

الإرشاد السياحي

المقدمة

يشكل الإرشاد السياحي بأدواته المختلفة واحد من أهم المؤثرات على رأي السائح المحلي والدولي، إذ أن قدرته على توصيل المعلومات إلى السواح بأطيافهم المتعددة بسرعة فائقة جعل منه مطلباً ملحاً لجميع الأنشطة السياحية، ومن هذا المنطلق تعد حاجة السياحة للإرشاد السياحي جزء لا يتجزأ من صناعة السياحة إذ أنه يعد عنصر مهم لتحقيق أهدافها وتمييزها على الوجه المأمول، وتظهر حقيقة ذلك في دوره الحيوي في أكثر من جانب من أبرزها تحقيق الوعي بأهمية السياحة في المجتمع، وتشكيل الثقافة السياحية لدى أفرادها بما في ذلك التعريف بطرق التعامل مع السائح والبيئة إضافة إلى المساهمة في التسويق السياحي من خلال تقديم عرض كامل عن مناطق الجذب السياحي وبطرق إرشادية مختلفة.

ولأهمية توظيف الإرشاد بوسائله التقليدية والجديدة بشكل فاعل في صناعة السياحة، وذلك وفقاً لخطوات مقننة ومدروسة، أصبحت هناك حاجة ماسة لأن يسهم المتخصصون الأكاديميون والمهنيون في التعريف بمنهجية علمية لتدريس وممارسة الإرشاد السياحي.

هذه الأهمية تتضاعف عندما تكون الجهات المعنية بالسياحة تمتلك رؤية ورسالة واضحة وواعدة كما هو الشأن في الدول المتقدمة سياحياً حيث جاء مشروع انطلاق السياحة فيها من خلال مؤسسات عصرية تؤمن بالشراكة مع كافة مؤسسات المجتمع وأفراده.

بالتالي جاء هذا الجهد المتواضع حصيلة رؤى علمية وخبرة مهنية أخذ في الاعتبار منطلقات هذا النوع من الإرشاد وأهدافه، وطرق تنفيذه بشكل الكفاءات المتخصصة في مجال الإرشاد السياحي وأن يثري الحقل المعرفي بمزيد من الدراسات التي أطلقها خبراء في هذا المجال، وأن يشكل هذا الجهد

دعماً أساسياً للإرشاد السياحي على مستوى الدراسات الجامعية بالعموم، وعلى مستوى جامعة أهل البيت عليهم السلام بالخصوص.

م.م عبد الحسين الشبلي

مدخل في علم الإرشاد

تعريف الإرشاد، أنواع الإرشاد.

الإرشاد

هو عملية توجيه وتوعية وتعريف وتنقيف وتنبيه ونصح وتعليم وتحذير وبالتالي هي معادلة ذات طرفين مناويين الطرف الأول هو النوعية.. والطرف الثاني يؤدي إلى الاقناع والتنمية والذي هو أهم شيء في المعادلة ويكون الإرشاد إما بصورة مباشرة أو بصورة غير مباشرة.

أنواع الإرشاد

أ- الإرشاد الصحي: هو عملية تنقيف ونوعية صحية من أجل سلامة المجتمع وبالتالي يؤدي إلى التعليم والتطور في فهم الإرشادات الصحية وهي مسؤولية الدولة والأسرة وهنا الفرض من الإرشاد الحفاظ على سلامة الإنسان.

ب- الإرشاد الزراعي: هو نوعية الفلاح وتنقيفه من ناحية الأرض وطريقة الزرع والقطع وموعد الحصاد وكيفية وضع الأسمدة وأهميتها والاعتناء بالأرض ومعالجة الآفات الزراعية وتتم هذه الإرشادات من خلال الندوات والحاضرات والهدف من الإرشاد الزراعي نجاح العطاء الزراعي والحفاظ على الثروة الزراعية للبلد من خلال تطوير قدرات الفلاح.

ج- الإرشاد الصناعي: هو عملية توجيه وتوضيح العاملين في المصانع لأن الكثير من الدول تعتمد على الصناعة فالعامل يجب أن يكون واعي من ناحية الآلات وكيفية استعمالها وخصوصاً المعامل البتروكيمياوية للحفاظ على سلامته فيجب التوعية والإرشاد للعاملين من أجل تقليل الخسائر

البشرية وتتم عملية الإرشاد من خلال الملصقات واللوحات فيجب على العامل أن يكون مهتم بالإرشادات وذلك حفاظاً على سلامته.

د- الإرشاد الاجتماعي: وهنا الإرشاد يكون في المجتمع وذلك لأن المجتمعات غالباً ما تنتشر بها الكثير من الأمراض والعادات والتقاليد المصدرة التي يجب تجنبها من خلال إرشاد وتوعية المجتمع من خلال وسائل الاعلام المباشر أو غير المباشر وتقع المسؤولية هنا على كل من الدولة والمجتمع.

هـ- الإرشاد التربوي: هو عملية توجيه وتعليم ونصح وتربية الأطفال الذين سجلوا في المدارس وتقع هنا المسؤولية على المعلم وبالدرجة الأساس على المرشد التربوي أو الباحث الاجتماعي وهو ضروري جداً بالإضافة إلى دور الأسرة.

الإرشاد السياحي (The Guiding Tourism)

توطئة

أصبحت السياحة من أكثر الصناعات نمواً وازدهاراً، بسبب تعذر الجوانب والتأثير مع النشاطات الاقتصادية الأخرى، مما نتج عنه زيادة في حجم المسافرين (السواح) وتنوع رغباتهم وأصبح السواح كثيرون المطالب ويتمتعون بدرجة عالية من الوعي، والإدراك، وأصبحت رغبات السواح في تغيير مستمر وصعبة التنبؤ، بيد أن السياحة توسعت إلى مجموعة من الأحداث والعلاقات الناتجة عن سفر وإقامة السواح ببلد غير بلدهم الأم، وهذا يحتاج إلى إرشاد إلى المنطقة المراد الذهاب إليها من قبل السواح ومن مهمة المرشد السياحي الذي يقوم بالإرشاد والشرح إلى مكان أو منطقة القصد، يسهل عليهم السفر والترفيه والحصول على الخدمات التي يردونها من معلومات توضح لهم مدى أهمية هذه المنطقة.

تعريف الإرشاد السياحي

هي عملية مساعدة الزائرين أو السواح في تنمية وعيهم بمنطقة القصد. وكذلك عرف تيلدن الإرشاد بأنه (نشاط تعليمي يهدف إلى اكتشاف المعاني والصلات بين الأشياء عن طريق الخبرة المباشرة ووسائل الإعلام الموضحة).

وتشتمل تلك الأشياء التي أشار تيلدن إليها أي مصادر ومواد أولية يمكن أن يقابلها السائح: فمثلاً يمكن أن تكون قطع فنية إذا اختص الأمر بمرشد متحف أو القرون المتتاحة للأبائل (حيوان من ذوات الظلف) فيما يخص حارس الحديثة العامة أو الآثار والزخرفة المعمارية لمرشد المدينة، وبغض النظر عن نمطها، فقد اقترح (Tilden) أن التفسير الفعال مبني على ستة قواعد هي:

١- إن المعلومات في حد ذاتها لا تعتبر إرشاد، الإرشاد هو وحي (إلهام) مبني على المعلومات، وكلا من هذين التعبيرين كلية من الآخر ومع ذلك فإن الإرشاد في مجموعة يشتمل على

المعلومات.

٢- عدم جدوى أي تفسير لا يربط ذهنياً بين المعروض أو المشروح وبين الشخصية أو خبرة

الزائر.

٣- الإرشاد هو فن يخلط بين العديد من الفنون، سواء كانت المواد المقدمة علمية أو تاريخية

أو معمارية.

٤- إن الهدف الرئيسي للإرشاد ليس هو التعليم ولكنه يكمن في كلمة الإثارة.

٥- ينبغي أن يهدف الإرشاد إلى تقديم المعلومات كاملة عن منطقة القصد أو المعلم

السياحي.

٦- ينبغي في الإرشاد مراعاة سن الأفراد الموجهة لهم الإرشاد فلكل مرحلة عمرية هناك طريقة

فعالة تؤثر في المتلقي السائح.

يقصد بالإرشاد السياحي أنه عملية توجيه لفئات معينة من المجتمع القصد منها تقديم

التسهيلات والخدمات الضرورية عن حقول المعرفة.

أهداف الإرشاد السياحي (Gurding Objectives Tuorism)

- ١- مساعدة السواح على تنمية وعيهم بمنطقة القصد وتقديرهم لها وإدراكهم لطبيقتها لفرهم المنطقة المراد زيادتها.
- ٢- تحقيق رغبات الموظفين لخدمة المنتزهات القومية بما يحقق الفائدة للبلد بشكل عام والموظفين بشكل خاص.
- ٣- تحقيق أهداف الإدارة عن طريق تشجيع الاستغلال الأمثل للموارد وسلوك الطريق الرشيد في التعامل مها.

أهمية دراسة علوم الإرشاد وتأثيره على العملية السياحية ونجاحها

نعني بالعملية الإرشادية هي التفاعل ما بين السائح والمرشد السياحي والذي من خلاله يقوم المرشد السياحي بتوصيل المعلومات السياحية التي تهم السائح وتحييه بالمكان، وتكشف أسراره وعجائبه، مما يخلق لدى السائح انطباع مختلف لدى رؤيته الأولى لهذا المكان، وبالتالي فإن عملية التخاطب والتراسل ما بين السائح والمرشد السياحي يجب أن تكون على أكمل وجه وبشكل محترف، مما يدفع هذا السائح على الاستمتاع الجيد وكذلك إلى الأخذ بنصائح هذا المرشد التأقلم مع البلد من خلاله، على أن لا تنسى أن العملية الإرشادية في الأساس تقوم على علوم أخرى مرتبطة بها ارتباطاً وثيقاً، وجب على المرشد السياحي أن يكون ملماً بها على أكمل وجه وتشعل هذه العلوم: العلاقات العامة، والمبيعات، ومهارات الاتصال، والإسعافات الأولية، وعلوم أخرى.

أما أثر العملية الإرشادية السياحية على العملية السياحية فهو أثر بالغ ومهم، ويجب العلم أن العملية السياحية من إحدى ركائزها الأساسية، والتي لا تقوم بدونها هي العملية الإرشادية التي تقوم على أساس علمي محص تصقله الخبرة مع الوقت، وعتمد نجاح العملية السياحية بشكل أساسي على العملية الإرشادية، والتي يعتبر أيضاً المرشد السياحي هو عمودها التالي الفقري. ونحن نعلم أن

المرشد السياحي له الدور الرئيس في كشف أسرار وغموض الحضارات السابقة، ويشعر السائح ومن خلال عملية الإرشاد بعمق هذه الحضارة والعودة إليها من خلال الشرح الذي يقوم به المرشد، بطريقة متحددة وموثقة لها هو جديد، والعودة إلى القديم والعمل على ترتيبه وتنظيمه وتوثيقه أيضاً، وكل ذلك يخلق نوع من التفاهم والتعاطف لدى السائح مع هذه الحضارات الجديدة عليه، إذاً يجب أن نكون واعين للعملية الإرشادية، وأهميتها وخطورة ممارستها على العملية السياحية بشكل عام، وبالتالي فنجاح العملية الإرشادية يؤثر سلباً أو إيجاباً على العملية السياحية بأكمل وذلك بالقدر الذي يبذل في محاولة تقديمها بشكل فني محترف قائم على العملية والخبرة والمتابعة.

كل هذه الأهمية الواضحة للإرشاد دفع جميع الدول السياحية أن تهتم بهذا العلم لتجعله علم يدرس في مدارسها ومعاهدها وكلياتها الأكاديمية دون أن يكون هناك أي تباطؤ أياً كان نوعه ولا يقتصر نجاح العملية الإرشادية على قطاع بعينه فهي تؤثر على القطاع الحرفي، وقطاع المطاعم، وقطاع شركات السياحة والسفر، وأماكن اللهو والزينة سلباً أو إيجاباً، وإضافة لهذه الأهمية لعلم الإرشاد هناك مجموعة من العوامل التي دعت الدول أن تهتم بتدريس علم الإرشاد هي:

١- ظهور أسواق جديدة كمناطق جذب سياحي بمعنى ظهور مناطق جذب سياحية جديدة مثل: سياحة التزلج على الجليد وسياحة الفضاء وسياحة البيئة - وغيرها.

٢- زيادة حجم السياحة والسفر بموديلات عالية تزيد ١٠% خصوصاً بعد تطور وسائل النقل والتكنولوجيا الحديثة.

٣- تغيير الظروف الاجتماعية واستغلال المناسبات والأعياد السنوية وتحسين المستوى المعاشي للفرد والمجتمع وزيادة أوقات الفراغ مما دفع الأفراد المشاركة بالحركة السياحية.

٤- إيجاد الفرص لاستغلال المناسبات والعطل والإجازات المدفوعة الأجر وظهور شركات سياحية تقدم رحلات سياحية متكاملة واستخدام وسائل تسويقية حديثة.

٥- زيادة الوعي الثقافي والاجتماعي والصحي للإنسان.

٦- تطور وسائل الاعلام وتطوير الاتصالات بالإضافة على التطور التكنولوجي الذي جعل

العالم عبارة عن قرية صغيرة.

مهارات الإرشاد والدلالة السياحية

كيفية تقديم القائد للمجموعة

هنالك مجموعة من العوامل تساعد على تسهيل تقديم القائد نفسه للمجموعة منها:

- التصرف بالثقة من أول لحظة بأن يبادر القائد بالترحيب الودي والصادق بالمجموعة.
- عرف نفسك ببساطة ووضح وبالاسم والعدد واسم الوكالة المخصصة لهم.
- إرشاد المجموعة في حال وصولهم عن المجموعة الأخرى إلى الحافلة المخصص لهم.
- كن أنيقاً وواثقاً من مظهرك، فبذلك تكسب ثقة زائدة بالنفس تدعو لثقة المجموعة بك.
- أظهر الابتسامة وابدأ الاتصال بالعين.
- المرونة في مجال السفر يجب أن يكون أمراً ضرورياً وذلك يتضمن القدرة على إقناع الآخرين ليكونوا مرنين وصبورين.
- حسن الفكاهاة في العمل مع الناس مهم جداً، فهو يوفر الاطمئنان ويقدم لهم المساعدة على جمع الحوادث المؤسفة التي لا بد من حدوثها أثناء السفر أمراً عادياً.
- المعرفة الجيدة والواسعة في العمل مهمة أيضاً لتوفير المعلومات عن معالم العالم.
- التنظيم الجيد ومهارات الالتزام ببرنامج محدد المواعيد، ويتضمن ذلك امتلاك كمية من

الورق بكل رحلة والخرائط المتعلقة بها.

- الصحة الجيدة في الإرشاد السياحي في بالغ الأهمية، مثل السير على الأقدام للمرشد السياحي لساعات طويلة أو غير منتظمة والتي تحتاج إلى صحة جيدة، أيضاً إتباع أطعمة الحمية.
- القدرة على الحسم في القرارات والحالات الطارئة والتي تحتاج إلى اتخاذ قرارات سريعة نيابة عن الوكالة لمصلحة المجموعة دون استخدام الطريق الروتينية.

مهارات الدلالة السياحية

١. إشعار الزائر بالترحيب الصادق.
٢. إبقاء اهتمام السائح عبر جعل الرحلة تثقيفية وترفيهية.
٣. ارسم لنفسك صورة في ذهن الضيف بمد جسور الألفة ببناء الثقة مثلاً بالترحيب الصادق والابتسام، والتعريف عن نفسك ببساطة ووضوح، وإظهار المظهر الجيد والثقة.
٤. التقييم النهائي للمستمعين من خلال فهمه ومعرفته بالتالي:
 - أ: جنسية المجموعة.
 - ب: الفئة العمرية للمجموعة.
 - ج: الوضع الاجتماعي والاقتصادي التي يتكون منها المجموعة.
 - د: أية اهتمامات خاصة بالمجموعة.
 - هـ: ملخص بسيط عن الموضوع.
٥. الحاجة المستمرة للتغلب على العصبية التي تزيد الإفراز الأدرينالين والتي تستدعي الانتباه إلى:
 - أ: المراقبة والتحكم بحركات اليدين.

ب: الوقوف وقفة متزنة ومريحة.

ج: إعطاء إيماءات وتجنب الإيماءات الخاطئة.

د: استخدام ملطف ومنعش للفم إن وجد.

هـ: خذ نفس عميق مما يزيد الأوكسجين الواصل إلى الدماغ.

٦. معرفة موضوع الدليل معرفة كافية والتي تعطي مرونة لتقديم الموضوع.

٧. إدماج مجموعتك وإشراكهم بالتعليق والمناقشة على الموضوع.

٨. لا تقلل من ذكاء ومعرفة مجموعتك ولا تبالغ في التقدير وهذا يتم من خلال:

أ: الشرح المفيد عن المعلومات الدقيقة.

ب: المعلومات والتعليق المتوازن والهادف.

ج: استخدام الكلمات البسيطة والدقيقة.

د: يجب أن يكون انتقائياً باختيار زوايا الشرح عن المعلومات المتعلقة بالشرح عن الموقع بما

ستناسب مع نوعية المجموعة.

المهارات الواجب توافرها في الإرشاد السياحي

١. الشرح يجب أن يحقق الترابط بين المعروض وبين شخصية الزائر وخبراته الخاصة حتى

يكون أكثر تأثيراً وفاعلية.

٢. إن المهارة في الإرشاد تعتمد على عنصر المفاجأة في تقديم وعرض المعلومات، وتختلف

تماماً عن سرد المعلومات المجردة بطريقة تقليدية نمطية، وتكرارها كالأنشودة التي يتم حفظها عن

ظهر قلب وإعادتها مراراً وتكراراً.

٣. يجب أن لا يكون الهدف الأساسي من عملية الإرشاد هو تقديم سلسلة من الدروس أو

المحاضرات للمتقين.

٤. الإرشاد فن يجمع عدد كبير من الفنون والعلوم كالجغرافيا والتاريخ والفن المعماري وغيرها

ذلك.

٥. أن يتضمن الإرشاد الاهتمام بالعموميات أو الكل وليس بالجزئيات.

٦. اختلاف الإرشاد الموجه للأطفال عن الإرشاد الموجه للبالغين.

فن استخدام الميكروفون في الإرشاد السياحي

١. فن استخدام الميكروفون للقاعة، وتشميل:

أ: تفقد نظام الصوت وصلاحيته وطريقة تشغيل الميكروفون قبل دخول جمهور المستمعين.

ب: ضبط ارتفاع الميكروفون بحيث يلتقط الصوت وأنت مرتاح في جلستك. أو وقفتك إن كنت

تنوي الحديث عن وضعية الوقوف.

ج: لا تنفخ أبداً من الميكروفون لتجربته بل استخدم كلمة (test) أو تجربة.

د: تأكد عبر سؤال الحضور في أن جميع من في القاعة يستطيعون سماعك بوضوح.

هـ: يجب إغلاق الباب وتشغيل الميكروفون حسب الحاجة.

و: يجب أن يكن السلك يكفي للمساحة في القاعة حتى تسهل حركتك أو تحرك ضمن

المساحة التي تسمح بها سلك الميكروفون.

٢. استخدام ميكروفون الباص، وتشمل:

أ: فحص الميكروفون قبل صعود الركاب.

ب: فحص فعالية استخدام الميكروفون باستخدام كلمة (test) أو عد الأرقام من ٣ إلى واحد

وليس بالنفخ.

ج: يجب سؤال لجميع من في الحافلة قبل بدء الاستخدام وبعد فحص الميكرفون أنهم جميعاً يسمعون بوضوح.

د: سؤال الركاب عن مدى قبولهم لدرجة وضوح وعلو الصوت وضبط الصوت بما يريح الجميع.

هـ: إبقاء الميكرفون على بعد ٥ سم من فمك مهما تحرك رأسك.

و: عدم استخدام الميكرفون تحت السماعات لما يسببه من صفير مزعج.

ز: يجب إغلاق الميكرفون أثناء إعطاء التوجيهات للسائق أو لدى الرد على ملاحظات ركاب الكراسي الأمامية الغير مهمة للآخرين من الركاب.

٣. استخدام الميكرفون اللاسلكي في المواقع، وتشمل:

أ: التنكير على أنك تحمل محطة الإرسال ويمكنك وحدك مخاطبة الجميع.

ب: الحرص على أن الجميع يضع سماعات على أذنيه ويستطيع التحكم وضبط درجة علو الصوت المريحة له.

ج: يجب أن لا يضع في فم المتكلم أي شيء أثناء استخدامات الميكرفون مثل ملابس أو علكة لأن صوت حركة فمك سيكون مزعج للآخرين.

د: أبعد قليلاً الميكرفون عن فمك حتى لا يظهر نفس صوتك.

هـ: تأكد من مسؤول المجموعة عن المدى الذي تغطيه المحطة التي تحملها.

و: ذكر المنطقة التي تقف فيها أنت أو تتواجد بشكل دقيق وبسيط.

ز: المتابعة بالنقطة التي وصلت لها أنت والجزء من المجموعة التي اختارت أن تبقى معك واتجاهك للمنطقة التي تتجه إليها.

ح: لا تستخدم في إشاراتك للاتجاهات مصطلحات غير مفهومة كأن تقول إلى الشرق أو الغرب أو خلفك أو أمامك.

فن استخدام الصوت والتحكم به

تشمل فن استخدام الصوت مجموعة من النقاط المهمة وهي:

١. تعلم كيفية المتكلم للصوت، حيث تعتبر من الوسيلة الأساسية لنجاح عملك.
٢. يجب أن يأتي الصوت من الأعماق من أسفل الأضلاع وليس من الحنجرة والحبال الصوتية.
٣. أخرج صوتك مع إخراج الهواء وتحكم بدرجة علوه وانخفاضه.
٤. يجب تغيير سرعة الكلام مع تغيير نغمة الصوت ورفع أو خفضه حتى لا تشعر بالملل من رتابة الصوت.
٥. جذب الانتباه من خلال التكلم ببطء أحياناً، والتعديل في الصوت ليصبح هادئاً، والتوقف فجأة عن الكلام والتكلم بحماس.

عناصر الإرشاد الجيد

١. التركيز على الشرح المسند على المعلومات.
٢. أهمية وجود العاطفة.
٣. الرغبة في تقديم ما هو أصلي وحقيقي.
٤. التحلي بروح الدعابة.
٥. معرفة مت يجب الصمت.
٦. طرح أسئلة مغيرة للتفكير.

٧. الإرشاد العارض.

٨. إتباع الطرق الفنية الشيقة في سرد الأحداث والقصص.

الطرق التي تتم بها عملية الإرشاد

أولاً: الطريقة المباشرة

تكون عملية الإرشاد بهذه الطريقة بصورة مباشرة من قبل المرشد للسائح أي وجهة لوجه ويستمتع السائح من المرشد ما يقوله من جميع المعلومات عن المناطق السياحية المختلفة، وبهذه الطريقة أساليب مختلفة تتم بها عملية الإرشاد وهي:

١. ابدأ رحلتك بشرح التفاصيل الخاصة بالرحلة إلى أين تتجه الرحلة؟ الطريق الذي تسلكه؟ زمن القيادة؟ الوقفة أو الاستراحة للرحلة؟ إشارة سريعة إلى ما سوف تراه المجموعة وموعد انتهاء الرحلة.

٢. حاول أن تتعرف أكثر على مدينتك من خلال القيادة بهدوء في المدينة والتوجه إلى الأماكن التي سوف يشملها برنامج الرحلة.

٣. اعرف أسماء وأماكن الشوارع ذات الاتجاه الواحد لتفادي الأخطاء والأخطار.

٤. تعرف على الأماكن الخاصة لانتظار الحافلات السياحية في الشوارع.

٥. تعرف على القوانين والقواعد المنظمة لحركة الحافلات السياحية في المنطقة، على سبيل المثال: غير مخصص للحافلات، ممنوع الانعطاف يمينا أو يساراً.. وكل ما يمكن أن يعوق حركة الحافلة.

٦. تعرف على طبيعة حركة المرور في أماكن الزيارة والأماكن القريبة منها.

٧. تعرف على الطرق البديلة المؤدية إلى كل مزار فقد تضطر إلى تغيير الطريق المعتاد لأسباب خاصة بحركة المرور أو الاصطلاحات.

٨. يجب أن تكون ملما بزوايا التصوير المختلفة في المزارات وأين ومتى تتوقف الحافلة ليتمكن السائق من التصوير لأنه غالباً ما يحمل معه كاميرا.

٩. أنظر حولك دائماً أثناء تجوالك في أي منطقة لتستطيع أن تلم بالتجديدات التي طرأت عليها من حيث ديكورات المباني أو تماثيل جديدة لتخليد ذكرى أو شخص معين، وقد تجد مباني أثرية غير مدرجة على خط سير الرحلة، وكل ما سبق يساعدك لإخراج رحلة ناجحة.

١٠. حدد موقع المزار بالنسبة لمواقع المزارات الأخرى، فسوف يساعدك ذلك في تصميم خط سير جيد للرحلة إما في خط مستقيم أو في شكل دائري وبذلك لا تستهلك الوقت في اختراق المدينة ذهاباً وإياباً لزيارة مزار ما ثم تعاود الكرة مرة أخرى لزيارة مزار آخر.

١١. في معظم الأحوال تكون الحركة المرورية عائق للرحلات خاصة في أوقات الذروة لذلك عليك معرفة تلك الأوقات وتجنبها.

١٢. إذا وجد مزارين في برنامج الرحلة بالقرب من بعضها البعض حيث يمكن قطع المسافة بينهما سيراً على الأقدام ضع ذلك في برنامج الرحلة بعد استشارة قائد المجموعة أو مدير الرحلة وإعلام السائق بذلك.

كيفية التعامل مع السائق

١. ناقض خطة العمل اليومية مع السائق.

٢. قم بتوجيه السائق أثناء الشرح للزائرين.

٣. في بعض الأحيان قد ترغب في توجيه بعض التعليمات للسائق، عندئذ أوقف الشرح ودع الميكروفون جانبا ووجه الحديث مباشرة إلى السائق.

٤. استخدام اسم السائق أثناء التعامل، فسوف يخلق جواً من الألفة والتعاون بينكما.

٥. ضع في اعتبارك دائماً أن الحافلة تختلف تماماً عن السيارات الصغيرة، فهي تحتاج إلى

مكان أكبر للانحناء أو الوقوف أو تهدئة السرعة أو تغيير مسارات السير في الطريق.

٦. ضع في اعتبارك أن الحافلة تختلف تماماً عن السيارات الصغيرة، فهي تحتاج إلى مكان

أكبر للانحناء أو الوقوف أو تهدئة السرعة أو تغيير مسارات السير في الطريق.

٧. وجه تحية تقدير إلى السائق وأدفع المجموعة على توجيه تحية إليه أيضاً خاصة بعد

اجتيازه مناورة صعبة على الطريق.

٨. حاول قدر المستطاع أن تجعل السائق يحتفظ بالحافلة في وسط الطريق أو على الأقل

يحافظ على مسافة معقولة بينه وبين السيارات والحافلات المنتظرة بالشارع.

٩. لا تتعجل السائق في فتح أبواب الحافلة لخروج الركاب خاصة في الشوارع الضيقة وانتظر

حتى يجد السائق مكان مناسب لانتظار الحافلة حتى لا يعرض حياة الركاب للخطر.

١٠. حذر السائق مسبقاً إذا أردت أن يخفف من سرعة الحافلة في مكان ما عند شرح موضوع

معين بالتفصيل حتى يتمكن الركاب من التقاط صورة.

١١. إذا اختلفت نقطة الالتقاء في مزار معين عن نقطة الإنزال (المكان الذي نزل فيه الركاب)

فتأكد من إدراج ذلك في خطة العمل للسائق خاصة إذا لم يكن من تلك المنطقة.

١٢. إذا تعذر على السائق انتظارك في مكان المزار فأعطي توجيهاتك إليه للانتظار في أقرب

مكان - تتفق عليه - أعطي إرشاداتك للمجموعة عن كيفية العودة إلى مكان التجمع.

١٣. وأنت خارج الحافلة، تأكد من أن السائق على علم بالآتي:

أ: كمية الوقت المستغرق في الزيارة.

ب: أماكن دورات المياه والخدمات الأخرى.

ج: أقرب المطاعم أو الكفتيريات بالمنطقة.

د: أماكن انتظار الحافلات.

ه: موعد ومكان التجمع.

ز: نقطة الزيارة التالية.

قبل مغادرة الحافلة عليك إخبار المجموعة بالتالي:

أ: الوقت الحالي طبقاً لساعتك.

ب: المكان الذي سوف يتجمعون فيه.

ج: الوقت المخصص للزيارة.

د: موعد عودة المجموعة إلى الحافلة.

ه: مكان انتظار الحافلة.

و: موعد مغادرة الحافلة لمنطقة الزيارة.

ز: نقطة الزيارة التالية.

تأكد من أن الجميع على علم بعدد الحافلات واسم الشركة والعنوان والهاتف حتى إذا ما ضل أحد أفراد المجموعة الطريق يستطيع أن يصل إليك أو إلى الشركة.

١٤. ضع ي اعتبارك دائماً أن مدير الرحلة (أو مصمم الرحلة) هو المسؤول عن اختيار الزيارات، أوقاتها، واختيار المطاعم وكافة التفاصيل الخاصة بالرحلة.

الإرشاد في رحلات التجوال (السير على الأقدام)

١. أبدأ الرحلة بإعطاء المجموعة فكرة عامة عن التفاصيل الخاصة بالرحلة: خط السير، مدة الرحلة، المسافة التي سوف تقطعها المجموعة، الأماكن والأشياء التي سوف يمرون عليها، أقرب وقفة أو استراحة على الطريق، موعد العودة... الخ.

٢. أخبر المجموعة بوجهتك، وكيفية الوصول إليها، وأين وكيف يمكنهم الوصول إليك في حالة تفرق المجموعة.

٣. أعرف عدد المجموعة، التزم بحصر المجموعة من آن لآخر، وضع في اعتبارك أنه من الطبيعي اعتذار البعض من البداية عن الاشتراك في رحلات السير على الأقدام.

٤. عندما تنوي إنزال المجموعة من الحافلة إلى الشارع، فعليك أن تتبع - أنت ومعاونيك - خطوات معينة لتأمين سلامة المجموعة كان يقف السائق بين الركاب أثناء نزولهم، ويقف قائد المجموعة بجوار الباب لتوجيه أفراد المجموعة، أما أنت كمرشد - فأحرص على الوقوف في موضع آمن (على الرصيف المقابل مثلا) حتى يراك الجميع بسهولة ويتوجهون إليك.

٥. حاول قدر المستطاع الإبقاء على المجموعة مترابطة مع بعضها البعض واضبط خطواتك في السير مع خطوة أقل أفراد المجموعة سرعة على أن لا تكون أبطأ من اللازم، ففي هذه الحالة يجب أن تكون خطواتك مناسبة وعليك أن تجعل المجموعة تسير وفقا لخطواتك في السير.

٦. لاحظ دائما أي شيء يمكن أن يشتت المجموعة ويبطئ سير بعض أفرادها مثل فترينات المحلات، الزهور المميزة، الجلوس على المقاعد... وغيرها مما يمكن أن يلفت انتباه المجموعة.

٧. كن ملماً بأماكن دورات المياه وترك الوقت الكافي للمجموعة للذهاب إليها.

٨. عليك دائما تنبيه المجموعة لما يمكن أن تصادفه من: إشارات مرور، علامات مرورية، أماكن بناء، أراضي خشنة، أماكن أو طرق طينية، أشجار متداخلة على الطريق... إلى آخر ما يمكن أن يعوق حركة المجموعة.

٩. لا تبدأ في الشرح قبل أن تتأكد من وصول كل أفراد المجموعة إليك ويصبحوا قريبين بدرجة كافية حتى لا تضطر إلى رفع صوتك.

١٠. اختر دائما مكانا مناسباً للوقوف بحيث يكون ظهرك مستندا إلى شجرة أو حائط وبالتالي

يكون جميع أفراد المجموعة أمامك ليتمكنوا من الاستماع الجيد إليك.

١١. اختر مكان الشرح بحيث يكون خالي من الحركة المرورية التي قد تعيق عملية الشرح.

١٢. دع مجموعتك تحصل على الخبرة من منطقة الزيارة بنفسها كلما أمكن ذلك واترك لهم الوقت اللازم للتأمل والاستماع واللمس إذا لزم الأمر.

١٣. وجه نظرك دائماً إلى أكبر عدد ممكن من أفراد المجموعة، وتأكد أن الجميع يستمعون إليك بوضوح.

تأكد من أن الجميع يستطيعون رؤية ما تشرحه.

١٤. إذا صادفت مرشد آخر في المنطقة، فحاول إبقاء مجموعتك بعيدة بقدر مناسب عن مجموعته وتجنب حدوث أي تداخل بينكما في الشرح.

١٥. تأكد أن عددا كبيرا من أفراد الرحلة على دراية تامة بما تشرحه، لذلك حاول أن تبحث عما يمكن أن يلفت انتباههم.

١٦. شجع المجموعة على طرح الأسئلة فإنها تشجع على جذب اهتمامهم.

١٧. إذا تعذر عليك الإجابة على سؤال ما، فكن أميناً معهم ولا تتردد في إخبارهم بأنك لا تعرف الإجابة، ولكن يجب أن تبحث عن أي إجابة لذلك في أقرب وقت ممكن بسؤال أحد المرشدين الآخرين من زملائك أو الاستفسار من أحد المتخصصين في المواقع أو اللجوء إلى الكتب والمراجع المتاحة بالمكتبات.

١٨. احصر عدد أفراد المجموعة قبل التحرك إلى أي نقطة أخرى وتأكد من عدم تدخل أحد.

١٩. تأكد من أن جميع أفراد المجموعة على علم بمكانك، والوقت المخصص للتجوال والمشاهدة الحرة، وعليك إخبارهم بالنقطة التالية، الطريق الذي سوف تسلكه ووقت التواجد بها، ووقت مغادرة المكان والنقطة الأخيرة للرحلة... الخ.

٢٠. عليك دائماً بمراقبة الوقت، وتذكر الوقت المخصص لهذا المزار، وعدد المزارات الباقية للزيارة.

٢١. كن دائماً مستعداً للإرشاد في رحلات السير على الأقدام يحتاج إلى كم من المعلومات أكثر بكثير من تلك المطلوبة في رحلات الحافلات السياحية.

الإرشاد في المكان السياحي (On-Site Tours)

- قد تجد في أحد الأماكن مرشد خاص بذلك المكان، فعليك احترام ذلك ومحاولة التنسيق والتعاون معه، وإذا أصر على الشرح فقم بتشجيع المجموعة على الاستماع إليه.
- تأكد من أن الجميع على علم بموعد التوجه إلى الحافلة السياحية وموعد مغادرتها للمكان.
- أخبر المجموعة بأماكن دورات المياه، المطاعم، الكافتيات، التليفونات، محلات الهدايا،... مع التأكيد لهم بأنك سوف تترك لهم الوقت المناسب للتوجه إلى تلك الأماكن في نهاية الرحلة؟

- حذر المجموعة من حالة وجود أية عقبات مثل (ضيق الطرق، أراضي ممهدة).
- حذر المجموعة في حالة وجود نشالين أو أي أخطار قد تهدد سلامتهم، وعندما تكن مستعداً للشرح عليك باتخاذ مكان مناسب بحيث يكون ظهرك مستنداً على حائط أو شجرة وتكون أعلى بدرجة أو اثنتين عن مستوى الأرض حتى يتمكن كل أفراد المجموعة من رؤيتك ولا يستطيع أحد الوقوف من خلفك.

- اختر مكان لا يتم فيه الاختلاط مع مجموعات أخرى.
- عندما تكون في منطقة تضم أكثر من مزار فعليك بإخطار المجموعة بذلك وبالطريق الذي تنوي أن تسلكه داخل المنطقة لزيارة جميع المزارات، وأين سوف تنتهي الزيارة؟
- عندما يكون الأثر الذي سوف تقوم بشرحه داخل حجرة ومبنى ضيق صغير فعليك بشرح

المكان قبل الدخول إليه.

- أثناء السير يمكن دائماً أن يحدث ما يجذب انتباه المجموعة من شكل، لون معين، صورة، رائحة، فترينة محل معين.. الخ، في هذه الحالة عليك بتنظيم خطواتك بحيث تسمح للمجموعة بتأمل ما يجذبهم.
- عليك دائماً بالنظر خلفك للتأكد من قرب المجموعة منك.
- لا تدع أحد من أفراد المجموعة يسبقك، لأنك إذا ما وقفت في مكان ما أو دخلت مبنى معين قد يتأخر أو يضل الطريق.
- عندما يضل أحد الأفراد الطريق، عليك بإخبار قائد الرحلة على الفور، وسوف يعين من يبحث عنه ولكن تأكد دائماً من أن قائد الرحلة ومساعدة على دراية تامة بخط سير الرحلة، ومكان تواجد الحافلة وموعد تحركها والنقطة التالية للرحلة.
- عند ركوب أفراد المجموعة في الحافلة، قم بحصرهم أثناء الركوب.
- كن ملماً بالقواعد والقوانين الخاصة بالمزارات تجاه المجموعات السياحية مثل: مواعيد الزيارة، الطرق المخصص لسير المجموعات داخل المزار... الخ.
- كن على علم بالطاقة الاستيعابية للمكان بالنسبة لحجم المجموعة المصاحبة لك، وتأكد من توافر العمالة الكافية داخل المزار واللازمة لمساعدة مجموعتك.
- إذا كان المكان أصغر من أن يستوعب المجموعة كاملة، فعليك بشرح المكان من الخارج ثم توجه إلى المزار التالي وأخبر مدير الرحلة بذلك ليتخذ القرار المناسب.
- بعض الأماكن لا تسمح بدخول المجموعة مع المرشد المصاحب لها ولا توفر مرشد خاص بالمكان، ففي هذه الحالة عليك بشرح المكان من الخارج وإخبار المجموعة بما يمكن أن يشاهدونه بالداخل وأين يجدون ذلك (في أي غرفة، أي سقف وأي جانب...).

• حذر مجموعتك دائما من الآتي: لمس المعروضات، الأماكن المحظورة بها الطعام أو الشراب أو استخدام الكاميرات.

• إذا عاملت المزار بحرص وعناية سوف يرحب بك في أي وقت.

العمل مع رحلات الطلاب

بما أن كثيرا من المدن والمواقع حول العام توفر بيئة تعليمية مثالية للأطفال في مختلف الأعمار، يزداد عدد رحلات الطلبة بشكل مثير، وتحاول الكثير من المدارس والمدرسين أن يدخلوا رحلة في مناهجهم ويطلبون تزويدهم بدليل خلال هذه الرحلة بشكل خاص.

وتبقى قيادة الطلاب الشباب بالنسبة لبعض الأدلاء السياحيين صعبة جدا، فهم يظهرون تحديات خاصة بصدد النظام والدافع ومستوى الاهتمام. بالإضافة إلى ذلك يتم إعداد الكثير من رحلات الطلبة لتكون لساعات أطول لتجنب الإقامة في الفنادق، ولتحقيق ذلك، يجب أن يكون الدليل ماهرا في توجيه الأسئلة واستعمال تقنيات أخرى. وهكذا يتم تصور الأدلاء الذي يوجهون باستمرار أسئلة إلى الطلبة كأدلاء ينزلون إلى مستوى الطلبة، وتواجه الأدلاء الذين لا يتصلون أو يهتمون بمصالح الشباب صعوبات في الوصول إليهم أو بتقديم رحلة فعالة ونادرا ما يسافر الطلبة بدون مرافقين. ومع أن الأدلاء لديهم فرصة ليكونوا مسؤولين عن خلق جو الرحلة، يفضل كثير من الأدلاء أن يراقب المرافقون سلوك الطلبة وهناك أسباب عديدة معقولة لذلك.

فبالنسبة لأحدهم يكون المرافقون، عادة معلمون أو أبناء، مألوفين أكثر للطلبة ولهذا يكون لديهم رؤيا أكثر من مقدرتهم وسلوكهم. كذلك يتحمل المرافقون مسؤولية كبيرة عن الطلبة، وكنتيجة لذلك، يتم إعداد الطلبة ليتكيفوا مع المعايير الرسمية عن طريق المرافقين.

ويعتمد المدى الذي يتوقع أن يهذب فيه الدليل مجموعة من الطلبة على السياسات الرسمية المتبعة بين الدليل والمرافقين، وفي كثير من الأحيان سوف يطلب من المعلمين المرافقين للطلبة أن

يبقوا صامتين عندما يتحدث الدليل أو أي شخص إليهم.

وبالممارسة، يبقى المسيطر بين عدد قليل من شركات رحلات الطلبة التي تعرض رحلاتها على المعلمين، الشركة التي تقدم الدليل كمرافق. وتعرض بعض هذه الشركات رحلاتها في بداية العطلة على المعلمين لتشجيعهم على تخصيص يوم أو أمسية بعيدا عن الطلبة ليستمتعوا بالمنطقة، وعلى كل حال تبدو هذه الممارسة ضعيفة.

نموذج التهذيب للطلبة خلال الرحلات يشتمل مناقشة الأنظمة مسبقا مع جميع الطلبة قبل بدء الرحلة ويعرف الطلبة أيضاً أَلنتائج التي ستواجههم إذا ما انتهكوا القوانين والأنظمة، وكذلك إمكانية الحصول على مكافآت إيجابية يمكن أن يكسبوها إذا ما تمت الرحلة بسهولة ويسر، والقوانين العامة تشمل:

١- الاتجاهات المحددة للمرحلة الأولى.

٢- دائما كن في الوقت المحدد.

٣- حافظ على كل ما يخصك.

٤- لا تترك مهملات.

٥- مراعاة جميع القوانين وأنظمة المدرسة المتعلقة بالعقاقير والكحول والسرقة والتخريب

المتعمد للممتلكات الخاصة والعامة. ويمكن تحديد أنظمة لمراعاة معايير الذوق واللباقة.

ويترتب على انتهاك القوانين مثلاً:

١. في حالة التأخير تتركه الحافلة.

٢. خسارة وقت الرحلة.

٣. إجراء مكالمات هاتفية مع الوالدين.

٤. إبعادهم من الرحلة وإعادتهم إلى أهلهم.

ثانياً: الطريقة غير المباشرة

وهي طريقة إرشاد تتم من خلال جميع وسائل الإعلام المرئية والمسموعة عن طريق وسائل الإعلام بالتلفاز والمضياع والبوسترات والنشرات السياحية والكراسات التي تحتوي على معلومات سياحية تخص البلد السياحي بالعموم وكذلك هناك كراسات تخص منطقة قص سياحي محددة.

تدريب المرشدين السياحيين

تعريف التدريب

هو عبارة عن نشاط مبدول بهدف اكتساب الأفراد المعارف والخبرات والمهارات لرفع مستواهم وتغيير سلوكهم واهتماماتهم، وهنا تدريب المرشد السياحي يعني اكتسابه جميع مهارات المهنة بهدف إنجاح العملية السياحية في خدمة الزائرين وإرشادهم إلى المناطق بشكل صحيح.

أهداف التدريب للمرشدين السياحيين

٢. اكتسب المرشدون السياحيين للمعارف الوظيفية وصقل المهارات والقدرات حتى يمكنهم من إنجاز ما سند إليهم من أعمال على أكمل وجه ممكن.
٢. المساهمة في رفع كفاءة الإنتاجية للمرشد السياحي عن طريق تزويده بما يستجد من اتجاهات وطرق عمل ذات علاقة بنوع العمل الذي يقوم به.
٣. حل مشاكل العمل السياحية.
٤. معالجة أسباب الانقطاع عن العمل والتغيب، وقد يعود لسبب عدم رضا أو اقتناع بعض المرشدون السياحيين عن أعمالهم.
٥. توفير احتياجات الإرشاد السياحي من القوى العاملة المدربة.
٦. الإخلاص في العمل للمرشد السياحي.
٧. احترام المرشدون السياحيين لقوانين العمل ونظمه.
٨. الحد من الأخطاء وزيادة الاستفادة من مجهودات الأفراد مما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد والمال.
٩. التقليل من تدمر وشكاوي الزائرين بعد أن تم تدريب المرشدون السياحيين صحيحاً في

مجال أعمالهم.

١٠. مساعدة كل مرشد على فهم وإدراك العلاقة بين عمله وعمل الآخرين وبين هدف السياحة.

أهمية التدريب للمرشد السياحي

١. يقوم المرشد السياحي بتوجيه السائح والذي يكون لديه إلمام بالأماكن المنوي زيارته بشكل خاص والجوانب الاجتماعية والسياسية والتاريخية والثقافية للبلد بشكل عام.
٢. إن المرشد السياحي هو الشخص الذي يمتلك المعرفة والتدريب المهني والذي يتم استنجاؤه من قبل السائح أو السياح لإرشادهم في معرفة وتقدير الأماكن والأشياء التي يتم زيارتها خلال رحلاتهم.
٣. يلعب المرشد السياحي دوراً هاماً في الحياة اليومية للسائح، لأنه هو الوحيد المختص الذي يقضي أغلب الوقت مع السائح خلال مشاهدته للمناظر الطبيعية ومواقع الجذب السياحي.
٤. التكلم للمرشد السياحي مع السائحين في أي موضوع يخص زيارته ويحفزه ويرغبه بمعرفة حضارته، سياسته واقتصاد البلد والحياة الدينية والروحية للأفراد.
٥. المساهمة في إعطاء صورة جيدة عن البلد من خلال عرض المواضيع العامة للسائح بطريقة لبقة ومشوقة وأن يتحلى بالصبر والمجاملة والاحترام واللفظ والأدب للسائح.
٦. اهتمام المرشد السياحي بالمصلحة العامة للبلد وتعزيز الجوانب الإيجابية والتخفيف من الجوانب السلبية ما أمكن.
٧. استعمال المرشد السياحي لأكثر البرامج التدريبية المتخصصة والتي تتناسب مع متطلبات العصر من حيث التعليم والمؤهل العلمي والمعرفة والإلمام بالجوانب الحضارية والسياحية.

تصميم البرامج التدريبية للمرشدين السياحيين

تمر عملية تصميم البرامج التدريبية بالمراحل التالية:

١. تحديد هدف البرنامج التدريبي حيث أن التدريب يجب أن يكون موجهاً لتحقيق هدف

واضح.

٢. معرفة الأولويات في العمل التدريبي من خلال معلومات تمثل الحد الأدنى اللازم تزويد

المتدربين به (المرشدون)، ومهارات تساعدهم في تحقيق مستويات أعلى.

٣. حصر موضوعات البرامج التدريبية من خلال اللجوء إلى الرؤساء المباشرين أو المرشدون

أنفسهم لمعرفة نواحي الضعف في العمل.

٤. اختيار أسلوب التدريب يتناسب مع طبيعة كل موضوع تدريبي وعدد المتدربين والتكاليف

والوقت المناسب للتدريب.

٥. وضع برامج تدريبية من خلال وضع جداول زمنية لها.

٦. تحديد عدد الساعات اللازمة لتقديم كل موضوع تدريبي.

ومن أهم البرامج التدريبية لتأهيل المرشدون السياحيين ما يلي:

١. الآثار والمعالم التاريخية.

٢. وظائف ونشاطات وكالات السياحة والسفر.

٣. المظاهر العامة للعادات والتقاليد الاجتماعية والثقافية.

٤. الجوانب الاقتصادية وبرامج التنمية المستدامة.

٥. تصنيف الفنادق المختلفة.

٦. الرقص الشعبي والفلكور.

٧. الفيزيا أو التأشيرة.

٨. إجراءات الجمارك.

٩. وسائل النقل.

١٠. النقل الجوي.

١١. اللغات الأجنبية.

١٢. النقل البحري والبري.

١٣. حسومات خاصة للسياح.

١٤. الأغذية والمشروبات الشعبية.

أساليب ووسائل تدريب المرشدين السياحيين

١. المحاضرات.

٢. الندوات.

٣. جولات ميدانية.

٤. حلقات المناقشة.

٥. تمثيل الأدوار.

٦. المؤتمرات التدريبية.

٧. التجارب السياحية من خلال معرفة قدرة المرشد على تنفيذ البرنامج.

٨. التطبيق أثناء العمل.

متابعة وتقييم التدريب للمرشدين السياحيين

إن المتابعة تختص في الخطة التدريبية والتي يجب أن تنفذ بشكل دقيق دون أي انحراف

لتحقيق الهدف النهائي، أما التقييم للتدريب فتشمل معرفة مدى تحقيق البرنامج التدريبي لأهدافه المحددة، لذلك يساعد تقييم البرامج التدريبية المرشدون السياحيين في الإجابة على الأسئلة التالية:

١. هل الإنفاق على التدريب يؤدي لتحقيق النتائج التي ترجوها السياحة؟

٢. هل يفيد التجريب المستخدم فعلاً في علاج المشكلة أم أن هناك أنواع أخرى من العلاج تكون أكثر كفاءة؟

٣. ما هي التحسينات التي يمكن إدخالها على نشاط التدريب لزيادة فاعليته؟

أهداف متابعة وتقييم التدريب عند المرشدين السياحيين

١. التأكد من نجاح البرامج التدريبية في تحقيق أهدافها.

٢. التأكد باستمرار من أن المرشدون السياحيين ما زالوا متحمسين لتطبيق ماتدربوا عليه في عملية التطوير للتطبيق.

٣. التأكد من نجاح البرنامج التدريبي في تحقيق أهدافه بالنسبة للمرشدون السياحيين.

٤. التأكد من كفاءة المرشدون السياحيين من حيث تخصصهم وخبرتهم وقدرتهم على التدريب.

المراحل التاريخية للإرشاد

أ- مرحلة الرسل والأنبياء: يعد الأنبياء والرسل عليهم السلام أشهر من قام بعملية الإرشاد من خلال مخاطبتهم لقومهم أو لعامة الناس.

ب- مرحلة الحضارة القديمة: مثل حضارات بابل وسومر وأشور والحضارة اليونانية والرومانية والفرعونية حيث كان الكاهن هو من يقوم بعملية الإرشاد من خلال كتابة لوائح على باب المعبد ويتضمن كل التعاليم والأنظمة، وكانت تنحصر عملية الإرشاد بالكهنة فقط في هذه المرحلة.

ج- المرحلة الإسلامية: أي الدولة الإعلامية العظمى التي تبدأ من الصين إلى المغرب وقد ظهرت في هذه الفترة أدب الرحلات والرحالة أمثال (ابن بطوطة وماركبولو) وإتساع الدولة الإسلامية

وانتشارها والتعرف على تقاليد جديدة بالإضافة إلى السفر، وظهر عند الناس حب الاستطلاع والمعرفة والسفر وأدب الرحالة والرحلات هم أهم من وضعوا اللبنة الأساسية لعملية الإرشاد.

د- مرحلة المستكشفين: ومن أشهرهم (كريستوفر كولومبس) وهو مكتشف أمريكا وبدء كولومبس رحلته واستكشافه من إسبانيا وسافر خلال البحر حين وصل إلى أمريكا ويعد المستكشفين جميعاً علماء وضعوا اللبنة الأساسية للإرشاد، وهناك مستكشفين آخرين مثل: (فاسكودي جاما) و(هنري الملاح) و(أبن ماجد وماجلان) وهو غربي مغربي، وماجلان اكتشف رأس الرجال الصالح التي تقع في آخر نقطة في قارة أفريقيا وماليا تسعى جمهورية جنوب أفريقيا التي حررها (نيلسون مانديلا).

هـ- مرحلة الأغنياء والاستقراطيين وطلاب العلم: ففي هذه المرحلة كانت الرحلات مقتصرة على الملوك والأمراء فمثلا في بريطانيا كان الملك يذهب بسفريات سياحية مع عائلته وأصدقائه إلى إسبانيا وبلغاريا ويحملون السفينة بالهدايا والأشياء الثمينة وتستغرق الرحلة ثلاثة أشهر وهناك رحلات أيضاً لطلاب العلم فعندما احتل البريطانيون العراق قسم من الطلاب العراقيين ذهبوا في بعثات غلى أنكلترا والدول الأوروبية وبالتالي أدى ذلك إلى نقل العادات والتقاليد والتعاليم الدينية من بلد إلى آخر وكانوا يسمون بالبعثات التبشيرية وبالتالي كان لهم دور في عملية الإرشاد.

و- مرحلة الثورة الصناعية: تعد هذه المرحلة من المراحل الانتقالية في الإرشاد حيث تم اكتشاف (آلة الطباعة) التي اكتشفها الألماني (غوتنبرغ) وفي هذه المرحلة انتقلت عملية الإرشاد نقله نوعية نتيجة التطور الهائل التي حدث في كل مرافق الحياة وخصوصاً في وسائل النقل وبالأخص الطائرات والقطارات والسيارات والتي باهت في نوع عملية الإرشاد السياحي وبأسرع وقت من خلال حمل البوسترات المطبوعة والكتب إلى أماكن عديدة في العالم.

ز- مرحلة السياحة الجماهيرية حيث وصل عدد السياح في سنة (١٩٥٠- إلى ٢٥ مليون) سائح أي بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية (١٩٣٩-١٩٤٥) وسقوط هتلر، وبذلك أصبحت هذه الحرب درس لكل العالم وبدأت الدول تهتم بالتطور العلمي واستخدامه في تطور الحياة المدينة

والعلمية بدلا من العسكرية عندها حدث التطور في وسائل النقل والتكنولوجيا إذن بدأت في هذه المرحلة ظهور لائحة حقوق الإنسان وبدأ الإنسان محترم، وظهور الإجازات المدفوعة الأجر وظهور وقت الفراغ وزيادة الدخل الاقتصادي وزيادة الوعي الاجتماعي والثقافي والصحي وبدأت وسائل الاتصال والاعلام تنتشر في كل مكان ووسائل الجذب السياحي مما ساعد على انتشار السياحة وتشجيع الناس على السفر والترفيه والاستجمام عندها برز المرشد السياحي في وسائل النقل السياحي.

ح- مرحلة السياحة الحديثة: وهي تشمل على أنواع عديدة من السياحة مثل: السياحة الترفيهية والعلاجية والدينية والبيئية وسياحة المؤتمرات... وغيرها، وهي بدورها تلبي احتياجات السائح مما تتطلب بروز علم الإرشاد في هذه المرحلة يعود، والسعة يشمل جميع أنواع السياحة ليلبي حاجة السائح.

ط- مرحلة السياحة الفكر: وتشمل رحلات غلى أعماق البحار وإلى الفضاء ومن المناطق التي اشتهر بهذا النوع القطب الشمالي والقطب الجنوبي حيث تقام فيها المهرجانات والمسابقات، والسياسة الفكر هي السفر إلى مناطق لم تطأه قدم إنسان من قبل مثل السفر إلى جزر أفريقيا ورحلات إلى القمر.

التسهيلات السياحية في الإرشاد السياحي

جوانب التسهيلات السياحية

هنالك جوانب مهمة في التسهيلات السياحية سواء على مستوى محلي أو على المستوى

الإقليمي أو الدولي وتشمل:

(١) التسهيلات المتعلقة بالجوازات: وهي تسهيلات تختص بأمور انتقال المسافرين والسياح عبر الحدود السياسية وتم بحث المؤتمر الدولي لقضاء سياحية دولية ووضع الحلول للمشاكل والمعوقات التي كانت تعترض تطور السياحة وتقف حاجزاً أما زيادة حركة السياحة. وتم إقرار مشروعات متعلقة بالأفراد بعد بلوغهم السن (١٨) من عمرهم وهي تتعلق بأن يحصلوا على هذه الوثيقة الرسمية.

(٢) التسهيلات المتعلقة ببطاقات دخول السياح: عندما عانى كثير من السياح أثناء دخولهم للبلد المرغوب داخل حدودها السياسية، فقط أظهرت أغلب الدول نظام موحد بعد المعاناة الكبيرة التي يتعرضون لها، حيث كان دخول السياح يستغرق فترة ساعات لجمع المعلومات تتعلق بالسفر للسائح، وأغلب الدول اقتصرت حالة الترانزيت بالحصول على معلومات تهتم بالاسم والجنسية والمهنة ومحل الإقامة.

(٣) التسهيلات السياحية المختصة بتأشيرات الدخول: وهو أسباب عرقلة أو تحديد حجم حركة السياحة الدولية والإقليمية، وعلى هذا أخذت أغلب الأقطار تحفظ على النواحي الأمنية أو السياسية بصورة أوضح للتحفظ على دخول الرعايا الأجانب بغرض أو آخر سواء للإقامة أو للعمل.

أما الدول الأخرى اتخذت إجراءات أكثر صرامة من ذلك ومن ضمنها الإمبراطورية اليابانية مثل إجراءات منع الدخول لكافة رعايا دول العالم عدا الذين وطدت معهم الجزر اليابانية علاقات تجارية. وعند انتهاء الحرب العالمية الثانية اتجهت أغلب الدول إلى إيجاد صيغ للتعاون السياسي

وزيادة أواصر العلاقات الدولية والاستفادة من الإمكانيات البشرية والطبيعية. أما مؤتمر وزراء السياحة والإعلام العرب في عام ١٩٦٩ الذي عقد في القاهرة فقد اتخذ التوصيات المتعلقة بتنفيذ حملة إعلامية دولية لزيادة تعريف دول وشعوب العالم على إمكانيات الوطن العربي والتحضير لإعلان سنة سياحية دولية عربية، ومن أهم تأشيرات الدخول ما يلي:

١. التأشيرات الاعتيادية: والتي تمنح من الدوائر المخولة بأجهزة الدولة الرسمية والعاملة خار الحدود كالسفارات أو الدوائر القنصلية، وبعد استكمال تقييم الطلب للحصول على هذا النوع من الفيزا يحق لحاملها دخول ذلك البلد، ويمكن اعتبار المدة القانونية لنفاذ تلك الفترة لمدة لا تزيد عن سنة ولا تزيد عن مدة إقامة السائح في البلد نفسه عن ثلاثة أشهر، وتعفي حاملها من مراجعة دوائر الإقامة.

٢. تأشيرات المرور أو العبور والتي يحصل عليها السائح على هذا النوع من التأشيرات وذلك لتجنب الإجراءات الرسمية الروتينية المتبعة على أن لا تكون المدة الزمنية أكثر من (٧) أيام وصلاحيه نفاذ هذه التأشيرات لا تزيد عن (٣) أشهر.

٣. التأشيرات الاضطرارية وتمنح عند الدخول إلى أقطار العالم من وجهة نظر الإنسانية والتي قد تعرض إلى كوارث طبيعية أو بشرية.

٤. تأشيرات الخدمة والتي تمنح لبعض الأشخاص العاملين في دوائر الدولة والذين مضت على فترة عملهم في العمل الوظيفي في دوائر الدولة، والتي تمنح عادة لموظفي الدرجة الأولى والذين لهم امتيازات خاصة تؤهلهم وتساعدهم في أثناء حصولهم على نوعية التأشيرة من دوائر القنصلية.

٥. التأشيرات الدبلوماسية والسياسية والتي تكون حسب الاتفاقيات بين الدول يمنح هذا النوع للدوائر القنصلية والسفارات والملحقات وعائلاتهم، واللاجئين السياسيين.

٦، التسهيلات المختصة بنقاط العبور والتي تتعلق بنقاط عبور السياح للدول المختلفة بسبب الطلب السياسي المتزايد وحجم الحركة السياحية وتعقيدها، كما قامت المنظمات والهيئات الدولية

والإقليمية والمحلية بتنظيم عملية دخول السياح وخروجهم وتذليل الصعوبات وإجراءات تنظم حركة السياح عبر حدودها. ومن ضمن هذه الإجراءات ما يسمى بالمر الأخر والذي يسمح للمسافرين الذين لا يحملون أمتعة خاضعة للجمرك بالمرور من خلاله تقادياً لانتظارهم وإعاقه حركة سفرهم.

٧. التسهيلات الخاصة بوسائل الإعلام السياحي والتي يمكن الاستفادة منها من المصادر الحضارية المختلفة والمتنوعة والتي افترضت توصيات على الدول أن تأخذ بها عن سفر الأفراد والجماعات ومنها السماح بإرسال جميع الوسائل الإعلام السياحي المختلفة مثل الشرائح، الأفلام/ الملصقات/ مجلات سياحية/ صحف/ هدايا تذكارية تعطي انطباعاً جيداً عن البلد السياحي.

٨. التسهيلات المتعلقة بالعملات وطرق تحويلها، حيث اقتصرت السياحة على طبقة معينة من الناس وهي السياحة البرجوازية، كما أدت العوامل الاقتصادية التي طرأت على حياة المجتمعات والشعوب وخاصة بعد الحرب العالمية الثانية إلى قفزة نوعية في سلم الحركات السياحية لتحسن أعداد كبيرة من جماهير السياح ولمختلف أغراض الحركة السياحية لتحسن الظروف والأوضاع الاقتصادية نتيجة لحصول فئات متعددة من طبقات المجتمع على بعض الامتيازات مما ساهم في حركة السياح الجماعية والتي أصبحت تعرف باصطلاح (حركة السياحة الجماهيرية) نتيجة حتمية لزيادة قابلية الفرد أو الأسرة على تخصيص جزء من الدخل الشهري أو السنوي لاستخدامه لأغراض السياحة والسفر لقضاء الإجازات والعطل والأعياد الدينية والقومية.

ومن أجل مساهمة تلك الفئات من الشباب والعمال والطلبة والموظفين وغيرهم من أصحاب الدخل الثابتة الذين لم تسمح لهم الظروف تلك الباهظة الكلفة من المشاركة في حركة السياحة، ونتيجة لاستخدام الوسائل للنقل السريع وحركة الطيران وازدياد الحركة للقطارات السريعة ووسائل النقل الأخرى كالحافلات السياحية والبواخر والسفن لنقل المسافرين والسياح بأجور واثمان أقل مما كانت عليه في المرحلة الأولى.

كذلك ظهور وسائل الإيواء والضيافة كالفنادق المختلفة الدرجات والمخيمات والشقق وغيرها من

الإيواء. وهنا عامل مهم جداً وهو أن الظروف الاقتصادية أصبحت عامل مؤثر في تحديد السائح عند التخطيط للقيام في أية رحلة للنواحي المهمة التالية:

- اتجاه الحركة السياحية.

- مكان الإقامة ومدته.

- القوانين والأنظمة والتعليمات التي تطبقها بعض الأقطار على العملات الصعبة أثناء سفر الأشخاص الذين تنطبق عليهم شروط تعريف السائح أثناء مغادرتهم للبلد عبر نقاط الحدود الدولية والتي تتطلب حمل المسافر بعض النقود والعملات كبدايل يتحملها أثناء سفره.

٩. تسهيلات الرسوم والضرائب والإعفاء المادية، حيث اتخذت الدول المختلفة الاتجاهات مواقف مختلفة للحصول على مكاسب مادية متعددة الأنواع من حيث فرضت قيود وضوابط على السفر وكذلك نقاط العبور والمحلات الإقامة والملاهي والخدمات الأخرى التي يحتاجها السائح كاستخدامه وسائل النقل أو الطرق العامة أو مواقع الآثار والحضارة والمتاحف إلى غير ذلك مما يتطلب نفقات باهظة من الدولة، لذلك يتم استيفاء رسوم أو ضرائب إضافية، على بعض المرافق السياحية مثل المطاعم/ الملاهي/ الفنادق من خلال فرض رسوم يطلق عليها (tax) أي الضريبة التي يتحملها السائح على سعر القائمة.

١٠. تسهيلات سياحية صحية، اتخذت أغلب الدول بعض الإجراءات التي حددت أو قيدت انتشار هؤلاء الناس من السفر خوفاً من انتشار الأمراض أو الأوبئة التي أصبحت عبئاً ثقيلاً على المؤسسات السياحية والصحية.

هذا الحال أدى إلى انتشار أول منظمة عالمية تابعة للأمم المتحدة (WHO) والتي تحرص على توفير السلامة الصحية والتنسيق بين الدول بشأن اتخاذ الإجراءات التي تحسن الظروف الطبية والعلاجية على شكل جيد، هنالك سبل كفيلة لمحاربة ازدياد وانتشار الأمراض والعمل على تنمية

الحركة السياحية من خلال ما يلي:

أ/ إيجاد مراكز طبية موزعة على مناطق الحدود الدولية كالموانئ والمطارات ومنفذ الدخول البرية والعمل باستمرار طوال اليوم أي لمدة (٢٤) ساعة إضافة إلى افتتاح مراكز صحية في مراكز المؤتمرات والمناطق السياحية.

ب: توفير مراكز متخصصة تمنح شهادات دولية ضد الأمراض المعدية (أي البطاقة الصحية).

ج: توفير تسهيلات طبية تتعلق بخدمات الطرق الخارجية كمراكز الإسعاف الأولي الفوري والنقل الجوي والزوارق السريعة.

ويمكن أن تحسب طاقات الخدمات الطبية والصحية من خلال تحسن الأوضاع الاجتماعية التي تؤثر على زيادة السكان في أي بلد كان من خلال:

- معدل الولادات ومعدل الوفيات والتي تظهر الزيادة السكانية خلال الفترات الزمنية المحددة كأن تكون على مدار العام.

- عدد المستشفيات الصحية وعدد الأطباء ونسبة الطبيب الواحد لكل فرد أو لكل عائلة من مجموع الأسر وأعداد المرافق الطبية والصيدليات أو المستشفيات الأهلية.

١١. التسهيلات المختصة بالتسهيل وتنشيط حركة السياحة الإقليمية، وهنا يجب التنسيق والتعاون في موضوع التكامل السياحي العربي، لأن الاتحاد العربي للسياحة هو من أهم المنظمات الإقليمية الرسمية الدولية، وهنا أيضاً يتطلب إيجاد صيغ لهذا التعاون على كافة أقطار الوطن العربي ومن أهم هذه التسهيلات السياحية والتي يجب القيام بها:

- أن إزالة الحدود والمعوقات التي تواجه الأشخاص والتي تمنع أو تحد من سفرهم ستؤدي إلى زيادة عائدات السياح.

- ضرورة الربط ما بين النشاط السياحي والمظاهر والأحداث الاقتصادية والسياسية والمالية والاجتماعية العالمية.

- العمل على تنظيم جهود مشتركة للحملات التسويقية والترويجية بوسائل مختلفة.

- الاهتمام بإجراء تسهيلات في مجال قطاع النقل والمواصلات على صعيد إقليمي.

ويمكن أن تشمل التسهيلات السياحية الإقليمية ما يلي:

- وضع خطط كفيلة بالنهوض بالمستوى والطاقات لمناطق السياحة الإقليمية المختلفة.

- تهيئة الكوادر البشرية عن طريق الدورات أو المعاهد أو الكليات المتخصصة في هذا

المجال مثل إنشاء كلية فندقية سياحية متخصصة للدراسات الجامعية لتهيئة المتخصصين في هذا المجال.

- الاستثمارات ومصادر التمويل التي يحتاج عليها القطاع السياحي كون التنظيم الإقليمي هو

أكثر قدرة على تحمل تلك النفقات كإقامة لنقاط الحدود وإقامة المشاريع المشتركة.

١٢. تسهيلات سياحية اجتماعية وهي تمثل تطورات نتيجة للظروف التي أحدثتها الصفات

التي تميزت بها الفترة التي أعقبت الحرب العالمية الثانية على أثر ما مرت بها تلك المجتمعات من

أزمات اقتصادية أثرت على الأجواء النفسية والحالة الاجتماعية وتؤثر على الأفراد والجماعات حيث

قيدت حركة انتقال الأشخاص والأموال من مكان لآخر.

ويجب هنا وضع الحلول الكفيلة لتسهيل المشاركة في حركة السفر والسياحة والانتقال إلى

محلات ومناطق خراج أماكن إقامتهم الاعتيادية.

السياحة والنقل

أولاً: تعريف النقل:

- كما تعرف عملية النقل بأنها (مجموعة الطرق والوسائل والتكنولوجيا والإجراءات التنظيمية والاقتصادية التي تهدف إلى نقل الإنسان وإنتاجه من مكان لآخر، وعليه يمثل النقل قطاعاً مستقلاً من قطاعات الاقتصاد المادي، ومهمة التبادل المكاني لإنتاج المجتمع، وبذلك ويؤدي النقل وظيفة ربط جميع قطاعات الاقتصاد الوطني بخدماتها وبعضها البعض، وبالتالي يعمل على خلق الارتباط بين مواطن الإنتاج والاستهلاك والخدمات).

- يعرف النقل بأنه تغيير مكان الأشخاص والسلع من مكان لآخر وتمثل شبكات النقل الشرايين التي يتدفق من خلالها النشاط الاقتصادي).

ثانياً: أركان النقل وآثاره:

يمكن أن نحدد الأركان الرئيسية التي احتواها النقل وهي:

١. العمليات: الوسائل المختلفة التي تستخدم في النقل وما يرتبط بكل منها من مستلزمات لتحقيق الحركة.

٢. الأهداف: قد تكون اقتصادية أو غير اقتصادية إلا أن مفاصل الدولة الإنتاجية وأفراد الشعب بحاجة لها فالترحال والتنزه هي عملية غير إنتاجية إلا أنها أصبحت هدف بالنسبة للأفراد وحققت بواسطة النقل.

٣. الكفاءة: لكي يكون النقل ناجحاً يجب أن يتصف بالأمان والكلف المناسبة التوقيت الملائم في تنفيذ الهدف.

٤. الخطة المركزية: وجوب ارتباط هذا النشاط مع الأنشطة الأخرى للاقتصاد القومي لكي

يكون فعالاً ومؤثراً.

فالنقل آثار اقتصادية Economic effects - آثار اجتماعية Social effects - آثار

سياسية Political effects.

وقد أحدث تطور النقل وتقدمه تأثيراً كبيراً في الانقلاب الصناعي حتى ليتمكن القول بأن السكك الحديدية قد أحدثت انقلاباً داخل الانقلاب الصناعي، ولذلك تقسم (ليليان نولز) L.Knows الانقلاب الصناعي إلى عهدين، ما قبل السكك الحديدية، وما بعدها.

ومما لا ريب فيه، أن تقدم النقل قد أدى إلى تقدم العلوم وانتشار الأمن، وسيادة القانون، وتوحد اللهجات، وارتفاع المستوى الاقتصادي. وأصبح ما كان يراه الإنسان كمالياً بالأمس، ضرورياً اليوم، وزادت الرفاهية الاجتماعية Social Welfare. وفي العصر الحديث، أصبح كسب الحرب رهناً بتقدم النقل.

وقصارى القول: إن تقدم النقل يحقق آثاراً بعيدة المدى، فيزيد من الرفاهية الاقتصادية العامة، والدخل القومي، ويحقق العدالة في التوزيع، كما يرفع من مستوى التنظيم الصناعي، ويتجه به اتجاهاً أمثل، ويحقق التقدم الاجتماعي العام كما يحقق وحدة الدولة.

وقد قال ألفرد مارشال (إن الحقيقة الاقتصادية البارزة في العصر الحديث لا تتمثل في تقدم الإنتاج الصناعي، وإنما تبدو في التقدم الذي بلغته صناعة النقل).

ثالثاً: تعريف النقل السياحي

النقل السياحي هو أحد الدعامات الأساسية في عملية النشاط السياحي ويتمثل في الوسائل التي تخدم السائحين في تنقلاتهم سواءً من خارج الحدود أو داخلها وتصنيف هذه الوسائل إلى نقل بري، نقل مائي، ونقل جوي.

رابعاً: اقتصاديات النقل السياحي:

هي البحث في الاستخدامات المتعددة للموارد الإنتاجية المختلفة في عمليات نقل السياح بمختلف أنواعهم ومن شتى المصادر بوسائل النقل المختلفة اللازمة في كافة مراحل تحركهم من مكان لآخر بما يحقق أفضل الاستخدامات الممكنة لتحقيق معدلات نمو مرتفعة للاقتصاد القومي.

خامساً: علاقة النقل بالصناعة السياحية:

هناك ارتباط وثيق بين نمو صناعة النقل ونمو صناعة السياحة في العالم وعلى مدى مراحل تاريخية متعاقبة، كلما نشطت حركة النقل نشطت حركة السياحة بطريقة موازنة والعكس صحيح، ويعد النقل بمثابة القاعدة الأساسية التي تركز عليها صناعة السياحة، والظاهرة السياحية تقوم على حركة انتقال الأفراد (السياح) ولا يمكن أن تتحقق عملية الانتقال بدون توافر النقل، وما كان للظاهرة السياحية أن تنشأ وتظهر للوجود لولا توافر عامل النقل.

يؤثر النقل أولاً بالطلب السياحي (فكلما تطورت وسائل النقل زاد الطلب السياحي والعكس صحي مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة) وفي الأنشطة الاقتصادية الأخرى يلاحظ ثبات المستهلك وفي الغالب تنتقل السلع إلى الأسواق القريبة منه، أما في النشاط السياحي فالعكس هو الوارد، حيث ثبوت المنتج السياحي والمستهلك (السائح) هو الذي ينتقل لشراء المنتج السياحي، وهنا تكمن أهمية النقل في الطلب السياحي، فالتعامل في عملية النقل لا يتم مع صناديق أو أكياس أو علب، وإنما يتعامل مع الإنسان وهنا تصعب وتتعدّد العملية نظراً لما يمتاز به الإنسان من طبيعة بيولوجية وإحساس وشعور ومزاج وهذا يتطلب بالتالي توفير كل وسائل الراحة والأمان لنقل المسافرين والتعامل معهم بدقة وبأسلوب مهذب يختلف كلياً عن طريق التعامل مع البضاعة أو السلعة المنقولة.

كما يؤثر النقل بالعرض السياحي أيضاً (فعملية التنمية السياحية تعتمد كلياً) على عملية النقل، وما تقوم به من نقل عناصر الإنتاج المختلفة واللازمة لتحقيق الاستثمار السياحي.

وبذلك تتحقق القاعدة الآتية: (فكلما تطورت وسائل النقل نما العرض السياحي والعكس صحيح

مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة). كما أن توافر وسائل النقل تعني إيصال التنمية السياحية إلى أبعد الأقاليم وإمكانية استثمارها سياحياً).

سادساً: دور أنماط النقل في الصناعة السياحية

- يعتبر قطاع النقل والمواصلات أحد القطاعات المكونة للهيكلة الاقتصادية والاجتماعي في أية دولة، وأن تطور أي مجتمع معاصر يتناسب طردياً مع تطور قطاع النقل والمواصلات فيه الذي يلعب دوراً هاماً وفاعلاً في حياة المجتمعات المعاصرة.

- وتعدّ وسائل النقل والمواصلات ركناً رئيسياً من أركان السياحة وسبباً من أسباب قيام صناعة السياحة وازدهار ونتيجة لها في نفس الوقت، فبواسطة الطريق يتم توفير متطلبات أنشطة السياحة والترويج في المكان المقصود، وبواسطة الطرق أيضاً يتم ربط المزارح السياحي بأسواق الطلب السياحي، مما يعني أن النقل يشكل أساساً هاماً من أسس قيام صناعة السياحة ورواجها.

- وبالتالي فهو العمود الفقري لصناعة السياحة وللأسفر، إنه الصلة بين مكان الإقامة والمقصد والفندق والموقع السياحي وأي مكان، وكفاءة النقل والسلامة فيه هو عنوان صلاحيته، وفي مجال إنفاق السائح بشكل النقل بندياً كبيراً وخاصة في السياحة الدولية International Tourism.

- كما أن هناك علاقة مباشرة بين تقدم خدمات النقل والتنمية السياحية Development Tourism وخاصة في مدى توفر الآليات والطائرات والبنية التحتية بشكل تجعل السفر مؤمناً ومريحاً. فتزايد أعداد السياح في سويسرا مثلاً ارتبط رغم موقعها الجغرافي المتوسط في قلب أوروبا بتقدم طرق النقل التي تربطها بدول القارة وتعد شبكاتها، كما أن ضغط المصطافين على الريفرا (Riviera) الفرنسية والإيطالية والساعيين إلى الاستجمام والراحة في المنتجعات الجبلية الأوربية لم يتم بمعدلاته الكبيرة إلا بعد اتساع دائرة شبكات النقل ورفع مستوى كفاءتها.

فلا يكتب لأي مشروع سياحي النجاح بدون توفر عنصر النقل له، فلا سياحة بدون نقل، فكلما

نشطت صناعة السياحة يصاحبها بالتأكيد نشاط ملحوظ في صناعة النقل.

- لهذا يلعب وسائط النقل والمواصلات دوراً رئيسياً في حياة الفرد والمجتمع وأفضل وصف يمكن أن نطلقه على شبكة المواصلات والنقل هو تعبير (الشريان الحيوي للمجتمع)، لأنها تأخذ في المجتمع وظيفة شبيهة بوظيفة الشرايين في جسم الإنسان، وكما أن الدم ينتقل في شرايين جسم الإنسان ليقوم بتغذيته وتغذية كافة أعضائه، كذلك المواصلات تقوم بنقل الغذاء والخدمات وكل الضروريات الأخرى للحياة إلى كل المجتمع.

- والمواصلات في عصرنا بالغة الأهمية حين قال عنها أحد المفكرين: (أن هناك ثلاثة عوامل تخلق أمة عظيمة وتبعث فيها الرخاء والازدهار، وهي تربة خصبة، ومعامل منتجة، وجهاز نقل كفي).

- أدت التطورات التكنولوجية في مجال النقل البري والبحري والجوي خلال القرن التاسع عشر إلى الآن إلى تقدم هائل في نوعية وسائل النقل وسرعتها والراحة والأمان التي تقدمها إلى المسافرين والسياح.

فالتطور السياحي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالتطور في وسائل النقل، لذلك فإن تحقيق الكفاءة لقطاع النقل يعد حجر الزاوية في التنمية السياحية الناجحة، فإن السائح عندما يفكر في زيارة منطقة ما فأول ما يفكر به هو طريقة وسهولة وسرعة الوصول. ولهذا السبب فإن نجاح السياحة في أي منطقة كانت يجب أن يصاحبه تطور وتقدم في كافة مجالات النقل الممكنة.

فنحن نعلم أن لا صناعة السياحة ولا صناعة النقل تهدفان في نشاطيهما على الإنتاج أو صناعة سلع، ونما تهدفان إلى تقديم خدمات للمسافرين والسواح. ومن يتبع تاريخ صناعة السياحة (Industry Tourism) وصناعة النقل (Industry Transportation) يتضح له الترابط الوثيق بينهما بوضوح.

سابعاً: التحديات التي تواجه النقل

نتيجة تطور حجوم السفر وتزايد الطلب على النقل مما تخلق تحديات كبيرة أمام الحكومات والمخططين والمهندسين في مجال الاقتصاد الوطني للبلد في المستقبل كمنظور وأبرز تلك التحديات:

١. التخطيط الأفقي.

٢. كثافة السفر (الزحام).

٣. السلامة والأمن.

٤. التأثيرات البيئية المتنوعة.

ثامناً: النقل والبنية التحتية الأخرى

تتطلب التنمية السياحية وجود شبكة نقل وطرق داخلية ذات كفاءة عالية، إلى جانب توفر جميع الخدمات والمرافق اللازمة لحركة التنقل. تصمم هذه الشبكة بشكل دائري متصل Loop وبعيدة عن المناطق الخلفية بحيث توفر الرؤيا المناسبة للسائح لتتيح له التمتع أثناء السفر والتنقل، وعادة يتم تحديد بدائل لهذه الشبكة ويتم دراستها وتقييمها من أجل اختيار البديل الأمثل الذي يوفر إمكانية أفضل لربط معظم أو عناصر الجذب السياحي ويوفر الأمان والراحة للسائح.

ينبغي أن يحقق التخطيط الوطني والإقليمي مبدأ الاستغلال الأمثل لشبكة النقل المتوفرة ودون أن يتسبب ذلك بضغط على الخدمات والمرافق. إذا ما تطلب الأمر إنشاء وإقامة بنية تحتية جديدة فينبغي أن لا تخدم فقط الغايات السياحية بل أيضاً الاستخدامات الأخرى حتى يتم تحقيق جدوى اقتصادية أفضل.

- لا يجوز للمنشأة الفندقية تنفيذ برامج الرحلات السياحية داخل المملكة إلا من خلال مكتب سياحة مرخص وفقاً لأحكام نظام مكاتب السياحة والسفر المعمول به.

تنظيم تقديم الخدمات في المنشآت الفندقية

أنواع الفنادق حسب الخدمة المقدمة

في البداية لابد أن نشير إلى أنواع الفنادق حسب طبيعة الخدمات المقدمة للزلاء.

١. الفنادق الموسمية تقدم خدماتها للزلاء الذين يأتون لقضاء مواسم معينة كمواسم الصيف أو

الشتاء.

٢. الفنادق العلاجية تقدم خدماتها للزلاء الذين يأتون لقضاء فترات من الراحة والعلاج وهذه

تختلف طبيعة خدماتها المقدمة للزلاء من حيث تجهيز الغرف ونوعية الطعام المقدم... الخ.

٣. الفنادق الرياضية تقدم خدماتها للرياضيين وهواة الرياضة ولها مواصفات وتجهيزات خاصة

تلائم مختلف أنواع الرياضة.

٤. الفنادق العائمة تتمثل في الفنادق العائمة في البواخر ويتم تجهيزها بأثاث ملائم وثابت قدر

الإمكان حتى لا يتحرك أثناء سيرها في الماء.

٥. فنادق الكامب تتمثل في المعسكرات وعادة تكون على شكل خيم مجهزة.

خصائص الخدمات الفندقية

١. التعدد الكبير في أنواع مرافق النوم هناك أشكالاً فندقية جديدة تتناسب وأذواق الزلاء فمن

الفنادق الضخمة إلى البنسيونات، أو الفندق المفروش إلى منازل الاستجمام، البيت المفروش، المأوى

الريفي، القرى السياحية المخيمات السياحية وغيرها.

٢. اختلاف الطاقة الاستيعابية بالفنادق الكبيرة والحديثة طاقتها الاستيعابية أكبر لذا تستخدم

منجزات علمية وأجهزة ومعدات حديثة وتتنوع بالتالي الخدمات المقدمة من قبلها.

٣. تنوع الخدمات الفندقية المقدمة للزلاء بالإضافة إلى الخدمة الأساسية هناك عدة خدمات

إضافية وجدت لتلبي حاجات السياح مثل حمامات السباحة، توفير منشأة رياضية، ألعاب للأطفال وحضانة، كوافير... الخ.

٤. تنوع مكونات وتركيب طاقم العمل في الفنادق أصبح استخدام مختصون من مهن مختلفة كالطب والرياضة ضرورة ملحة خاصة في الفنادق الضخمة كما أن استخدام معدات طبية ورياضية وتجهيزات للتسوق ومعدات وماكنات للمعاملات البنكية أصبح ضرورة لا بد عنها لخدمة النزلاء.

التزامات الفندق عند تقديم الخدمات للنزلاء

عند تقديم الخدمات الفندقية للنزلاء يجب على إدارة الفندق مراعاة عدداً من الالتزامات:

١- عدم استقبال من هم دون سن الرشد إلا بصحبة الأسرة أو المشرفين على الرحلات المدرسية أو الجامعية.

٢- مطالبة النزيل بما يثبت شخصيته.

٣- على إدارة الفندق أن تتأكد من أن النزيل يستخدم الغرفة للإقامة وأن لا يخالف القانون والآداب العامة.

٤- يلتزم الفندق بتجهيز الغرف بكل ما يلزم لراحة النزيل.

٥- أن سلامة النزيل من مسؤولية الفندق.

٦- يلتزم الفندق بتوفير الخدمات الشخصية للنزيل مثل استلام البريد وغيرها.

٧- حماية أمتعة النزيل والفندق يلتزم بحفظ وحماية أموال ومجوهرات النزيل والاحتفاظ بها في خزائنه الخاصة بذلك.

٨- الحرص على صحة النزلاء وعدم تقديم أية أطعمة فاسدة والحرص على عدم تسرب الغاز وتقديم أي طعام أو شراب انتهت مدة صلاحيته.

طرق بيع الخدمات الأساسية في الفندق (خدمات الإقامة)

هناك ثلاث طرق لبيع هذه الخدمات:

أولاً: طريقة البيع المباشرة: يتم بيع الخدمات الأساسية (الإقامة) للنزيل مباشرة دون وسيط.

مزايا هذه الطريقة

1. التعرف على رغبات النزلاء مباشرة والعمل على تلبيتها بسهولة.
2. تباع بأسعار مرتفعة لعدم وجود وسطاء وهذا يحقق دخلاً أوفر للفندق.

عيوب هذه الطريقة

- 1- يتحمل الفندق نفقات مرتفعة حيث ينفق مبالغ طائلة من المال على الدعاية والإعلان لجذب السياح.
- 2- يواجه الفندق منافسة كبيرة من شركات ووكالات السياحة والسفر وكذلك من الفنادق الكبيرة.
- 3- قد تكن نسبة أشغال غرف الفندق قليلة.

ثانياً: طريقة البيع غير المباشرة يتم بيع الخدمات الأساسية من خلال مكاتب ووكالات السياحة والسفر.

مزايا هذه الطريقة

1. التقليل من المصروفات اللازمة للدعاية والإعلان اللازمة لتسويق الخدمات في الفنادق.
2. عادة تكون نسبة أشغال غرف الفندق كبيرة لأنها غالباً ما تكون مخصصة لمجموعات سياحية.

عيوب هذه الطريقة

- 1- عدم قدرة الفندق التعرف على رغبات النزلاء لأن البيع يتم عن طريق وسيط.

٢- الأسعار في هذه الطريقة تكون منخفضة حيث أنها مخصصة للمجموعات السياحية.

ثالثاً: طريقة البيع المشتركة (المختلطة):

تجمع هذه الطريقة بين مزايا الطريقتين السابقتين وتتجنب عيوبهما.

تنظيم عملية حجز الغرف في الفندق

تتم عملية الحجز عن طريق مكاتب ووكالات السياحة والسفر للسياحة المنظمين في

مجموعات سياحية، أما السياح غير المنظمين فإنهم هم الذين يقومون بعملية الحجز بأنفسهم.

وعادة يكون الحجز في الفندق عن طريق الرسائل، أو التليفون أو بالحضور شخصياً ويرسل

الرد للجهة الراغبة في الحجز ويكون الرد متضمناً الإجابة على جميع الاستفسارات المطروحة وقد يكون الرد بالاعتذار في حالة عدم وجود أماكن.

وطلب الحجز يحتوي عادة على المعلومات التالية

١. اسم الزبون.

٢. نوع الخدمة المطلوبة.

٣. تاريخ البدء في شغل الغرفة.

٤. أيام الإقامة وعدد الليالي المنوي المبيت فيها.

والموظف المسؤول عن الحجز لديه لوحة مرسوم فيها الغرف ليقوم بتوضيح الغرف الموجودة

بالفندق التي تم حجزها والتي لم تحجز.

ويجب عليه القيام بتنظيم المستندات الخاصة بالحجز بطريقة سليمة.

نقاط هامة للحجز

١- عادة تأخذ الفنادق مبلغاً مقدماً للحجز وذلك لضمان تأكيده.

- ٢- نوعية الغرفة المحجوزة وتحديد ما إذا كانت مع إفطار وغذاء وعشاء.
- ٣- كتابة كل كما يخص الحجز في دفتر أو سجل خاص بذلك.
- ٤- يجب المراجعة من مسؤول القسم للتأكد من سلامة الحجز.
- ٥- ذكر رقم الغرفة وتحديد وجودها في أي دور حتى يتسنى لموظف الحجز معرفتها.
- ٦- عملية الحجز تشمل عنصر آخر هو عملية إلغاء الحجز وذلك خلال وقت محدد وقد يكون الإلغاء كلي أو جزئي.
- ٧- مدة الحجز المسبق تختلف باختلاف نوع السياح منظمين في مجموعات أم لا وتختلف باختلاف الموسم السياحي وباختلاف البعد الجغرافي.

تنظيم عملية تقديم الخدمات السياحية للنزلاء خلال فترة إقامتهم في الفندق

عند وصول السياح أو النزلاء إلى الفندق يجب التمييز بين:

١. السياح المنظمين في مجموعات سياحية هؤلاء يتم إيواءهم في الفندق حسب قائمة المحجوزات والتي تحتوي على اسم الفندق، أسماء الزبائن، نوع الغرف المطلوبة (فردية، زوجية، ثلاثية، شقق)، أسماء وأعمار المرافقين.
 ٢. السياح الغير منظمين في مجموعات هؤلاء يستقبلوا في الفندق بحجز مسبق أو بدون حجز ويتم معرفة رغبة النزلاء مباشرة وتعرض عليهم مميزات الغرف الموجودة ليتم اختيار المناسب منها بعد ذلك يبدأ موظف الاستقبال بتسجيل المعلومات اللازمة.
- وفي حالة استقبال النزلاء يتم اتخاذ الخطوات التالية:
- ١- يقوم البواب بمساعدة النزلاء في حمل حقائبهم ومرافقتهم حتى مكتب الاستقبال.

٢- موظف الاستقبال يستقبل النزلاء بابتسامة ويطلب منهم بركة ولطف باستيفاء بطاقة التسجيل وتدوين جميع المعلومات فيها.

٣- ثم يقوم بعد ذلك بتسليمهم مفاتيح الغرف المخصص لهم.

٤- يوضح موظف الاستقبال للنزلاء مكان المطعم والقاعات العامة ويرد على أي استفسار للنزلاء بكل أدب ولباقة.

٥- يقوم أحد الموظفين بمرافقة كل نزير إلى غرفته.

٦- يؤشر أمام الغرف التي تم شغلها ويسجل تاريخ المغادرة.

ثانياً: إعداد قائمة الحساب ثم الوداع

يتم تجهيز الفاتورة من أصل وصورة وتذكر جميع التفاصيل والبيانات بدقة متناهية وتسلم إلى النزير ليراجعها ويسدد الحساب بعد ذلك تحمل الحقائق من قبل الحمالين إلى واسطة المواصلات أمام الفندق ويتم توديع النزلاء كما استقبلوا بابتسامة ولطف.

أهم الخدمات المقدمة للسياح أثناء إقامتهم في الفندق

١- حفظ الممتلكات الثمينة.

٢- الرد على استفساراتهم وتزويدهم بأية معلومات يريدونها.

٣- إيقاظهم حسب الطلب.

٤- توفير كوافير للرجال وآخر للسيدات.

٥- خدمة تأجير السيارات.

٦- خدمات بنكية ومصرفية لتبديل العملات.

٧- خدمة بيع الكتب والجرائد والمجلات.

٨- توفير بازارات لبيع التحف والمنتجات السياحية.

٩- توفير حمام للسباحة، وملهي ليلي، وديسكو.

١٠- خدمات متعلقة بالأطفال والشباب.

الهيكل التنظيمي للفندق

الفندق مؤسسة أو مشاة سياحية يلزمه خريطة تنظيمي أو هيكل تنظيمي يوضح الإدارات والأقسام التي تقوم بتنفيذ المسؤوليات والواجبات التي قام من أجلها.

لمزيد من التوضيح نبدأ بقمة الهرم التنظيمي للفندق أي المستوى الأول لإدارة الفندق حيث يتربع المدير الذي يكون مسؤولاً أمام مالك أو مالكي الفندق عن كل ما يتخذ من قرارات، ويجب عليه أن يكون على علم بكل عملية وملماً بالنواحي المالية والمحاسبية.

أما مدراء الدوائر أو رؤساء الأقسام فهم مسؤولين أمام مدير الفندق يفوضهم المدير لتحمل بعض المسؤوليات وهؤلاء يمثلون المستوى الثاني لإدارة الفندق ومن أهم هذه الإدارات والأقسام إدارة المبيعات، إدارة المشتريات، الإدارة المالية، إدارة العلاقات العامة، إدارة المستخدمين، إدارة الأغذية والمشروبات وقسم الحفلات وغيرها.

أما المستوى الثالث لإدارة الفندق يتكون من موظفين ومشرفين مسؤولين أمام مدراء الدوائر الأقسام منهم الصراف، مراقب المبنى، وكيل المشتريات، مديرة الفندق... الخ.

فالخريطة التنظيمية للفندق إذن توضح تسلسل وتوزيع العمل بين الإدارات، والأقسام المختلفة وتبين خطوط السلطة والمسؤولية فمن خلال الخرائط التنظيمية (رقم ١، رقم ٢، رقم ٣) والتي هي على سبيل المثال توضح الإدارات والأقسام المختلفة للفندق وبعدها نوضح الوصف الوظيفي، والمواصفات والصفات للعاملين في هذه المنشأة السياحية.