رابعا: صفات المرشد السّياحي

أنّ توفّر الشّروط اللاّزمة لممارسة الإرشاد السّياحي في شخص معيّن لابدّ أن تجتمع مع صفات عديدة يتّسم ويتّصف بها كلّ شخص يريد أن يتميّز في ممارسة مهنته كمرشد سياحي، وتتنوّع هذه الصفات إلى صفات شخصية قيادية وصفات أخلاقية وأخرى جسمية وعقلية، نفصّلها كالآتي:

1-الصّفات الشّخصية:

تعبّر الصّفات الشّخصية للمرشد السّياحي عن قدرته وتمكّنه من ممارسة مهنته بشكل فعال، وتتمثّل في مجموع الصّفات التي تسمح بقيادته للرّحلة السّياحية بكفاءة وسلاسة مثل:[1]

- التّعامل بهدوء وضبط النّفس والقدرة على قيادة الآخرين وتوجيههم وتحفيزهم، من خلال التّأني وقوة الإرادة.
- تقبّل التّوجيهات الجديدة وتمييز الأمور برؤية واضحة.
- فهم المجموعات السياحية وتقدير الوقت المناسب للتّصرّف.
- مهارات التّواصل وايصال الرّسالة الإرشادية.
- إظهار الثّبات في التّعامل خاصّة في المواقف الفجائية والصّعبة.
- التّركيز على الشّرح المستند إلى معلومات.
- وإبرار المعارف والثقافات التي تثري العملية الإرشادية.
- إظهار المكتسبات المعرفية من خلال حسن التّنظيم ومهارات الاتّصال الجيّدة.
- القدرة على اتّخاذ قرارات حاسمة من مختلف المواقف والتّعامل مع المشاكل.
- بناء علاقات جيدة مع العاملين في المناطق والوجهات السياحية.
- القدرة على إيجاد البدائل في الحالات والظّروف المستجدّة.
- الاستماع الجيد والقدرة على الإقناع.
- اعتماد التّجديد في الأساليب المتّبعة.
- إظهار الشخصية الاجتماعية من خلال المرونة والتّواصل الجيّد.
- التّصرف بأسلوب يبعث على الثّقة والبساطة في التّعامل.
- إظهار الاستعداد للتّعاون مع الحفاظ على الهيبة وقوّة الشّخصية.

---

[1]: محمد فاخر المحمداوي، المرجع السّابق، ص122-126

انظر: ماهر عبد الخالق السيسي، مبادئ السياحة، مجموعة النيل العربية، مصر 2015، ص108-109.

2-الصفات الأخلاقية

تتمثّل الصفات الأخلاقية مجموع الصفات التي يجب أن يتحلّى بها المرشد السّياحي سواء في تعامله مع السّياح أو مع العاملين في قطاع السّياحة وحتّى في تعامله مع أفراد المجتمع بمناسبة ممارسة مهنته، مثل:[2]

- المعاملة اللاّئقة مع المجوعة السّياحية والعاملين في المناطق والوجهات السّياحية.
- التّحلّي باللّباقة في الحديث وكلّ التّصرفات الصّادرة عن المرشد.
- اختيار الوقت المناسب للسّؤال وإعطاء الردود عن مختلف الاستفسارات.
- مراعاة الأسلوب في الكلام ودرجة الصّوت.
- وتجنّب الانتقاد وإصدار ايماءات تعبّر عن السّخرية أو عدم الاحترام.
- التزام الصّدق والأمانة وحسّ المسؤولية في كل ما يتعلّق بممارسة مهام الإرشاد السّياحي.
- الصّبر والتّحكّم في الانفعالات وضبط اللّسان.
- المظهر اللاّئق والمقبول.
- المرونة وسعة الصّدر.
- التّحلّي بقواعد الضيافة وحسن الاستقبال.
- سرد أحداث ووصف حقيقي وتجنّب التّزوير والمغالاة وإعطاء معلومات غير حقيقية
- تجنّب العصبية والمزاجية في التّعامل مع السّياح.
- استيعاب وفهم السّلوكيات وإظهار الودّ والبشاشة في التّعامل.
- التّأنّي والثّبات والتّحكّم في ردود الفعل.
- تجنّب السّلوكيات السّلبية مثل المحاباة والتّجاهل والتّمييز.
- التزام التّهذيب وتجنّب الألفاظ غير المقبولة.
- إظهار الجدّية في الردّ على الأسئلة وتقديم الشّروحات، ومحاولة استيعاب تصرّفات السّياح.
- تصدير صورة إيجابية عن المقصد والوجهة السّياحية

---

[2]: محمد فاخر المحمداوي، المرجع السابق، ص126-128

أنظر:

- عبد الجبار سهيلة، "ضرورة تبني أخلاقيات مهنة الإرشاد السّياحي للتّنمية السياحية في ضوء متغيرات العصر"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد05، العدد02، أوت 2019، ض11-13.
- طه مهدي محمود، نجم عبد العالي عباس، "لزوميات المرشد السّياحي لتنمية السّياحة الأثرية"، مجلة القادسية للعلوم الإنسانية، المجلد22، العدد01، العراق، 2019، ص14،15.

- إبراز أخلاقيات المرشد السّياحي من خلال تصرّفاته.
- احترام مختلف الثّقافات وعدم الاستهزاء والسّخرية والآراء العنصرية.

3-الصّفات العقلية والجسدية

تتمثّل في مجموع الصّفات التي تتعلّق بالقدرات العقلية والجسدية التي تعين المرشد السّياحي على أداء دوره وتنفيذ التزاماته بفعالية، مثل:[3]

- القدرة الجسدية على تحمل مشاق التّنقل والسّير لمدة طويلة وسلوك مختلف الطّرق.
- الذّكاء والفطنة والقدرة على التّركيز.
- قدرة نفسية على تحمّل المسؤوليات ومواجهة الضّغوطات.
- الصّحة الجيدة
- فصاحة اللّسان واللّياقة وحدّة الحواس.
- النّشاط والحيوية عند القيام بالمهام.
- طرح الأسئلة المثيرة للتّفكير.
- التّحلّي بالحكمة والقدرة على فهم الخطأ والصّواب
- حضور البديهة وسرعة التّصرّف

بالتّالي نخلص من كل ما سبق إلى أنّ ممارسة مهنة الإرشاد السّياحي تحتاج إلى توفّر الشّروط الأساسية بالإضافة إلى تحلي المرشد كشخص بمجملة من السّمات والصّفات حتى تكون عملية الإرشاد ناجحة، خاصّة بالنّظر إلى اختلاف ثقافات ومعارف وسلوكيات السّياح بالتالي يحتاج التّعامل معهم إلى خصائص وصفات يجب أن يتّصف بها الدّليلي السياحي.

[3]: محمد فاخر المحمداوي، المرجع السابق، ص 125،126.