

## ثانيا: كيفية عمل المرشد السياحي

بعد التعرف على الوسائل المستخدمة في الإرشاد السياحي والتي تسهم إلى حد كبير في تسهيل العملية الإرشادية من حيث تسريع بعض الإجراءات أو تقديم معلومات أكثر دقة في حالات معينة، نقف على كيفية عمل المرشد السياحي من خلال تتبع المراحل والخطوات التي تمرّ بها العملية الإرشادية ودور المرشد السياحي في كل مرحلة من بداية الرحلة إلى اختتامها.

### أ. قبل وصول المجموعة السياحية<sup>1</sup>

يتولّى الدليل السياحي قبل وصول المجموعة السياحية القيام بعدة إجراءات وتنفيذ مجموعة من الأعمال تحضيراً لاستقبال السياح من خلال دراسة مخطط الرحلة المتفق عليه والتأكد من دقة التوقيت ومدى سهولة التنفيذ، وكذا إعداد قائمة بأسماء أعضاء المجموعة السياحية الوافدة بعدد نسخ مناسب والتحقق من حجوزات الإقامة بالتواصل مع مراكز الإقامة المعنية بشكل شخصي، إلى جانب تحضير وتجهيز المطبوعات التي سيتم توزيعها على أفراد المجموعة السياحية مع تهيئة الوثائق اللازمة والظروف الخاصة بمرافق المجموعة القادمة، كما ويجهز المرشد السياحي مبلغاً من المال تحسباً لبعض المصاريف المتعلقة ببعض الخدمات كرسوم الدخول لبعض المرافق أو استئجار الحمالين أو أي خدمة غير مخطّط لها تتطلب الدفع نقداً، كما يتولى المرشد السياحي إضافة لما سبق التأكد من نظافة وسلامة الحافلة ووسائل النقل المستخدمة وإعطاء السائق التعليمات بخصوص المجموعة السياحية وطريقة التعامل معها وتجهيز كلّ الأدوات واحتياجات الرحلة حسب طبيعة هذه الأخيرة، كما يقوم المرشد بزيارة الفندق الذي ستقيم فيه المجموعة الوافدة والتأكد من الحجوزات وعدد الغرف ونظافة المكان ومدى توفير مستلزمات الحمام، ثم يقوم بإعداد قائمة بأرقام الغرف والأسماء وتهيئة المفاتيح وملء بطاقات الفندق حسب المعلومات المرسلة للمجموعة السياحية .

### ب. عند استقبال المجموعة السياحية<sup>2</sup>

بعد أن يحضر المرشد السياحي كل الظروف قبل وصول السياح يتولّى بعد ذلك استقبالهم من خلال التوجّه إلى محلّ اللقاء مع تهيئة وسيلة النقل التي ستتكلّف بنقل المجموعة السياحية إلى الفندق، وكذا ناقلي الحقائب ورفع لافتة باسم الوكالة أو الشركة المنظمة للرحلة ويقوم بعدها المرشد السياحي باستقبال المجموعة الوافدة

<sup>1</sup>: مروان أبو رحمة وآخرون، المرجع السابق، ص112،113.

<sup>2</sup>: المرجع نفسه، ص114.

ومرافقهم ويقدم المساعدة اللازمة لإنجاز الإجراءات والتأكد من العدد وفقا للقائمة المعدة سلفا، يتم بعدها عدّ الحقائب وتأمين نقلها إلى الحافلة وعدّها مرة ثانية عند نقلها والتأكد من عدد السياح عند صعود الحافلة.

### III. على متن الحافلة<sup>3</sup>

بعد التأكد من الإجراءات الخاصة باستقبال السياح يقوم المرشد السياحي في الطريق إلى الفندق بالترحيب بالفوج السياحي وتعريفهم بنفسه وتقديم جملة من المعلومات تتعلق بموقع الإقامة ومنهاج رحلتهم وكذا تعريفهم بالعملة الوطنية وكيفية التعامل مع البنك الموجود في الفندق وأقرب بنك لمحل الإقامة، كما يشرح للوفد وينبّه إلى بعض الممنوعات كالأماكن الممنوع فيها التصوير أو المواد والسلع التي يسمح أو يمنع شراؤها وإخراجها خارج البلد، بالإضافة إلى تقديم شروحات عن عادات وتقاليد البلد وحثهم على احترامها وتحديد الخدمات التي تقدّم مجانا والأخرى التي يجب دفع مبالغها (المكالمات الهاتفية خاصة الدولية، الغسيل، خدمات الغرف....).

### IV. عند الوصول إلى الفندق

بعد الوصول إلى الفندق يتولّى المرشد الإشراف على توزيع الغرف وفق القائمة المعدة مسبقا ويحتفظ بنسخة لنفسه مع إعطاء نسخة للمرافق أو قائد المجموعة فيما تسلم نسخة للوكالة أو الشركة المنظمة ويحتفظ الفندق بنسخة لنفسه، كما يمكن أن يتم الاجتماع مع المرافق أو قائد المجموعة للبحث في مخطّط العمل (الاتفاق على أسلوب تنفيذ مخطّط الرحلة ووقت الحركة صباحا، القضايا الخاصة بالمجموعة إذا كان هناك أحد مريض، مناسبة تخصّ أحد المشاركين أو رغبة أحدهم في زيارة خاصة، ...)

### V. خلال الرحلة<sup>4</sup>

خلال الرحلة يشرف الدليل على الالتزام بالتنفيذ الدقيق لمنهاج الرحلة السياحية وعدم تغييره، مع احترام المواعيد بدقة وتواجد الدليل في الموقع السياحي مع المجموعة السياحية والتأكد دائما من سلامة الحافلة ونظافتها وتوفير احتياجات تنفيذ مخطّط الرحلة اليومي، بالإضافة إلى التحقق من حجوزات الإطعام والإقامة في حال تغييرها، مع الالتزام بعدّ السياح عند كل صعود ونزول من الحافلة، وخلال القيام بالتجوال يلزم المرشد السياحي بتقديم الشروحات والمعلومات الدقيقة عند المواقع والمعالم التي تمت زيارتها بالإضافة إلى تدقيق كل المصاريف النقدية اليومية وقوائم الدّفع المؤجّل ووضع ملاحظات عليها.

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

<sup>4</sup>: المرجع نفسه، ص115.

## VI. عند انتهاء البرنامج وتوديع المجموعة السياحية<sup>5</sup>

عند نهاية برنامج الرحلة يقوم المرافق أو قائد المجموعة بتسليم كافة الوثائق المتعلقة به، ويتم التأكد من جوازات السفر وكذا تذاكر السفر وصلاحياتها وتثبيت المغادرة عليها، بالإضافة إلى تدقيق الحسابات الشخصية لكافة أفراد المجموعة السياحية وأنه لا توجد مبالغ متبقية في ذمتهم بالنسبة للطلبات التي تشملها الخدمات كما يتم التأكد من عدد الحقائب وتنبيه السياح إلى الموارد التي تحمل باليد مثل آلات التصوير، الهواتف، علب الهدايا، المعاطف وغيرها حتى لا يتم نسيانها، ويتم بعدها للتأكد من عدد المسافرين قبل المغادرة وتوديع المجموعة والانتظار حتى رحيلها بشكل نهائي، ليتم بعدها كتابة تقرير يتضمن تفاصيل الرحلة من حيث تقسيم الرحلة ككل وملاحظات عند الوفد السياحي ومجموعة المصاريف التي تم دفعها وتسوية الحسابات النهائية.

<sup>5</sup>: مروان أبو رحمة وآخرون، المرجع السابق، 116.