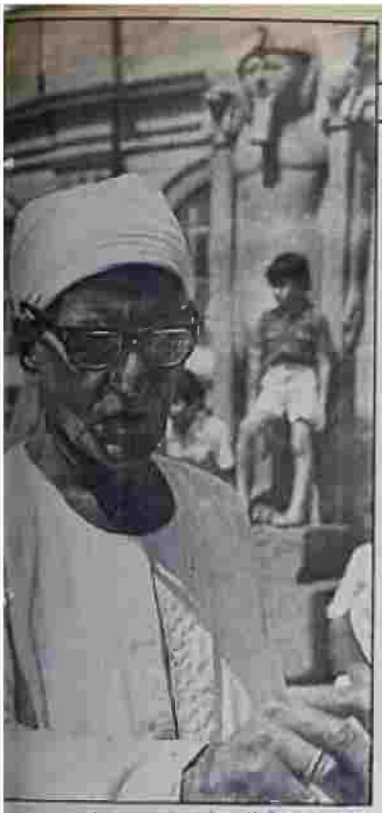
ابتسامة على وجه السائح أغلى من دولاراته!

سلوى مطاوع



تحقيق

ليس هناك خلاف على أهمية السياحة لمصر . . ولذلك يجب أن نحرص على أن يعود السائح إلى بلاده ونصف حقائبه ممتلئة بمنتجات بلدنا . . ونصفها الآخر بأجمل وأحلى الذكريات ! والمعنى أننا كما نكسب من وراء السائح يجب أيضا أن نكسبه . . وإذا كانت المهمة الأولى من اختصاص التجار الشطار . . فإن المهمة الثانية من اختصاص المرشدين السياحيين . . فهم عيون السائح التي يرى بها مصر . . وبعد ذلك عقله الذي يسجل أجمل الذكريات .

والحقيقة أن العنصر البشري يعتبر الأداة الرئيسية في تقديم كافة الخدمات للسائح منذ وصوله حتى عودته . . ولذلك نجد كثيرا من الدول المتقدمة سياحيا توجه اهتماما كبيرا للتعليم السياحي . . لخلق الإنسان القادر على تحمل أعباء المهنة ومسئولياتها والوريده بصفة مستمرة بالمعلومات المطلوبة في هذا المجال . . ولعل هذا يوضح أهمية الدور الذي يقوم به المرشد أو المرشدة السياحية . . بل إن الكثيرين من خبراء السياحة يؤكدون أن نجاح المرشدين في عملهم هو شهادة نجاح للسياحة بصفة عامة . .

وهذا كلام معقول جدا . . فمهمة المرشد أو المرشدة هي اصطحاب السائح طوال فترة إقامته في مصر . . ومعاونته بالدرجة الأولى على أن يرى ويسمع ويفهم . . كل شيء . . وبالتأكيد فإن هذه المهنة تتطلب مواصفات معينة . . فمهما كان هذه المهنة من اختصاص « الترجمانات » . . وكان يكفي أن يكون الواحد منهم قادرا على مخاطبة الخواجات وملما ببعض القصص عن أجدادنا القدماء لكي يرافق السائح . . أما الآن فقد اختلفت هذه المفاهيم تماما . . وأصبح من الضروري أن يكون المرافق للسائح ملما بدرجة كافية بكل تاريخ مصر وحضارتها على مر العصور . . وأن يجيد فن معاملة السائح ومخاطبتهم . . وأن يحرص على سمعة بلده . . ولابد أن يكون متفقا قادرا على الإجابة عن أي تساؤلات في أي مجال . . باختصار يجب أن يكون المرشد أو المرشدة – موسوعة متحركة – تسعى لاكتساب ثقة السائح ومودته . . وصداقته . . وقبل كل شيء حبه لمصر . . ومن الغريب حقا وبعد أن بدأ في مصر نظام استخدام المرشدين المؤهلين للقيام بهذا العمل . . أن الترجمان مازال يعمل حتى الآن بل إنه يعتبر نفسه الوريث الشرعي لهذه المهنة التي جوارثها عن آبائه وأجداده . . (وكما يؤكد حسين محمد – (٧٩ عاما) – الذي يمارس مهنة الترجمان منذ خمسين عاما) في منطقة الهرم بعد أن شرب أسرار المهنة من والده أنه يعرف كل تاريخ مصر . . ويحفظ عن ظهر قلب قصة كل قطعة آثار موجودة بالمتحف المصري وأنه تقدم للامتحان الذي كان يعقده المسئولون عن السياحة في ذلك الوقت . . ونجح في التاريخ واللغة الإنجليزية والمعلومات العامة . . وحصل في النهاية على ترخيص بالعمل كترجمان . . ولكنه من ناحية أخرى يؤكد أن المهنة في طريقها إلى الانقراض بعد أن أدخل المسئولون عن السياحة في مصر نظام المرشدين السياحيين . . وقد غير كل شيء . . على حد قوله . . حتى السياح . . زمان كانوا يحضرون خصيصا للتفرج على الآثار وسعرفة كل شيء عنها . . وكانوا يدفعون بسخاء نظير هذه الخدمة . . أما الآن فالسائح يحضر في مجموعات أغلبها من الشباب الذي يهمه بالدرجة الأولى اللهو والمتعة قبل الثقافة والمعرفة .

أيام زمان

نفس الكلام يؤكده سيد عبد السلام (٦٨) سنة ويعمل ترجمانا يقول :

إن شركات السياحة أصبحت تفضل التعامل مع المرشدين السياحيين . . وبعد أن كانت هذه الشركات تتنافس للحصول على خدماتنا انتهى تعاملها معنا تماما والسبب طبعا المرشد السياحي . . وأصبح عملنا ينحصر الآن في مرافقة السياح الذين يأتون كأفراد . . والذين لا يحضرون ضمن أفواج الشركات السياحية . إن الترجمان يمارس هذه المهنة منذ طفولته ويعرف كل الأماكن التي تهم السائح وتجذبه . . وتاريخها أيضا يعرفه . . بعكس المرشد الذي درس المهنة نظريا . . ؟ ! لن أحدا لا يتصور مدى ما تعانيه من متاعب لمجرد استمرارنا في هذه المهنة حتى الآن . . إن عددنا بالضبط ٣٤ ترجمانا بمنطقة المتحف المصري . . ولكثرة عددنا بالنسبة للسياح الذين يأتون كأفراد فقد اتفقنا على تقسيم أنفسنا إلى مجموعتين تناوب العمل يوما بعد يوم ! أي أنا نعمل يوما ونأخذ أجازة إجبارية تالي يوم . .

وأكثر من هذا فقد وجدنا أن عددنا كسبعة عشر ترجمانا أيضا كبير بالنسبة لقلة أعداد السياح الذين تمكن مرافقتهم . لذلك اتفقنا أن نتناوب العمل كل خمس دقائق . . فيقف الواحد منا على باب المتحف لمدة ٥ دقائق بالضبط . . فإذا لم يحضر أحد من السياح خلال هذه الفترة ترك الواقف مكانه لزميله صاحب الدور . . أما إذا حضر سائح وطلب ترجمانا ليكون دليله بالمتحف فيكون هذا السائح من نصيب سعيد الحظ الواقف على الباب . . ! إننا في النهاية نطالب على الأقل – وعددنا حوالي ٥٠ ترجمانا يعملون في القاهرة – بأن يجمعنا تنظيم نقابي يشمس لنا معاشات يطمئننا على أسرنا من بعدنا

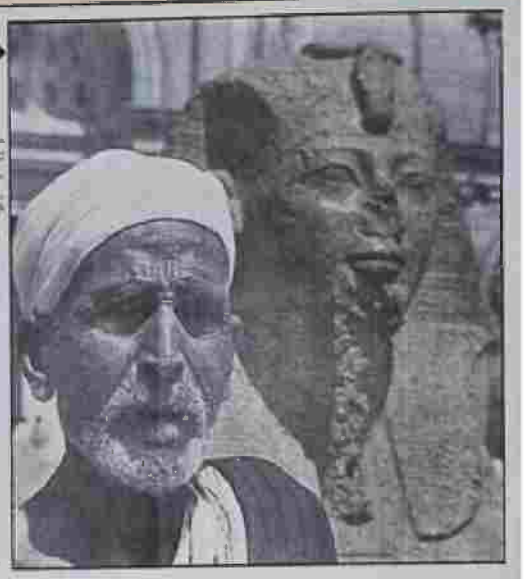
أما طلبة عبد الجواد الكاشف – (٨٠ سنة) فيقول : إننا يجب ألا ننسى جهود الترجمان طوال السنوات الطويلة الماضية في مجال خدمة السائح وتعريفه بآثار بلدنا . . إن لهذه الجهود دورها في خدمة السياحة في بلدنا ونحن مؤهلون لهذا العمل تماما . . أنا شخصيا أديت الامتحان على يد رسل باشا حكمدار مصر في ذلك الوقت ونجحت وحصلت على ترخيص بمزاولة المهنة . وكنا نعمل طوال اليوم أما الآن فظروف العمل أصبحت قليلة جدا .

ومع ذلك نحرص على آداب المهنة المتمثلة في عدم اعتداء أحد على منطقة زميله . .

بداية النهاية

وإذا كانت هذه هي بداية النهاية لعنصر « الترجمانات » وإذا كانت التعمة الآن هي لغة المرشدين السياحيين الذين أصبحوا نظريا المسئولين عن هذه المهنة بعد أن وصل عددهم الى حوالي ٧٠٠ مرشد ومرشدة سياحية فهل

يصدق السائح هذا . . إلا بعد أن يحلل سؤاله !



وفاء جمال الدين : السائح خلع ثوب معاملة خاص

هل تحمل هذه الصورة رسالة إلى السائح جعلته يحكيها للسنين ؟ !

صحيح أنهم درسوا المهنة نظريا فقط .. وأنهم يفتقدون الخبرة العملية ؟ .. إن الواقع يؤكد غير هذا .. فشركات السياحة تعتمد عليهم اعتمادا كليا .. وتدفع لهم مقابلا مجزيا لممارسة المهنة .. هذا المقابل يتراوح ما بين ١٠ إلى ٥٠ جنيها في اليوم الواحد .. بعد أن كان الترجمان لا يحصل إلا على ٣ جنيهات في اليوم ..

ولكن ما هي وجهة نظر المرشدين السياحيين أنفسهم – وهل نجحوا فعلا في أن يتحملوا مسئولية هذا العمل الكبير .. ؟

تقول نادية جمجوم – (مرشدة سياحية) إنها حصلت على – ليسانس الآداب قسم إنجليزي .. وفكرت في كيفية الاستفادة من دراستها للعمل في مجال الإرشاد السياحي .. وبالفعل ظلت طوال ٩ أشهر كاملة تدرس تاريخ مصر منذ العهد الفرعوني حتى يومنا هذا – دراسة كاملة ودقيقة .

فكانت تذهب بنفسها إلى كل المناطق الأثرية لتشاهد على الطبيعة كل ما تدرس .. وفي النهاية تقدمت للامتحان الذي عقدته وزارة السياحة ونجحت بتفوق وبدأت تزاول مهنة المرشدة السياحية .. وهي تؤكد أن نجاح المرشد يعتمد بالدرجة الأولى على مدى علمه وثقافته بتاريخ بلده .. ولذلك فهي تقوم حاليا بدراسة الماجستير في التاريخ الإسلامي وعمل دراسات عليا في التاريخ الفرعوني .. كما أن المرشد السياحي من وجهة نظرها هو أفضل إنسان يستطيع التعامل مع السائح .. لأن دراساته ومؤهلاته تتيح له أن يفهم المسئولية الأدبية لهذه المهنة واضعا في اعتباره سمعة مصر قبل كل شيء .. كما أنه عما يتمتع به من ثقافة واطلاع يستطيع أن يجيب السائح عن أي استفسار من أول البطيخ إلى التاريخ ! ! فالسائح يضايقه جدا ألا يسمع إجابة لسؤاله أو أن يسمع إجابة لا يعرف أنها دقيقة أو صحيحة ..

أما وفاء جمال الدين التي تخرجت عام ١٩٧٧ في كلية السياحة والفنادق وجاء ترتيبها الثانية على الدفعة فتقول : من الطبيعي تماما أن يحل المرشد السياحي مكان الترجمان .. لماذا ؟ .. لأن مفاهيم السياحة قد تغيرت تماما .. فالسائح أيام زمان كان سائح آثار فقط .. سياحة الأغنياء .. أما الآن فإن الغالبية العظمى من السياح من الشباب الذي يقتصدون من مرتباتهم للقيام برحلة سياحية .. وهذا النوع من السياح يحتاج فعلا إلى معاملة خاصة لأن السائح يحاسبه أنه دفع تحويشة العمر في هذه الرحلة فيجب عليه أن يحصل على المقابل .. وهذا المقابل هو عدم إحساسه بالاستغلال .. وحسن معاملته ومساعدته لأكبر قدر من الأماكن السياحية ..

ثم إن المرشد قادر بدراسته ومؤهلاته على فهم طبيعة السائح ومعاملته على أساسها .. فالسائح الفرنسي والألماني مثلا يجب أن يسمع من المرشد التفاصيل الدقيقة جدا عن الأماكن الأثرية التي يزورها .. بعكس السائح الأمريكي الذي لا تهمه التفاصيل الدقيقة .. أما السائح الإيطالي فيسعده جدا أن يسمع من المرشد بين الحين والحين نكتة أو قفشة ! تخفف من جمود المعلومات ..

وتؤكد أيضا أن المرشد هو وجه مصر أمام عيون كل سائح يحضر إليها .. أنه بحاجة سفير يحمل أهم وأخطر أنواع المسئوليات .. ووفاء تحب جدا مهنتها .. وقد لاقت بعض المتاعب الزوجية في بداية عملها ! لأن زوجها لم يكن يعرف بالضبط طبيعة عملها .. فلما اصطحبته معها في أكثر من رحلة اقتنع في النهاية بأهمية العمل الذي تقوم به ..

وتوال نعيم التي زاولت مهنة المرشدة السياحية بعد أن كبر أكبر أبنائها وانتهى من دراسته الجامعية فتقول : إن حبها للمهنة وتفهمها لطبيعتها كانا الدافعين لها للعمل كمرشدة سياحية .. وهي حاليا متفرغة لممارسة المهنة تماما وتعطيها كل وقتها .. وهي تؤكد أن المهنة تحتاج إلى من يحبها مهما صادفته المتاعب .. أما متاعب المهنة فهي في وقتها .. فالمرشد السياحي معرض أثناء المواسم أن يستمر في العمل طوال الشهر .. فنظام العمل يقتضي أن تقوم الشركة السياحية التي تنظم حضور الأفواج السياحية إلى مصر بالاتصال مبكرا بالمرشد أو المرشدة السياحية والاتفاق معه على ميعاد وصول الوفد وبرنامج زيارته .. ولكن كثيرا ما يحدث تعديل في مواعيد الوصول ومواعيد الزيارة .. وبالطبع فإن المرشد أو المرشدة هو الذي عليه أن يوائم ظروفه ومواعيده وحياته الخاصة حسب مواعيد السياح .. إنها طوال المدة التي ترافق فيها السياح تصبح أصدقاء .

أما قدرية مذكي خريجة كلية الآثار والتي تعمل في مجال الإرشاد منذ سنة واحدة فتقول : إن اتقان اللغات هو أحد المقاييس الهامة لنجاح المرشد في عمله .. فإتقان اللغة يذيب المسافة تماما بين المرشد والسائح . وبالطبع فإن نسبة كبيرة من المرشدين تجيد اللغة الإنجليزية ثم الفرنسية . أما باقي اللغات الأخرى كالألمانية والإيطالية والسويدية فإن نسبة قليلة من المرشدين يتحدثون بها .. لذلك فتنوع اللغات هو المقياس الذي يحصل به المرشد على أجره .. إن من يتحدث الإنجليزية أو الفرنسية يحصل في الغالب على ١٠ إلى ١٥ جنيها يوميا . ويرتفع هذا الأجر بالنسبة للمرشدين الذين يجيدون لغات أخرى .. حتى يصل أحيانا إلى ٤٠ أو ٥٠ جنيها في اليوم الواحد ..

ولأن السائح يرى مصر فعلا بعيون هؤلاء المرشدين الذين يطوفون به ومعه هنا وهناك فمن الطبيعي أن نسأل عن صورة مصر في عيون هؤلاء السياح ؟ .

الحقيقة هناك شبه اتفاق بين كل المرشدين السياحيين على أن السائح يحب في مصر جوها المشرق وآثارها المتنوعة .. وليلها الساحر .. ويضايقهم الزحام الشديد وأصوات آلات التنبيه التي تنطلق بمناسبة وبدون مناسبة .. كما يتضايقون كثيرا من عدم وجود لافتات بأية لغة أجنبية ترشدهم إلى المكان المطلوب فكلهم يحملون خرائط .. ولكن ما فائدتها والشوارع والأماكن خالية من أي لافتة باللغة الأجنبية .. ويضايقهم أيضا سوء حال الطرق المؤدية إلى الأماكن الأثرية خصوصا في منطقة « ممفيس » إن كل سائح يدفع جنيها نظير دخوله هذه المنطقة .. فلماذا لا تخصص نسبة من هذه الحصيلة لإصلاح حال الطرق .. أما أكثر ما يضايق السائح هو التفاف العصبة والمتسولين حوله في الأماكن التي يزورها وكلهم يرددون كلمة واحدة أصبح السائح يعرفها تماما « بقشيش » فإذا لم يستجب السائح فإن سيارات الوفود السياحية تتعرض أحيانا لإلقاء الحجارة عليها من هؤلاء المتسولين .. فهل هذا معقول ؟ ! .

. . .

وبعد .. هذه كانت الصورة الكاملة للذين مهنتهم أن يراقبوا السائح .. وأن يجعلوا رحلته فرصة لحب مصر .. وأهل مصر .. ولما كان دورهم في منتهى الأهمية فمن الضروري إذن أن توفر لهم الظروف التي تساعدهم على إنجاح هذا العمل .. فهذا النجاح هو نجاح لمصر .. وللسياحة فيها حتى لا يذهب السائح إلى أي مكان آخر هو وملايين الجنيهات التي ينفقها على اقتصادنا القومي .