

المبحث الرابع الإرشاد والإدلاء السياحيون

نظراً للدور الهام الذي يقوم به الدليل السياحي في تقديم المعلومات والخدمات للسياح، فقد حرصت الجهات المختصة على تطوير وتدريب الإدلاء السياحيين، وتعليمهم اللغات المختلفة. وإكسابهم فن ومهارة التعامل مع السياح حيث أنهم يعطون الصورة الصحيحة عن بلدهم إذا ما تميزوا بسلوك حضاري وثقافة واسعة ووعي سياحي^(١).

لقد حرصت سورية على توفير الإدلاء السياحيين المدربين لتسويق سورية سياحياً، وهؤلاء يقومون بدور فاعل معتمدين على ثقافتهم الشاملة ووعيهم التام لواقع سورية السياحي والتاريخي مبيينين كنوزه التي يزخر بها، ويعطون صورة مشرقة لبلد يعتزون به، فلا شك أنهم يحملون تاريخ سورية في قلوبهم وعقولهم، ويعرفون جغرافية وتاريخ المواقع السياحية ويتعاملون مع السياح بكل لطف وأدب وكياسة معبرين عن خصائص الشعب السوري.

"لقد نظم القانون لعام ١٩٥٧ مهنة الدلالة السياحية في سوريا، وعلى من يرغب بممارسة هذه المهنة أن يتبع دورة لتأهيل الإدلاء السياحيين، لكافة المحافظات، وبكافة اللغات، وهذه الدورة شرط للترخيص لمن سيعمل بها، إضافة إلى بعض الشروط الإجرائية الأخرى."^(٢)

^١ آسيا محمد إمام الأنصاري- وإبراهيم خالد عواد، إدارة المنشآت السياحية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ٢٠٠٢، ص ١٠٩.

^٢ سهيل الحمدان، الإدارة الحديثة للمؤسسات السياحية والفندقية، مرجع سبق ذكره ص ٧٦.

• شروط القبول^(١):

يشترط على كل من يريد مزاولة مهنته الإرشاد السياحي الحصول على ترخيص من وزارة السياحة والقيود بنقابة المرشدين السياحيين. ويشترط للحصول على ترخيص من وزارة السياحة لمزاولة مهنة الإرشاد السياحي الآتي:-

- أن يكون طالب الترخيص من جنسية البلد.
- أن يكون محمود السيرة حسن السمعة.
- ألا يكون قد سبق الحكم عليه بعقوبة جنائية أو في جنحة مخلة بالشرف أو الأمانة ما لم يرد إليه اعتباره.
- أن يكون لديه بعض اللياقة الطبية على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية للقانون بترخيص من القوميسيون الطبي العام لتقرير مدى لياقته الصحية الطبية والنفسية.
- أن يكون حاصلاً على مؤهل عال من إحدى الجامعات ولوزير السياحة الحق في الإعفاء من هذا الشرط بالاكتفاء باجتياز الطالب امتحاناً تحريرياً في التاريخ والآثار واللغة الأجنبية التي يطلب ممارسة العمل بها بالإضافة إلى الامتحان الشفوي الذي حددت قواعده من قبل القانون.
- ألا يقل سنه عن ٢١ سنة.
- أن يجتاز بنجاح الامتحان الذي تعقده وزارة السياحة لطالبي الترخيص ويعفى الدارسون فقط للإرشاد السياحي.

^١ أحمد ممدوح حلمي، أنواع الشركات السياحية، هلا للنشر والتوزيع، الجيزة، الطبعة الأولى، ٢٠٠٥ ص ٢٧ - ٢٩.

- ألا يكون من العاملين بالحكومة أو الهيئات العامة أو القطاع العام إلا إذا قدم موافقة الجهة التي يعمل بها على منحة إجازة بدون مرتب للعمل بالإرشاد السياحي.

وعلى ذلك فإن مزاولة هذه المهنة تتطلب التفرغ الكامل لها فالمرشد يصطحب السائح أو المجموعة السياحية ليس فقط لمدة نصف يوم أو يوم كامل بل يصطحبهم عدة أيام متتالية حسب البرنامج المعد للرحلة. لذلك عليه أن يكون متفرغاً تماماً للقيام بعمله في الإرشاد السياحي على أكمل وجه.

ومدة الترخيص خمس سنوات ويجب تجديدها خلال الشهرين الأخيرين من هذه المدة. وتتضمن الواجبات المفروضة على المرشدين (الدليل السياحي) الآتي:
يتوجب على الدليل أن لا يقصر في أداء واجباته أو خدماته وأن لا يخل بالتزاماته تجاه السياح أو أصحاب المهن السياحية الأخرى، وعليه بشكل خاص الالتزام بما يلي:

- تقديم ترخيص مزاولة مهنة الإرشاد السياحي عند الطلب منه من أصحاب الشأن في ذلك.

- وعدم مزاولة مهنة الإرشاد خارج المنطقة المبينة أو المكتوبة بالترخيص إلا بإذن كتابي من وزارة السياحة.

- عدم مزاولة مهنة أخرى أو الاشتغال بالتجارة أو السمسرة أو قبول أية عمولة أو مكافأة.

- لا يجوز التنازل عن الترخيص لأي شخص.

- أن يراعي المرشد في سلوكه المهني مبادئ الشرف والأمانة والنزاهة وأن يقوم بجميع واجباته وأن يحترم لأئحة آداب المهنة وتقاليدها.

- يحظر على المرشد السياحي المحاولة في الأمور السياسية أو الدينية بما يتعارض مع النظام العام والآداب.
- يحظر على المرشد تناول المشروبات الروحية أو مزاوله ألعاب القمار بمقر النقابة أو فرعها أو أثناء تأدية وظيفته.
- يحظر مرافقة كل من السائح والزائر في الأماكن السياحية الأثرية إلا بناءً على طلبه.
- يحظر القيام بالدلالة أثناء قيادة السيارة.

• دليل السياحة الوطني (دليل مترجم) ذكور وإناث^(١):

- أ- الصفات الشخصية:
 - ١- مظهر جميل، ثقافة متينة، يعرف جميع المناطق السياحية في داخل القطر وفي البلدان الأخرى وبوسعه التعليق عليها.
 - ٢- يجب أن يكون لديه معرفة تاريخية وسياحية ولغوية عميقة.
 - ٣- يجب أن يتمتع بطلاقة لغوية كبرى وفصاحة جيدة.
 - ٤- يجب أن يكون له ذاكرة طيبة.
- ب- مهامه:
 - ١- يقود أشخاصاً (في الغالب أفواجاً) من السياح في زيارتهم وتقلاتهم لمسافات قريبة أو بعيدة حسب الحال.
 - ٢- يدلي بكافة الشروحات حول مختلف الأماكن والمتاحف والآثار التاريخية. ويعلق عليها بعدة لغات.

• مرافق المجموعات السياحية (الدليل):

^١ سهيل الحمدان ، الإدارة الحديثة للمؤسسات السياحية والفندقية، مرجع سبق ذكره ص ٧٦-٧٧.

- أ- الصفات الشخصية:
- ١- هندام جميل، معرفة للغتين أجنبيتين، معرفة طبوغرافية (وجغرافية) لمختلف تفرعات دائرة عمله.
- ٢- له خبرة وممران في الفندقية ومعاملات الحدود والحياة العامة والتقاليد...إلخ.
- يخضع الدليل السياحي كلما دعت الحاجة وفقاً للتعليمات التي يصدرها الوزير لهذه الغاية إلى:
- أ- دورات سياحية تعقد للتأكد من مدى إلمامه بالمعلومات السياحية والأثرية والعامة.
- ب- امتحانات للتأكد من محافظة الدليل على اللغة التي يتقنها أو إذا طلب نقله من موقع إلى آخر أو من فئة إلى أخرى أو إضافة لغة جديدة.
- ت- يعفى الدليل من دفع رسوم الدخول للمواقع السياحية.
- ث- يتوجب على مكاتب السياحة والسفر استخدام دليل سياحي لمرافقة الأفواج السياحية في البلد وأن تبرم عقداً مع الدليل لكل عمل على حدة توضح فيه التزامات الفريقين بشكل تفصيلي.
- ج- كل من يخالف أحكام هذا النظام أو التعليمات الصادرة بمقتضاه يعاقب بالغرامات المنصوص عليها في قانون السياحة المعمول به.
- للووزير بناءً على تسيب اللجنة إصدار التعليمات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا النظام بما في ذلك ما يلي:
- تحديد الاختصاصات الجامعية المطلوبة لترخيص مزاولة المهنة.
- أسس امتحانات اللغة الأجنبية والمعلومات السياحية والأثرية و امتحانات الدورات التي تنظمها الوزارة للأدلاء.

- تنظيم أعمال الدليل وإجراءات الرقابة والتفتيش.
- أي شروط أخرى يتوجب توافرها في الدليل.
- الوصف الوظيفي للإدلاء العاملين في مكتب الإدلاء السياحيين:

✕ تنظيم تقديم خدمة الإدلاء السياحيين:

- إن خدمة الإدلاء السياحيين تعتبر واحدة من أهم وسائل نشر الدعاية السياحية وتسويق البلد سياحياً بين أفواج السياح القادمين من مختلف بقاع العالم والذين يمثلون جنسيات واهتمامات مختلفة.

ولا تقتصر خدمة الدليل السياحي على الأجانب القادمين بل تشمل السياح المحليين أيضاً، والدليل السياحي عادة يطلع السياح على جميع مناحي الحياة في بلده من حيث الإرث الحضاري القديم والتطورات الحديثة والتقدم الثقافي والعلمي مما يساعد على توطيد علاقات الصداقة بين السياح الأجانب والدولة المضيئة لهم، كما يشعر السياح المحليين بأهمية بلدهم وموقعه بين بلدان العالم المختلفة مما يزيد من انتمائهم وحبهم لبلدهم.

- عمل الدليل السياحي يتضمن أعمالاً عدة فهو عمل تنظيمي، دعائي قيادي،

تسويقي، تسويقي، وساطي ويتم من خلال ما يلي:

١- الأفواج المنظمة في مجموعات سياحية عادة ما يكون لها برنامج معد مسبقاً من قبل مكاتب السياحة والسفر ويكون السياح على علم بهذه البرامج لذا يجب على الدليل السياحي المحافظة على تطبيق البرنامج بشكل كامل ودقيق وبكفاءة عالية.

٢- على الدليل السياحي أن يؤمن لسياح زيارة الأماكن، وحضور المهرجانات والاحتفالات والتي قد لا تكون مشمولة في برنامج الرحلة فيعمل على حجز التذاكر، وتوفير وسائل المواصلات اللازمة لذلك.

- ٣- إن الدليل السياحي يكون وسيطاً من خلال تأمين الفنادق و أماكن الترفيه والمطاعم إلى غير ذلك حيث يجري الاتصالات الضرورية مع الجهات المعنية لحجز الأماكن والإشراف على الحسابات ودفع وتوقيع الفواتير.
- ٤- على الدليل السياحي أن يعمل على تنسيق عمله مع المختصين في تقديم الخدمات للسياح مثل شركة المواصلات، المسارح، المطاعم، المواقع السياحية، الفنادق...إلخ.
- ٥- يقوم الدليل السياحي ومن خلال عمله بدور القيادي المسؤول عن تقديم كافة الخدمات بالنوع والكم المناسبين فعليه أن يتأكد من كافة الخدمات المقدمة من قبل الشركات والجهات التي تشارك في تنفيذ برنامج الرحلة وأن ما يقدم من خدمات كان على مستوى عال من الكفاءة والتي تترك آثاراً إيجابية لدى السياح.
- ٦- إن الدليل السياحي يقوم بدور المنظم والذي يشرف على إخراج برنامج الرحلة بشكل جذاب ممتع تتخلله فترات من التسلية والفكاهة يشترك فيها العدد الأكبر من السياح خاصة إذا ما كانت الرحلة تستغرق عدة أيام وليال من الإقامة أو كانت المسافة إلى الأماكن السياحية طويلة فيدخل البهجة والسرور والراحة على نفوس السائحين.

العمليات التي يقوم بها الدليل السياحي تتحدد وفق ما يلي:

- ١- عدد الأفواج السياحية.
- ٢- أعمار السياح وجنسياتهم.
- ٣- طول أو قصر مدة الرحلة.
- ٤- الهدف من الرحلة، علمية، زيادة معارض، متاحف...إلخ.
- ٥- وسيلة المواصلات المستخدمة.

- فإذا كان الفوج السياحي صغيراً فيمكن خدمته بشكل أفضل من حيث توفير الأماكن والإمكانيات وتقديم المعلومات فكل شيء يمكن السيطرة عليه والتحكم به عكس الحال فيما إذا كان الفوج السياحي كبير العدد.
- لا شك أن لأعمار السياح تأثيراً على الخدمة فالشباب يحتاجون التنوع والسرعة في تقديم الخدمات، بينما كبار السن يحتاجون إلى وقت أطول وتروٍ وتعمق أكثر في الرد على أسئلتهم واستفساراتهم والتي غالباً ما تكون تفصيلية.
 - كما أن خدمة فوج سياحي من جنسية واحدة لها عادات وتقاليد واحدة أسهل مما لو كان الفوج من عدة جنسيات مختلفة في العادات والتقاليد.
 - إن طول الرحلة أو قصرها له أثر على نوع الخدمة المقدمة، فيكتفي بتقديم الشرح والمعلومات في الرحلة القصيرة، بينما في الرحلة الطويلة يقوم الدليل بتقديم المعلومات والدعاية والتنظيم والتنسيق والوساطة والقيادة والعمليات المحاسبية وغيرها.
 - أيضاً الهدف من الرحلة السياحية يحدد طبيعة العمليات والخدمات التي يقدمها الدليل السياحي.
 - وسيلة المواصلات أيضاً تؤثر على طبيعة الخدمات المقدمة من الدليل فإذا كانت الرحلة في الباصات يعني وجود الدليل السياحي وسط السياح فتتوفر له فرصة أكبر لإعطاء المعلومات وإدخال الفكاهة والتسلية على المجموعة السياحية عكس الحال إذا كان السفر في الطائرة حيث يكتفي بإنهاء المعاملات الرسمية في المطار والإشراف على أمتعة المسافرين.
 - يقوم الدليل السياحي بتقديم خدماته للسياح المنظمين في مجموعات ولا تختلف الخدمات المقدمة للسياح المنظمين أو غير المنظمين كثيراً عن بعضها البعض.

- يمكن وصف الخدمات السياحية المقدمة من الدليل السياحي لمجموعة سياحية منظمة كما يلي:

أ- استقبال المجموعة السياحية ثم توديعها بعد انتهاء الرحلة.

ب- تأمين مرافق النوم المناسبة للمجموعة والحرص على أن تكون المجموعة في مرفق واحد للنوم.

ج- الإشراف على المجموعة السياحية أثناء تناول الطعام وحجز المطاعم المناسبة.

د- التنظيم والإشراف على الرحلات الداخلية التي تقوم بها المجموعة السياحية.

- على الدليل السياحي أن يعلم وقت ومكان وصول الفوج السياحي ووسيلة المواصلات المعدة لنقل السياح إلى الفندق الذي سيقومون فيه وعند وصول السياح إلى المطار أو ميناء الوصول على الدليل السياحي أن يستقبلهم عند النقطة الحدودية ومساعدتهم على إنهاء المعاملات الضرورية ونقل أمتعتهم إلى وسيلة المواصلات المكلفة بنقلهم إلى الفندق المحجوز مسبقاً لهم، ولاشك أن استقبال السياح بطريقة لطيفة والاهتمام بهم واحترامهم يعطي انطباعاً عن الدولة المضييفة. ويجب على الدليل السياحي أن يتأكد أن جميع أفراد الفوج وأمتعتهم في الحافلة المعدة لذلك وأثناء سير الحافلة إلى الفندق على الدليل أن يعرفهم على المنطقة التي يمرون بها.

- وصول المجموعة السياحية إلى الفندق يقوم الدليل السياحي بتوزيعهم على غرف النوم المخصصة لكل منهم.

- قبل توجه السياح للغرف المخصصة على الدليل السياحي أن يعلن برنامج الرحلة خلال كامل مدة الإقامة ويعرفهم على كيفية استخدام المواصلات من وإلى الفندق.

- ويوضح لهم الأماكن المخصصة لتناول الطعام ومواعيد تناول الوجبات وعليه أثناء فترة تناول الطعام أن يتابع كمية ونوعية المأكولات والمشروبات المقدمة للسياح وأن يشرف على عملية دفع ثمنها حسب ما اتفق عليه مسبقاً.
- الإشراف على أهم بند في الرحلة وهو تنظيم الرحلات الداخلية والأنشطة الترفيهية وجزء منها عادة يكون مدفوعاً ثمنه ومشمولاً بالرحلة والجزء الثاني يدفعه السائح الذي يرغب بالمشاركة ولنجاح الدليل السياحي في إدارة وتنظيم الرحلات الداخلية أثر هام على السياح إذ يترك لديهم الرغبة في تكرار الزيارة ويدفعهم إلى ترويج البلد سياحياً
- بعد انتهاء الرحلة يقوم الدليل بتوزيع السياح بنفس ما استقبلوا به من حفاوة وتكريم.

- الهيكل التنظيمي لمكتب الإدلاء السياحيين:

الهيكل التنظيمي للإدلاء السياحيين يعني ترتيب الأنشطة والأفراد القائمين بها وتوضيح التقسيمات والوحدات الفرعية وخطوط السلطة والمسؤولية وخطوط الاتصال. ويتأثر اختيار الهيكل التنظيمي المناسب بعوامل منها طبيعة العمل الاقتصادي والنظام الإداري والتطور التكنولوجي في البلد. ولاشك أن هدف الهيكل التنظيمي للمنشأة هو تحقيق أهدافها وتوضيح نوعية العلاقات بين أقسامها ولا يوجد هيكل تنظيمي واحد يمكن تعميمه على كافة المنشآت لذا تختار المنشأة الشكل والحجم المناسب لها.

نقابة المرشدين السياحيين^(١):

تهدف النقابة إلى:

^١ أحمد ممدوح حلمي، أنواع الشركات السياحية، مرجع سبق ذكره، ص ٣١.

- ١- الدفاع عن مصالح الأعضاء
 - ٢- رفع المستوى العلمي للأعضاء.
 - ٣- تنظيم جهود أعضاء النقابة لتطوير مهنة الإرشاد السياحي بما يكفل الصالح العام.
 - ٤- العمل على مراعاة الالتزام بتقاليد المهنة وآدابها ومبادئها والعمل على توثيق العلاقات مع النقابات المهنية والمنظمات المماثلة في الدول العربية والأجنبية.
 - ٥- تقديم الخدمات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للأعضاء وتنظيم معاش الشيخوخة والعجز والوفاة المستحق من النقابة وكذلك تقديم المساعدة عند الحاجة وتوفير الرعاية الصحية للأعضاء و أسرهم.
 - ٦- توفير العمل للأعضاء وتنظيم التعاون في ممارسة المهنة.
- اقتراح تحديد الحد الأدنى للأجور المناسبة للمرشد السياحي.