المحور الأول: مدخل إلى الإرشاد السّياحي

يعد الإرشاد السّياحي من الأنشطة ذات الأهمية في الصّناعة السّياحية، وركيزة أساسية من ركائزها انطلاقا من دوره في ربط أطراف العملية السّياحية وعرض المنتج السّياحي، يستند إلى كفاءة علمية وفنية وخبرات كافية من حيث الإلمام بمختلف الجوانب التّاريخية والجغرافية والحضارية وإتقان اللّغات لتسهيل التّواصل مع السّياح، وبالتّالي التّأثير في مدى جذب السّياح نحو المقاصد والوجهات السّياحية.

أوّلا: تعريف الإرشاد السّياحي وأهميته

الإرشاد هو العملية الأساسية من خدمات التّوجيه ويعنى باستخدام وسائل متعدّدة في تسيير العلاقة بين المرشد والمسترشد، حيث يتلقّى هذا الأخير المساعدة اللاّزمة بصورة أكثر تخصّصا، وهو من المفاهيم التي أخذت عمقا كبيرا في الصّناعة السّياحية وذلك نظير الاهتمام بهذا المجال من قبل المنظّمات والجهات السّياحية وكذا تضمينها في برامج السّياسة العامّة للدّول باعتبار خدمات الإرشاد السّياحي ذات الأهمية بما كان من حيث تعميق معارف السّياح بالوجهات والمقاصد السّياحية، وبالنّتيجة تغيير وتحسين صورة تلك الأماكن لدى السّائح.

I. تعريف الإرشاد السّياحي

يعرّف الإرشاد السّياحي بأنّه: " قيادة حركة مجموعة من الناس وتوجيههم ورعايتهم وتنظيم حركتهم من قبل شخص يقوم بإرشادهم ويستطلع لهم الطريق الذي يسلكونه أثناء الرحلة السياحية للانتقال من مكان على آخر"[1].

ويعرّف أيضا: " هو عملية تقوم على مساعدة الزّائرين على تنمية وعيهم بمنطقة الزّيارة وتقديرهم لها والوصول إليها بصورة صحيحة".

وهو" قيادة الرّحلات السّياحية وتنظيمها وإدارتها وتنفيذ الرّحلات السّياحية للسّائح أو المجموعة السّياحية ومرافقتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم وترتيب وتسهيل تنقلهم ومساعدتهم المحددة في برامجهم وتوضيح المعلومات لهم "[2]

وبالتّالي يعتبر الإرشاد السّياحي من الأنشطة المهمة والأساسية في المجال السّياحي إذ يقوم أساسا على استقبال السّياح ومساعدتهم وتنظيم وإدارة رحلاتهم وتزويدهم بكل المعلومات والشّروحات اللاّزمة خلال كلّ محطات رحلتهم منذ وصولهم إلى حين مغادرتهم الوجهة السّياحية.

---

[1]: محمد فاخر محمد المحمداوي، كفاءة المرشد السياحي، مطبعة الزوراء، العراق 2022، ص157.

[2]: المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

❖ **تعريف المرشد السّياحي**

يقوم على أداء خدمات الإرشاد السّياحي شخص يسمّى الدّليل أو المرشد السّياحي وهو:" الشّخص القائم على مرافقة الوفود السّياحية القادمة إلى وجهة سياحية معيّنة واصطحابها إلى المواقع الأثرية والثّقافية والتّراثية فيها أو الطّبيعة البيئية أو التّجوال معهم في مواقع الجذب الحضارية من مبان حديثة وأسواق ومتاحف ومراكز علمية وثقافية وغيرها [1]".

ويعرّف بأنّه:" ذلك الشّخص الذي تكون لديه القدرة على تحقيق المتعة للمجاميع السّياحية ونجاح الرحلة السّياحية من خلال ما يقدمه لهم من إرشادات ومعلومات دقيقة وشيّقة عن مختلف المعالم السياحية الأثرية والتّاريخية والدّينية والطّبيعية والمتاحف والمعارض مقابل أجر معين ولفترة معينة، وأن تكون له القدرة على رسم صورة ذهنية إيجابية لدى السّائح عن المقصد السّياحي من أجل تكرار أو معاودة الرّحلة السّياحية"[2].

وبالنّسبة للقانون الجزائري فقد عرّفه المرسوم التّنفيذي رقم 224/06[3]بأنه:" كلّ شخص طبيعي يرافق السّياح الوطنيين أو الأجانب بصفة دائمة أو موسمية مقابل أجر بمناسبة رحلات سياحية أو أسفار منظّمة أو نزهات على متن سيارات للنّقل العمومي في الطّريق العام في المتاحف والنّصب التّذكارية والمعالم التّاريخية والحضائر الثّقافية".

نجد من خلال التعريفات الموضحة للمرشد السّياحي أنها تركّز على عناصر أساسية تتمحور حول: **إدارة الرّحلة** باعتبار المرشد السياحي هو الشخص المؤتمن على السّياح والمسؤول عن قيادة الرحلة، **والمعرفة العلمية والثّقافة العامة** التي تعدّ شرطا ضروريا وأساسيا لنجاح وظيفة الإرشاد، بالإضافة إلى **الكفاءة اللّغوية** والتي تمثّل ركيزة مهمة في نجاعة دور المرشد السياحي، زيادة على ذلك **الأجر** الذي يعطي الإرشاد السّياحي الطّابع المهني و**التّرخيص** الذي يشكّل نقطة الفصل في ممارسة هذه المهنة حيث لا يمكن ممارسة أي شخص للإرشاد السياحي دون الحصول على الترخيص.

ومنه فالمرشد السّياحي هو شخص طبيعي مؤهل وحاصل على ترخيص يتولّى مرافقة السّياح إلى وجهات معيّنة في إطار رحلات منظّمة وتزويدهم بكلّ المعلومات حول معالم وثقافات تلك المناطق والردّ على أسئلتهم واستفساراتهم مقابل أجر ، بالتّالي يقع على عاتقه العديد من الالتزامات تجاه هؤلاء السّياح، وهو ما يتطلّب بالضّرورة

---

[1]: زياد عيد الرواضية، الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية، الجامعة الأردنية، الأردن 2015، ص22.

[2]: هشام خليل هاشم الزّويني، علاء كريم مطلك، "صفات المرشد السّياحي وتأثيرها في التفاعل الاجتماعي للمجاميع السّياحية"، المجلة الافريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 03، سبتمبر 2022 ص271

[3]: المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 06-224 المؤرخ في 2006/06/21 يحدد شروط ممارسة نشاط الدّليل في السّياحة وكيفيات ذلك، ج ر عدد42 صادرة في 2006/06/25.

معرفة كبيرة بمختلف الجوانب التّاريخية والأثرية والحضارية والاجتماعية للمناطق السّياحية بالإضافة إلى قدر من الثّقافة بجوانب الحياة السّياسية والاقتصادية وطبيعة العادات الاجتماعية والتّي تمثّل خصائص مهمّة للوجهة السّياحية.

II. أهمية الإرشاد السّياحي

ترتبط أهمية الإرشاد السّياحي بكفاءة وأهمية دور المرشد السّياحي باعتباره يؤثر على مرحلة السّائح إيجابا أو سلبا حسب ما يصدر عن المرشد من أفعال أو ما يقدّمه من معلومات خاصّة في الحالات التّي تطول فيها فترة التّواصل بين المرشد والسّائح، وبالتّالي تمكين هذا الأخير من التّعرّف على جغرافية وثقافة الوجهة السّياحية.

وإدراكا لأهمية الإرشاد السّياحي ظهرت الدّورات والبرامج التّدريبية لتطويره، حيث تبرز أهميته في[1]:

1-الأهمية الثّقافية:

تظهر الأهمية الثّقافية في للإرشاد السّياحي من خلال إسهام الدّليل في تعزيز التّواصل بين الحضارات والثّقافات عن طريق تصحيح وتغيير الأفكار والتّصوّرات المأخوذة عن بعض الأماكن والمناطق والأفكار السّلبية التي يحتفظ بها السّياح في أذهانهم عن تلك الأماكن عن طريق المعلومات والآراء التي يقدّمها المرشد للسّائح، بالإضافة إلى زيارة المراكز الثّقافية والدّينية وبالتّالي تعريف السّائح بالتّراث الثّقافي للدّول.

2-الأهمية الاجتماعية:

تبرز الأهمية الاجتماعية من خلال تعريف السّياح بالتّقاليد الاجتماعية المحلية للوجهة السّياحية ومحاولة إشراكهم في بعض المظاهر لزيادة تفاعلهم مع البيئة الاجتماعية لتلك المناطق مثل: الأعراس والتّظاهرات وإبراز التّقاليد والحرف، مع توضيح القيم الاجتماعية للسّكان المحليين بهدف تغيير الآراء المسبقة للسّياح حول تلك المجتمعات أو العادات أو القيم وعدم التّصادم مع السّكان المحليين بسبب التّصرفات التي قد تصدر عن السّياح.

3-الأهمية الاقتصادية:

تظهر من خلال حماية السّائح من محاولة الاستغلال التي يلجا إليها بعض التّجار وأصحاب المحلات في الوجهات المقصودة، مع تعزيز الحركة التّجارية في المواقع السّياحية بتوجيه السّياح إلى مراكزها وأسواقها التّجارية وتشجيع تجارة الحرف التّقليدية من خلال حثّ السّياح على شرائها.

---

[1]: زياد عيد الرواضية، المرجع السّابق، ص28-31