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 التى يرى بها مصر.. وبعد ذلك عقله الذى يسجل أجمل الذكريات..

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

وهذا كلام معقول جدا.. فمهمة المرشد أو المرشدة هى اصطحاب السائح طوال فترة إقامته فى مصر.. ومعاونته بالدرجة الأولى على أن يرى ويسمع ويفهم.. كل شىء.. وبالتأكيد فإن هذه المهمة تتطلب مواصفات معينة.. فزمان كان هذه المهنة من اختصاص «الترجمانات».. وكان يكفى أن يكون الواحد منهم قادرا على محاطبة الخواجات وملما ببعض القصص عن أجدادنا القدماء لكى يرافق السياح.. أما الآن فقد اختلفت هذه المفاهيم تماما.. وأصبح من الضرورى أن يكون المرافق للسائح ملما بدرجة كافية بكل تاريخ مصر وحضارتها على مر العصور.. وأن يجيد فن معاملة السياح ومجاملتهم.. وأن يحرص على سمعة بلده.. ولابد أن يكون مثقفا قادرا على الإجابة عن أى تساؤلات فى أى مجال.. باختصار يجب أن يكون المرشد أو المرشدة – موسوعة متحركة – تسعى لاكتساب ثقة السائح ومودته.. وصداقته.. وقبل كل شىء حبه لمصر.. ومن الغريب حقا وبعد أن بدأ فى مصر نظام استخدام المرشدين المؤهلين للقيام بهذا العمل.. أن الترجمان مازال يعمل حتى الآن بل إنه يعتبر نفسه الوريث الشرعى لهذه المهنة التى يتوارثها عن آبائه وأجداده.. (وكما يؤكد حسين محمد – (٧١ عاما) – الذى يمارس مهنة الترجمان منذ خمسين عاما) فى منطقة الهرم بعد أن شرب أسرار المهنة من والده أنه يعرف كل تاريخ مصر.. ويحفظ عن ظهر قلب قصة كل قطعة آثار موجودة بالمتحف المصرى وأنه تقدم للامتحان الذى كان يعقده المسئولون عن السياحة فى ذلك الوقت.. ونجح فى التاريخ واللغة الإنجليزية والمعلومات العامة.. وحصل فى النهاية على ترخيص بالعمل كترجمان.. ولكنه من ناحية أخرى يؤكد أن المهنة فى طريقها إلى الانقراض بعد أن أدخل المسئولون عن السياحة فى مصر نظام المرشدين السياحيين.. وقد تغير كل شىء.. على حد قوله.. حتى السياح.. زمان كانوا يحضرون خصيصا للتفرج على الآثار ومعرفة كل شىء عنها.. وكانوا يدفعون بسخاء نظير هذه الخدمة.. أما الآن فالسائح يحضر فى مجموعات أغلبها من الشباب الذى 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 السياحى.. وأصبح عملنا ينحصر الآن فى مرافقة السياح الذين يأتون كأفراد.. والذين لا يحضرون ضمن أفواج الشركات السياحية. إن الترجمان يمارس هذه المهنة منذ طفولته ويعرف كل الأماكن التى تثير السائح وتجذبه.. وتاريخها أيضا يعرفه.. بعكس المرشد الذى درس المهنة نظريا..!! ان أحدا لا يتصور مدى ما نعانيه من متاعب نجرد استمرارنا فى هذه المهنة حتى الآن.. إن عددنا بالضبط ٣٤ ترجمانا بمنطقة المتحف المصرى.. ولكثرة عددنا بالنسبة للسياح الذين يأتون كأفراد فقد اتفقنا على تقسيم أنفسنا إلى مجموعتين نتناوب العمل يوما بعد يوم! أى أننا نعمل يوما ونأخذ أجازة إجبارية تالى 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 فى النهاية نطالب على الأقل – وعددنا حوالى ٥٠ ترجمانا يعملون فى القاهرة – بأن يجمعنا تنظيم نقابى يضمن لنا معاشات يطمئننا على أسرنا من بعدنا..

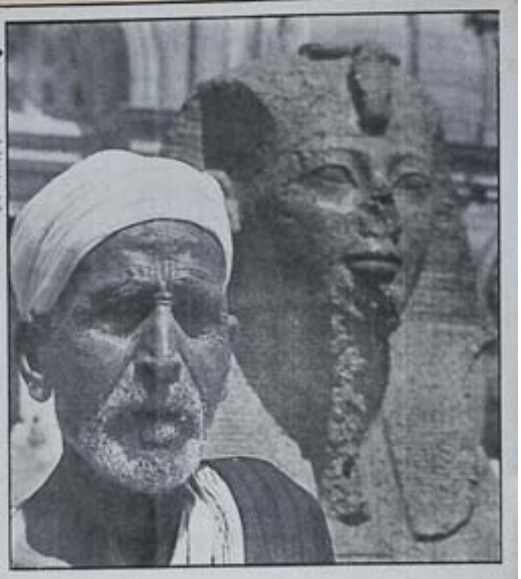
أما طلبة عبد الجواد الكاشف – (٨٠ سنة) فيقول: إننا يجب ألا ننسى جهود الترجمان طوال السنوات الطويلة الماضية فى مجال خدمة السائح وتعريفه بآثار بلدنا.. إن لهذه الجهود دورها فى خدمة السياحة فى بلدنا ونحن مؤهلون لهذا العمل تماما.. أنا شخصيا أديت الامتحان على يد رسل باشا حكمدار مصر فى ذلك الوقت ونجحت وحصلت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

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

بداية النهاية

وإذا كانت هذه هى بداية النهاية لعصر «الترجمانات» وإذا كانت اللغة الآن هى لغة المرشدين السياحيين الذين أصبحوا تقريبا المسئولين عن هذه المهمة بعد أن وصل عددهم الى حوالى ٧٠٠ مرشد ومرشدة سياحية فهل يضيق السائح جدا.. إلا يجد احدا على سؤاله!

هل تخفى هذه الصورة ويصبح الترجمان حكاية يحكيها السائح ..



مع كل زائر يتطلع طوال ٦٠ عاما ..

وفاء جمال الدين : السائح حتى الى معاملة خاصة

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 فى اليوم الواحد .. بعد أن كان الترجمان لا يحصل إلا على ٣ جنيهات فى اليوم ..

ولكن ما هى وجهة نظر المرشدين السياحيين أنفسهم – وهل نجحوا فعلا فى أن يتحملوا مسئولية هذا العمل الكبيرة .. ؟

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

فكانت تذهب بنفسها إلى كل المناطق الأثرية لتشاهد على الطبيعة كل ما تدرس .. وفى النهاية تقدمت للامتحان الذى عقدته وزارة السياحة ونجحت بتفوق وبدأت تزاول مهنة المرشدة السياحية .. وهى تؤكد أن نجاح المرشد يعتمد بالدرجة الأولى على مدى علمه وثقافته بتاريخ بلده .. ولذلك فهى تقوم حاليا بدراسة الماجستير فى التاريخ الإسلامى وعمل دراسات عليا فى التاريخ الفرعونى .. كما أن المرشد السياحى من وجهة نظرها هو أفضل إنسان يستطيع التعامل مع السائح .. لأن دراساته ومؤهلاته تتيح له أن يتفهم المسئولية الأدبية لهذه المهنة واضعا فى اعتباره سمعة مصر قبل كل شىء .. كما أنه مما يتمتع به من ثقافة واطلاع يستطيع أن يجيب السائح عن أى استفسار من أول البطيخ إلى التاريخ ! ! فالسائح يضايقه جدا ألا يسمع إجابة لسؤاله أو أن يسمع إجابة لا يحس أنها دقيقة أو صحيحة ..

أما وفاء جمال الدين التى تخرجت عام ١٩٧٧ فى كلية السياحة والفنادق وجاء ترتيبها الثانية على الدفعة فتقول : من الطبيعى تماما أن يحتل المرشد السياحى 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 الذى يقتصدون من مرتباتهم للقيام برحلة سياحية . وهذا النوع من السياح يحتاج فعلا إلى معاملة خاصة لأن السائح يإحساسه أنه دفع لحويشة العمر فى هذه الرحلة فيجب عليه أن يحصل على المقابل . وهذا المقابل هو عدم إحساسه بالاستغلال .. وحسن معاملته ومشاهدته لأكبر قدر من الأماكن السياحية .. ثم إن المرشد قادر بدراسته ومؤهلاته على تفهم طبيعة السائح ومعاملته على أساسها . فالسائح الفرنسى والألمانى مثلا يجب أن يسمع من المرشد التفاصيل الدقيقة جدا عن الأماكن الأثرية التى يزورها .. بعكس السائح الأمريكى الذى لا تهمه التفاصيل الدقيقة . أما السائح الإيطالى 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 إلينا .. أنه بمثابة سفير يحمل أهم وأخطر أنواع المسئوليات .. ووفاء تحب جدا مهنتها . وقد لاقت بعض المتاعب الزوجية فى بداية عملها ! لأن زوجها لم يكن يعرف بالضبط طبيعة عملها .. فلما اصطحبته معها فى أكثر من رحلة اقتنع فى النهاية بأهمية العمل الذى تقوم به ..

ونوال نعيم التى 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 .. وهى حاليا متفرغة لممارسة المهنة تماما وتعطيها كل وقتها .. وهى تؤكد أن المهنة تحتاج إلى من يحبها مهما صادفته المتاعب .. أما متاعب المهنة فهى فى وقتها .. فالمرشد السياحى معرض أثناء المواسم أن يستمر فى العمل طوال الشهر .. فنظام العمل يقتضى أن تقوم الشركة السياحية التى 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 فى مواعيد الوصول ومواعيد الزيارة .. وبالطبع فإن المرشد أو المرشدة هو الذى عليه أن يوائم ظروفه ومواعيده وحياته الخاصة حسب مواعيد السياح .. إنما طوال المدة التى نرافق فيها السياح نصبح أصدقاء .

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

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

الحقيقة هناك شبه اتفاق بين كل المرشدين السياحيين على أن السائح يحب فى مصر جوها المشرق وآثارها المتنوعة .. ونيلها الساحر .. ويضايقهم الزحام الشديد وأصوات آلات التنبيه التى تطلق بداع وبدون داع .. كما يتضايقون كثيرا من عدم وجود لافتات بأية لغة أجنبية ترشدهم إلى المكان المطلوب فكلهم يحملون خرائط . ولكن ما فائدتها والشوارع والأماكن خالية من أى لافتة باللغة الأجنبية .. ويضايقهم أيضا سوء حال الطرق المؤدية إلى الأماكن الأثرية خصوصا فى 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 الصبية والمتسولين حوله فى الأماكن التى 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 يرافقوا السائح .. وأن يجعلوا رحلته فرصة لحب مصر .. وأهل مصر .. ولما كان دورهم فى منتهى الأهمية فمن الضرورى إذن أن نوفر لهم الظروف التى تساعدهم على إنجاح هذا العمل .. فهذا النجاح هو نجاح لمصر .. وللسياحة فيها حتى لا يذهب السائح إلى أى مكان آخر هو وملايين الجنيهات التى يستفيد بها اقتصادنا القومى .