

### المحور الثالث: آليات عمل المرشد السياحي

زيادة على الشروط والصفات التي يجب أن تتوفر في المرشد السياحي تحتاج عملية الإرشاد إلى وسائل ووثائق معينة، كما أنّ سير العملية الإرشادية يقوم على خطوات وإجراءات لتسهيل مهمة الدليل السياحي ورسم كيفية قيامه بمهمة الإرشاد فآلية عمله تستند إلى الاستعانة بمجموعة أدوات وتتبع إجراءات معينة لتحقيق الغرض من العملية الإرشادية.

#### أولاً: الوسائل والوثائق المستخدمة في الإرشاد السياحي

عمل المرشد السياحي ليس عملاً عشوائياً وإنما يخضع لقواعد ووسائل وتقنيات مختلفة تتناسب والتطورات التي تشهدها الدول خاصة في قطاع السياحة، والتي ساهمت إلى حد كبير في ربط الإرشاد السياحي بعدة عناصر مهمة وأصبحت بعض المؤسسات السياحية بالنظر لخصوصية دورها في السياحية تستعين أحياناً بالأدوات والأجهزة الالكترونية في تقديم المعلومة، رغم أنّ دور الإنسان وأدوات اتصاله لا يمكن إلغاؤها كلياً من مهنة الإرشاد السياحي إلاّ أنّه يمكن أن يدعم دوره باستخدام وثائق ووسائل وأدوات مختلفة والتي تطورت تزامناً مع التغيرات الحاصلة في مجال السياحة والإرشاد السياحي خاصة، والتي تنقسم إلى:

#### 1. وسائل تقليدية

وتتمثل في الوسائل المستخدمة في الإرشاد السياحي قبل التطور التكنولوجي منها:<sup>1</sup>

##### 1- كتب الدلالة السياحية:

وهي من الوسائل القديمة الأكثر شيوعاً في تقديم المعلومات للسائح عن الوجهات السياحية وما تحتويه من مقومات تجذب السياح وخدمات سياحية متنوعة، هذه الكتب تعدّ وسيلة مهمة تسهل على السياح الذين يسافرون دون برامج سياحية منظمة مسبقاً حيث توفر لهم المعلومات كلّ لحظة، وتتضمن كتب الدلالة السياحية معلومات وصور وخرائط توضيحية لمواقع الفعاليات، ومن موضوعاتها (وسائل النقل، الطرق، المرافق، مكاتب السياحة والسفر، المعالم السياحية، الفنادق، المطاعم، المنزهات والحدائق، عناوين الهاتف المهمة....) وتتميز بكونها تتحجّن باستمرار لتتوافق مع التغييرات في المناسبات والفعاليات السياحية.

<sup>1</sup>: محمد فاخر المحمداوي، المرجع السابق، ص131.

## 2- الخرائط التوضيحية:

تفيد الخرائط الدليل السياحي في معرفة الاتجاهات والمسافات وكذا أماكن التوقف والاستراحة ومواقع الجذب<sup>1</sup>، يستعين بها السياح والمرشدون السياحيون من أجل معرفة وتحديد الاتجاهات والمسارات والأماكن داخل المناطق السياحية، وتستخدم خاصة في رحلات السفاري والمغامرات حيث تكون طبيعة المحميات والأدغال والغابات والمناطق الصحراوية أو الجبال<sup>2</sup> مناسبة لاستخدام هذا النوع من الأدوات.

## 3- المطبوعات والمطويات:

وتتمثل في ما تعدّه هيئات السياحة والمؤسسات التي تعمل في مجال الترويج والتسويق والإعلام السياحي عن البلد والمناطق السياحية، تتغير وتتطور باستمرار وتتضمن معلومات حديثة ومتجددة دائما.

## 4- الدليل المطبوع:

وهو كتيب من عدة صفحات يتضمن شروحات ومعلومات عن كل موقع سياحي وكذا مكونات المنتج السياحي المعروض للسياح.

## 5- البوصلة والساعة:

تعتبر البوصلة أداة تقليدية تستخدم للتوجيه خاصة في الغابات والجبال والمناطق الصحراوية ومستخدمي الزوارق والقوارب في البحار والأنهار وهو ما يستوجب القيام بتتبع الأماكن وتحديد المسارات والاتجاهات وبالتالي استخدام البوصلة، وبالنسبة للمسلمين ارتبط استخدام البوصلة بالدلالة على اتجاه القبلة للصلاة خلال التجوال والرحلات<sup>3</sup>، أما استخدام الساعة فهو للدلالة على الوقت وبالتالي تنظيم جدول الرحلة وتقسيمه وفقا لذلك.

## 6- وسائل حشد المجموعة السياحية:

تستخدم هذه الوسائل من أجل ضمان متابعة السياح للمرشد والسير خلفه خاصة في الأماكن التي تكون مكتظة بالسياح مما يجعل السائح غير قادر على رؤية مجموعته أو المرشد، مثل استخدام علم صغير للدولة ورفع أثناء الجولة أو حمل مظلة شمسية بألوان تميز المجموعة السياحية وتساعد على تتبع المرشد.

<sup>1</sup>: مروان أبو رحمة وآخرون، المرجع السابق، ص 145.

<sup>2</sup>: محمد فاخر المحمداوي، المرجع السابق، ص 132.

<sup>3</sup>: مروان أبو رحمة وآخرون، المرجع السابق، ص

## II. وسائل حديثة

وتتمثل في الأدوات أو الوسائل المرتبطة بالتكنولوجيا والتي تزامن استخدامها مع التطور الرقمي والتكنولوجي، منها<sup>1</sup>:

### 1- تقنية تحديد المواقع (GPS):

تستخدم هذه التقنية لتحديد المواقع المختلفة بواسطة الأقمار الصناعية، وتستخدم في الإرشاد السياحي من خلال إرشاد السياح الذين يقودون مركباتهم أو الحافلات السياحية إلى المواقع التي يقصدونها عن طريق تقديم المعلومات الخاصة بالطرق والتقاطعات والمواقع المختلفة بشكل محدث ومتواصل بالاتصال المباشر بالأقمار الصناعية.

### 2- نظم المعلومات الجغرافية (GIS):

أداة تعمل بالحاسوب من خلال برنامج معين حيث تكون قادرة على التعامل مع البيانات الجغرافية - الخرائطية التي تمثل سطح الأرض في منطقة معينة وتستخدم البيانات للحصول على خرائط مختلفة دقيقة للسياح وتعالج البيانات الجغرافية من خرائط وصور الأقمار الصناعية والصور الجوية لتصبح متاحة للكثير من التطبيقات العامة والخاصة (استخدام البيانات لرسم خرائط مفصلة).

### 3- الخرائط الإلكترونية:

هي خرائط لمسارات مفصلة للسياح حسب أغراضهم ورغباتهم الخاصة، بحيث تأخذ في الاعتبار الظروف المحيطة مثل أوقات العمل للوجهات السياحية (المتاحف مثلا) وفي بعض الدول قد تأخذ في الاعتبار عوامل أخرى كالجنس والمستوى التعليمي والسن وغيرها لرسم مسار سياحي يلائم السائح، بالإضافة إلى الظروف الجوية وحركة المرور وطبيعة الموسم السياحي...، حتى يستمتع السائح بالرحلة السياحية، وبالموازاة مع التطور فإن الخرائط الإلكترونية تأخذ شكلا ثلاثي الأبعاد حتى يكون الاستدلال على المواقع بكفاءة وفعالية أكبر سواء داخل المدن أو المناطق الطبيعية.

### 4- المرشد الصوتي الإلكتروني:

وتتمثل في الأجهزة التي يستخدمها السياح في بعض المرافق السياحية كالمعارض والمتاحف، تصمم بطريقة تساعد على التجوال في أماكن محددة ضمن الوجهة السياحية، ويتميز هذا النوع من الوسائل بكونه يساعد على

<sup>1</sup>: محمد فاخر المحمداوي، المرجع السابق، ص 134-137.

## د. سهام رابحي.....محاضرات في مقياس النظام القانوني للإرشاد السياحي

الترجمة على لغات مختلفة قد يصعب إيجادها في المرشد السياحي، وكذا إمكانية تخصيصه تبعاً للرحلة، كما يقدم معلومات دقيقة، رغم أنه لا يوفر التفاعل الذي يقدمه المرشد السياحي.

### 5- الشاشات الإرشادية:

توجد هذه الوسيلة في المواقع السياحية المغلقة غالباً (المعارض، المتاحف، المواقع الأثرية، ...) وهي تقدم معلومات إرشادية للسياح عن طريق شاشات توضع عند المداخل الرئيسية أو في أماكن معينة مخصصة مناسبة لها، تعرض معلومات تعريفية عن الموقع المقصود.

### 6- الإرشاد الافتراضي (عن بعد):

تتمثل في قدرة المستخدم على الاستفادة من الخدمات التي توفرها الجهات المقدمة لها من مواقع بعيدة مختلفة، بحيث يحصل العديد من المستخدمين على معلومات دون الحاجة للسفر والتنقل إلى أماكن بعيدة، أي وجود فاصل بين السائح والمرشد وتكون الرحلة افتراضية لحظية من خلال صناعة سياحة تخیلية تمثل الواقع وهيئاً للسائح التفاعل معها.

بالإضافة إلى مختلف الوثائق والوسائل المذكورة هناك أيضاً مجموعة من البيانات يحتاجها الدليل السياحي في عمله أهمها **لائحة المشاركين في الرحلة** و**لائحة الجوازات** وكذا **لائحة توزيع الغرف**، زيادة على **لائحة المعلومات الشخصية** لأفراد المجموعة السياحية و**تقرير الرحلة**.

تختلف الوسائل المستخدمة في الإرشاد السياحي أو من طرف المرشد السياحي بين وسائل تقليدية ووسائل حديثة متطورة تبعاً للتغيرات التي يشهدها قطاع السياحة والمرافق الخدمية وحتى التطور الذي تشهده الدول بشكل عام لكن يبقى دور المرشد السياحي مهماً وأساسياً خاصة بالنظر للدور التفاعلي والتواصل المباشر والعلاقات الإنسانية التي يجسدها الدليل السياحي في تعامله مع السياح.

### III. قواعد التعامل مع الوثائق والبيانات المستخدمة في الإرشاد السياحي

يساعد تعدد الوثائق والوسائل والبيانات المستخدمة في الإرشاد السياحي الدليل السياحي على أداء مهامه ويعتبر هذا الأخير وحده القادر على تحديد الكيفية والأسلوب المناسب لاستعمالها واختيار الطريقة المثلى لذلك بالنظر إلى الصعوبات التي قد يواجهها خلال تقديم العملية الإرشادية، حيث يقع على المرشد السياحي أن يحافظ على انتباه السياح باعتماد أحسن الأساليب مستنداً إلى خبرته وقدراته في التعامل مع الآخرين،

والانتباه على أهم الجوانب والمعطيات التي تشد اهتمام المجموعات السياحية<sup>1</sup> من خلال المعلومات التي

يمتلكها، كما يقع على المرشد السياحي لضمان تعامل جيد مع الوثائق والبيانات أن:

- يتميز بأسلوب طرحه للمعلومات والأفكار واستخدام قدراته ومعارفه بطريقة ذكية.

- تحديث المعلومة والتجديد في الوثائق والبيانات باستمرار.

- الاستخدام المنظم للمعلومات والوثائق بما يتوافق مع منهاج ومخطط الرحلة.

- التطوير المستمر لأسلوب العمل ومواكبة المستجد من وسائل ووثائق لتحسين كفاءة المرشد.

- الصدق والأمانة في تقديم الشروحات واستخدام البيانات والوثائق وإعطاء المعلومات.

ومنه فإن عمل الدليل السياحي مرتبط بعدد الوسائل والوثائق والبيانات، كما أن هذه الوسائل والوثائق

التي يستخدمها تخضع لقواعد وإجراءات تسمح بتقديم الرسالة الإرشادية بشكل جيد وتحقق الفائدة المرجوة من استعمالها.

<sup>1</sup>: مروان أبو رحمة وآخرون، المرجع السابق، ص 149، 150.