارات البخارية وهم يسافرون عبر البحار والجبال لركوب قطار بخاري لدقائق معدودة و حتى لمشاهدته ومراقبه دخانه وسماع صافرته . هذا النوع من المجموعات السياحية له أدلاء سياحيين متخصصين في بعض الدول الأوروبية وعلى الأخص بريطانيا والمانيا يهتمون بشرح أدق التفاصيل .



القطار البخاري في مدينة سويسرا

ونادرا ما يوجد متخصصين من الأدلاء السياحيين في الوطن العربي كاملا للعمل مع هذه المجموعات الاتية خصيصا لمثل هذا النوع السياحة وعلى كل حال فليس متوقعا أو مطلوبا من الجليل السياحي أن يكون خبيرا في القطارات ولكن المطلوب أن يعرف كيفية التعامل مع السياح الذين تشتمل برامجهم على ركوب القطار الذي بدأت بعض المكاتب السياحية في السنوات الأخيرة بإدراجه ضمن برامجها :

1- الاحتفاظ الدائم بالأوراق التي تحتوي المعلومات التفصيلية عن الخط الحديدي الحجازي

2- على الدليل السياحي حفظ المعلومات البسيطة عن الخط الحديدي الحجازي مثل تاريخ انشائه عدد الرحلات الحالية اسبوعيا ،سبب انشائه ..الخ

3- اعلام المجموعة بوقت الوصول من الفندق الى المحطة

4- اعلام المجموعة بالبرنامج(مالم تكن هناك مفاجآت)

5- التأكد حال الوصول الى المحطة قبل الصعود الركاب من: مواقع دورات المياه ،توفر الماء ، أية قطارات ستستخدم ، أي راس سيجر القطار والاستعداد لإيضاح ذلك المجموعة .

6- تنبيه المجموعة عن أماكن خطر القاء الحجارة على القطار وحمايتهم في هذه المناطق

7- حمل الهاتف النقال دائما احتياطا لأي طارئ

8- التأكد من ارتداء الملابس المناسبة حيث من المتوقع التعرض للشحوم والزيوت (قد يكون الجينز مناسباً في هذه الحالة)

9- التنقل بين عربات القطار بتمهل ومحاولة مجاملة الجميع .

10- التفهم عن سبب توقف القطار فقد يكون السبب عطل طارئ أو مفاجأة للمجموعة أو الوصول إلى موقع النزول .

11- ارشاد الركاب لدرجات النزول الأسهل ومساعدتهم وتذكيرهم بعدم ترك شيء في القطار.

12- عدم التدخين داخل القطار حتى لو دخن الركاب

13-اغلاق شبابيك القطار قبل دخول الانفاق واعلام الركاب لأخذ احتياطاتهم أما بالنفس العميق أو وضع محرمة على الانف للتخفيف من اثر الدخان .

14-عند نزول المجموعة من القطار لتصويره على الدليل السياحي أن يتجنب الظهور في الصور فالقطار فقط هو اهتمامهم .

#### ❖ ثانيا - هواة مراقبة الطيور :

إن مراقبة الطيور متعة كبيرة لمن يملك ولو قدرا ضئيلا من المعلومات عن الطيور ويتوقع السائح المهتم بالطيور من الدليل السياحي المرافق له أن يرشده لهذه الأماكن وعلى الدليل السياحي أن يكون مهياً للقيام بالمهمة على افضل ما يستطيع لهذا عليه ان يتبع الاسلوب التالي:

1-معرفة المعلومات الامة عن الطيور مثل مواعيد الهجرة ، اماكن تجمعها ، نظام المحميات وعددها ومواقعها ، موسم التكاثر ، ...الخ

2-حمل منظار حال مرافقة مثل هذه المجمعات وعدم استعارة منظار من أحد افراد المجموعة .

3-معرفة بأن الطيور وما يتعلق بها هو الأكثر أهمية للمجموعة وعدم محاولة شرح اي موضوع اخر عند مرتقتهم للطيور .

4-التحرك بهدوء والحذر من تسببب أي صوت قد يجعل الطيور تخاف فتطير بعيداً .

5-في حال مشاهدة مجموعة من الطيور اثناء سير الباص يجب التوقف والسماح للمجموعة بالتصوير والمراقبة .

6-عدم امساك واصطياد أي طير

7-عدم الانفعال أو ابداء اي استياء في حال قاطع أحد أفراد المجموعة الدليل السياحي أثناء قيامه بالشرح عن أي موقع لكي يلفت انتباه المجموعة لأحد الطيور .

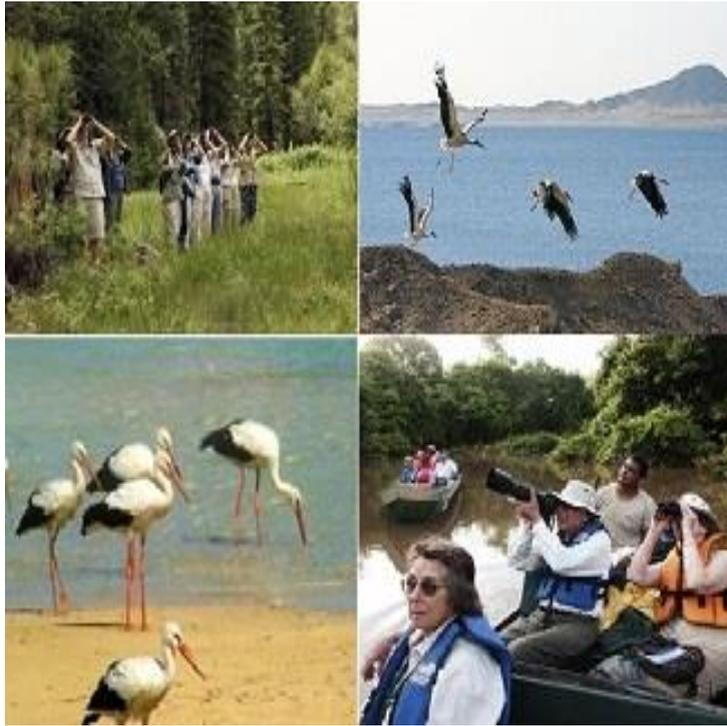
8- يتحرك أفراد مثل هذه المجموعات بشكل فردي عند مراقبة الطيور فالأفضل إعطائهم وقت المغادرة ومكان التجمع قبل النزول من الباص او قبل تفرقهم

9- اذا صادف وجود بعض الأفراد مع هذه المجموعة ولسوا مهتمين بالطيور فعلى الدليل السياحي محاولة مجالستهم ومجالمتهم وابعادهم قليلا عن المجموعة لكي لا يزعجوا المهتمين بكثرة كلامهم وعدم مشاركتهم بانتقادهم لزملائهم في حال فعلوا ذلك .

10- ذكر اسم الطائر الوطني للبلد .

11- بعد نزول الركاب من الباص يجب الترتيب مع السائق لأبعاد الباص اذا كانت الطيور قريبة من مكان وقوف الباص او ايقاف المحرك على الأقل .

12- ابداء الانتباه والاستماع والتعلم اذا حاول أحدهم شرح أي معلومة عن الطيور .



هواة مراقبة الطيور

## ثالثاً - الآثاريين والمؤرخين :

لعلماء الآثار اهتمام خاص وكبير بالمواقع الاثرية التي تمثل الحقب الزمنية والتاريخية ولهم حساسية خاصة تجاه تعامل الدول المختلفة مع كنوزها الأثرية وكيفية تعامل الشعوب مع مخلفات جدودهن التي تعتبر تراثا انسانيا وليس محليا فقط أي أنهم مهتمون بمعرفة القوانين والدوائر المتعلقة بالآثار ويجب ان لا يفوت الدليل السياحي أن العصور التاريخية ليست متشابهة في التاريخ وإن تشابه اسم العصر مثال على ذلك أن العصر الحجري الحديث في سورية أقدم من العصر الحجري الحديث في الصين أو بريطانيا ويستطيع الدليل السياحي في هذه البقعة من العالم أن يشرح عن كل الحضارات القديمة (مصر ، سورية ، العراق ،) وأن يقدم امثلة ملموسة يمكن مشاهدتها من بقايا العصور الكلاسيكية (الرومانية واليونانية) لهذا كله تبقى طريقة تقديمنا لهذه البقايا وفن التعامل مع هؤلاء المختصين على قدر من الأهمية ويمكننا في هذا المجال تقديم النقاط التالية :

- 1- على الدليل السياحي التأكد من معرفة المواقع حال استلام البرنامج من المكتب السياحي والاستفسار من دائرة الآثار عمل لا يعرف والرجوع لحوليات الآثار للتحضير المسبق قبل وصول المجموعة
- 2- استقبال المجموعات بالترحاب وتذكر اهمية الانطباع الاول في بناء الثقة والقام بالتعريف والتعرف
- 3- مناقشة مسؤول المجموعة أولا بالبرنامج الذي لديه ومدى مطابقته لما هو موجود مع الدليل السياحي .
- 4- البدء بفتح قنوات الاتصال مع أفراد المجموعة لمعرفة اختصاصاتهم لبناء الثقة بالنفس
- 5- اعطاء مواعيد الحركة الصباحية مع توضيح أهمية الوقت في الاستفادة القصوى من زيارة المواقع .
- 6- لبس الحذاء المريح وتذكر غطاء الرأس والملابس المناسبة والمريحة
- 7- الاحتفاظ دائما واستعمال ملطف الفم وتجنب استعمال العلكة .

- 8- حمل دفتر وقلم دائما لتسجيل اية معلومات واستفسارات .
- 9- عدم المبالغة بتقدير معلومات المجموعة وعدم الاستهانة بالقدر الذي يعرفونه .
- 10- عدم اعطاء معلومة لا يكون الدليل السياحي متأكد منها .
- 11- ذكر المراجع ومصادر المعلومات الي يتم ذكرها قدر المستطاع .
- 12- القيام بإيضاح التسلسل الزمني والتاريخي للمدينة الأثرية أو المواقع بشكل عام ويفضل توزيع ورقة مطبوعة بذلك على أفراد المجموعة من بداية البرنامج .
- 13- تحديد الوقت المنوي قضائه في كل موقع مع تحديد الوقت للأسئلة .
- 14- شرح مراحل تطور الاستيطان الزمني والتاريخي للمواقع حسب الموقع .
- 15- شرح كيفية اختيار الموقع لبداية الحفر فيه وكيفية تشكيل مجموعة الحفر .
- 16- ذكر أن هناك قانون للمحافظة على الأثار في البلد .
- 17- شرح مدى اهتمام البلد بالمحافظة على اثارها من حيث حماية ومراقبة المواقع ، تعيين حراس ، توثيق المعلومات الاثرية ، وجود جمعيات وأندية لأصدقاء الاثار ، نشر التوعية الأثرية عن طريق المحاضرات والندوات والنشرات والمجلات ، نشر حولية سنوية تضم خلاصة نتائج الحفريات
- 18- في حال زيارة حفرة قائمة محاولة الترتيب مسبقا والاستئذان من مشرف الحفيرة والتعريف عن النفس والمجموعة حال الوصول الى الحفيرة وتعريف المجموعة على مشرف الحفيرة .
- 19- السماح والاستماع والمناقشة اذا اراد اخذ افراد المجموعة المختصين الشرح عن موضوع معين
- 20- على الدليل السياحي أن يتذكر أنه الدرع الحصين والمدافع عن تزوير تاريخ البلد .

21- ضرورة استخدام اللقب العلمي حال مخاطبة اي فرد من أفراد المجموعة يحمل لقب علمي مهني مثل (دكتور ، بروفيسور )



اليمن القديم

#### ❖ رابعا - ذوي الحاجات الخاصة ( المعاقين حركياً ) :

لا يعني وجود إعاقة عند أي شخص أن مفردات الحياة توقفت لديه ، فالمعاقين حركياً يعيشون حياتهم ويمارسون هواياتهم ويسافرون لزيارة دول العالم والاستمتاع بمعالمها ونجد تالياً بعض النقاط المهمة المساعدة في قيادة مثل هذه المجموعات :

- 1- القيام بالتعريف عن النفس بشكل واضح اثناء الترحيب بالصدق بالمجموعة
- 2- مطابقة البرنامج المعطى من مكتب السياحة مع برنامج مسؤول المجموعة .
- 3- التعامل مع المجموعة بروح التعامل وليس بشعور الشفقة . فهم ضيوف يجب معاملتهم على هذا الأساس .
- 4- شرح التسهيلات المتوفرة سواء في حمامات الغرف في الفنادق ، الممرات المتخصصة في الفنادق والمنشآت الأخرى وعلى أرصفة الطريق .

5- القيام باختيار الطرق الخالية من الادرار

6- إن المعاقين حركيا عادةً ذوي ثقافة عالية فلا يجب الاستهانة بالمبالغة بمعلوماتهم ولا المبالغة بتقديرها

7- الاستماع الجيد لأي ملاحظة وأخذها بجدية

8- استخدام اجهزة اتصال لاسلكية إن توفرت وهي أجهزة استماع تكون مع الدليل السياحي محطة الإرسال يضع أفراد المجموعة سماعات على أذانهم ليسمعه عن بعد .

9- تجنب إيقاف المجموعة في المداخل والمخارج والأماكن الشديدة الازدحام .

10- خلال الشرح يجب إعطاء الاتجاهات بدقة ووضوح باستخدام اليد اليمنى للإشارة للجهة المنى واليد اليسى للإشارة للجهة اليسرى مع بقاء اليد الأخرى الى جانب الجسم وعلى الدليل السياحي أن يتذكر إذا كان وجهه للمجموعة أن يمينه هو يسار المجموعة ويساره هو يمين المجموعة .

11- عند النية بتحريك المجموعة يجب إعلامهم بذلك قبل البدء بالحركة والتأكد من وجود الجميع عند الحركة

12- الاقصرار في وقت الزيارة والزيادة في الشرح

13- تجنب اوقات الازدحام في بدء الزيارة أو فترات الطعام وعند المغادرة وعدم البدء باكرا

14- محاولة التوقف في الفندق بين الزيارات ليتمكن أفراد المجموعة من الاستراحة واستخدام الحمامات



## خامساً - هواة المشي والتسلق :

تحتاج ممثل هذه المجموعات اشخاص يتمتعون بلياقة بدنية عالية ، صحة جيدة ، جسم رياضي اضافة للإمام بمبادئ الاسعافات الأولية وكيفية اعداد المخيمات ، ومهارات اخرى كاستخدام البوصلة وغيره ، وتكون الأجرة اليومية للدليل السياحي في العادة لمثل هذه المجموعات أعلى من الأجرة اليومية المدفوعة للمجموعات الأخرى نظراً للصعوبات والمخاطر التي تواجهه من يقود مثل هذه المجموعات بما يلبي حاجاتها ويحافظ على سلامتها فيساعد على استقدام مجموعات أخرى ، لذلك يجب مراعاة ما يلي :

1- حال استلام البرنامج من المكتب السياحي ، يجب مراجعته بدقه والاستفسار عن خط السير والخدمات المشمولة ، والأهم التأكد من معرفة لخطوط السير المطلوبة ، ومواقع التخيم إن كانت ستجهز من قبل المكتب ، والاحتفاظ بنسخة من قائمة الاسماء والمعلومات والتي تحتوي عدة معلومات ضرورية

2-مراجعة المعلومات والتأكد من حالة الطقس وتوفر الخرائط والاستعانة بالخبراء .

3 - التأكد من وجود المرافقات الرسمية والأمنية قبل بدء البرنامج والتعاون مع الشرطي السياحي المرافق (ان وجد)أثناء تنفيذ البرنامج .

4- تذكر أهمية الانطباع الأول عند لقاء المجموعة ، والتعريف عن النفس بالابتسامة والترحيب بالمجموعة

5-مراجعة البرنامج مع مسؤول المجموعة لمعرفة ان كان هناك اي اختلاف ويجب أن يكون التنسيق كامل مع طول فترة تنفيذ البرنامج .

6- الاقتراب من المجموعة بفتح قنوات الاتصال مع كل منهم لمعرفة من سبق له زيارة البلد وهل قام بتنفيذ البرنامج وماهي تجاربهم السابقة لمعرفة توقعاتهم من هذه الزيارة

7- ايضاح المسافة المنوي قطعاً مشياً أو تسلقاً ،والوقت التقريبي الذي ستستغرقه الرحلة قبل مغادرة المجموعة الباص .

8- ذكر النقطة التي سيتم مغادرة الباص عندها لتتمكن المجموعة من أخذ ادواتها ومستلزماتها وأيضاً النقطة التي سيتم لقاء الباص فيها لاحقاً .

9- التأكد من حمل المجموعة لطعام وماء كافي لمدة المشي وعدم حمل ما لا يلزم .

- 10- التأكد من وجود مستلزمات المشي وأدوات التسلق من حذاء مريح وحقيبة ظهر وعصي وغطاء للرأس وحبال.
- 11- في الأمور المالية ك شراء ماء أو طعام لا يجب على الدليل السياحي اتخاذ القرار نيابة عن المجموعة كذلك وعدم قيام الدليل السياحي بالدفع قبل أن يضمن من سيعيد له من قام بدفعه .
- 12- التأكد من عوامل السلامة والأمان أثناء المشي والتسلق وعند الاستراحة والتخييم حيث أن الدليل السياحي يكون هو المسؤول الأول .
- 13- التتريب مع الشرطي السياحي (ان وجد) أو أحد أفراد المجموعة ليكون الأخير أثناء المشي ومتابعة من قبله من أفراد المجموعة وفي حال التوقف إذا وثل الشرطي السياحي أو الشخص الأخير يعني أن الجميع قد وصل وعدم متابعة السير قبل التأكد من العدد .
- 14- يجب أن تتوافق سرعة سير الدليل السياحي مع معدل سرعة المجموعة لكي لا تكون هناك مسافة بعيدة بينه وبين البطيء سيراً من المجموعة .
- 15- اختيار مكان التوقف بحيث يمكن للجميع أن يرى الدليل السياحي بوضوح .
- 16- على الدليل السياحي أن يكون دائم التنسيق مع الشرطي السياحي (ان وجد) والأدلاء السياحيين المحليين وأهالي المنطقة كذلك مع ( المكتب السياحي عبر الهاتف النقل مع رقم طوارئ المكتب أو مدير العمليات ).
- 17- الحرص على وصول لمكان التخييم قبل مغيب المس للتمكن من اختيار مكان أمن .
- 18- على الدليل السياحي أن يكون أول من ينام وآخر من يصحو وإذا كان هناك ضرورة للحراسة فعلية أن يرتب مناوبة بينه وبين الشرطي السياحي (ان وجد ) أو بين مسؤول المجموعة .
- 19- إعطاء السائق أو أصحاب الرواحل مكان وموعد لقائهم مع المجموعة بشكل واضح ودقيق



## ❖ سادساً- مسوقي البرامج السياحية :

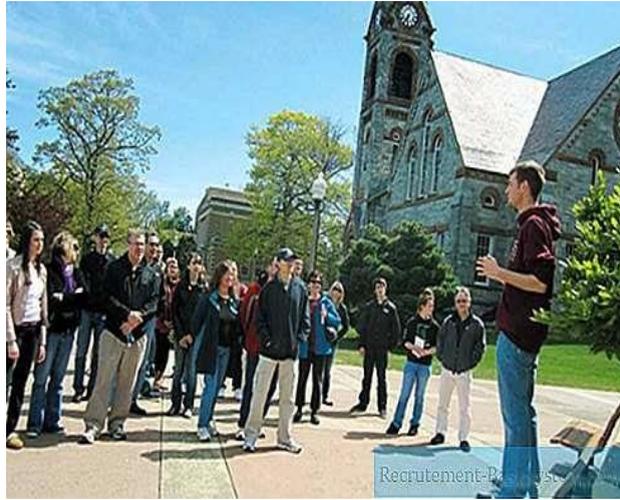
هم الموظفين العاملين في المكاتب السياحية التي ترسل المجموعات السياحية اي انهم يسوقون الرحلات، ويهتمهم جداً أن يعرفوا المعلومات الضرورية عن الامكانات المتوفرة في البلد من حيث المواقع ، البرامج ، خدمات المطاعم ، خدمات الفنادق ، مواقع الاستراحات ، محلات التسوق وهم مهمون جداً للمكتب السياحي والدليل السياحي ولكافة الفعاليات السياحية .

ببساطة هم مهتمون براحة السائح الذي سيرسلونه والخدمات التي سيتلقاها وهم عادة مدعون من قبل المكاتب السياحية أو هيئة تنشيط السياحة أو وزارة السياحة وحسب ترتيب أهمية الوقت لديهم فن الاطلاع على مرافق الفندق والمطاعم تأتي أولاً ويأتي الشرح التاريخي عن الموقع أخيراً ، وعادة ما تكون أعداد أفراد المجموعة من هذا النوع قليلة وعدد أيام الزيارة قليلة

عموماً لهذا النوع من البرامج اسلوب خاص يجب اتباعه يتلخص فيما يلي :

- 1- على الدليل السياحي أن يرحب بالضيوف باسم المكتب السياحي أولاً ثم باسمه
- 2- الالتزام حرفياً بما يطلبه المكتب السياحي من حيث الأماكن والتوقيت .
- 3- توشي الدقة في إعطاء المسافات بين المدن والوقت اللازم لقطعها .
- 4- يمنع على الدليل السياحي تعريف هذه المجموعة على أي مكتب سياحي اخر غير الذي استقدمهم حتى ولو طلبوا ذلك عليه القيام بإبلاغ المكتب السياحي الذي كلفه بالعمل فوراً .
- 5- الدليل السياحي رجل تسويق لبلده فعليه العمل بموجب هذا المبدأ ولا يبدي سوى الجانب الإيجابي ، وان ما يقال لأي زميل من نقد للفعاليات السياحية أو الاجراءات لا يصح قوله لأي زائر أجنبي .
- 6- التركيز في المعلومات على (الشمس ، البحر ، الرمل ، المياه الكبريتية ، الاستقرار ، المواقع السياحية )
- 7- التركيز على نوع السياحة التي طلب المكتب التركيز عليها (سياحة الحوافر ،السياحة الدينية ، البرامج العادية ) مع تبيين إمكانيات المكتب والخدمات التي يقدمها لزبائنه .

- 8- تبيين إمكانيات الأدلاء السياحيين في البلد وكفاءتهم ووجود من يتكلم اللغات المختلفة .
- 9- إعطاء أسعار الفنادق ليس من مسؤولية الدليل السياحي فعليه أن يتصرف بحكمة .
- 10- عدم اقتراح مالم يمكن عمله ولتكن و لتكن الاقتراحات قابلة للتطبيق ومبتكرة
- 11- القيام بزيارة الاستراحات التي يتوقف عندها الأدلاء السياحيين وأماكن التسوق وإعطاء فكرة عن إمكانية إعطاء وقت حر للسياح في المناطق المختلفة .
- 12- على الدليل السياحي أن يتذكر أن مجموعته قد زارت دول عديدة فيجب أن يبحث عن فرصته بين المنافسين ويزرع بلده في عقولهم



### سابعاً - كيفية الدلالة بأكثر من لغة :

تصدف في بعض الأحيان وجود أكثر من جنسية في نفس المجموعة يتكلمون أكثر من لغة أو قد تكون المجموعة من بلد واحد يعتمد على أكثر لغة مثل بلجيكا او سويسرا ، هنا نجد أن الحاجة تستدعي استخدام دليل سياحي يجيد أكثر من لغة القيادة مثل هذه المجموعة وبالطبع هذا يستنفذ جهداً كبيراً من الدليل السياحي وبالتالي أجرة أعلى تعادل الجهد المبذول وسنستعرض بعض الأمور المساعدة للقيام بالعمل على أحسن وجه ممكن :

- 1- محاولة معرفة اللغتين الرئيسيتين للمجموعة لأنه يصعب الشرح بأكثر من لغتين بنفس المستوى من المهارة لإيصال المعلومة .

2- إن اللغتين اللتين سيتم الشرح بهما متساويتان في الأهمية فيجب عدم التقليل أبداً من شأن أي منهما حتى لو كانت الأغلبية تتكلم وتفهم إحدى اللغتين بحيث لا يشعر المستمعين أن هناك لغة رئيسية وأخرى فرعية أو ثانوية .

3- يجب ان يكون الشرح بـكلتا اللغتين مغطياً لكامل الشرح مطابقاً ودقيقاً .

4- يجب تذكر أهمية التوقيت عند الشرح في الباص عن أي موقع بأن يكون الشرح بـكلتا اللغتين قد تم قبل المرور عن النقطة التي شرح عنها بحيث فقط يبقى تحديد اتجاه النظر يمين أو شمال عند الوصول لموضوع الشرح .

5- من خلال التجارب العلمية لقيادة المجموعة بأكثر من لغة نجد أن المجموعة التي استمعت إلى الشرح بلغتها سيبدأ أفرادها بالحديث مع بعضهم البعض ، يمكن معالجة الوضع بالصمت قليلاً ثم الطلب بلطف تخفيض صوت الحديث لأنه يؤثر على سمع الجزء الآخر من المجموعة للشرح .

6- أيضاً في المتاحف يمكن توجيه انظار القسم من المجموعة الذي انتهى من سماع الشرح باللغة التي يفهمها إلى مواضيع أخرى في المتحف وطل ملاحظاتهم ليتسنى القيام بالشرح باللغة الأخرى دون ازعاج أو مقاطعة وتبقى المجموعة كاملة تحت لأنظار .

7- على الدليل السياحي أن لا يبدأ الشرح بنفس اللغة فمثلاً اذا كان يشرح لمجموعة باللغتين الانجليزية والفرنسية معاً فليبدأ مرة باللغة الانكليزية ومرة باللغة الفرنسية ليتحقق الرضى لدى كامل افراد المجموعة .

8- تجنب إحراج أي قسم من المجموعة بأي فعل أو قول . فيجب على الدليل السياحي أن يكون دبلوماسياً ولا يسبب أي حساسية بلا داعي فبالرغم من أنهم من نفس من أنهم من نفس الدولة الا بينهم حساسيات خاصة مثل : الانجليز والاييرلنديين في بريطانيا أو سكان بلجيكا وغيرهم .

9- عند وجود سؤال من أحد أفراد المجموعة بإحدى اللغتين يجب اعادة السؤال باللغتين ثم الاجابة باللغتين .

10- على الدليل السياحي أن يتذكر بأنه يحجب عمله لهذا يتقبل التضحية بجزء من راحته ووقته .



السياحة مع أكثر من جنسيه

### ثامناً - قيادة فاقد البصر (الكفيفين) في المواقع :

لا يمنع فقدان البصر من الحياة والسياحة ، والتجول هو أحد أوجه النشاط الذي يمارسه كل شخص حي ، قد يتصادف أن يتواجد أعمى أو أكثر ضمن مجموعة سياحية يقوم الدليل السياحي بقيادتها وإذا لم يتدرب الدليل على مل هذه الحالة فلا شك أنه سيصادف مشكلة تتمثل في الحيرة التي سيواجهها في كيفية التعامل ، وسيشعر بالشفقة على هذا الكفيف القادم من بعيد لزيارة موقع لن يتمكن من التمتع بمشاهدته ، وسينطلق من شعوره هذا بالتعامل مما يسبب جرحاً وضيقاً للكفيف أكثر من حرجه وضيقه بفقدان بصره الذي اعتاد عليه وأصبح جزء من حياته اليومية ، إذن ما العمل؟ وكيف يجب أن نتعامل مع هذا الموقف؟

فلنتذكر إذن الله يعوض نقص أي حاسة أخرى في حاسة السمع والإدراك الذهني تكون قوية وإليكم فيما يلي بعض النصائح المساعدة .

1- حاول أن تدرك أحاسيس الكفيف بتغطية عينيك جداً لمدة خمس دقائق ثم دع زميلاً يعطيك الإيعاز والإرشاد للتحرك إلى جهة اليمين والشمال وما هو الشيء الذي في أمامك ويمين . يلزم

في هذه الحالة (التمرين) شخصين أحدهما ليقوم دور الكفيف فيسير بالضبط حسب إرشادات الشخص الآخر ثم يتم تبادل الأدوار لإدراك أحاسيس الأعمى وإدراك دقة إعطاء الإرشادات.

2- اعلم جيداً أن لكفيف ليس لديه خوف من المرتفعات أو خوف السقوط لأنه لا يرى الأبعاد التي يراها المبصرين لذلك يجب استبدال التحذير من القول احذر السقوط بالقول أنت على بعد ثلاث خطوات من حافة الجبل أو حافة الجدار أو النهر.

3- لا تحاول أبداً أن تمسك الكفيف إذا كان قريباً من السقوط تكلم معه وحذره بهدوء لئلا يصاب بفزع مفاجئ يفقده تركيزه الذهني فيسقط وإذا أردت مساعدته فاطلب إذنه لتمسك يده.

4- أنت العين التي يرى الكفيف خلالها فحاول أن ترسم صورة ذهنية في عقل الكفيف ليدير عما تتحدث، وإذا كان الموضوع الذي تشرح عنه صغير الحجم (تمثال مثلاً) فإنك تستطيع إضافة للشرح بالكلمات أن تسمح له باستخدام حاسة اللمس مما يعزز قدرته على الفهم والإدراك والتحليل.

5- لإعطاء فكرة عن المكان الذي تشرح عنه من حيث المساحة يمكنك استخدام الصدى كوسيلة وذلك بالتصفيق مما يمكن الكفيفين إدراك مساحة المكان وسعته من خلال صدى الصوت التصفيق مدرج بصري مثلاً.

6- في حال نزول الأدرج ضع أمام الكفيف شخص يرى وليضع الكفيف يده على أكتاف الشخص المبصر أمامه وفي حال كون المجموعة كلها كفيفين يكون الدليل هو الشخص الأول في الصف ويضع كل شخص يديه على أكتاف من أمامه، يمكن استخدام هذا الأسلوب في الأماكن الوعرة مع الكفيفين أيضاً .

وفي الختام نذكر بأن هذه مجرد أمثلة على أنواع المجموعات السياحية ذات الاهتمامات الخاصة وهناك الكثير والكثير غيرها مثل: هواة الفلك ومراقبة النجوم وهواة راكبي الخيل وراكبي الدراجات وراكبي الجمال ويمكن استخدام ودمج النقاط المختلفة التي ذكرت سابقاً .



جولة لإدراك أحاسيس الكفيف وإدراك دقة إعطاء الإرشادات المكفوفين في المتحف

## أمراض المهنة وطرق الوقاية

يتعرض الأدلاء السياحيين لأعراض وأمراض تنتشر بينهم أكثر من غيرهم لهذا يمكن اعتبارها جزء من أمراض المهنة حيث أن لكل منها أمراض تصيب ممارستها فمثلاً يتعرض المحاسبين لأعراض ضعف النظر بحكم أرقام كذلك تظهر أعراض ألام الظهر ، ألام الركبة والمفاصل ، السماط ، وأيضاً ارتباكات المعدة والتهاب الكولون وهذه أكثر الأمراض الشائعة بين الأدلاء السياحيين في مختلف أنحاء العالم وسنحاول تناولها بالتفصيل الموجز .

### ❖ أولاً- الام الظهر:

بحكم طبيعة عمل الدليل السياحي الذ يحتم الوقوف لساعات طويلة والجلوس لعدة ساعات أثناء تنفيذ كل برنامج مع عدم مراعاة القواعد الصحية للوقوف والجلوس وعدم المحافظة على القوام أثناء المشي بسبب تشوهات في الظهر وبالتحديد في أسفل الظهر وقد تكون أسباب ألام الظهر موضعية تتعلق بعملية بناء العمود الفقري وعضلاته المحيطة وفي هذا المجال يلعب العامل الوراثي دوراً كبيراً تزداد أهميته مع مرور الزمن وفي ظهور نظريات جديدة تدعم تأثير العامل الوراثي في ضعف العضلات المحيطة بالعمود الفقري . وكونها سبباً رئيساً في ظهور الامه وهناك أيضاً أسباب من الأجهزة في يؤدي بالتالي إلى علاج وانتهاء الام الظهر الحوض والبطن بالذات وعلاج مثل هذه الأسباب . ولدى أطباء اليوم قناعه بان معظم أمراض العصر ومنها ألام الظهر مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالحياة اليومية الخاصة والمشاكل المهنية والاضطرابات النفسية وهواجس العمل اليومية التي يعيشها الدليل السياحي المجبر على الاحتفاظ بابتسامته وهدوءه أمام الناس كاتماً معاناته بصمت ينعكس عليه جسدياً ونفسياً

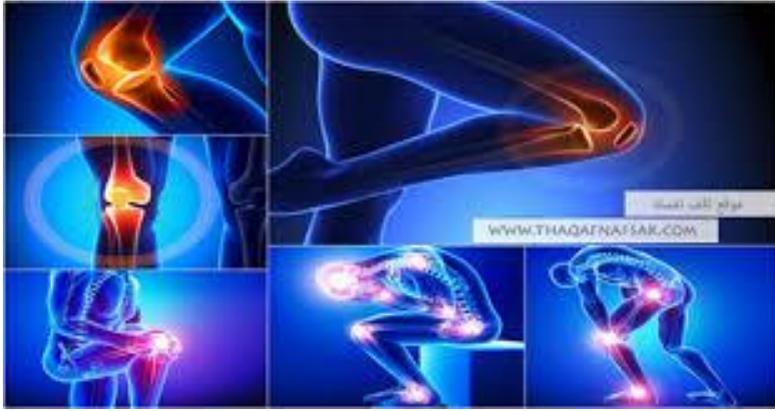


## • نصائح للوقاية من آلام الظهر:

- 1- تجنب الوقوف او الجلوس المتوال لمدة طويلة مع ضرورة تبديل الوضع من الوقوف إلى المشي إلى الجلوس بدل البقاء على الوضع لمدة طويلة .
- 2- تجنب أحناء الظهر عند رفع أي حمل والأفضل الوقوف بجانب ما يراد حمله ورفع جانبياً مع وضع القرفصاء والصعود بالحمل مع الحفاظ على وضع الظهر مستقيماً .
- 3- اتزان الظهر خلال المشي مع رفع أحمال حيث أنه من الأفضل تقسيم الحمل إلى جزئين يتم رفعهما معاً من كلا الجانبين .
- 4- خلع ولبس الحذاء من وضعية الجلوس بثني الساق باتجاه الجسم والحفاظ على الظهر بوضع مستقيم .
- 5- عندما يراد الشرح عن موع منخفض مع الاضطرار الى الجلوس فليكن الجلوس على الركبتين كوضع السجود في الصلاة مع الحفاظ على الظهر مستقيماً إلى حد ما .
- 6- صعود الأدراج بعمل القليل من الميلان في وضع الجسم كاملاً إلى الأمام من أجل توزيع وزن الجسم .
- 7- في الصباح عند الاستيقاظ وللخروج من السرير يتم النهوض بهدوء وإنزال الساقين على الأرض بنفس الوقت للوصول إلى وضع الجلوس ثم مغدرة السرير
- 8- بعد التعب يجب أخذ قسط من الراحة بالاستلقاء على الظهر بشكل مستقيم على سطح جامد أما فشة متماسكة وطرية بنفس الوقت مع وسادة تحافظ على استقامة العمود الفقري .
- 9- الجلوس إلى الطعام بإدخال الكرسي تحت الطاولة مع ارتكاز الظهر بظهر الكرسي لتخفيف العبء على عضلات الظهر .
- 10- ينصح بالسباحة قدر الإمكان .

## ❖ ثانياً - ألأم الركبة والمفاصل :

تتعرض الركبة عند الدليل السياحي كغيرها من المفاصل التي تتعرض لضغط كبير لآلام شديدة نتيجة إصابتها بمرض التعظم المفصلي لتكون زوائد جانبية تحد من حركة المفصل ومن أسباب هذا المرض تقدم السن وتبادل عمليات هدم وبناء الأنسجة وتزيد فيه البداية من حدة المرض كما يزيد من حدة الألم صعود ونزول الأدراج في المواقع السياحية والإثارية ولا يوجد علاج يرجع المفصل لحالته الطبيعية لذا ينطبق المثل الذي يقول بأن الوقاية خير من العلاج في موضوع الركبة أحسن انطباق وللوقاية يجب ألا يتعرض المفصل لإصابات وأن تخف الأعباء بعدم الوقوف لفترات طويلة ومحاولة المحافظة على الوزن وتجنب البدانة والتخفيف قدر الاستطاعة من صعود ونزول الأدراج وإن كان لابد من الصعود والنزول فالأفضل استخدام الحيوانات المتوفرة كالحمير مثلاً وإن كان الألم نتيجة زيادة حامض البوليك فالأفضل اتباع إرشادات الطبيب لعدم تناول اللحوم والأحشاء المسببة لرفع نسبة حامض البوليك بالدم واستخدام الأدوية المناسبة والإكثار من شرب الماء والسباحة كلما أمكن .



## ❖ ثالثاً - السماط :

بسبب الاحتكاك ما بين البنطلون والرجلين إضافة للحرارة والتعرق مع وجود فطريات على سطح الجلد خاصة مع عدم وجود تهوية كافية في المنطقة المصابة ينصح الأدلاء السياحيين بارتداء بناطلين قطنية او كتانية الواسعة أثناء العمل والمشى مع التنظيف المتواصل بالماء والصابون ولابد من الاحتفاظ بنوع من أنواع الأدوية على شكل كريم والتي تباع في الصيدليات لهذا الغرض



#### رابعاً - الأم المعدة والقولون :

حقاً إن التوتر العصبي هو سبب معظم امراض العصر فهو سبب من أسباب الإصابة بارتفاع ضغط الدم وجلطة القلب وهو أيضاً السبب الأساسي في الإصابة بقرحة المعدة والاثني عشر فإن جميع الأدلاء السياحيين في العالم كعرضون أكثر من غيرهم بهذا المرض حيث أنهم معظم الوقت في قلق وأعصابهم مشدودة محاولاتهم ألا يكونوا سريعي الاستثارة إلا ان احداث يومهم وكثرة التعرض لمواقف تستثيرهم من القطاعات المختلفة تتسبب لهم بقرحة المعدة والتهاب القولون

طالما عرف السبب فالأفضل للدليل السياحي أن يحافظ على هدوء الأعصاب وعدم السماح لتوافه الأمور أن تثيره مع محاولة تنظيم وجبات الطعام لتكون متوازنة المكونات والكميات مع تخفيف الملح والتوابل والامتناع عن المقبلات الحارة كالفلفل وأن تكون حرارة الطعام مقبولة للمعدة ولا تكون ساخنة جداً ولا مثلجة



## مشاكل المهنة وكيفية تجنبها

سنتكلم عن بعض المشاكل الأكثر ملاحظة بين الأدلاء السياحيين حسب الواقع السائد بينهم علماً بأن دراسة علمية لم تتم حتى الآن حول هذا الموضوع برغم الأهمية الفائقة لضرورة تجنب هذه المشاكل عبر معرفة أسبابها ووضع أنسب الحلول لها .

### ❖ أولاً - المشاكل الاجتماعية :

لا بد بداية من إيضاح أن عمل الدليل السياحي في المعدل قليلة نسبياً إذا لا تتجاوز عند معظم الأدلاء السياحيين ثلث عدد الأيام السنة مما يعني أنه من ناحية يقضي وقتاً طويلاً بدون عمل جالساً في منزلة أو في مقهى علماً بأن العديد من الأدلاء يستغل هذا الوقت في المطالعة والدراسة والسفر ...إذا أين المشكلة؟؟

### 1- الطلاق :

في ثلث السنة الذي يعمل فيه الأدلاء تكون مواسم العمل بين شهري آذار ونيسان ثم شهري تشرين أول وتشرين ثاني على سبيل المثال لمعظم المجموعات في هذه الأشهر يكون التوتر النفسي والشد العصبي لدى الأدلاء على أشدة لاضطرارهم للعمل أياماً مستمرة ولساعات عديدة تحت ضغط شديد يساير ويجمال مجموعاته السياحية ويقدم كل جهد وطاقته لإسعاد زواره محتفظاً بابتسامته وهدهو أعصابهم معهم وإذ يعود إلى منزله في ساعه متأخرة وقد بلغ الجهاد منه مبلغه وانتهى به الصبر منتهاه فإذا لم يجد زوجة متفهمة لطبيعة عمله تقدر أنه لا يستطيع مجاملتها أو إيفائها حقها من الحب والحنان لأن نفسه في هذه اللحظات يبحث عن الحب والحنان والاستقرار في بيته مع زوجته التي يحبها ويحترمها ويقدرها لكنه إنسان مستهلك في هذه الفترة تقع المشاكل الزوجية بين الزوجين عند ذروة الإجهاد لدى الدليل وذروة الحاجة للحب والحنان عند الطرفين فلا هو بمستطيع ولا هي بمنتازلة أو متفهمة أما ما يمكن عمله لتجنب الوصول لهذا الوضع فهو أن يقوم الدليل السياحي بأكثر من اتصال هاتفي خلال ساعات النهار للاطمئنان على زوجته وإشعارها بأنه برغم من مشاكلة فهو يفكر فيها وعند عودته للمنزل ضبط أعصابه ومجاملتها قليلاً والسماع لحديثا ومشاكلها فليست تطلب أكثر مما يطلبه أحد أفراد المجموعة السياحية أي أن يستمع لها فقط ، كما ويطلب من الزوجة أن تكون متفهمة لطبيعة

عمل زوجها ولا مانع أن يصطحب الدليل السياحي زوجته معه في إحدى البرامج لتكون على إطلاع تام بواجبات ومهمات ومسؤوليات زوجها وعمله . وتذكر أن هدية صغيرة بعد كل مجموعة تهديها لزوجتك لها مفعول السحر مرة باقية ورد ومرة زجاجة عطر . وفقك الله لحياة زوجة سعيدة وهانئة .



## 2 - الغياب عن الأطفال :

تتمكن مشكلة غياب الدليل السياحي عن زوجته وأطفاله في أنه يغادر منزله باكراً في الصباح قبل استيقاظ الأطفال ويعود في ساعة متأخرة من الليل بعد أن يكون الأطفال قد ناموا . وذلك كما أسلفنا أثناء ذروة الموسم السياحي مما يجعل الأطفال يفتقدون الأب ويجعل الأب في شوق ومعاينة ومداعبة أطفاله وقد لا يكون هناك حل سحري إلا محاولة الأب أن يعود باكراً إذا استطاع إنهاء عمل برنامج عمله اليومي باكراً قد يكون من العوامل المساعدة . إلا أنه يمكن التحدث هاتفياً معم بعد عودتهم من مدارسهم للاستماع إليهم وسماع صوته مع ترك هداية بسيطة مثل حبة شوكولا أو دفتر رسم أو لعبة قرب حقائبهم المدرسية ويقع العبء الأكبر على الزوجة العاقلة الواعية في إشعار الأطفال أن والدهم دائماً معهم ومهتم بأصغر شؤونهم وأما في غير أيام ذروة العمل السياحي فلا بد للوالد مرافقة أطفاله إلى المطاعم التي يحبونها واللعب معهم واصطحبهم إلى المدينة الألعاب للترفيه والتسلية والخروج في رحلات عائلية إلى مناطق التنزه



### 3- الواجبات الاجتماعية :

يتميز المجتمع الشرقي عموماً والعربي خاصةً بالالتحام العائلي وامتانة العلاقات الاجتماعية بين أفرادها والدليل السياحي كفرد من هذا المجتمع وجزء من هذه المنظومة الاجتماعية فهو مطالب حتماً بالوفاء بواجباته الاجتماعية من حضور للأفراح ومشاركته بالأتراح وزيارات للمرضى وتهنئة الناجحين ومباركة للفائزين بالمناصب وغيره ويصعب حقاً على الدليل السياحي لذا نقول بأن العذر قد يكون مقبولاً إذا استثمر الدليل السياحي الأوقات التي لا يكون مشغولاً فيها بتكثيف زيارته العائلية والاطمئنان على المرضى والقيام بواجبات التهاني والتعازي أما عندما يكون مشغولاً فلا من المشاركة عبر الهاتف بما يمكن القيام به عبر الهاتف أو إرسال باقات زهور باسمه للدلالة على مشاركته أو إرسال من ينوب عنه كزوجته أو أخيه أو ابنه عوضاً عنه عندها يجد له الجميع عذراً مقبولاً .

#### ❖ ثانياً- المشاكل المالية :

لا تشكل الناحية المالية أي أرق للدليل السياحي أثناء عمله حيث يقل الانفاق لعدم وجود وقت للتسلية والترفيه والمشتريات لدى الدليل السياحي فتكون جيوبه مليئة حيث تنتهي الموسم عندها يبدأ الانفاق بحكم وجود وقت كافي للشراء والترفيه واصطحاب أفراد عائلته في رحلات التنزه وكذلك في السنوات التي يهبط فيها الموسم السياحي بحكم الأحداث السياسية الساخنة سواء في العالم أو منطقة الشرق الأوسط وقد تطول فترة الأشهر العجاف لتبلغ السنوات ساعتها تستنفذ المدخرات وتعسر الحال . ويمكننا بهذا الصدد تحديد المشكلة بنقطتين أساسيتين :

#### 1- تذبذب الإيراد والانفاق :

يحصل الدليل السياحي في أيام ومواسم العمل على إيراد يومي عالي مقارنة مع المهن الأخرى في المجتمع لكن ذلك لا يصور حقيقة دخل الدليل السياحي السنوي إذ إن طبيعة المهنة تقتضي العمل الحر فالأغلبية من الأدلاء السياحيين حول العالم يرفضون العمل بنظام الراتب الشهري كموظفين حيث يعتبر من يقبل ذلك من الفاشلين مهنياً لكون المكاتب السياحية المستخدمة للدليل السياحي لمرافقة مجموعتها تنظر لمصلحتها من حيث ترفير أجره الدليل بتوظيفه مقابل تنازله عن أجرته الذي يستحقها في حالة العمل الحر لتصبح بمقدار الربع و أقل بالراتب الشهري.

عموماً نقول بأن الواردات والتدفقات النقدية أيام العمل تكون عالية فينتج عنها انفاق عالي أما في أيام هبوط الموسم السياحي فيبقى الانفاق عالي حسب العادة في الإنفاق ولا يكون هنالك وارد مالي لعدم وجود أيام عمل هنا تكمن إحدى المشكلات الهامة ويكون الحل بالادخار والتنظيم حيث ينصح الدليل السياحي بتنظيم حيث ينصح الدليل السياحي بتنظيم كشف الالتزامات المالية المطلوبة منه سنوياً حسب الأشهر وذلك بداية كل عام ليتمكن من ضبط المصاريف والإنفاق ورصد مخصصات لأشهر الهبوط السياحي في العمل مع تخصيص جزء من الواردات للادخار للمستقبل لضمان تجاوز أية سنوات عجاف

## 2- عدم وجود نظام تقاعدي :

يفتقر الدليل السياحي العربي لوجود أي نظام تغطية أو حماية لمستقبله المهني حيث يعمل الدليل السياحي طالما بصحة جيدة وقادر على العمل أما إذا أصيب بأي إعاقة أو مرض عن ممارسة عمله فليس له إلا ما كان قد ادخره لنفسه أو قام به من استثمار برغم وجود عوائق قانونية تمنعه من ذلك في بعض أقطار الوطن العربي كالأردن مثلاً حيث يمنع الانظمة مشاركة الدليل السياحي في أي نشاط استثماري سواء بالمشاركة أو التملك أو الإدارة . علماً بأن الدليل السياحي محروم من نظام الضمان الاجتماعي الذي يغطي شريحة الموظفين فقط ولا يعطي الاعمال الحرة التي منها مهنة الدلالة السياحية وكأحد الحلول نجد أنه يتوجب على الدليل السياحي إما شراء بوليصة تأمين على الحياة حسب النظام الادخاري أو إيجاد مشروع سياحي وهناك سياحي وهناك نماذج ناجحة في الدول العربية يمكن الاقتضاء بها . ولا ننسى مقولة القرش الأبيض لليوم الأسود .

## إجراءات الأمن والطوارئ

### Emergency and security procedures

#### ❖ إجراءات الأمن والإسعافات الأولية :

- تشجيع السياح على المشاركة بالاهتمام بالمشاكل الصحية
- اصطحاب حقيبة صغيرة للإسعافات الأولية بشكل دائم في لرحلات الطويلة على الأقل، أو التأكد من وجودها مع سائق الحافلة ، ويجب أن تحتوي حقيبة الإسعافات الأولية على :
  - 1- أحجام وأعداد لا بأس بها من الأربطة الضاغطة .
  - 2- قطن طبي .
  - 3- محلول مطهر .
  - 4- كريم مضاد للبكتيريا .
  - 5- لفات شاش كبير لحجم .
  - 6- أسبرين .
  - 7- مقصات .
- عدم الفرع ... فالمحافظة على هدوء الأعصاب من قبل الدليل السياحي المرافق للمجموعة السياحية يساعد على تمالك أفاد المجموعة لأعصابهم .
- عن الاقتضاء أو الحاجة يتم طلب المساعدة أو طلب الإسعاف ، ويفضل أن يبقى الدليل السياحي الى جوار المصاب ، وإرسال شخص لأقرب هاتف لطلب المساعدة على أن يكون على علم تام بمكان الحادث .
- ضرورة المحافظة على المصاب دافئاً ، وجعله مغطى جيداً .
- الالتزام بعدم تحريك المصاب من مكانه ، وفي حال وجود احتمال تعرضه لأي أذى أو خطر في مكان تواجده يطلب من الناس تحويل المرور من حوله حتى تصل سيارة الاسعاف .
- لابد من التفكير بضرورة تأمين احتياجات المصاب واحتياجات المجموعة في نفس الوقت ، فإذا كان المكان الذي يضطر فيه الدليل السياحي البقاء لفترة طويلة إلى جانب المصاب، يمكن إعطاء باقي أفراد المجموعة السياحية بعض الخيارات ، كأن يسمح لأفراد المجموعة بالتجوال وتشجيعهم على اكتشاف المنطقة بأنفسهم على أن يعودوا في وقت محدد وذلك إلى

حين انتهاء الدليل السياحي من الظرف الطارئ ، ولكن إذا كانت إصابة المصاب بسيطة ومعه أحد أو بعض الاصدقاء فمن الأفضل تركهم الما يصل رجال الإسعاف لكي تتمكن من مصاحبة باقي المجموعة ولكن هذه الحالة يتم التأكد من معرفة المكان الذي سيتوجه إليه المصاب (رقم تليفونه أو المستشفى التي سوف يذهب إليها) وكيف سيتمكن المصاب من الاتصال بك أو الوصول إليك .



- يجب تسجيل كافة ملابسات الحادث من حيث وصف الجرح حالة المصاب أسماء رجال الإسعاف...سلامة الحافلة أثناء التحرك .
- عند جلوس الدليل السياحي خلف السائق يمكنه ذلك من استخدام المرآة الداخلية للسائق لمشاهدة ومراقبة أفراد المجموعة .
- عندما تكون النوافذ مفتوحة في الحافلة ، يتوجب على الدليل السياحي تنبيه المجموعة للحفاظ على الأيدي والرؤوس والأقدام داخل الحافلة ..
- ليحرب التأكد من أن كلي فربد في مكانه قبل تحرك الحافلة على أن يظلوا كذلك أثناء الحركة.
- لمساعدة السائق على رؤية المرآة يجب التأكد ألا يقف أحد الركاب بين السائق والمرآة.
- يطلب إعطاء السائق المناسبة بالتوقيت المناسب حتى يتمكن من الخروج من أي مأزق أثناء القيادة، وكذلك إعطائه المهلة اللازمة والوقت الكافي لكي يستطيع الوقوف أو الانعطاف أو تغيير الاتجاه أثناء السير.

#### ❖ السلامة داخل الحافلة :

يرعى الاتي لتحقيق السلامة داخل الحافلة :

- في حالة رحلة المدارس تأكد من أن الطلبة يتخلصون من الاوراق والمهمات في الأماكن الخاصة بذلك تفادي الانزلاق والحفاظ على نظافة الحافلة ، وسوف يقدر السائق منك ذلك .
- إذا اضطرت للوقوف اثناء مسيرة الحافلة عليك التأكد من أنك ثابت في مكانك في حالة إذا ما وقف السائق أو انحراف بالحافلة فجأة .
- انظر إلى خطواتك أثناء الركوب أو النزول إلى الحافلة



#### ❖ السلامة خارج الحافلة :

- القواعد المتبعة للحفاظ على سلامة المجموعة هي نفسها المتبعة مع المرشد السياحي .  
 كن على دراية تامة بما يمكن أن يفسد عليك رحلتك مثل :
- مداخل جديدة للمدينة أو الشوارع ، أماكن بناء أو إصلاحات لم تكن موجودة من قبل طرق مرورية جديدة سواء في الشارع أو في المزار ، أشجار متدلّية قد تؤذي البعض ، النشالين أو المتسولين في المزارات السياحية الكسور أو الترميمات في أي مبنى ، التأكد من أن السائحين يسيرون أو يقودون سياراتهم على الجانب الصحيح من الطريق وانتبه للمشكلات الخاصة بأماكن انتظار الحافلات السياحية

#### ❖ سلامة الحافلة في حالة الطوارئ :

على المرشد السياحي أن يكون على دراية بالآتي :

- 1- سلامة فرامل الطوارئ ومكانها .
- 2- طفاية الحريق (مكانها وطريق استعمالها)
- 3- مخارج الطوارئ للحافلة
- 4- مفتاح الباب
- 5- مفتاح التشغيل ومكانه

## 6- إشارات الانتظار في الحافلة (رباعي التشغيل أو الفلاشر)

إذا حدث ظرف طارئ للسائق فعلى المرشد الاستعانة بفرملة الطوارئ بعد التأكد من أن جميع الركاب في أماكنهم ثم إطفاء محرك السيارة وإشعال أضواء الانتظار في السيارة (الفلاشر).

## الشروحات والتعليقات في عمل الدليل السياحي

### مقدمة :

ان الهدف الاساسي والرئيسي لتكوين الدليل السياحي وتأهيله علمياً وعملياً ومهنياً وبعد توفير المعلومات والوثائق والبيانات له ، وجعله مطلعاً ومتمكناً من طرق الاتصال الجماهيري وقادر على التعامل مع أفكار ووسائل العلاقات العامة .. الهدف من كل هذا هو جعل الدليل السياحي قادراً وناجحاً في ((تبسيط المعلومات)) وإيصالها بشكل مقبول وسهل وسلس إلى السياح المرافقين له ضمن المجاميع السياحية التي يقودها ويقدم الدلالة والإرشاد والتوضيح لها . والدليل السياحي يبسط المعلومات ويهيئها ويكيفه لتنسجم مع قدرات السياح وتحقق رغباتهم وتوفر الفرص لإقناعهم وارضائهم من خلال الشروحات والتعليقات التي يقدمها اثناء قيادته للمجموعة وخلال كل مرحلة من مراحل الرحلة السياحية ومن بداية لقائه بالمجموعة الوافدة ولحين توديعه لها عند مغادرتها منطقته القصد .

فقدرة الدليل السياحي على التعليق الناجح والشروحات الوافية كالمعلومات مقدمة للسياح وكصيغة ووسيلة تقديم هذه المعلومات هي المحصلة النهائية لكل عمله السابق والمقياس الحقيقي لنجاحه في مساعاه ليكون دليلاً سياحياً مقتدرًا وناجحاً في تنفيذ دوره المتميز في انجاح الرحلة السياحية وتحقيق اهداف المشاركين فيها . ان امتلاكه للمعلومات وتجميعه للوثائق والبيانات لا يعني اي شيء ان هو لم يستطيع ان يستنفذ والتعليق ونجاحه فيه يعني نجاحه في هذا العمل والوصول الى الاهداف المنشودة للدلالة والإرشاد والتوضيح السياحي .

سنخصص هذا البحث للشروحات والتعليق متطرقين إلى ماهيتها واهميتها وأهدافها وأنواعها وبهدف تمكين الدليل السياحي \_ وكل من يقرأ هذا الكتاب من المعنيين مهنيًا وأكاديميًا من معرفتها والوقوف على سبيل التعامل معها تحقيقاً للأهداف المرجوة منها

### ❖ أولاً \_ ما المقصود بالشروحات والتعليقات :

المقصود هنا هو عمل الدليل السياحي الذي اصطلح على تسميته (تعليق الدليل) والذي يستعرض الدليل السياحي خلاله عوامل الجذب ومكونات المنتج السياحي التي جاء السائح

إلى منطقة القصد للاستمتاع بها وليس خلال وقت استجمامه في المنطقة فقط . بل كذلك خلال مرحلة الانتقال الألى المنطقة وأثناء مكوثه في المكان للإيواء وخلال الجولات السياحية والزيارات المحلية .

إن الجوانب السياحية وما يمكن أن توفره من متعة لقاصديها هي السبب وعامل الشد الرئيسي الذي يجعل السائح يقرر شراء رحلة سياحية معينة (أو عدم شرائها ) وهذا يعني ضرورة إبرازها وإظهارها أمام السائح الوافد لتعزيز قناعته بأنه كان على حق بشراء الرحلة ومن ثم لتحقيق رضا أكبر ومتعة أوسع وانتجاع أفضل بحيث يقرر السائح العودة مستقبلاً وأن يحث غيره على مشاركته الزيارة اللاحقة .

إن قدرة الدليل السياحي على تقديم الشروحات والتعليقات يعتمد على المعلومات المتوفرة للدليل السياحي سواء عن دوافع وحوافز السفر والحاجات الانسانية الأساسية وكيفية إشباع بعضها عن طريق السفر والترحال ثم عن هذه القدرة على فهمه وإدراكه لواجباته ومسؤولياته والمهام الملقاة على عاتقه ودوره في نجاح التجربة السياحية في تحقيق أهدافها . ومن ثم تأثر هذه القدرة ايجابياً بمدى فهمه واستيعابه وقدرته على تسخير وسائل الاتصال والعلاقات العامة في إيصال شروحاته وتعليقاته إلى ملتقيها السياح الوافدين . وأخيراً تكميل ما سبق بالاعتماد على معرفته وفهمه لحقوق وواجبات السياح الذين يرافقهم ، وحقوق وواجبات شبكة اطراف العملية السياحية .

ويعتمد نجاح الدليل السياحي في هذا الجهد كله أيضاً على ما جمعه ونظمه من معلومات ووثائق وبيانات وغيرها من أدوات عمله وما حصل عليه جاهزاً أو وفره هو ووضعه وحضره بنفسه من هذه الوثائق والأدوات ، فكل ذلك يجب أن تتجمع لديه ويدركها ويفهمها ويعتمدها بإتقان ومهار في قيامه الان بواجب جديد وتنفيذ لمهاره جديد \_ تقديم الشحات وإبداء التعليقات إلى أفراد المجموعة الذين يرافقهم في الرحلة السياحية .

### ❖ ثانياً أهمية الشروحات والتعليقات لنجاح الرحلة :

إن أهمية قدرة ومهارة الدليل السياحي تقديم الشروحات والتعليقات تأتي من كونها النافذة التي يطل من خلالها الدليل السياحي على السياح كأفراد أو مجاميع ويطلعون هم \_ ومن خلاله \_ على ا جاؤوا من أجله ، ولأنها المنفذ الرئيسي الذي يصل من خلاله الدليل لتأدية

مهامه وتنفيذ واجباته وتحقيق مسؤولياته . كذلك تبرز أهمية التعليق من كون الأوقات التي يدخل الدليل وينفذ التعليق خلالها هي أوقات لأبد من ملئها (كما سيذكر لاحقاً) بفعل أو نشاط وذلك تحاشياً للملل واضجر الذي يمكن ان يتولد لدى السائح . ولتأدية مهمة تثقيفه وإغناء التجربة السياحية وإنضاج السياحية وإنضاج مردودتها المتعددة أو لكلا السببين معاً ولكي يقوم الدليل السياحي بهذه المهمة على أفضل وجه ويؤديها بالصيغة التي تحقق اهدافها عليه أن يراعي النقاط الآتية :

1- أن ينظر الى المعطيات المحيطة بالرحلة السياحية والظروف المؤثرة فيها وبالتالي في شروحاته وتعليقاته من خلال عيون أفراد المجموعة وليس بعينه هو فقط ، وبذلك يصل الى تحديد دقيق وموضوعي لما يجب أن يقدمه أو لا يقدمه من تعليقات ، حيث انه من واجبه أن يدرك حاجة مستمعيه وقدرة متلقي شروحاته لتحديد الرسالة الواجب عليه بثها اليهم نوعاً وكماً وأسلوباً .

2- أن يمتلك الكم الكير من المعلومات وتختزن ذاكرته العدد الواسع من البيانات ، وعليه ان يختار ما هو مناسب منها لمجموعته ويقدمه بالشكل والكيف والكمية التي تولد الوضوح والتكامل والصورة والمطلوب نقلها، وأن تكون هذه الصورة متكاملة ومتلائمة مع المجموعة وواضحة لهم ومكيفة مع امكاناتهم وقدراتهم الذهنية ومع احتياجاتهم ورغباتهم .

3- أن يستطيع التدخل في كل مراحل الرحلة السياحية الرئيسية (النقل - الايواء - الاستجمام ) وكذلك في المكونات الجزئية لكل مرحلة حين الظهور الحاجة وبالشكل والمحتوى المناسبين وبحسب الظرف المؤثرة في الرحلة وفي مكوناتها ومعطياتها المتعددة .

### ثالثاً \_ الشروحات والتعليقات المطلوبة أثناء مرحلة النقل :

والقصد بمرحلة النقل هو مدة الانتقال خلال تنفيذ المنهاج الرحلة وبرمجها اليومية في منطقة القصد . والمقصود كذلك هو كيفية تعامل الدليل السياحي خلال هذه المدة المهمة والطويلة نسبياً بعض الأحيان مع أفراد المجموعة الذين تتباين عندهم ردود الفعل للسفر ولواسطته . فمن هؤلاء من يخاف أو يتحاشى ركوب الطائرة أو الباخرة أو القطار وحتى الحافلة السياحية . ومنهم من

يخلد إلى الهدوء والسكينة ويكتفي بالمشاهدة والمعاناة لما حوله من معطيات ومشاهد على طول طريق . ومنهم من ينزوي مطالعا مجلة أو كتاباً . ثم هناك آخرون لديهم من النشاط والفعالية ما يستوجب إشغال وقتهم بفعاليات تبعد عنهم السأم والضجر والملل ( مع الأخذ بنظر الاعتبار حالة الآخرين من المشاركين في الرحلة ) ويمكن أن يتم من خلالها تحقق إيصال ما يريد الدليل السياحي إيصاله من المعلومات والانطباعات سواء عن الرحلة أو الشركة المنظمة أو الشركة المنفذة أو منطقة القصد البلد ككل . إذن على الدليل السياحي في هذه المدة التعامل مع أفراد مختلفين ورغبات متعددة وتوجهات ممكن أن تكون متباينة ، وتجميع هؤلاء الأفراد حول مفهوم يحدده ويطرحة هو بهدف تلبية حاجات المجموعة في المتعة والمشاهدة والراحة والتسلية في أن واحد ، وعليه كذلك إشباع غريزة حب الاطلاع لديهم كل حسب حاجته واهتماماته .

ولو ألقينا نظرة على ما يقوم به مقدمو خدمات النقل مختلفون من خدمات وفعاليات خلال هذه المدة لوجدنا ما يساعدنا على تقديم هكذا خدمات على الحافلة السياحية . فالنقل الجوي مثلا يشغل هذا الوقت بشكل مركز و متميز وهو إشراك المسافر بالعديد من النشاطات بحيث لا يكون لديه وقت للضجر أو الملل . فوجبات الطعام تقدم في مواعيدها المعتادة وكذلك تقدم وجبات إضافية حتى بين المواعيد المعتادة وفي حالت التأخير في موعد إقلاع الطائرة يقدم الطعام الفاخر والمشروبات الغالية الثمن المرطبات . كذلك بعرض على راكب الطائرة مواد واستهلاكية عديدة بسعر الأسواق الحرة ، كالمشروبات الروحية والسكائر والعطور وأربطة العنق والكاميرات وغيرها . ولقائد الطائرة دور في إشغال الوقت من خلال مداخلاته الصوتية القصيرة عندما تطلق الطائرة فوق موقع من مواقع متميزة أو فريدة أو مدن أو بحار وبحيرات . والمعلومات التي يقدمها عن الارتفاع الذي تحلق عنده الطائرة والتوقيتات المحلية وحالات الطقس في مدينة القدر . وللمضيفين والمضيفات دور في هذا النشاط وتقديم الشروحات والمعلومات التي يطلبها المسافر ، ويستطيعون وهم في جو التأكد على الحجوزات المكتملة للرحلة ومفاصلها اللاحقة ، وحتى ممكن أن يتصلوا بالمطار لحجز سيارة أو غرفة فندق وغيرها من الخدمات التكميلية للرحلة الجوية . والتوزيع المجاني للصحف والمجلات والمطبوعات الخاصة بشركة الطيران المعنية هو أسلوب آخر لإشغال وقت المسافر على الطائرة وتحقيق المتعة والفائدة . ويعرض خلال الرحلة الجوية الأفلام السينمائية والتي تطورت من شاشة واحدة بعيدة ومصدر صوتي واحد بحيث يصعب معها

المشاهدة الواضحة أو الصوت الكافي للسمع ، إلى عرض على الشاشة أمام الراكب ( على ظهر المقعد الذي أمامه ، أو على ظهر طاولة المطعم الصغيرة المربوطة بمسند مقعدة الشخصي ) وصوت يصله عن طريق سماعات خاصة به ، ويمكن له من خلال هذه السماعات أن يستمع إلى عدة قنوات من الموسيقى والأغاني والأحاديث الدينية وسماع آيات من القرآن أو غيرها ... وتتنافس بعض الخطوط الجوية بأنها تقدم لركابها أجهزة حاسوبية متقلة (laptop) وتمكنه بعض الأحيان من الارتباط بشبكة المعلومات الدولية ، لإشغال يفوتنا أن نذكر تسهيلات المنامة التي تقدمها الطائرة وخاصة على الرحلات بعيدة المدى عبر الأطلسي بين الأمريكيتين وأوروبا ، أو عبر القطب المتجمد الشمال بين أمريكا الشمالية وروسيا واليابان أو عبر المحيط الهادي بين الأمريكيتين وبلدان شرق آسيا . كل هذه الخدمات تقدمها الخطوط الجوية للمسافرين على طائراتها بهدف تحقيق المتعة والراحة والتسلية والمشاهدة بهدف مباشر ألا هو إشغال وقت المسافرين بشكل وأسلوب يبعد الملل والضجر .

ولو تفحصنا الناقلين على البر لوجدنا حالة مشابهة على القطارات ( الحديثة والمتطورة منها بالذات ) وقد تكون المتعة والراحة أكبر والمشاهدة أفضل والتسهيلات أكثر على القطارات منها على الطائرات . هنالك على القطار مجال واسع أمام الدليل لتقديم الشروحات والتعليقات عن المناطق التي يمر بها القطار وهنالك دائما متسع من الوقت لجلب أنظار وانتباه أفراد المجموعة إلى بناء أثري أو شاخص تاريخي أو غابة متميزة أو حقول وبادي واسعة أمام الناظر . وتقدم بعض هذه الشروحات بشكل خاص فيها أفلام على شاشات تلفزيونية منتشرة وعديدة .

وتطور النقل بالحافلات وتطورت الخدمات التي تقدم خلال رحلاته بشكل كبير . فالحافلات ذات طابقين والتي يطلق عليها تسمية ( الحافلات السياحية ) توفر خدمات الطعام والشراب وفرص المشاهدة والاستمتاع بمشاهدة الطبيعة على امتداد الطريق ، وبعضها يعرض الأفلام السينمائية على شاشة التلفاز وتقدم الموسيقى والأغاني . لكن صغر الحافلة وقلة عدد المشاركين ( المسافرين - السياح ) من أفراد المجموعة ، يجعل الدليل السياحي فرصة ذهبية لتقديم شروحاته ليس فقط عن الطريق وملامحه ومميزاته ، بل كذلك عن منهاج الرحلة والمدينة أو الفعالية التالية . ويمكن للدليل إشغال معظم الوقت بألعاب بسيطة وفعاليات جماعية تشد السياح وتساعدهم على تجاوز الوقت بيسر ومتعة ومسرة .

إذن على الدليل السياحي لكي تكون جهوده مثمرة أن يعمل على إشباع غريزة حب الاطلاع الطبيعية لدى السائح وتزويده بمعلومات عن الرحلة وبرنامجهما أو ما يصادفها على الطريق ، وما يحتويه من ثروات وموارد طبيعية متميزة وفريدة وما موجود فيه من تراث بشري وإنساني وما يزرخ به من حياه برية (نباتية أو حيوانية ) وما مروون به من مدن وأرياف وسكانها . عليه أن يجعل زمن الانتقال عنصراً إيجابياً للرحلة وداعماً لفعاليتها وبرامجها وليس وقتاً بدون فائدة ، أو حتى بمرود سيء بسبب ما يمكن أن يكتنف هذا الوقت من ملل وضجر إن هو مر من دون إشغال مجدي ومفيد للسائح ولأهافه المتوخاة من الرحلة . وأخيراً لابد من أن نشير لواجب الدليل السياحي في استغلال زمن الانتقال لتعريف أفراد المجموعة على بعضهم بعضاً وكسر الحواجز النفسية بين أفرادها وخلق علاقات ودية و إيجابية بينهم .

#### ❖ رابعاً \_ الشروحات والتعليقات خلال مرحلة الإيواء :

وهنا سيواجه الدليل السياحي ردود فعل سلبية وإيجابية لدى السائح تجاه محل إقامته ووسيلة إيواءه . مشابه لردود فعل المسافرين تجاه السفر وواسطة النقل ، وعلى الدليل السياحي أن يأخذ بنظر الاعتبار طبائع وتخوفات أفراد المجموعة السياحية تجاه هذه المرحلة من الرحلة وهذا المكون من مكونات المنتج السياحي .

إن السائح في هذه المرحلة من الرحلة (مرحلة الإيواء ) يكون بعيداً عن محل سكنه الاعتيادي ومحل إقامته الدائم الذي تعود عليه وعلى أنماط معيشتته فيه و سواء كانت أنماط النوم أو أسلوب تناوله لطعامه وعادات التسلية والترويج فيه . إنه قد تعود هنالك على أنواع محددة ومفضلة من الاطعمة الاشرية . في اجواء عائلية حميمة ومستقرة نفسياً واجتماعياً - أجواء تقولب عليها هو وافراد عائلته . بينما هو الان في بيئة مختلفة عما تعود عليه وبشكل يثير فيه التخوف والجزع والقلق ... فالمواقع مغايرة والغرف ضيقة و نمطية والتجهيزات يمكن أن تكون غير مناسبة أو غير لائقة وخاصة تلك التجهيزات والمرافق الصحية . ويكون مطلوباً منه أن يقيم ويأكل ويشرب ويسهر مع مجاميع من الناس لا يعرف عنهم ولا يعرفون عنه ، أكثر أتاحتته

مدة السفر من محل الإقامة الدائم إلى منطقة القصد . و عليه أن يتجاوب هو وأفراد عائلته معهم ضمن أجواء مقيدة على عاداته وطباعه الشخصية والعائلية .

وهذه الأجواء تجعل الدليل السياحي مطالب بتقديم الكثير من الشروحات والتعليقات والمداخلات . وتوفر العديد من الفعاليات والنشاطات لإشغال هذه المدة بنجاح .

ومما يساعده في هذا المجال أن منشآت الإيواء الحديثة لم تعد هي الفندق التقليدي فقط بل أضحت مجمعات ومنتجات ترويجية متعددة ومتكاملة الخدمات (tourism and recreation complex) وتطرح مساحة واسعة من الخدمات والتسهيلات والفعاليات التي يمكن أن تشغل السياحي خلال مدة إقامتهم فيها . لكن يبقى عليه ان يبتكر ما هو إضافي وجديد ومتجدد من التعليقات والشروحات خاصة تلك المتعلقة بموقع الفندق وما يحيط به وبمنطقته من خدمات تجارية ، حضرية ، تبضيغية ثقافية وباتجاه تشجيع وحث الأنظار الى البيئة الطبيعية المحيطة أو القريبة من الموقع كالمنتزهات وحدائق الحيوان والنبات ومناطق الجمال والمنفرد الطبيعي . كذلك ممكن له أن يؤشر المتاحف القريبة والأبنية

التاريخية والتراثية والحضارية والمراكز الحرفية الشعبية والتقليدية ومراكز الفلكلور والصناعات الشعبية وتشجيع افراد المجموعة على ارتيادها - وهنا يحقق ليس فقط إشغالهم خلال مدة الايواء ب كذلك يغريهم على الشراء والتبضع . وبذلك يزيد مما ينفقونه في منطقة القصد والتي هي احدى المهام الوطنية الملقاة على عاتق الدليل السياحي ، كذلك بإمكان الدليل السياحي التطرق - وهذا مطلوب ومهم - إلى الخدمات والتجهيزات والتسهيلات الرياضية التي يقدمها محل الإقامة - نوعاً وجوداً - وبما يساعد السائح على تضيغ الوقت وهو يمارس هوايته الرياضية المفضلة . وممكن له كذلك ان يوفر للسائح معلومات عن ما متوفر في محيط الفندق من أماكن طبيعية أو أبنية مشيدة للرياضة والترويج - ملاعب مغلقة، مسابح ، وشواطئ سياحية ، مجالات ركوب الخيل وغيرها من النشاطات الترويجية . وتوفر للدليل السياحي في محل الإقامة فرصة لاطلاع السياح الوافدين على الأساليب المعمارية والخصوصيات والمميزات الإنشائية في مرافق الإقامة وخاصة الطراز المعماري للفندق وأجزائه ومحتوياته وتأثرها بالظروف البيئية السائدة في منطقة القصد ومن هذه الخصوصيات ( على سبيل المثال ) اعتماد مفهوم ((الفناء أو الحوش الداخلي)) في تصميم الفنادق الحديثة المفتوحة من الداخل على قاعة كبيرة تملؤها الحدائق

النباتية والنا فورات والمساقط المائية حيث من المفيد تقديم الشرح الوافي لأسباب اعتماد هذا المفهوم ( atrium concept ) كأسلوب بنائي - إنشائي لتفادي الظروف البيئية المتطرفة وخاصة خلال فصل الصيف الحار والجاف . وأخيراً نود التذكير أن المعلومات المطلوبة كأساس لشروحات وتعليقات ومدخلات الدليل السياحي خلال مدة الإيواء هي المعلومات المطلوبة عن منطقة القصد وكذلك المعلومات والاشتراطات الخاصة بالمرافق السياحية والخدمات المطلوبة لتحقيق التجربة السياحية ، يضاف إليها ما تقدمه أماكن الايواء من مطبوعات عن ما تحويه من مرافق وخدمات وتسهيلات وما يكتنفها وعن البيئة المحيطة بها من ميزات وجاذب ومشوقات سياحية .

#### ❖ خامساً الشروحات والتعليقات خلال مرحلة الاستجمام :

وهنا سيجد الدليل السياحي حقلاً واسعاً من الفرص والخيارات في إبراز موهبته وقدرته على تقديم الشرح المفيد والتعليق الشافي لأفراد المجموعة والمدخلة الموفقة لأنه سيتعامل مع مواقع وجاذب وعناصر تتغير يومياً وبحسب جهة كل رحلة يومية وطبيعة كل نزهة نهائية وميزة كل سهرة ليلية وخصوصية كل فعالية ترويجية مكاناً وزماناً ومكونات وعناصر .

ولكي يفي الدليل السياحي المسؤولية كاملة ويغتنم هذه الفرصة بشكل عام ليحقق أهداف الرحلة السياحية - أمتاع أفراد المجموعة السياحية وإسعادهم وجلب البهجة والسرور لهم اضافة إلى تعليمهم وتثقيفهم - فلا بد من الاعداد والتحضير المسبق لهذه الشروحات والتعليقات قبل موعد تنفيذها . وإن هي كانت موجودة لديه أصلاً فلا بد له ان يراجعها ويستذكر تفاصيلها قبل انطلاق الحافلة باتجاه منطقته القصد سواء كانت منطقة إثارية أو تاريخية أو ثقافية سواء كانت غابة أو جبلاً أو كهفاً وإن كانت متحفاً او سوقاً أو جامعة أو صالة مغلقة أو ملعباً رياضياً . عليه أن يهيئ نفسه لكل هذه المواقع وبحسب جداول الزيارة وأن يزيد من المعلومات والبيانات بحيث يستطيع أن يواجه ويتعامل مع أي طارئ (على شكل سؤال جديد و طرح غير متوقع) أن يجيب عليه بصدق وأمانه وموضوعية . قد تكون الشروحات مفيدة والتعليقات إضافة طيبة على الطريق وفي مواقع الإيواء لكنها هنا - أيام الاستجمام في مواقع الجولات والرحلات والتنزه - مطلوبة وضرورية جداً لأنه الشغل للشاغل خلال هذه الأوقات هو الاطلاع والمشاهدة والاستمتاع وقد تكون هنالك فرصة لأفراد المجموعة للمشاركة والتفاعل هنا ستكون فرصة للاحتكاك المباشر مع

السكان المحليين وتعامل فعلي مع المعطيات الطبيعية والبشرية لمنطقة القصد للتراث والتقاليد والعادات وللمعتقدات والممارسات الدينية وسيكون على الدليل السياحي واجب مهم ومهم جداً في إفهام السياح حدود حقوقهم المسموح بها والتصرف والسلوك المقبول والغير مقبول عليه إعلامهم وتعليمهم بوجوب احترام السكان المحليين وعدم إظهار الفوارق الاقتصادية والثقافية وأن يحرصوا على التراث الطبيعي والإنساني وذلك استناداً إلى الأسس المتبعة والمتعلقة بحقوق وواجبات أطراف العملية السياحية .

ويمكن جداً أن يكون هنالك زيارات إلى مواقع مراكز دينية حيث يجب الشرح والتعليق لإفهام مجموعة وتعليمها وتوعيتها إلى السلوك المقبول في هكذا موقع ومركز ديني مقدس ، وحيد تكون الزيارة إلى منطقة طبيعية لا بد من التطرق إلى بيئة والمنطقة ومكوناتها وإبراز ما هو فريد فيها والحزر من التعامل العشوائي والعبث مع هذه المكونات بل ضرورة التصرف بما يضمن حمايتها وصيانتها .

وقد تتوفر خلال هذه الاوقات فرص لقاء بالسكان محليين في القرى والأرياف وغيرها من المناطق النائية وهنا تتجاوز أهمية الشرح والتعليق بالتعريف والتعليم وتصبح مطلوبة ومهمة للتحذير السياح من الإساءة إلى مشاعر السكان المحليين من خلال الإشارة السلبية إلى ما موجود في منطقة القصد أو مقارنة مع ما إعتاد عليه السياح في مناطق سكنهم الأصلية وسيكون من المهم جدا والضروري حقاً تحذير أفراد المجموعة من محاولة استغلال سكان المحليين بأي شكل كان لأي هدف عليه تذكيرهم بأنه بقدر ما لهم من حقوق للسكان المحليين حقوق كذلك ، و أنه بقدر ما للسكان المحليين

من واجبات تجاههم (السياح) فعلى السياح واجب تجاه السكان المحليين وعلى كل طرف احترام حقوق الآخرين والالتزام بمسئولياته وواجباته تجاههم . لكي نحقق أهداف الجميع بشكل ناجح .

سيكون لدى الدليل السياحي فرصة واسعة لإظهار مهارته وشطارته في الافادة من هذه المهارات خلال أوقات الاستجمام وخاصة خلال ساعات الوقت الحر بحيث يوفر عدة فرص ليختار منها ما يناسب السائح ويلئم طباعه ورغباته فبالإضافة الى فرصة التبضع ولا يريد أن يقضي هذا الوقت في غرفة الفندق وممكن له كذلك ان يقترح اصطحابه للأطفال في المجموعة في زيارة

خاصة لحديقة أو ملعب لكي يتوافر للآباء والأمهات فرصة التمتع ببعض الوقت دون تحديدات الأطفال ومطالبهم .

إضافة إلى كل ما تقدم من تفاصيل بالإمكان تلخيص وتركيز تعليقات الدليل السياحي خلال أوقات الاستجمام في مجالات محدودة هي :

#### ❖ أولاً\_ في البيئات الطبيعية :

كثيراً ما تزور المجاميع السياحية المواقع والموارد الطبيعية المختلفة في منطقة القصد وبالذات تلك التي تشكل عناصر جذب وتشويق للسياح الوافدين مثل الغابات ، المساقط المائية ، الجبال ، شواطئ البحار والبحيرات والانهر وغيرها من مناطق الجمال الطبيعي المتميزة والفريدة لا بد للدليل هنا من الإشارة إلى الانواع والمميزات والخصائص الفريدة والسماوات النادرة والمتوفرة في المنطقة وكذلك إلى الخدمات والتسهيلات المتوفرة . والأهم تذكير السياح الوافدين بأهمية الحرص على البيئة الطبيعية وحمايتها وعدم العب والحرص في التعامل مع مكوناتها وخاصة البيئات الطبيعية الهشة والمعرضة بسهولة للتدمير من سوء الاستعمال fragile natural (environment)

#### ❖ ثانياً \_ في البيئات المشيدة القديمة :

وهنا التركيز على المواقع الأثرية والاثار الشاخصة والمواقع والنصب التاريخية حيث يكون على الدليل السياحي تقديم الشروحات والتعليقات الوافية والمناسبة . قد يستعين الدليل السياحي هنا بدليل سياحي شارح وموضح متخصص بالموقع الاثري المقصود لتقديم المعلومات المفصلة الدقيقة خاصة عندما تكون المجموعة السياحية ذات اهتمام وتخصص في الثقافة الاثرية وحين لا تكون لديه القدرة الكافية على توفير ما تطلبه من معلومات وشروحات .

#### ❖ ثالثاً\_ في البيئات المشيدة الحديثة والمعاصرة :

المشاريع الزراعية والصناعية والإسكانية والتجارية ومشاريع الخدمات العامة وغيرها من منجزات تدل على حاضر البلد وتشير إلى تطوره وتعكس من خلال الشرح والتعليق قدراته وتطلعاته ومشاريعه وطموحاته المستقبلية.

## ❖ رابعاً\_ داخل المدن :

والعمل هنا غالباً ما يكون داخل الحافلة السياحية حيث بالإمكان استغلال الوقت في إطلاع السياح على تاريخ المدينة ومراحل تطورها التاريخية وأهميتها وميزاتها المعاصرة . وعن سكانها وأهم مايمزها من نشاطات وحرف وصناعات شعبية وتراثية . كذلك لا بد من التطرق إلى النصب والتماثيل والساحات والحدائق وغيرها من المعالم الحضارية .

## ❖ خامساً\_ المناخ في منطقة القصد :

لا بد للدليل السياحي الناجح والمقتدر أن يمتلك المعلومات الكافية عن ارتفاع المنطقة عن مستوي سطح البحر ، ، جغرافيتها ، مميزات المناخية ودرجات الحرارة الدنيا والقصى ، الطقس والتباين الحراري بين الليل والنهار وطبعاً انعكاس كل هذه المتغيرات على نشاطات المجموعة ومنهاج الزيارة .

## ❖ سادساً \_ شروط نجاح وتحقيق أهداف الشروحات والتعليقات :

كما ذكرنا سابقاً فان الهدف الأساسي للشروحات والتعليقات في عمل الدليل السياحي هو تحقيق الرضى والاستمتاع لدى السائح الوافد إلى المنطقة وبالتالي إقناعه بأن قيامه بالرحلة السياحية كان عملاً موفقاً وقد تحقق له ما كان يهدف إليه مقابل المبلغ الذي دفعه لشراء الرحلة على شكل خدمات وتسهيلات ومرافقة ذات مستوى ونوعية مناسبة ومرضية . ان السائح الممتن والراضي والمقتنع سيكون دعاية مجانية وموضوعية ومحايدة وواسعة الانتشار حين يعود إلى بلد ويستذكر \_ خاصة في الأيام الأولى من العودة \_ الرحلة والمنطقة التي زارها ، فيحدث ويشجع غيره على زيارتها . وسيعود هو كذلك خاصة عندما تنجح التعليقات والشروحات في إقناعه بأن هنالك الكثير من المغريات والجواذب والمشوقات السياحية التي لم يتسنى له \_ ولن يتسنى له \_ الاطلاع عليها في زيارته الأولى أو خلال زيارة واحدة فقط .

لكن كيف يتحقق هذا الهدف ؟ وما هي الشروط الواجب توفرها حتى ينجح في تحقيق الهدف المنشود من شروحاته وتعليقاته .

## لتحقيق الأهداف لا بد من توفر ثلاث شروط :

أولاً \_ وضوح التعليق ودقة الشروحات :

إن دور الدليل السياحي يجب أن يقترب من دور المدرس في شرح دروسه وتوضيح المادة التي يقدمها الطالب ، إذا من خلال تحديد الفكرة المركزية للمادة ومن ثم تناول أجزاء الموضوع واحداً بعد آخر معتمداً على التفاصيل والامثال في تقريب المادة إلى مستمعيه (طلاباً كانوا أو سياحاً). ولكي يستطيع السائح أن يفيد من المعلومات المقمة له ، يجب على الدليل السياحي أن يساعده في تنظيمها اعتماداً على قدرة الدليل السياحي في تجميع التفاصيل والمبادئ والأفكار ووضعها بشكل يسهل تلقيها واستيعابها ، بحيث يتمكن من شرح وتفسير كلية المشهد أو المنظر أو الموقع .

لتحقيق الوضوح والتوضيح يجب على الدليل السياحي وقبيل الانطلاق في الفعالية السياحية وسواء كانت جولة أو زيارة لموقع معين . أن يستغل زمن ترحيبه بالمجموعة بتقديم موجز للنقاط الرئيسية للجولة أو الزيارة مؤشراً أهم ميزاتهما من أحداث أو فعاليات ، بكلمات بسيطة واستخدام عبارات واضحة ، مستهدفاً وضع مفاتيح للحديث المطول الذي سيقدمه عند الوصول إلى موقع الزيارة أو الجولة \_ المشهد الرئيسي للفعالية \_ ثم قبيل الدخول الفعلي لموقع الزيارة ، لا بد له أن يجمع المجموعة السياحية عند منطقة مطلة على الموقع أو الفعالية أو المشروع المقصود ، بحيث يتمكن أفراد المجموعة من المعاينة الشاملة ، ثم يلج معها الموقع ويقدم عند الموقع تفاصيل عن ما كان قد قمه بشكل موجز في بداية الرحلة \_ خلال انطلاق الحافلة إلى موقع الزيارة بهذه الطريقة التوضيحية \_ عرض الموقع بشكل عام ثم تقديم تفاصيل عن مكوناته وأجزائه \_ يحقق الدليل السياحي للسائح الوضوح من خلال عرض متماسك ومنظم ومنطقي وبإشعار السائح وخصوصيته وبالاعتبار الكبير الذي يخص به من قبل الدليل السياحي .

#### ❖ ثانياً \_ اعتماد التكامل في الشرح والتعليق :

والمقصود هنا شرح كامل المشهد المطروح والمعروض أمام السائح وعدم إهمال أي جزء من أجزائه مع فسح المجال أمام السائح في الوقت نفسه لكي يشاهد ويتفحصه ويفكر فيه ويتأمل به بهدف زيادة التوضيح من قبل الدليل السياحي ، له ولغيره من السياح المرافقين . إن التكامل يعني هنا ليس تناول جميع أجزاء المنطقة المقصودة ، مهما كن نوعها وطبيعتها ، بل الربط بين هذه الأجزاء وإعطاء كل جزء حقه في الشرح والتوضيح والأهمية

فمن أجل توضيح أهمية بناء تاريخي معين لا بد من اعطاء بعض المعلومات الاضافية المتعلقة به ،

، كأن يذكر لمن شيد ، ومتى ولماذا وكيف ؟ فمن المهم كذلك الربط بين هذه الجوانب .  
وبقدر أهمية توضيح خصوصية بيئة طبيعية معينة ، فإن لحمايتها وصيانتها أهمية كذلك ولا بد من التطرق لها وتوضيح أهميتها للسائح الزائر

### ❖ ثالثاً \_ ضرورة التطابق بين المشهد والشروحات والتعليقات :

والمطلوب هنا هو إيجاد توافق وتزامن دقيق بين المنظر المعروض أمام السائح (وخاصة حينما يكون في حافلة متحركة ) والشروحات والتعليقات التي يقدمها الدليل السياحي .  
حيث يجب ان يكون الدليل السياحي حذراً حين يقدم الشرح والمشهد . وهنا قد يكون من الضروري بعد الاحيان إيقاف الحافلة أمام موقع أو مشهد معين ولو لمدة قصيرة ولحين الانتهاء من تقديم الشروحات الخاصة بالموقع . ومن الضروري كذلك على الدليل السياحي أن التنظيم المسبق والترتيب الدقيق للمشاهد المتعاقبة والشروحات المقدمة ، حتى يتفادى الدليل السياحي من أن يتكلم عن موقع امام موقع آخر ، ويتحاشى الإحراج والإرباك اللازم عن هذه الفوضى وما تعكسه \_ خطأ \_ عند السائح وكأن الدليل السياحي غير مهتم به وليس مكثرئاً لرغباته ومشاعره . وفي هذا \_ إن حصل \_ نتائج سلبية على رضا وقناعة السائح وفقدان لدوره الترويجي \_ والذي نهدف إلى الحصول عليه من مجمل فعالية الشرح والتعليق \_ وفي هذا خسارة لمنطقة القصد وللوكالة المنظمة وتلك المنفذة للرحلة وخسارة للدليل السياحي كذلك .



## الخلفية الدراسية والمهنية المطلوبة لتكوين الدليل السياحي

بعد أن تم تحديد الواجبات العملية بشكل مفصل وواضح وبعد أن تم الاطلاع على الأنواع والصفات والمهام والمسؤوليات الملقاة على عاتق الدليل السياحي، أصبح من الممكن الآن وضع إجابة للسؤال المطروح وذلك من خلال تحديد العلوم والمعارف التي تكون خلفية مناسبة للدليل السياحي\_ خلفية وأساس عملي ومعرفي وثقافي يستطيع أن يبني عليه ويضيف له من خلال مناهج تدريبية مهنية سواء كانت على شكل دورات منفصلة (ممكن أن تتم خلال فترات كساد الطلب ) أو برامج تطويريه خلال وقت العمل العالي (on job \_ training) وخلال أوقات التوقف ما بين رحلة وأخرى .

إن المطلوب ليس فقط دراسة أكاديمية ، رغم أهميتها في تكوين الدليل السياحي ، بل تدريب وتعلم مستمر وخلال العمل (التعلم من العمل) سواء بدورات منظمة أو بجهد شخصي . ولأن الوصول إلى الحلة المثلى صعب وصعب جداً ، فهناك تحدي كبير أمام الدليل السياحي وعليه مواجهته لأن التغلب عليه سيجعله أكثر قدرة وأفضل وتؤدي إلى رضا النفس ورضا الآخرين .

بناء على ما تقدم يمكن وضع المقترحات (لاحقاً ) التي تتعلق بمضمون المناهج الدراسية التي لا بد للدليل السياحي من دراستها والاطلاع عليها ، ليس بالضرورة كلها ، لكن كلما كانت الدراسة أوسع كلما كانت نتيجة التكوين والتأهيل والاعداد أفضل .

### **أولاً- التعليم السياحي وعلومه الأساسية :**

- 1- صناعة الضيافة والترويج والسياحة .
- 2- اقتصاديات السياحة وخاصة ما يتعلق بالطلب السياحي .
- 3- العروض السياحية وخاصة ما يتعلق بالطلب السياحي .
- 4- أهمية ودور وضرة الدليل السياحي في تكوين المنتج السياحي .
- 5- العلاقات القانونية والتشريعات والتنظيمات المهنية في صناعة الضيافة .
- 6- الجغرافية السياحية عالمياً ومحلياً وإقليمياً وبشكل خاص محلياً .

- 7- مبادئ وأساسيات الإرشاد السياحي أو الدلالة السياحية والتوضيح وتطبيقاتهما العملية .
- 8- مدخل إلى إرادة منشآت الإيواء .



### ثانياً - العلوم العامة :

- 1- اللغات أولاً وخاصة معرفة عملية باللغات الأكثر أهمية وهذا يتعلق بنوع السياحة الوافدة .
- ويجب على الدليل السياحي أن يكون مجيداً لأحدى اللغات ومتقناً المصطلحات المتعلقة بالمهنة.
- 2- الآثار والتراث والتاريخ والحضارة ، للبلاد بشكل عام ولمناطق القصد السياحي الرئيسية فيه.
- 3- دراسة البيئة الطبيعية والبشرية وسبل حمايتها وصيانتها .
- 4- إدارة الأعمال والتنظيم الإداري .
- 5- جغرافية النقل وسبل وسائل النقل والتنقل الداخلي المتوفرة في بلد ومنطقة القصد .

### ثالثاً - العلوم والمهارات السلوكية :

- 1- علم النفس وعلم الاجتماع والعلم السلوكي وعلم النفس الاجتماعي .
- 2- مبادئ سلوك السائح - كمشتري وكزبون .
- 3- أسس ومهارات القيادة والتنظيم للأفراد والمجموع السياحية .
- 4- الحاجات الإنسانية وأهمية السفر في إشباعها .

## 5- العلاقات العامة والاتصالات .

حيث لا بد هنا من الإشارة إلى وجود حاجة ماسة لدى الدليل السياحي لمعرفة أسس ومبادئ وسبل إيصال المعلومات ، والتعامل مع الجمهور ومع الرأي العام المؤثر في السياحة خاصة ، والعلاقات العامة وسبل ممارستها وبالذات في منظمة الأعمال السياحية (الهيئة ، الشركة ...). كذلك لا بد للدليل السياحي من معرفة عملية جيدة في فن الاتصال وأسسه وسبل ممارسته و خاصة في صناعه الضيافة ومؤسسات السفر ومنظمات وشركات وهيئات الأعمال السياحية .

6- دراسة حقوق وواجبات مقدمي الخدمة السياحية ، السياح والسكان المحليين في مناطق القصد السياحي كما أقرتها مؤتمرات المنظمة العالمية للسياحة حتى يتمكن من إرشاد السياح بالذات إلى حقوقهم وواجباتهم تجاه مضيفيهم في البيئات المستقبلية ، حقوق وواجبات السكان المستقبليين ، وأخيرا حقوق وواجبات الدليل السياحي .



## رابعاً \_ العلوم التطبيقية والتكنولوجية :

1- معرفة عملية جيدة بالحاسوب الإلكتروني وقدرة على استعماله .

في استخدام الوسائل السمعية والبصرية في الإرشاد والتوضيح السياحي أو الدلالة السياحية .

2- تطبيقات عملية - مكانية

3- مبادئ تصاميم المعارض التوضيحية وغيرها من وسائل وسبل العمل التوضيحي - التفسيري

في أعمال المنشآت السياحية وبالذات في مجالات السفر والمنظم واستقبال وإرشاد السياح

وغيرهم من الزوار .

4-تطبيقات وتمارين ودورات عملية في الاستقبال السياحي ، الارشاد السياحي ، فن قيادة  
المجاميع السياحية ، التوضيح والتفسير وغيرها من المهارات . وسواء تمت التطبيقات خلال  
الدراسة أو بعدها أو خلل ممارسة العمل الإرشادي فعلياً لدى هيئة رسمية للسياحة أو لدى وكالة  
سياحة وسفر أو مع مؤسسة إنتاج الرحلات السياحية .

دراية معرفة بالوثائق والبيانات التي يحتاجها الدليل السياحي في عمله والقدرة على استعمالها  
5-بالشكل الصحيح .

6- قدرة ودراية من قبل الدليل السياحي في أساليب الشرح والتعليق الذي لا بد له من ممارسته  
حين القيام بواجب الإرشاد السياحي أو الدلالة السياحية لمرافقيه من المجاميع السياحية .

#### خامساً - الحاجات التخصصية :

هنالك دائما حاجة للتخصص في إحدى جوانب العمل الإرشادي السياحي ، وكذلك مطلوب  
دراسة إضافية ومعرفة جديدة لاستكمال المواصفات المعلوماتية المطلوبة للنجاح في العمل  
الإرشادي السياحي التخصصي في مجال معين ومحدد .

1- الدلالة السياحية أو الإرشاد والتوضيح السياحي حين التعامل مع الموارد الطبيعية  
ومكونات البيئة الطبيعية ، حيث يحتاج الدليل السياحي إلى معرفة ودراية - حتى ولو محددة  
- بالموارد الطبيعية : كالغابات ، المياه ، الجبال ، الحيوانات ، والنباتات وحسب منطقة  
القصد التي يعمل فيها والموارد التي يعمل معها . لا بد ممن التأكيد على معرفته بسبل  
صيانته وحماية البيئة الطبيعية كي يتمكن من توضيح أهميتها ويؤكد على سبل حمايتها  
والمحافظة على ما هو موجود فيها في منطقة القصد لمن يزورها من السياح الوافدين .

2- حين يتعامل الدليل السياحي مع السبل والتراث البشري في مواقع أثرية وحضارية  
وتاريخية ، عليه القيام بدراسة ومعرفة متخصصة في هذا المجال ، وكذلك سبل حماية  
وصيانة هذه الموارد وغرس روح تقديرها واحترامها في نفوس السياح كتراث بشري في منطقة  
القصد ولسكانها المحليين . لا بد من إرة خاصة إلى ضرورة معرفته التفصيلية بالعمل

الإرشادي وطرقه المتخصصة في المتاحف وغيرها من حالات العرض الخاص بالتراث والتاريخ ومراكز الفنون و المعارض .

3- معرفة بالمنتجات الفولكلورية والصناعات الشعبية والتقليدية والمراكز الحرفية المتخصصة بالنحت والزخرفة والرسم والموسيقى والفنون الشعبية الأصلية ، وذلك حتى يسعى للتخصص في الجوانب الشعبية الأصلية ، وذلك حتى يسعى للتخصص في الجوانب الشعبية والفولكلورية في منطقة القصد .

4- وعند رغبته في التعمق بالعروض السياحية التكميلية من منشآت ومرافق وتسهيلات ، عليه معرفة مناطق القصد السياحي الرئيسية وتفاصيل مكونات العروض والمنتج السياحي ، وأنواع ما هو متوفر منه . والنشاطات والفعاليات المتوفرة للسياح في مناطق القصد .

5- الدلالة السياحية في مواقع الرئيسية لمؤتمرات الأعمال وسياحة رجال الأعمال والسبل التخصصية في الإرشاد السياحي أو الدلالة السياحية في هكذا مؤتمرات ولقاءات ومنها المعارض الصناعية والزراعية والتجارية والسياحية ما أضحى يسمى بسياحة المعارض .

### - واقع المهنة ومعوقات تطور الإرشاد السياحي :

مما تقدم أصبح واضحاً ، ولكي يقوم الدليل السياحي بما هو مطلوب منه من مهام وواجبات ومسؤوليات ، لا بد أن يكون هنالك أصناف عديدة متواجدة من الأدلاء السياحيين وأن يتحلى كل دليل سياحي بمواصفات محددة ، وأن يكون الدليل السياحي قد حصل على الإعداد الأكاديمي والمهني المناسب لتكوينه وتهيئه لمواجهه ما هو مطلوب منه . وعند الحديث على الخلفية الدراسية المطلوبة لتكوين الدليل السياحي فقد تم طرح وتحديد جملة من المصادر المعرفية والعلمية والمهنية الواجب توفرها للدليل السياحي لكي يكون بالمستوى المطلوب مهنيًا وثقافيًا ومعرفيًا . لكن ما هو الواقع الذي هي عليه مهنة الإرشاد السياحي أو الدلالة السياحة ؟ وعلى الحال ( في تكوين الدليل السياح واعداده وتأهيله ) فعلاً مثلاً ما تم عرضه أم هو مختلف عنه؟

وهل الدليل السياحي المتوفر في سوق الرحلات مثلما حددناه ؟ وهل تتوفر له السبل والإمكانات للإعداد والتكوين الصحيح ؟

### أولاً - واقع المهنة :

هناك دلالات تشير إلى قدم مهنة للدلالة والإرشاد السياحي وعمق جذورها في الوطن العربي وبشكل خاص في إقطار المشرق العربي من خلال ما تقدمه هذه الدلالات عن عمق وقدم ظاهرة السفر السياحي المنظم في هذه البلدان ، والذي لا بد من توفه لظهور الحاجه إلى الدليل السياحي / المرافق .

فمنذ أكثر ن مئة وعشرون سنة تأسست أول شركة نقل سياحي بحر من فرنسا إلى فلسطين ، حيث كانت السفن الناقلة لحجاج المقدس ترسو في مدينة عكا حوالي عام (1790) . وتأسس في منتصف القرن التاسع عشر أول مكتب سياحي في القدس ( عويضة وكوك ) ينقل الحجاج من موانئ الفلسطينية إلى مواقع الحج بعربات ويوفر للحجاج كل الخدمات الفندقية السياحية لتسهيل الرحلة . ووصل الرحلات السياحية المنظمة إلى العراق في منتصف عام (1925) م . حينما فتحت شركة كوك فرعاً لها في بغداد نظمت وقتها أول رحلة لها لزيارة أثار الشرق الأوسط وبالذات أثار ما بين النهرين وتعاونت مع إدارة السكك الحديدية العراقية في تأجير عربات كاملة وخاصة لسياحها ليستقلوها في ترحالهم ويستعملونها في النوم والطعام وتبقى معم طيلة مدة الرحلة وتشير عدة نشرات وإعلانات ومراسلات لشركة ( تومس كوك ) بريطانية على وجود حركة سياحية منظمة مبكرة إلى الاقطار العربي من مختلف الدول الاوروبية وفي مقدمتها المملكة المتحدة ، ، حيث افتتحت شركة (توم كوك ) مكاتب لها في حلول العشرينات من القرن الماضي في كل من بغداد ، الاسكندرية ، أسوان ، بيروت ، حيفا ، القدس ، القاهرة ، ومدينة البور سعيد لتسهل مهمة خدمات و فعاليات مجاميعها السياحية الوافدة إلى هذه المدن ، خاصة وإن هذه الشركة كانت تنظم رحلات كبيرة وشاملة التي تغطي بلدين عربيين وأكثر في ان واحد .

يظهر في هذه الادلة والمؤشرات المتوفرة لنا ، رغم محدوديتها قدم السفر المنظم ورحلات مجاميع السياحية الوافدة إلى بعض أقطارنا العربية ، أن لم تكن كلها ، ويظهر كذلك وجود أدلاء ساهموا

في تنفيذ هذه الرحلة ، وعليه قدم وجود الحاجة إلى مهنة الدلالة والارشاد السياحي ، وقدم وجود الادلاء السياحيين .

رغم هذا التطور في الحاجة ، قد بقي عدد من مارسا هذه المهنة محدوداً ومن منطلق الاهتمام الشخصي والهواية ( على الاقل في بداية الامر ) وبتكوين واعداد غير مباشر وغير مقصود . لقد كان معظم هؤلاء الادلاء السياحيين من المهتمين بالآثار والتاريخ لان الطلب كان كذلك ،

سياح يفدون الى المنطقة للوقوف على تاريخها القديم والاطلاع على الشواهد الثرية التي تركها صانعو الحضارة في هذه المنطقة من العالم عبر هذا التاريخ البعيد والعميق . واستمر الحال على هذا ولم يتم ترتيب برامج لإعداد الأدلاء السياحيين إلا في اوقات متأخرة ،حيث نظمت أول دورة تدريبية موفقة لإعداد الادلاء السياحيين على سبيل المثال في العراق عام 1997 . وركز البرنامج على المهارات والمعارف الاثارية مع بعض الشيء من العلوم والسلوكية وعلى مدة بضعة أيام فقط . ولم تتطور هذه الدورات عدداً ونوعاً وموضوعات لحين بداية التسعينات من القرن العشرين حين تعاونت هيئة السياحة العراقية مع رابطة مكاتب السفر السياحي ودائرة الآثار والتراث وأمانة بغداد في إعداد برنامج مدة ثلاثة أسابيع يحتوي على (24) محاضرة في مختلف العلوم والمهارات والمعارف - خاصة جوانب السياحة والضيافة ، وقد نفذ منها حوالي ثلاثين دورة تخرج منها عدد لا بأس به من الأدلاء السياحيين حتى نهاية القرن الماضي ، وفي الأردن تقوم رابطة واتحاد مكاتب السفر والسياحة الأردنية بإعداد وتنفيذ دورات مهنية في السنين الأخيرة بهدف إعداد أدلاء سياحيين أكفاء ، وفي سورية تم تنظيم مهنة الدلالة السياحية بشكل كبير بعد العام 2002 والانطلاقة الجديدة للسياحة وصدور القوانين والمراسيم التشريعية الجديدة التي عدلت ما قبلها من أنظمة وقوانين قديمة ، وعلى سبيل المثال المرسوم التشريعي رقم التشريعي رقم 54 للعام 2002 القاضي بأحداث غرف السياحة واتحاد غرف السياحة في سورية وكذلك التعليمات التنفيذية لها وتعديلاتها ، وبالتالي تنظيم عدد من دورات التأهيل والتدريب في المجالات السياحية المختلفة ومن بينها دورات خاصة عالية المستوى لتدريب وتأهيل الأدلاء السياحيين في سورية .

أما التعليم الأكاديمي المتخصص في الإرشاد السياحي فلم يبدأ ( رغم وجود التعليم السياحي الفندق في العراق منذ أكثر من أربعين عاماً ) إلا في بداية التسعينات حين افتتح فرع للإرشاد

السياسي في قسم إدارة السياحة والفنادق في معهد الإدارة التقني التابع لهيئة المعاهد الفنية ، ولم يتخرج من هذا الفرع إلا عدد قليل جداً مقارنة بالحاجة ، والأقل منهم من يمارس المهنة فعلياً ، وقد يكون جامعة الإسكندرية في جمهورية مصر العربية ، أول جامعة عربية تؤسس قسماً منفصلاً للإرشاد بشكل عام وللإرشاد السياحي بشكل عام وللإرشاد السياحي بشكل خاص ، من منطلق الاهتمام بالأثار المصرية لأهميتها ومركزيتها في تكوين المنتج السياحي الأكثر رواجاً لقاصديه من الأجانب - الأهرامات وملحقاتها وتوابعها . ورغم أن دراسة إدارة السياحة ضمن برامجها أما في سورية فقد تم افتتاح كليات السياحة مؤخراً في جامعة البعث بحمص ، ومن ثم جامعة تشرين ، وبعدها تم افتتاح كلية السياحة في جامعة دمشق ، وذلك بناء على أحكام تنظيم الجامعات رقم (6) لعام 2006 ولائحته التنفيذية ،

وعلى قرار مجلس التعليم العالي رقم (333) تاريخ 27/8/2009 وهي متخصصة في التعليم الأكاديمي في مجال إدارة المكاتب السياحية والإرشاد السياحي ، وذلك إلى جانب الاختصاصات الأكاديمية الأخرى المرتبطة بها كاختصاص الإدارة السياحية ، واختصاص الإدارة الفندقية .

#### ثانياً- المشاكل التي تواجه المهنة وتعيق تطورها :

إن الحالة التي نتعامل معها هي حالة غير مشجعة وتتسم بالعديد من السلبيات والمشاكل التي ساهمت في إيجادها العديد من العوامل التي جاء ذكر البعض منها سابقاً . إضافة إلى ما يتم ذكره لاحقاً :

1- عدم وجود تحديد دقيق لواجبات ومهام الدليل السياحي على المستوى الإداري وبالذات الهيئات الرسمية للسياحة على الإداري وبالذات الهيئات الرسمية للسياحة . ومن خلال نظم وتشريعات محدودة . إلا في الآونة الأخيرة حيث صدرت تشريعات حديثة تتعامل مع الدلالة السياحية والأدلاء في العمل السياحي كنظام أدلاء وجمعية أدلاء السياح في الأردن اللذان صدرا عام 1998، وفي سورية المرسوم التشريعي الناظم لمهنة الدلالة السياحية رقم 54 في العام 2002 .

2- حداثة قيام مراكز تعليمية جامعية لإعداد وتكوين الأدلاء السياحيين إضافة إلى محدودية التجربة والممارسة لمن تم إعدادهم من خلال البرامج التدريبية والدورات التطويرية .

3- ضيق الفرص أمام الاغلبية في تطوير معرفتهم باللغات الأجنبية ، لندرة مراكز تعليم اللغات إلا في السنين الأخيرة .

4- قلة الحوافز والمغريات أمام الدليل السياحي لتطوير نفسه ولزيادة معلوماته والتي تكون عادة من خلال الجهد الشخصي .

5-محدودية الوسائل السمعية - البصرية التي يحتاجها الدليل السياحي المتميز في عمله وقلة المعلومات المتوفرة عن المواقع والمقاصد السياحية التي تشكل أدوات ووسائل عمل الدليل السياحي . إضافة إلى ضعف ومحدودية الإفادة من مواضيع العلاقات العامة والاتصال الجماهيري ضمن المناهج الدراسية المعتمدة .

6- قلة الاهتمام الرسمي والمهن بالدلالة السياحية كانعكاس لقلة الاهتمام بالسياحة بشكل عام .

7- إضافة إلى هذه السلبيات ، فإن المهنة تعاني من مشاكل وصعوبات ومشاكل على مستوى الأفراد العاملين في الدلالة السياحية ، والتي يمكن أن نذكر البعض منها إضافة إلى ما تم ذكره سابقاً :

1. العاملون في المهنة عددهم محدود (قليل).
2. اعتمادهم على الخبرة والمعرفة الشخصية المتراكمة .
3. تقادم العمر العديد منهم .
4. العديد منهم ترك العمل لعدم وجود محفزات كافية ، وكذلك لوجود عوامل جذب أكبر خارجية .
5. وأخيراً ندرة البرامج التدريب والتطوير المستمر ، إلا ما تم توفيره حديثاً .

وهكذا فإن المهنة تعاني من مشاكل عديدة سواء في الإعداد والتكوين أو الممارسة الفعلية ، والتي لا بد من واجهتها ووضع الحلول لها لكي تتطور مهنة الدلالة السياحية والإرشاد السياحي

ويتطور مستوى أداء العاملين في هذه المهنة النبيلة ، وبما يتناسب مع التطور الذي تشهده السياحة العربية وبشكل خاص سياحة المجاميع السياحية المنظمة الوافدة إلى الأقطار العربية .

### ثالثاً - سبل تجاوز المشاكل والصعوبات وتطوير المهنة :

لكي تأخذ مهنة الدلالة السياحية والإرشاد السياحي موقعها الصحيح وتوفر ما عليها لإنجاح خطط التنمية السياحية وتحقيق أهداف أطراف عملية السياحة سيكون من الضروري والحاسم توافر جملة من السبل والصيغ لحل المشاكل وتجاوز الصعاب والتي سندرج أهمها أدناه :

#### 1- على المستوى التعليمي :

- وجوب تطوير ما هو موجود من برامج دراسية للإرشاد السياحي وتوسيع القبول فيها بحث تتماشى مع الحاجة الفعلية للأدلاء السياحيين .
- الارتقاء بمستوى هذه البرامج الدراسية بحيث نصل إلى شهادة الاجازة الجامعية الاولى ونتجاوزها وصولاً إلى الماجستير والدكتوراه ، لأن العمل الإرشادي عمل يعتمد أساساً على تراكم الثقافة والمعرفة .
- ربط البرامج التعليمية - النظرية مع برامج تدريبية وتطبيقية سواء في الجامعة أو في حقل العمل أو في كليهما وجعل الدراسة مواكبة لتطورات حقل العمل واحتياجاته .
- اعتماد أسلوب البرامج والحزم التدريبية المكثفة لزوج خريجي الدراسات الاثارية - التاريخية والعلوم السلوكية واللغات وتأهيلهم للعمل كأدلاء سياحيين لسد النقص الكبير في أعداد الأدلاء السياحيين المؤهلين منهم .

#### 2- على مستوى حقل العمل :

- ضرورة قيام منتجي الرحلات ومنظميها وخاصة أولئك المستقبلين لمجاميع السياحية الوافدة من الخارج الاقطار العربية ، من ترتيب برامج تدريبية -تطويرية لخريجي الدراسات الأكاديمية لتوسيع افاق معرفتهم وزيادة قدراتهم قبل زجهم في حقل العمل وقبل مواجهتهم للسائح الاجانب الوافدين .

- تنظيم برامج تدريبه وحزم مكثفة للتدريب في حقل العمل ( training on job ) لتزويد الدليل السياحي بكل ما يستجد - خاصة في وسائل وأدوات العمل ، وجعله يواكب التطورات والتغيرات المستمرة.

تحفيز وتشجيع الدليل السياحي في الاستزادة الشخصية والتطور الذاتي من خلال مساعدة ماليا في توفير هكذا مصادر ، أو منحه المكافآت مقابل التطوير والتحديث .

### 3- على المستوى المهني :

- على الروابط المهنية ذات العلاقة و خاصه روابط (جمعيات ، نقابات ، غرف سياحية ، اتحادات ،.....) وكلاء مكاتب السفر والسياحة وبالتنسيق والتعاون مع وزارات السياحة حصر الاستخدام الأدلاء السياحيين المعتمدين من قبها فقط ومنع وكلاء السفر والسياحة ومقدمي الخدمات من تشغيل غيرهم .

- على الروابط المهنية المختصة (جمعيات ، نقابات ، غرف سياحية ، اتحادات... ) وخاصة روابط وكلاء السفر والسياحة في الأقطار العربية أو الاتحاد العربي لوكلاء السف والسياحة وجمعيات الأدلاء السياحيين وضع منهاج محدد لإجازة واعتماد الأدلاء

السياحيين ووضع شروط خاصة ومحددة ودقيقة في هكذا عمل وذلك بالتنسيق والتعاون مع وزارات السياحة .

- وعليها كذلك وضع برامج ودورات وتنفيذها للمساهمة في الإعداد السريع والتكوين المناسب للأدلاء السياحيين وبحسب الحاجة الفعلية لها .

- عليها كذلك وبالتنسيق مع الجامعات ومعاهد اللغات المتخصصة وضع برامج تطويرية في تعليم لغات المجاميع السياحية الوافدة إلى الأقطار العربية .

- تأسيس رابطة أو اتحاد للأدلاء السياحيين في الأقطار العربية . بعد أن تؤسس جمعيات لهم في هذه الأقطار . (وقد تم مؤخراً تأسيس اتحاد الأدلاء - المرشدين - السياحيين

(العرب، وسورية عضو مؤسس فيه )

#### 4- على المستوى الرسمي :

- أن تضع الدولة وهيئات السياحة الرسمية تشريعات دقيقة لمواصفات الدليل السياحي ومؤهلاته وشروط إجازاته وعمله وإلزام كافة الجهات ذات العلاقة باعتمادها ( وهذا معمول فيه في سورية والأردن ومصر حالياً ) .
- على الدولة ومن خلال مؤسسات التعليم الفني والتطبيقي تشجيع التعليم السياحي الفندقية بشكل عام وإعطاء برامج ومناهج الإرشاد السياحي أهمية خاصة ، ذلك لأهمية الدليل السياحي وحساسية دورة في تقديم المنتج السياحي إلى مستحضره من السياح .
- تشجيع العاملين في هذه المهنة وتحفيزهم من خلال المكافآت والمحفزات وبتث الوعي باتجاه قيام تنظيمات مهنية لهم تراقب سلوك العاملين في هذه المهنة وتساعدهم على التقدم والرقي والتطوير المستمر مهنيًا وثقافيًا ومعلوماتيًا .

### محرمات العمل السياحي

لكل مهنة مهما كانت أسرار وخفايا وأخلاقيات وإن تشابهن الخطوط العامة تبقى هناك أمور ومواضيع أكثر حساسية لمهنة منها لأخرى وسنحاول معالجة بعض المواضيع الساخنة المثيرة جداً للجدل .ونرجو ألا يساء الفهم فيظن أن المقصود هو عدم التكلم نهائياً في هذه المواضيع إنما الحرص على عدم الخوض في تفاصيل جديدة تثير جدلاً غير مجدي وهذه المواضيع هي :

#### ❖ أولاً - السياسة :

تشهد المنطقة العربية أحداثاً سياسية عاصفة وساخنة منذ بدء الوجود الإنساني فيها قبل الألف السنين لأهمية الموقع وطبائع السكان وطبائع السكان والثروات الطبيعية الموجودة فيها ويتعرض الدليل السياحي لأسئلة قد تبدو محرجة من حيث مخالفتها للمفاهيم والمبادئ الأساسية للشعب العربي وتطور وجود المبنى على أسس ومفاهيم يختلف عما يتلقاه السائح من وسائل الإعلام المختلفة في بلده تؤدي لتكوين صورة خاطئة للحقائق على سبيل المثال يعلم كل فرد

عربي أن فلسطين جزء لا يتجزأ من الوطن العربي ، عربية كانت منذ البدء وتعرضت عبر الفترات التاريخية لغزوات احتلال أقوام غريباء وكلما زال الاحتلال وتم التحرير جاءها غازي أكبر وعنف أشد ، بينما يأتي معظم الزائرين لهذه المنطقة وفي اذهانهم صورة لدولة صغيرة تحيط بها ثلاثة وعشرين دولة تريد تدميرها فيكون السؤال السياسي ما رأيك في الصراع العربي - الإسرائيلي ؟ فيجب التمتع بالذكاء والدبلوماسية للإجابة على مثل هذه الأسئلة .

على الدليل السياحي أن ينتبه على انه يمثل شعباً ودولة وحضارة وطريقة مخاطبة الزوار تكون بالعقل لا بالعاطفة فتخاطب المجموعة بحقائق سياسة عامة للدولة واستخدام الاسلوب الدبلوماسي الذي تستخدمه الدولة عن طريق سفرائها ومسؤوليتها ووسائل اعلامها الرسمية . لإعطاء مثال حسن كيف تكون الدولة حكومة وشعباً وقيادة ملتزمة باتفاقياتها والتزاماتها الدولية تجاه المجتمع الدولي .

كما على الدليل السياحي أن يتكلم من وجهة نظر الحكومة التي لديها خبرة وحنكة السياسة الكافية والاطلاع على دقائق الامور بشكل أكبر من المواطن العادي وإذا أراد ابداء رأيه الشخصي فليكن ذلك واضحاً جداً للمجموعة بأنه رأي شخصي لا رأي الشعب والحكومة .

### ❖ ثانياً- الدين :

ليس مطلوب من الدليل السياحي أن يكون مبشراً دينياً لأي دين ولا يحق له إظهار العداة لأي دين لمجرد أنه لا يؤمن به حتى لو كان الدليل السياحي نفسه رجل دين . كون الدليل السياحي متدين فذلك يعني حسن الخلق والتزام بتعاليم الدين الذي يؤمن به وتصرفه يجب ان يبنى على أساس حسن التعامل واستيعاب مفهوم العبادة والدين عند اتباع ديانات أخرى ، اذاً فالمطلوب هو شرح نقاط الاتفاق وإيضاحها بين الأديان خاصة وأن المبادئ الأساسية للأديان متفقة ولا يجب على الدليل السياحي المبادرة الى ذلك لكن بوسعه استثمار أحد أسئلة المجموعة لبيان ما يريد .

عند بدء الشرح عند اللقاء الأول بالمجموعة يجب ذكر الدين الرسمي للدولة هو الاسلام لغالبية الدول العربية ضمن المعلومات العامة التي ستعطى مثل الاسم الرسمي للدولة . ، عدد السكان

، اللغة الرسمية مساحة الدولة ... الخ فإذا بادر أحد بالسؤال فهذه مناسبة جيدة ومدخل لتوضيح بعض المفاهيم الإسلامية مثل :

- 1- أن أحد أركان الإيمان بالإسلام هو الإيمان بالرسول والرسالات السماوية السابقة للإسلام
- 2- ان المسلمون يؤمنون بان عيسى عليه السلام هو المسيح المنتظر من وجهة نظر الدين الإسلامي
- 3- إن الاديان السماوية وجدت في هذه المنطقة ولا نزال نجد ان العديد من العائلات تضم اتباع اكثر من دين .
- 4- اذا اردنا أن نفهم عادات وطلائع أهل هذه المنطقة .

وإما ما يقصد بأن الدين من محرمات العمل السياحي فهو عدم الخوض بتفاصيل الخلافات القائمة بين الاديان والتطرق لمواضيع خلافية بين اتباع الدين الواحد ومذاهبهم المختلفة مثل الشيعة والسنة في الاسلام والارثوذكس والكاثوليك والبروتستانت في المسيحية .  
على الدليل السياحي ان يكون مستعداً لسماع وجهة النظر الأخرى واعطاء الحقائق وعدم الاجتهاد في المبالغة بتفسير ما لا يجده السائل مقنعاً وعدم اثاره الجدل لمحاولة اثبات وجهة النظر أو الرأي الشخصي كما

على الدليل السياحي ان يحاور بالعقل والدبلوماسية محاولاً إيصال فكرة لا لأثبات جهل أو خطأ السائل . ومحاولة تأجيل بدء النقاش في الدين ليكون بينك وبين السائل إذا رغب باستمرار النقاش

هنالك مجموعات تأتي خاصة للسياحة الدينية الاسلامية والمسيحية مثل هذه المجموعات تطلب طبيعة خدماتها واهتمامها أن يكون الشرح دينياً قائماً على الكتب والمفاهيم الدينية .فهذا نركز على الاعتدال والصدق في الشرح وتجنب إثارة بين المذاهب والفرق .

### ❖ ثالثاً - كرة القدم :

على الدليل السياحي أن يتجنب تحيزه لفريق ضد آخر من نفس الدولة التي تنتمي إليها مجموعته مثال ذلك اذا كانت المجموعة بريطانية فلا يجدر بالدليل أن يظهر تعاطفاً أو فرحاً

بفوز فريق مانشستر يونايتد على فريق تشلس أو العكس وان يراعى الدليل السياحي ان كل شعب يجب ان ينتصر فريقه فاذا فاز الفريق الانجليزي على الفريق الفرنسي والمجموعة التي ترافقه انجليزيه فعليه ان يقوم بتهنئتهم ومدح أسلوب لعب فريقهم وإن كان مرقاً لمجموعه فرنسية فيجب ان يطيب خاطرهم ويشاطرهم الشعور بالحزن والخسارة علماً أن الفريق قدم عراً جيداً وكان بإمكانه اللعب افضل .

وختاماً ينبغي التذكير بالقاعدة الذهبية للتعامل مع هذه المواضيع " خير الكلام ما قل ودل

### أسس تقييم مستوى الأدلاء السياحيين على مستوى الدول

1- هل هناك جهة معتمدة أكاديمياً لتدريب ما يسمى دليل سياحي ؟

- مركز تدريبي (حكومي أو خاص) .
- معهد فني
- جامعة .



2- هل يوجد مرجعية حكومية لإصدار ترخيص رسمي لممارسة مهنة دليل سياحي؟

- وزارة السياحة
- هيئة أو مجلس سياحة
- وزارة أخرى ...



3- هل يوجد جسم معنوي يضم الأدلاء السياحيين ؟

- نقابة ... هل يوجد لها مقر؟ ...
- جمعية ... هل المقر مجهز ؟ (كفتريا - قاعة اجتماعات - مكتبة - كمبيوتر )
- غرفة سياحة...أو اتحاد غرف سياحية ... وهل لها مقر مجهز ؟ وهل هناك نشاطات لها ؟ مثل

• مسمى آخر ... هل هناك نشاطات ؟ مثل ...

✚ عضو في منظمات إقليمية

✚ عضو في منظمات عالمية

✚ مشاركة في مؤتمرات

✚ وجود قانون أو نظام للغرفة أو الجمعية وللأدلاء السياحيين

✚ وجود نشرة تعريفية ( مجلة ، كتاب...)

✚ وجود موقع الكتروني

4- هل منهاج تدريب الأدلاء شامل؟

- معلومات عامة (اقتصاد- إحصائيات- أديان - بيئة- قانون ... إلخ)

- معلومات عن قطاعات الإنتاج (صناعة- تجارة- زراعة )
- تاريخ وأثار وفنون
- مهارات الدلالة السياحية: (مهارات لغوية ومهارات الاتصال- مهارات الشرح - مهارات القيادة )

### حقوق وواجبات أطراف العملية السياحية

#### أولاً - حقوق المواطنين في الترويج والسياحة وواجبات الدول تجاه هذه الحقوق

##### وتجاه السياحة بشكل عام :

أولاً\_ إن حق كل شخص الراحة والترويج وتحديد معقول لساعات العمل وإجازات دورية مدفوعة الأجر وحرية الحركة بدون تقيدات ضمن حدود القانون هو حق معترف به عالمياً .

ثانياً\_ إن الإفادة من هذا الحق يشكل عاملاً للتوازن الاجتماعي ولتطوير الوعي القومي والعالمي

ثالثاً\_ كنتيجة لهذا الحق على الدول أن تضع وتنفذ سياسات موجهة نحو ترويج التنمية المستمرة والمستدامة

للسياحة الوطنية والعالمية وخدمات الترويج ولفائدة كل من يشارك فيها . ولتحقيق هذه النتيجة على الدول أن :

#### 1- تشجيع النمو المنتظم والمستمر للسياحة المحلية والعالمية

أن تعمل على تداخل السياسات السياحية مع سياسات التنمية العامة وعلى كافة المستويات\_

#### 2- محلي، اقليمي ، قومي،

عالمي\_وتوسيع التعاون السياحي ضمن المؤسسات الثقافية المتعددة بما في ذلك المنظمة العالمية للسياحة .

أن تعطى اهتماما كافيا لإعلان مانيلا حول السياحة العالمية ووثيقة (اكابولكو) أثناء وضع  
3- تنفيذ السياسات والمناهج

السياحية وبتوافق مع الأولويات القومية وضمن إطار برامج العمل المقدمة من المنظمة العالمية  
للسياحة.

أن تسعى الى اعتماد برامج تساعد كل شخص على المشاركة في السياحة الداخلية أو الوطنية  
4- أو العالمية وبخاصة

توزيع أفضل لوقت العمل ووقت الراحة وبتأسيس أو تطوير نظام الإجازات السنوية المدفوعة  
الأجر وتجميع أيام العطل وأن توجه اهتمام خاص بسياحة الأطفال وكبار السن والمعاقين .

5- من أجل الأجيال الحالية والمستقبلية على الدول أن تحمي البيئة السياحية بتكويناتها  
الإنسانية والطبقة الاجتماعية والثقافية على أساس أنها رث عظيم لكل البشر .

رابعاً - على الدول كذلك :

1- تشجيع وصول السياح المحليين والعالميين الى موروث المجتمعات المستقبلية او المضيئة ( في مناطق القصد )

وبسبب زيادة حرية السفر .

2- تطوير الوعي السياحي وتشجيع الاحتكاك بين الزوار والمجتمعات المضيئة بهدف الفهم  
والتطور المشترك

3- تأمين سلامة الزوار وأمر ما يعود لهم من خلال إجراءات وقاية وحماية

4- تقديم أفضل ظروف الصحة العامة وصولاً إلى الخدمات الصحية ووصولاً إلى الخدمات  
الصحية والوقاية من الأمراض السارية

5- منع إمكانية استعمال السياحة في استغلال الآخرين بأشكال مختلفة

6- ومن أجل حماية السياح وسكان المجتمعات المضيفة التأكيد على وسائل منع الاستعمال غير القانوني للمخدرات.

خامساً - وعلى الدول أخيراً:

- 1- السماح للسياح المحليين والعالميين بحرية الحركة خلال البلد.
- 2- عدم السماح لأي إجراءات متحيزة ضمن السياح .
- 3- أن توفر للسياح وصولاً سريعاً للخدمات الإدارية والقانونية والتمثيل القضائي وجعل الاتصالات العامة (داخلية أو خارجية) متوفرة لهم .
- 4- المساهمة في معلومات السياح بهدف تشجيع فهم أفضل لتقاليد المجتمعات المضيفة في مناطق العبور أو لقص (الإقامة).

ثانياً - واجبات السياح :

- 1- على السياح من خلال سلوكهم الظاهر أن يشجعوا وينموا علاقات التفاهم والصداقة بين الناس سواء على المستوى الوطني والعالمي وذلك بهدف تشجيع يظهرها التفهم الكبير السلام والأمن الدائم
- 2- في المناطق الإقامة أو العبور على السياح أن يحترموا القوانين والأنظمة السياسية والاجتماعية والخلفية والدينية وان يصاغوا إلى الأنظمة والتعليمات النافذة في البلد المضيف .
- 3- على السياح هم في مناطق القصد أن :
  - يظهرها التفهم الكبر للتقاليد والأعراف والسلوك والمعتقدات للمجتمعات المضيفة .
  - يظهرها الاحترام الأكيد للتراث الطبيعي والثقافي للمجتمع المضيف .
  - يمتنعوا عن ابراز الفروقات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بينهم وبين السكان المحليين
  - يجب على السائح ان يراعي وان يكون مستوعباً ومتفهماً للثقافة والمجتمعات المضيفة والتي هي جزء وثيق من تراثها الانساني .

- وعليه ان يتمتع عن استغلال الاخرين (من السكان المحليين ) بأشكال غير انسانية أو غير خلقية وغير شريفة من خلال فارق القدرة الشرائية ولإنفاقيه .
- يجب أن يتمتع عن المتاجرة أو نقل أو استعمال المخدرات أو أي عقاقير ممنوعة أخرى

### ثانياً : واجبات وحقوق مقدمي الخدمة السياحية :

أولاً- واجبات مقدمي الخدمة:

- 1- المباشرة  
أن يقدموا الكثير لتنمية السياحة من خلال التزامهم وتنفيذهم لمسؤولياتهم المباشرة وغير المباشرة
- 2- أن يبتعدوا ويتجنبوا أي تشجيع لاستعمال السياحة لأي شكل من أشكال استغلال الاخرين .
- 3- أن يتعاملوا مع السياح مباشرة (خاصة منظمي الرحلات والأدلاء السياحيين )
- أن يتعمدوا الالتزام بالنوعية العالية للمنتوجات التي يقدموها وذلك بهدف ضمان الجانب
- 4-الإنساني للسياحة .

ثانياً - حقوق مقدمي الخدمة :

يجب ان يشجعوا من خلال التوفير نظم وقوانين وطنية أو عالمية والمرافق الضرورية لتمكنهم مما يأتي :

- 1- أن يقوموا بواجباتهم وأنشطتهم في ظروف ملائمة ومشجعة بدون أيتميز أو تحيز .
- 2- أن يستفيدوا من نظم التدريب العام أو التقني سواء كان ذلك داخل بلدانهم أو خارجها لضمان توفر عاملين ماهرين في هذه المهن والخدمات .
- أن يتعاونوا فيما بينهم ومع الارادات ومن خلال منظمات وطنية وعالمية بهدف تنسيق -2 نشاطاتهم وتطوير نوعية خدماتهم .

## ثالثاً: حقوق وواجبات السياح في مناطق العبور والقصد:

### أولاً - حقوق السياح :

1- خلال انتقال السياح من بلد إلى آخر وخلال تنقلهم في بلد القصد يجب أن يكونوا قادرين على الإفادة مما يأتي (من خلال إجراءات مناسبة تضعها حكومة بلد القصد )  
التقليل من حدة الضوابط الإدارية والمالية .

التمتع بأحسن الظروف الممكنة للنقل والترويج والتي يمكن أن يقدمها مقدمي الخدمات السياحية .

2- يجب أن يقدم للسياح

اتصالاً ووصولاً سهلاً وميسوراً

الوصول إلا المواقع والأماكن ذات الأهمية السياسية وكذلك يجب أن تتوفر لهم حرية الحركة في مناطق القصد.

3- يجب ان يتمكن السياح من الإفادة مما يأتي بعد وصولهم إلى مناطق القصد وسواء كان ذلك خلال التنقل أو الإقامة :

## رابعاً : حقوق وواجبات السكان المحليين في منطقة القصد

### أولاً - حقوق السكان المحليين

1- السكان الذين يشكلون المجتمعات المضيفة في مناطق العبور أو الإقامة يحق لهم الوصول السهل إلى مصادرهم السياحية ما داموا يظهرن الاحترام للبيئة الطبيعية أو الثقافية من خلال التوجيهات والسلوك الفعلي

كذلك يحق لهم أن يتوقعوا من السياح الوافدين التفهم والاحترام لتقاليدهم وكل المقومات  
2 - الأخرى .

3- وحتى نسهل هذا التفهم وهذا الاحترام يجب أن نشجع توزيع إيصال المعلومات المناسبة إلى السياح

الوافدين عن :

- تقاليد المجتمعات المضييفة وشعائهم التقليدية والدينية والممنوعات المحلية والمواقع والعتبات المقدسة والمناسبات التي يجب أن تحترم من قبل السياح الوافدين .
- الثروات الفنية والاثارية والتراثية لدى المجتمعات المضييفة والتي يجب أن يحافظ عليها
- الحياة البرية سواء كانت حيوانية أو نباتية والموارد الطبيعية الأخرى لدى المجتمعات المضييفة والتي يجب أن تحمي وتسان .

### ثانيا - واجبات السكان المحليين :

إن السكان في المجتمعات المضييفة (مناطق الانتقال والإقامة ) مدعوون لاستقبال السياح بأعلى درجة ممكنة من الضيافة واللباقة والاحترام والتي هي كلها ضرورية لبناء التنمية وتطوير علاقات انسانية جدية بين المجتمعات المحلية والبلدان التي يأتي منها السياح الوافدين .

من الضروري الإشارة إلى أن الوثيقة قد اختصرت هذه الفترة بشكل ملفت للنظر وبما يؤدي إلى إغفال العديد من الفترات المرتبطة بسلوك السكان المحليين تجاه السياح الوافدين وأسلوب تعاملهم معهم وبما يؤدي إلى نجاح التجربة السياحية وتحقيق هدف التنمية السياحية في البلد المضيف والتي تقع في مقدمتها إقناع السائح الوافد للمنطقة بالعودة لها مستقبلاً وإقناعه هو لغيره من السياح المتوقعين بالقدوم معه فعلياً إلى المنطقة في رحلته القادمة .

أن أحد مقومات ومكونات المنتج السياحي لأي منطقة قصد هو شعور السياح الوافدين بأنهم مرغوب ومرحب بهم في منطقة القصد ومن قبل سكانها المحليين بالذات . كذلك سيكون شعور السياح الوافدين سلبياً عندما يشعرون بأنهم مستغلون وأنهم يعاملون بجفاء وخشونة أو أنهم في مكان غير أمين ولا أمن لا على حياتهم ولا على ممتلكاتهم .

إن هذه

المخاوف وغيرها لا يردّها ولا يزيلها أو يخفف من حدتها سوى مجتمع محلي ودود ولطيف  
ويتعامل بكياسة وأدب واحترام مع القادمين من زواره وقاصديه وهنا تكمن أهمية هذه الفقرة .