ثالثا: مهام ومسؤوليات المرشد السّياحي

باعتبار المرشد السّياحي أهمّ ركائز وعناصر الرّحلات السّياحية ومن أهمّ عوامل الجذب السّياحي عن طريق ما يضطلع به من مهام متنوّعة من خلال التّنظيم والتّنسيق وكذا تذليل الصّعوبات لضمان رحلة سياحية جيّدة ومثمرة، وهو الشّخص الأكثر احتكاكا بالسّياح والحلقة الأخيرة في سلسلة العاملين في تكوين وعرض وبيع وتنفيذ المنتوج السّياحين وستعرض تاليا مهام المرشد السّياحي وكذا المسؤوليات المترتبة الملقاة على عاتقه بمناسبة أداء مهامه.

I. مهام المرشد السّياحي

يتولّى المرشد السّياحي القيام بمجموعة من المهام تتنوّع بين الجانب التّنظيمي والإداري وكذا الجوانب الإرشادية التي تشكل الدّور الرئيسي للمرشد السّياحي، وبالتالي تتمثل مهامه في:[1]

1- المهمة الفنية

يتولى المرشد السياحي في إطار المهمة الفنية أكثر من واجب حيث يسهر على ضمان التّطابق بين الخدمات التي تقدّم فعليا للسّياح ضمن البرامج المنفّذة في منطقة القصد مع تلك التي تباع له أصلا في منطقة الإقامة الدائمة، كما يكون من مهام المرشد مراعاة الدّقة واحترام الوقت وتنظيمه بشكل مناسب مع المعالم السياحية، وتنسيق ودقّة مختلف تواقيت برامج الرحلات، بالإضافة إلى تخطيط وتنظيم الجولات في مختلف المعالم السياحية وتنسيق الأنشطة الترفيهية ومراعاة الأوقات المناسبة.

2- المهمّة الثقافية –الحضارية

تتعلّق المهمة الثقافية والحضارية للمرشد السّياحي بقدرة المرشد السياحي على تحقيق رغبات أفراد المجموعة السياحية في التّعرف على ثقافة وحضارة البلد المضيف، بالتالي ترتبط أساسا بالدّور الرئيسي للمرشد السّياحي وهو العمل الإرشادي، بحيث يقدم المرشد المعلومات والشروحات حول مختلف المعالم السياحية وحضارة وتاريخ وتراث وجغرافية المنطقة أو البلد وكذا مختلف العادات والثّقافات التي تعكس حضارته وثقافته، بالتالي يكون المرشد السّياحي في ذات الوقت يخدم وطنه من خلال جعل تاريخ وحضارة بلاده واضحة ومعروفة لدى الوفود السّياحية الذين يزورون المقاصد السياحية للبلد ويكون بذلك قد حقق أحدى المسؤوليات الملقاة على عاتقه.

---

[1]: مروان أبو رحمة، المرجع السابق، ص111و112.

3- المهمة التّعليمية

ترتبط هذه المهمّة بقدرات المرشد السّياحي على جعل السّائح يكتسب معلومات من خلال نقل المعرفة الثّقافية والتاريخية وكذا تعريف السّياح بالعادات والتّقاليد المحلية ومختلف جوانبها الاجتماعية والثقافية والدينية ومختلف الطقوس أو العادات والممارسات والسّلوكيات المميزة لمجتمع معين وجعل السائح يتأثر بها ويكتسب بعضها خلال الرحلة السياحية، وهنا يكون المرشد السياحي قد أدّى دور المعلم من خلال نقل مهارات وسلوكيات ومعارف معينة للسّياح من خلال العمل الإرشادي.

II. مسؤوليات المرشد السّياحي

انطلاقا من المهام التي يؤديها المرشد السياحي يقع على عاتقه تحمّل جملة من الالتزامات والمسؤوليات تتعلق بمختلف عناصر العملية الإرشادية بحيث يكون مسؤولا تجاه مختلف الأطراف ويلتزم بالعديد من الواجبات كمايلي:[1]

1- المسؤولية تجاه المجموعة السّياحية

يقع على عاتق المرشد السّياحي توفير كلّ ما يلزم لتحقيق الأهداف التي اشتركوا في الرّحلة السياحية من أجلها مع توفير أفضل وأرقى الفعاليات وتقديم أحسن الإرشادات وأن يتعاون ويساعد ويسعى لتوفير الهدف الأساسي للرّحلة السّياحية (تعريفهم بالتراث الثقافي وإبراز الأهمية التّاريخية / تقديم أحسن الإرشادات والتعليمات/ إقامة العلاقات الاجتماعية الإيجابية معهم).

2- المسؤولية تجاه الوكالة المستقبلة للمجموعة السّياحية

المرشد السياحي يمثل بالنسبة للسّائح ممثلا للوكالة السّياحية التي نظّمت الرحلة وأنتجتها وباعتها له في بلد إقامته وكذا المستقبلة للمجموعة السّياحية في والمسؤولة عن تنفيذ برنامج الرحلة في منطقة القصد (الوجهة السياحية) ومنه يكون على عاتقه تحقيق الأهداف التّجارية من خلال كسب السياح وتقديم صورة إيجابية عن الوكالة والمنتجات السّياحية التي تقدمها مع احترام بنود التّعاقد معها والترويج للخدمات التي تقدّمها، وكذا إقناع السّياح بجدوى الرّحلة السّياحية.

---

[1]: منى عز علي البكر وآخرون،" دور المرشد السياحي بالمواقع الأثرية والمتاحف (بغداد أنموذجا)"، مجلة كلية السياحة والفنادق، العدد11، جوان 2022، ص694، 695.

3- المسؤولية الوطنية والقومية

تتمثّل في المسؤولية المباشرة التي ترتبط بمشاعر الوطنية للمرشد تجاه وطنه والتزامه بنقل صوره إيجابية عنه وعن حضارته وثقافته وأن يعكس تقاليده وتراثه، ويجسّد سلوكيات وقيم بلده من خلال أسلوبه وطريقة تعامله مع السّياح ممّا يسهم في زيادة الجذب السياحي وتنشيط السياحة، وكذا المسؤولية غير المباشرة تجاه الوطن عن طريق تعاونه مع الأشخاص والجهات والمؤسسات المساهمة في تحقيق أهداف التّنمية وزيادة عدد السياح الوافدين وإطالة مدة إقامتهم وزيادة نفقاتهم وكذا لإقناعهم بالعودة مستقبلا.

4- المسؤولية الفردية الشّخصية

تتعلق المسؤولية الفردية والشّخصية بعمل المرشد السّياحي وبذل المجهودات لإنجاح برنامج الرحلة حيث يخدم هذا الأمر المستوى المهني والأخلاقي والوطني وما ينتج عنه من مردود شخصي سواء كان ماديا أو معنويا، حيث يكون المرشد السّياحي مسؤولا أمام نفسه متقيّدا بالأخلاق والصدق والإخلاص في عمله، ملتزما بالأمانة المهنية، مهتمّا بسمعته الشخصية والمهنية في القيام بالمهام المنوطة به.

- ❖ وبالنسبة للمشرّع الجزائري فقد نص المرسوم التنفيذي 06-224 على بعض الواجبات التي يقع على الدليل في السياحة الالتزام بها، وتتعلق بالمهام التي يؤديها المرشد السياحي، حيث نصت المادة 27 وما يليها على الواجبات وكذا ما يمنع على الدليل السياحي القيام به كما يلي[1]:

- يتعين على الدليل في السياحة تمثيل وكلات السياحة والأسفار والمتعاملين في السياحة الذين يلتمسون خدماته لدى السياح والمسافرين عند استيفاء إجراءات السفر والوصول إلى الخدمات التي تهمّ تنقلهم وإقامتهم (تتعلق بالمسؤولية تجاه الوكالة السّياحية).
- تقديم التعاليق والشروح للسياح حول الأماكن أو المناطق التي تتم زيارتها، وتنظيم تسلية السياح والتأكد من تحضير العمليات التي كلّف بها وحسن سيرها (المسؤولية تجاه المجموعة السياحية)
- يجب على الدّليل أن يختار السّبل والممرات داخل البلدات تبعا لمعايير سياحية في جوهرها، كما يجب عليه أن يضع تحت تصرّف زبائنه قائمة بأسماء المؤسّسات التّجارية والأسواق ومعارض الصّناعة التقليدية والمواقع المصنّفة ضمن التّراث العالمي (مسؤولية تجاه السياح)، كما يجب على الدليل في السياحة بمناسبة زيارات المتاحف والنّصب التذكارية والتاريخية ومواقع حرب التحرير الوطني والحظائر الطبيعية والثقافية أن يراعي بدقّة التّنظيمات الخاصة في المجال وأن يلتمس مساعدة الأعوان المتخصّصين عند الاقتضاء.

---

[1]: المواد 27، 28، 29، 30 من المرسوم التنفيذي رقم 06-224

- كما يحضر على الدليل في السّياحة أن ينظم زيارات لأية مؤسسة بمبادرة خاصة دون طلب صريح من السياح المرافقين له، ولا يتدخل في المعاملات التجارية بين السياح وأصحاب المؤسسات غير أنه يمكنه مساعدة زبائنه كمترجم في تلك المعاملات التجارية، بالإضافة إلى أنّه يجب أن يمتنع عن كلّ الأعمال والتّصرفات والمواقف التي تتنافى ومصالح البلد أو تساهم في الإضرار به (مسؤولية شاملة).

ومنه يعتبر المرشد السياحي عنصرا مهما وأساسيا وفاعلا في صناعة السياحة وحلقة رئيسية في سلسلة الخدمات السياحية ويلتزم بذلك القيام بعدّة مهام ترتبط بمختلف الجوانب التنظيمية وتعلمية إرشادية وثقافية تسهم في تصدير صورة إيجابية عن السياحة في معالم ومناطق القصد السياحي ويلتزم انطلاقا من ذلك بأداء المسؤوليات التي تترتب عن تلك المهام بما يخدم مساره المهني ومؤسسات بلده خاصة ذات العلاقة بالمجال السياحي وبالتالي تنشيط السياحة خدمة وطنه بشكل عام.