

المحور الأول: مدخل إلى الإرشاد السياحي

يعد الإرشاد السياحي من الأنشطة ذات الأهمية في الصناعة السياحية، وركيزة أساسية من ركائزها انطلاقاً من دوره في ربط أطراف العملية السياحية وعرض المنتج السياحي، يستند إلى كفاءة علمية وفنية وخبرات كافية من حيث الإلمام بمختلف الجوانب التاريخية والجغرافية والحضارية وإتقان اللغات لتسهيل التواصل مع السياح، وبالتالي التأثير في مدى جذب السياح نحو المقاصد والوجهات السياحية .

أولاً: تعريف الإرشاد السياحي وأهميته

الإرشاد هو العملية الأساسية من خدمات التوجيه ويعنى باستخدام وسائل متعددة في تسيير العلاقة بين المرشد والمسترشد، حيث يتلقى هذا الأخير المساعدة اللازمة بصورة أكثر تخصصاً، وهو من المفاهيم التي أخذت عمقاً كبيراً في الصناعة السياحية وذلك نظير الاهتمام بهذا المجال من قبل المنظمات والجهات السياحية وكذا تضمينها في برامج السياسة العامة للدول باعتبار خدمات الإرشاد السياحي ذات الأهمية بما كان من حيث تعميق معارف السياح بالوجهات والمقاصد السياحية، وبالنتيجة تغيير وتحسين صورة تلك الأماكن لدى السائح.

1. تعريف الإرشاد السياحي

يعرّف الإرشاد السياحي بأنه: " 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 آخر¹."

ويعرّف أيضاً: " هو عملية تقوم على مساعدة الزائرين على تنمية وعيهم بمنطقة الزيارة وتقديرهم لها والوصول إليها بصورة صحيحة".

¹: محمد فاخر محمد المحمداوي، كفاءة المرشد السياحي، مطبعة الزوراء، العراق 2022، ص 157.

وهو "قيادة الرحلات السياحية وتنظيمها وإدارتها وتنفيذ الرحلات السياحية للسائح أو المجموعة السياحية ومرافقتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم وترتيب وتسهيل تنقلهم ومساعدتهم المحددة في برامجهم وتوضيح المعلومات لهم¹".

وبالتالي يعتبر الإرشاد السياحي من الأنشطة المهمة والأساسية في المجال السياحي إذ يقوم أساسا على استقبال السياح ومساعدتهم وتنظيم وإدارة رحلاتهم وتزويدهم بكل المعلومات والشروط اللازمة خلال كل محطات رحلتهم منذ وصولهم إلى حين مغادرتهم الوجهة السياحية.

❖ تعريف المرشد السياحي

يقوم على أداء خدمات الإرشاد السياحي شخص يسمى الدليل أو المرشد السياحي وهو: "الشخص القائم على مرافقة الوفود السياحية القادمة إلى وجهة سياحية معينة واصطحابها إلى المواقع الأثرية والثقافية والتراثية فيها أو الطبيعة البيئية أو التجوال معهم في مواقع الجذب الحضارية من مبان حديثة وأسواق ومتاحف ومراكز علمية وثقافية وغيرها²".

ويعرّف بأنّه: "ذلك الشخص الذي تكون لديه القدرة على تحقيق المتعة للمجاميع السياحية ونجاح الرحلة السياحية من خلال ما يقدمه لهم من إرشادات ومعلومات دقيقة وشيقة عن مختلف المعالم السياحية الأثرية والتاريخية والدينية والطبيعية والمتاحف والمعارض مقابل أجر معين ولفترة معينة، وأن تكون له القدرة على رسم صورة ذهنية إيجابية لدى السائح عن المقصد السياحي من أجل تكرار أو معاودة الرحلة السياحية"³.

وبالنسبة للقانون الجزائري فقد عرّفه المرسوم التنفيذي رقم 224/06⁴ بأنه: "كل شخص طبيعي يرافق السياح الوطنيين أو الأجانب بصفة دائمة أو موسمية مقابل أجر بمناسبة رحلات سياحية أو

¹: محمد فاخر محمد المحمداوي، المرجع السابق، ص157

²: زياد عيد الرواضية، الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية، الجامعة الأردنية، الأردن 2015، ص22

³: هشام خليل هاشم الزويني، علاء كريم مطلق، "صفات المرشد السياحي وتأثيرها في التفاعل الاجتماعي للمجاميع السياحية"،

المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 03، سبتمبر 2022 ص271.

⁴: المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 224-06 المؤرخ في 2006/06/21 يحدد شروط ممارسة نشاط الدليل في السياحة وكيفية

ذلك، ج ر عدد42 صادرة في 2006/06/25.

أسفار منظّمة أو نزّهات على متن سيارات للنّقل العمومي في الطّريق العام في المتاحف والنّصب التّذكارية والمعالم التّاريخية والحضائر الثّقافية."

نجد من خلال التعريفات الموضحة للمرشد السّياحي أنّها تركّز على عناصر أساسية تتمحور حول¹: إدارة الرّحلة باعتبار المرشد السياحي هو الشخص المؤتمن على السّياح والمسؤول عن قيادة الرحلة، إذ يرتبط تحقيق هذا العنصر لقدرة المرشد القيادية والتحكم في تحركات السّياح ومتابعة شؤونهم خاصة إذا كان عددهم كبيرا، ويرتبط كذلك حسن إدارة الرحلة بجملة من القدرات التي تسهم في تحقيق الانسجام بين أفراد الفوج السياحي وما يتطلبه من صرامة وسمات شخصية تفرض احترام وتقبل السّياح للمرشد السياحي.

إضافة إلى المعرفة العلمية والثّقافة العامة التي تعدّ شرطا ضروريا وأساسيا لنجاح وظيفة الإرشاد، بحيث تزداد الحاجة إلى وجود مرشد سياحي كلما تمتع هذا الأخير بالثقافة العالية والخبرة والمعرفة العلمية في مختلف المجالات والتي تمكنه من تقديم الرسالة الإرشادية بشكل أفضل وإيصال المعلومة للسّياح عن الوجهات السياحية.

كما تمثل الكفاءة اللّغوية ركيزة مهمة في نجاعة دور المرشد السياحي، خاصة وأن شرط اتقان اللغات رافق الإرشاد السياحي في مراحل تطوره وساهم في انتشار هذه المهنة وزيادة الاهتمام بها بالنظر لاختلاف جنسية السّياح مما يفرض اتقان اللغة التي يجيدونها أو يتحدثون بها، لتسهيل إيصال المعلومات والشروحات لهم وتحقيق الغاية من الرحلة السياحية.

زيادة على ذلك الأجر² والعمولة، الأجر الذي يعطي الإرشاد السّياحي الطّابع المهني بحيث يشكل مصدر الرزق لمن يقوم بالإرشاد وقد يكون أجر المرشد محددا من قبل المؤسسات السياحية وقد يخضع لقاعدة العرض والطلب، بينما تشكل العمولة ما يتلقاه المرشد من مقدمي الخدمات السياحية في مختلف المحطات الخدمية مقابل توجيه السّياح إلى محلاتهم أو متاجرهم، والترخيص الذي يشكّل نقطة

¹: زياد عيد الرواضية، المرجع السابق، ص26، 27

²: المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 06-224.

الفصل في ممارسة هذه المهنة حيث لا يمكن ممارسة أي شخص للإرشاد السياحي دون الحصول على الترخيص.

ومنه فالمرشد السياحي هو شخص طبيعي مؤهل وحاصل على ترخيص يتولّى مرافقة السياح 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 السياح، وهو ما يتطلّب بالضرورة معرفة كبيرة بمختلف الجوانب التّاريخية والأثرية والحضارية والاجتماعية للمناطق السياحية بالإضافة إلى قدر من النّقافة بجوانب الحياة السّياسية والاقتصادية وطبيعة العادات الاجتماعية والتّي تمثّل خصائص مهمّة للوجهة السّياحية.

١١. أهمية الإرشاد السياحي

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

وإدراكاً لأهمية الإرشاد السياحي ظهرت الدّورات والبرامج التّدريبية لتطويره، حيث تبرز أهميته في:¹

1-الأهمية النّقافية :

تظهر الأهمية النّقافية في للإرشاد السياحي 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 السياح في أذهانهم عن تلك الأماكن عن طريق المعلومات والآراء التي يقدّمها المرشد للسّائح، بالإضافة إلى زيارة المراكز النّقافية والدينية وبالتالي تعريف السّائح بالتّراث النّقافي للدّول، ويمكن تلخيصها في:

¹: زياد عيد الرواضية، المرجع السّابق، ص 28-31

- التعريف بالتراث الثقافي للدول.

- تبيان الجوانب التاريخية والحضارية والثقافية وتعزيز الترابط والتواصل بين الحضارات المختلفة.

- تغيير الأفكار الخاطئة والسلبية لدى السياح عن الوجهات السياحية.

- تصحيح المفاهيم المغلوطة عن الجانب الديني أو الاجتماعي للبلد المضيف لدى السياح.

- دعم فرص تقبل الاختلاف الثقافي بين الشعوب وتعزيز الدلالات الثقافية للوجهة السياحية (المفردات اللغوية، العادات، الأزياء، المناسبات...).

- تشجيع السياح على اقتناء الأزياء والتذكارات والبضائع التي تعبر عن هوية الوجهة السياحية.

2- الأهمية الاجتماعية:

تبرز الأهمية الاجتماعية من خلال معرفة المرشد لتفاصيل مجتمعه مما يجعله مسؤولاً عن إيضاح تلك التفاصيل للسياح، والتعبير عن خصوصية الوجهة السياحية ويمكن إجمال الأهمية الثقافية في :

- تعريف السياح بالتقاليد والسلوكيات الاجتماعية المحلية للوجهة السياحية والعادات أو القيم لتفادي التصادم مع السكان المحليين بسبب التصرفات التي قد تصدر عن السياح.

- توضيح المحاذير التي على السياح تجنبها عند زيارة الوجهة السياحية.

- محاولة إشراك السياح في بعض المظاهر لزيادة تفاعلهم مع البيئة الاجتماعية لتلك المناطق مثل الأعراس والتظاهرات...

- وإبراز الأشغال والحرف التقليدية التي تشكل جزءاً من هوية المجتمع وتقاليده، مع توضيح القيم الاجتماعية للسكان المحليين بهدف تغيير الآراء المسبقة للسياح حول تلك المجتمعات

3- الأهمية الاقتصادية

تظهر الأهمية الاقتصادية للإرشاد السياحي في الأثر الإيجابي الذي يعود على النشاط السياحي في منطقة القصد وكذا في رضا السياح عن مستوى الخدمات والأسعار، ويمكن إبراز الأهمية الاقتصادية من خلال¹:

- حماية السائح من محاولة الاستغلال التي يلجأ إليها بعض التجار وأصحاب المحلات في الوجهات المقصودة.
 - تعزيز الحركة التجارية في المواقع السياحية بتوجيه السياح إلى مراكزها وأسواقها التجارية.
 - تشجيع تجارة الحرف التقليدية من خلال حث السياح على شرائها.
 - زيادة الاقبال على المتاجر والمحلات التي يتعاقد معها المرشد السياحي.
- كل هذه العناصر المعبرة عن أهمية العمل الإرشادي تؤكد أن هذه المهنة أساسية ومحورية في المجال السياحي ولها تأثير كبير على مختلف النشاطات السياحية وصناعة السياحة بشكل عام.

III. أهداف الإرشاد السياحي

انطلاقاً من الأهمية التي يحظى بها الإرشاد السياحي كأهم النشاطات السياحية، فإن الإرشاد السياحي كمهنة أساسية في صناعة السياحة تسعى إلى تجسيد جملة من الأهداف منها²:

- 1- تحقيق المتعة والفائدة للسياح الوافدين على المناطق السياحية
- 2- مساعدة السياح على تنمية معارفهم ووعيهم بالمناطق السياحية.
- 3- تحقيق رغبة المواطنين والموظفين القائمين على تقديم الخدمات بما يحقق الفائدة للبلد بصفة عامة ولمقدمي الخدمات بصفة خاصة.

¹: زياد عيد الرواضية، المرجع السابق، ص32.

²: محمد فاخر محمد المحمداوي، المرجع السابق، ص163.

4- تحقيق الرشادة في التعامل مع الموارد والاستغلال الأمثل لها الحد من التأثيرات السلبية عليها. هذه الأهداف تعمل على تطوير هذه المهنة وقطاع السياحة بشكل عام وتعزيز الاهتمام بالبيئة ودعم التنمية من خلال تعزيز الاستثمار السياحي والترويج لمكونات البيئة السياحية وكذا تنمية إدراك الوفود السياحية بما تحتويه مناطق القصد السياحي وفهمهم لها وتشجيعهم على المحافظة عليها وتقديرها.