

## واقع الإرشاد السياحي في ليبيا

أ. بوعجيبة الهدار المقطف أ. ليلى عبد السلام الواعر  
كلية الآداب - جامعة طرابلس كلية الآداب - جامعة طرابلس

## مقدمة:

الرحلة الذي يعرف في صناعة السياحة والسفر بأنه الشخص الذي يسافر مع مجموعة من الناس لمسافات طويلة، وتوجد بعض الاستثناءات في التفرقة السابقة بين كل من المرشد السياحي، ومدير الرحلة، وبخاصة في الولايات المتحدة وكندا، فنتيجة لإتساع مساحة تلك البلاد يضطر المرشد للسفر والترحال لمسافات طويلة مقارنة بزملائه من البلاد الأخرى<sup>(1)</sup>.

ويطبق في بعض الأحيان على المرشدين في صناعة السياحة والسفر على عكس الكثيرين ممن يعملون بنفس المهنة، مثل وكالات السفر، ومصمّموا الرحلات، وموظفوا شركة الطيران، فالمرشد السياحي غالباً ما يعمل لحسابه الخاص، وقد يعمل من منزله، وقد يعمل مع الكثير من المرشدين لحساب عدّة شركات ومؤسسات في نفس الوقت. فالتسمية في مهنة الإرشاد هي صفة مميزة وغالبة على تلك المهنة،

لكي تكون مرشداً سياحياً عليك أن تعيش أحلام الكثيرين، والإرشاد السياحي معروف في الولايات المتحدة بأنه وظيفة ترفيهية للسيدات، ففكرة وجود وظيفة بأجر لقضاء إجازة مع مجموعات مختلفة من البشر في جميع أنحاء العالم، فكرة جديدة لها بريق خاص عند السيدات، ولا زالت طبيعة عمل المرشد غير مفهومة إلى حد كبير حتى الآن، حيث لا يزال الكثيرون لا يدركون بالضبط ماهي مهنة الإرشاد السياحي؟ وطبيعة عمل المرشد.

لا يشمل الإرشاد السفر لمسافات طويلة، وهذا ما يميز عمل المرشد السياحي عن عمل المشرف أو مدير الرحلة، حيث يعرف المرشد السياحي بأنه الشخص الذي يقوم بالإرشاد والشرح في مكان أو منطقة أو مدينة ما، ولذلك فالدليل السياحي لا يقوم غالباً بالسفر أو الترحال، بعكس مدير

وتضع وحدات لكمية العمل، وبالتالي حجم الدخل الذي يحصل عليه المرشد من عمله، وقليل من المرشدين فقط، هم الذين يعتمدون كلياً على مهنتهم في الكسب المادي والمعيشة، وبالتالي فأغلبية المرشدين لا يستطيعون تحمّل النفقات الخاصة بالعمل الحر لحساب أنفسهم. فغالباً ما يترك المرشدون عملهم بالإرشاد ويلجؤون إلى العمل في مجالات أخرى من العمل الحر، مثل الكتابة والإرشادات أو التدريس. فالطبيعة الغامضة أو المحيرة للعمل الحر غير المقيد بوظيفة ثابتة للمرشد السياحي، كانت سبباً أساسياً في تأسيس مؤسسة المرشدين المحترفين بأمريكا، وكان من أهم العوائق التي صادفت تلك المؤسسة، الوصول إلى المرشدين للتداول معهم.

وإنما الغريب أنّ المرشدين هم من أهم حلقات الرحلة السياحية، عادةً ما تقوم وكالات ومصمّموا برامج السياحة والسفر بالإتفاق معهم، ولكنهم يفشلون في كثير من الأحيان في الوصول إليهم، ومع ذلك فعندما تقابل أحدهم يشكو دائماً من قلة العمل، وعدم القدرة على تغطية نفقات المعيشة، وقد وجد العاملون بمهنة الإرشاد

السياحي أنّ وجود رابطة أو نقابة تمثلهم أصبح أمراً ضرورياً وحتماً لهم، ولكن تبقى دائماً مشكلة الوصول إلى هؤلاء الأحرار في وظيفتهم أمراً صعباً للغاية.

وتتمثل مشكلة البحث في عدم الإهتمام بالمرشد السياحي من قبل وزارة السياحة في ليبيا، وبالتالي تكمن مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

س1: ماهي الصعوبات والعراقيل التي تواجه مهنة الإرشاد السياحي؟

س2: ما هي طبيعة عمل المرشد السياحي في الماضي وفي الوقت الحاضر؟

س3: هل تقوم باستخدام الوسائل السمعية والبصرية كأداة توضيحية للسائح عند زيارة المواقع السياحية؟

س4: ما هي الشروط والمواصفات التي وضعت لتنظيم مهنة الإرشاد السياحي؟

س5: هل تقوم الوزارة بالتنقيش و الرقابة على أعمال ومهنة الإرشاد السياحي؟

س6: هل هناك رابطة أو اتحاد لتحقيق مطالبكم المهنية؟

اعتمد هذا البحث على استخدام المنهج الوصفي والتحليلي، مستعيناً في ذلك بمجموعة من المراجع والزيارة الميدانية التي قام بها الباحثان، وبعض المقابلات

الشخصية بمدينة لبدّة وطرابلس وصبراتة، وأيضاً في (وزارة السياحة)، سيتم تناول موضوع البحث على النحو التالي:

#### أولاً- تعريف الإرشاد السياحي :

تختلف التعاريف الخاصة بالمرشد السياحي من مكان إلى آخر، ودائماً ما يحدث الخلط في التعاريف الخاصة بالمرشد السياحي والمرشدين العاملين في صناعة السياحة والسفر، حيث توجد بعض المصطلحات المعروفة، ولكنها مستخدمة من قبل مجموعة صغيرة من العاملين في صناعة السياحة والسفر<sup>(2)</sup>.

وتطلق كلمة المرشد السياحي على الشخص الذي يقوم برحلة، أو شخص ذو قدرة وعلم بمنطقة معينة، الذي عليه إخبار الناس بكل ما يعلم عن هذه المنطقة أو المكان، ويستخدم هذا المصطلح خارج صناعة المرشد في وصف الأشخاص الخبراء الذين يقومون بإرشاد الناس، ويشمل ذلك مدير الرحلة، المعلم، والمترجم<sup>(3)</sup>.

ومن الصعب في تعريف المرشد السياحي تحديد وظيفة ثابتة، أو محدّدة يقوم بها المرشد، فالمرشد يقوم بكثير من الأعمال في كل الأماكن التي يتواجد بها،

أو التي يقوم الزائرون بزيارتها فهم يقومون بالعمل لحسابهم الخاص، وذلك من خلال تصميم رحلتهم وتسويقها بمعرفتهم.

والبعض الآخر من المرشدين السياحيين يكلّفون من قبل شركات؛ للقيام ببرامج مجهزة ومعدّة سلفاً، بينما البعض قد يكون ممثلاً لهيئة أو مؤسسة أو حكومة، ويختلف المرشدون فيما بينهم تبعاً للخبرة والدرجة، فهناك المرشد والخبير في قطعة فنية معينة، وهناك الخبير في غرفة أو مكان أو منطقة ما، وكذلك هناك الخبير لمنطقة تضم عدد من الأماكن الأثرية.

والمرشد السياحي كما هو متعارف عليه، هو معلم ويختلف عمله عن مدير الرحلة، الذي تحتمّ عليه طبيعة عمله أن يكون ذو صبغة إدارية في كثير من الأحيان، ويقوم المرشد السياحي باللحاق فقط في المكان الذي سوف يقوم بالشرح فيه، وبالتالي لا يصاحب المجموعة أكثر من بضعة ساعات فقط، ولكن في بعض المناطق يمكن للمرشد أن يمكث مع المجموعات لعدّة أيام، وفي هذه الحالة يقوم المرشد عادة بدوره كمرشد سياحي، وكمدبر رحلة في آن واحد.

من هنا يمكن تعريف المرشد السياحي بأنه: ذلك الشخص الذي يتولّى الشرح والإرشاد

للسائح في الأماكن الأثرية والسياحية وغيرها مقابل أجر.

ثانياً- أنواع المرشدين السياحيين.

### 1- المرشد المحلي:

في جميع البلدان والدول على مستوى العالم يوجد دائماً مواطنين من أهل المنطقة ممن يجدون سعادة كبيرة لسرد حكاية أو قصة مدينتهم، أو المنطقة التي يعيشون

فيها، مع أنّ معظم الشركات ووكلاء السفر يلجئون في معظم الأحيان إلى توظيف مرشديهم بطريقة ثابتة، إلا أنّهم قد يلجئون

إلى التعامل مع المرشدين من أهل المنطقة الذين يتمتعون بحرية أكثر بالعمل، ولا

يوظفون من قبل وكالات السياحة والسفر، بل يعملون على أساس رحلة، وتختلف

مؤهلات ونوعية الوظيفة، وبالتالي ظروف العمل التي تحكم عمل المرشد السياحي من

مدينة إلى أخرى، أو من بلد إلى آخر، وفي بعض البلدان تجعل المؤسسات المتخصصة

تنظم دورات تدريبية يجب على المرشد الدارس أن يجتازها بنجاح؛ ليتمكن من

ممارسة مهنة الإرشاد، فقد أصبحت هذه البرامج أمراً مفضلاً ومرغوباً من قبل

المرشدين، أو من قبل الشركات المتعاملة معهم<sup>(4)</sup>.

### 2- المرشد الذي يعمل لدى الحكومة:

تستعين الحكومات بالمرشدين لشرح عناصر الجذب التاريخية، أو الثقافية أو

السياسية للزوّار والضيوف الرسميين للدولة، وعلى المستوى المحلي توجد

أحداث أو مناسبات مهمة تتطلب ضرورة القيام بجولات إرشادية من قبل الحكومة.

### 3- السائق المرشد:

هو المرشد السياحي الذي يقوم بالإرشاد السياحي أثناء القيادة، سواء كانت من

خلال حافلة سياحية، أو سيارات صغيرة . ومع أنّ هذا الدور المزدوج للمرشد

متعارف عليه على مستوى العالم، إلا أنّ المعارضين لهذا الدور المزدوج للمرشد

يشيرون إلى أنّ قيادة السيارة مع الركاب تعد في ذاتها مسئولية كبيرة من قبل

السائق، لذلك من الصعب على المرشد أن يجمع بين القيادة والإرشاد في نفس الوقت.

ويضيف المعارضون أيضاً أنّ دور كل من المرشد والسائق يعد في غاية الأهمية،

ولكن قيام أحدهم بالدورين معاً يعد إهانة للطرفين وينقص من شأنهم<sup>(5)</sup>.

## 4- مرشد العمل أو الصناعة:

كثير من المؤسسات سواء كانت صغيرة أو كبيرة تقوم بتوظيف مرشدين خاصين لها؛ للقيام بجولات إرشادية ومرافقة الزوار للتعريف بالمؤسسة وفروعها، والتسويق لمنتجاتها أو خدماتها.

وهؤلاء المرشدون يتم تدريبهم من قبل الهيئة التي يعملون بها، والمرشد في هذه الحالة يجب أن تكون لديه القدرة على التحدث في الكثير من الموضوعات المتخصصة مع نوعيات الزوار المختلفة من زملاء المهنة في نفس الصناعة أو الزائرين الذين ليست لديهم أي فكرة عن المؤسسة أو الصناعة، وبعض هؤلاء المرشدين متحدثين بصفة رسمية عن الشركة، ويقوم بالشرح والتأكيد على سياسات الشركة، ولذلك يتم تدريبهم على كيفية عرض منتجات الشركة، وأساليب البيع المستخدمة فيها. وهذه الممارسة يتم استخدامها على نطاق واسع لبعض السلاسل الفندقية للتعريف بالفندق ومرافقه، وتميزه عن غيره كنوع من الدلالة والعلاقات العامة.

## 5- المرشد المغامر:

نتيجة لزيادة واتساع سياحة المغامرات، فالأمر يتطلب عدد أكبر من المرشدين في هذا المجال، مثل مرشد الجبال، مرشد الصيد، مرشد الدراجات، والعمل كمرشد مغامر يتطلب الإخلاص التام لهذه النوعية من مهن المغامرة أو الرياضة.

## 6- مديرو الرحلات:

يطلق على هذه الوظيفة (وظيفة الأحمال) فتخيل أنك تسافر دون أن تتكلف شيئاً، وأكثر من ذلك تتقاضى أجراً أيضاً عن هذا السفر، ولذلك فكثير من مديري الرحلات لا يمكنهم الاستغناء عن وظيفتهم، والقيام بأي وظيفة أخرى مهما كانت الأسباب.

ويعرف مدير الرحلة بأنه "الشخص الذي يدير الرحلة، ويمثل طبيعة الحال وكيل السفر، أو منظم الرحلات، ويكون مسؤولاً عن سلامة وانتظام الرحلة للمجموعة المصاحبة له؛ لضمان حصول المسافرين على الخدمات الملائمة لهم، وأن خط سير الرحلة المصممة من قبل الشركة متبع كما هو دون تغيير، وكل أفراد المجموعة قد تحصلوا على حجرات مناسبة لهم في الفنادق، وتختلف كمية الشرح

والمعلومات التي يقدمها مدير الرحلة لأفراد المجموعة، تبعاً لدور كل من المرشد ومدير الرحلة، فالمرشد السياحي عندما ينضم إلى المجموعة في المدينة، أو المزار يكون دور مدير الرحلة في الشرح فقط بشكل بسيط ومحدود في هذه الحالة، أصبح الآن الكثير من مديري الرحلات على علم كاف بالمناطق، ولديهم معلومات وخبرة تؤهلهم للقيام بالعمل كمدير رحلة ومرشد في آن واحد، وفي النهاية يتداخل دور كل من المرشد ومدير الرحلة لحد كبير<sup>(6)</sup>.

#### 7- المترجمين:

مع أنّ كلمة مترجم لها أكثر من معنى، فقد يقصد بها الشخص الذي يترجم اللغات الأجنبية، أو الشخص الذي يتفاهم مع الآخرين بلغة الإشارة، لكن المترجم في صناعة السفر والسياحة، هو الشخص الذي يجيد فن الشرح. ومن أهم خصائص المترجم ما يلي:

أ - الإقامة في مكان معين، والقدرة على تقديم المعلومات والخبرات الخاصة بذلك المكان، وكذلك شرح وتعريف هذا المكان، ولو تطلّب الأمر الانتقال إلى المجتمعات المجاورة؛ لتقديم برامج إرشادية.

ب- تقديم الخدمات للزائرين بشكل تطوعي.

8- المترجمين المرافقين في الدوائر الحكومية:

بجانب المرشدين الذين يقومون باصطحاب السياحيين والتجول معهم داخل الطرقات والغرف في وزارة الخارجية، فالوزارة تقوم أيضاً بتوظيف عدد من المترجمين أو المرشدين لمصاحبة الزوار المدعويين رسمياً من قبل الحكومة، وهؤلاء الأشخاص عادةً يكونون على مستوى عالٍ لغوياً لإصطحاب الزوار في البلد لمدة قد تصل إلى شهر وذلك للقيام بالترجمة لهم.

#### 9- المرشد المتطوع:

معظم المرشدين من هذه الفئة يتمتعون بكفاءة ومهارة عالية، ويطلق عليهم في بعض الأحيان معلمين، وهم ليسوا موظفين رسميين، ويوجد عدد كبير من المرشدين المتطوعين بالمتاحف والكنائس والمنازل التاريخية.

ويعتقد البعض أنّ عمل المرشد المتطوع في المناطق والمباني هو أمر سهل وبسيط، ولكن على العكس من ذلك، فالكثير من تلك المناطق تقوم بإجراء اختبارات على مستوى عالٍ لهؤلاء، وتعد

دورات تدريبية لفترات طويلة يكاف ذلك الوقت والمال والجهد. فالتعليم الفني لمرشد متطوع في معارض للفنون أو المتاحف المتخصصة يتجاوز أي تعليم آخر يتم من خلال الجامعات، وبعض المتاحف تعد هذه النوعية من المرشدين عملية لابد أن تتم بصفة مستمرة، وبالتالي يتم وضع برامج تدريبية لهم طوال العام<sup>(7)</sup>.

**ثالثاً: تدريب المرشد السياحي**

الإرشاد السياحي هو حرفة جزئية تتطلب معلومات تاريخية، وطلاقة في اللغة لاستضافة السائح القادم، وتقديم الخدمات والتسهيلات بأسلوب شخصي ومباشر حول البلد المقصود، وحسب حاجة وتوقعات السائح نفسه.

كما يعد المرشد السياحي أحد العوامل الرئيسية في صناعة السياحة والسفر، ويشكل أداة ربط مباشرة بين السائح وعوامل الجذب الثقافية التاريخية الاجتماعية والحضارية للبلد، والعوامل السياحية الأخرى مثل النقل والإيواء، وتعد وسائل جذب للسائح لمشاهدة مقومات السياحة الرئيسية، ومهمة المرشد هي تفسير وشرح هذه الآثار والمقومات وجميع

الجوانب المتعلقة بالسائح ووجوده في البلد، حيث يبيّن العادات والتقاليد للسائح، السياسة، التاريخ والدين، والفلسفة والرقص والرسم والفنون والآداب... ألخ<sup>(8)</sup>.

فالمرشد هو كالموسوعة الحية ووظيفته تشبه وظيفة السفير، وفي كثير من الأحيان يسمّى بالسفير.

فالدليل والمرشد هو من يقوم بتوجيه السائح، الذي يكون لديه إلمام بالأماكن التي ينوي زيارتها بشكل خاص، وبالأمر والجوانب السياسية والاجتماعية والثقافية والتاريخية للبلد بشكل عام.

إذاً المرشد السياحي هو الشخص الذي يمتلك المعرفة والتدريب المهني، والذي يتم استجاره من قبل السائح أو السياح لإرشادهم في معرفة وتقدير الأماكن والأشياء التي يتم زيارتها خلال رحلتهم، فالمرشد السياحي يلعب أهم دور في الحياة اليومية للسائح، لأنه هو وحده الذي يقضي أغلب الوقت مع السائح خلال مشاهدته للمناظر الطبيعية ومواقع الجذب السياحي، لذا فالمرشد السياحي يجب أن يفهم بشكل جيد حاجات السائح، وأن يشعر بالفخر بمهنته ومساهمته في بناء سمعة طيبة، وصورة ذهنية جيدة لبلده خارج حدودها

من خلال السياح الذين يلتقي بهم، وبالتالي فعليه أن يحافظ على هيبته ومركزه، وأن لا يضغط على السائح للتسوق في أماكن معينة بغية الحصول على عمولة من أصحاب المحلات.

إنّ عنصر التدريب شيء مهم جداً بالنسبة للمرشد السياحي، وحاجة أساسية له لكنه يجب أن يتعلّم ويعرف الكثير حول الأشخاص والأماكن في العالم، وأن يوسّع من مظاهر معرفته لحد يجعله يتكلم مع السائح في أي موضوع خلال زيارته، يحزّز ويرغب السائح بمعرفة حضارته، وسياسة واقتصاد البلد، وكذلك الحياة الدينية والروحية للأفراد<sup>(9)</sup>. ولذلك يجب أن يتوفر في المرشد قدرات تقديم وعرض المواضيع المهمة بطريقة ليقة ومشوّقة، ويتحلّى بالمجاملة والاحترام والتقدير، واللفظ والكياسة والأدب أمام السائح، وهذا ما يتحدّث عنه السائح باستمرار من حسن ضيافة واحترام عند عودته لبلاده. وكذلك يجب على المرشد أن يبعد عن الشعور بالأنانية والاهتمام بمصلحته فقط. بل يهتم بالمصلحة العامة للبلد، وتعزيز الجوانب الإيجابية والتخفيف من الجوانب السلبية ما أمكن.

ويعدّ النقص في التدريب المناسب أكبر معوّق للتنمية السياحية، فالسياحة الحديثة تحتاج لبرامج تدريبية متخصصة، تتناسب مع متطلّبات العصر الحالي من حيث التعليم، وهناك درجات جامعية في السياحة والضيافة والإرشاد السياحي، وفي بعض الجامعات هناك برنامج الإجازة العالية (الماجستير) في السياحة يؤهل خريجه كدليل سياحي ومرشد ومنظّم رحلات وإداري في الخدمات السياحية، وتكون الأولوية لحملة الشهادة الجامعية في التاريخ والآثار، أو اللغات الأجنبية وبعدها يكون هناك برنامج تدريبي يستمر شهور لتأهيل المرشدين السياحيين ويشمل<sup>(10)</sup>:

1. الآثار والمعالم التاريخية، أصلها وتاريخها ومظاهرها.
2. تصنيف الفنادق والجوانب المختلفة لها.
3. وظائف ونشاطات وكلاء السفر.
4. المظاهر العامة للعادات والتقاليد الاجتماعية والثقافية.
5. الجوانب الاقتصادية وبرامج التنمية المستدامة.
6. الحياة البرية وحياة الغابات.
7. الرقص الشعبي والفولكلور.

8. الإجراءات والتسهيلات الجمركية والسياحية.
9. اللغات الأجنبية.
10. الفيزا والتأشيرة.
11. وسائل النقل.
12. خصومات خاصة للسائح.
13. الأغذية والمشروبات الشعبية.
- رابعاً- عصر النهضة والثورة الصناعية والتكنولوجيا:
- ظهر السفر المنتظم والرحلات السياحية الجماعية في منتصف القرن التاسع عشر في إنجلترا، على يد (توماس كوك) الذي ابتكر هذا النمط من السفر سنة 1846م، وبالتالي يعد كوك أول مرشد ودليل سياحي معاصر، وزع مطبوعات سياحية للمجموعة التي قادها من إنجلترا إلى أوروبا، ثم حول العالم فيما بعد بالرحلات السياحية الكبرى، وهكذا ظهر منتجو الرحلات ومنظموها حيث تمكن هؤلاء (المنتجون، المصنعون) من جمع مكونات منفردة ومتفرقة (نقل، إيواء، إ طعام، وغيرها) على شكل رحلة كاملة تباع للسائح بسعر منخفض، هكذا ظهرت الرحلة السياحية، فقد كان من أهم سماتها وجود مرشد قادر على قيادة هذه المجموع،
- وضبط تحركاتها وإيصالها إلى مقاصدها، وتحقيق أهدافها ببسر، وهكذا ظهر المرشد السياحي المعاصر<sup>(11)</sup>.
- خامساً- شروط مزاوله المهنة:
- نظراً للدور الهام الذي يقوم به الدليل المرشد السياحي في تقديم المعلومات والخدمات السياحية، فقد حرصت الجهات المختصة على تطوير وتدريب المرشدين السياحيين، وتعليمهم اللغات المختلفة، وإكسابهم فن ومهارة التعامل مع السياحة، حيث أنهم يعطون الصورة الصحيحة عن بلدهم إذا ما تميّز بسلوك حضاري وثقافة واسعة ووعي سياحي<sup>(12)</sup>.
- لقد حرصت الدول المتقدمة على توفير مرشدين مدربين؛ لتسويق البلد سياحياً، وهؤلاء يقومون بدور فعّال، معتمدين على ثقافتهم الشاملة، ووعيهم التام لواقع البلد السياحي والتاريخي، مبيينين كنوزه التي يزخر بها، ويعطون صورة مشرقة لبلد يعتزرون بها، فلا شك أنهم يحملون تاريخ البلد في قلوبهم وعقولهم، ويعرفون جغرافية وتاريخ المواقع السياحية، ويتعاملون مع السياح بكل لطف وأدب وكياسة، معبرين عن خصائص الشعب.

مؤهل عال من إحدى الجامعات، ولوزير السياحة الحق في الإغفاء من هذا الشرط بالاكْتفاء باجتياز الطالب امتحاناً تحريراً في التاريخ والآثار واللغة الأجنبية، التي يطلب ممارسة العمل بها.

4- ألا يقل عمره عن 21 سنة.

5- أن يجتاز بنجاح الامتحان الذي تعقده وزارة السياحة لطالبي الترخيص، مع إعفاء الدارسين فقط للإرشاد السياحي.

6- ألا يكون من العاملين بالحكومة، أو الهيئات العامة أو القطاع العام، إلا إذا قدّم موافقة الجهة التي يعمل بها على منحة إجازة بدون مرتب للعمل بالإرشاد السياحي.

وعلى ذلك فمزاولة هذه المهنة تتطلب التفرغ الكامل لها، فالمرشد يصطحب السائح أو المجموعة السياحية، ليس فقط لمدة نصف يوم أو يوم كامل، بل يصطحبهم عدّة أيام متتالية حسب البرنامج المعد للرحلة، وتكون مدة الترخيص خمس سنوات ويجب تجديدها خلال الشهرين الآخرين من هذه المدة و تتضمن الواجبات المفروضة على المرشدين السياحيين في الآتي:

إنّ مهنة الدليل السياحي من المهن المهمة في البلد، لذلك فعلى من يرغب بممارسة هذه المهنة أن يتبع دورة تأهيل المرشدين السياحيين، لكافة المناطق وكافة اللغات، وهذه الدورة شرط للتخصيص لمن سيعمل بها، إضافة إلى بعض الشروط الإجرائية الأخرى.

وعلى ذلك يشترط على كل من يريد مزاولة مهنة الإرشاد السياحي الحصول على ترخيص من وزارة السياحة، والقيد بنقابة المرشدين السياحيين، ويشترط للحصول على ترخيص من وزارة السياحة لمزاولة مهنة الإرشاد السياحي توفر الآتي:

1- أن يكون طالب الترخيص من جنسية البلد.

2- أن يكون محمود السيرة وحسن السمعة.

3- ألا يكون قد سبق الحكم عليه بعقوبة جنائية، أو في جنحة مخلة بالشرف، أو الأمانة ما لم يرد إليه اعتباره، وأن يكون لديه بعض اللياقة الطبية على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية للقانون بترخيص من الطب العام؛ لتقدير مدى لياقته الصحية الطبية والنفسية، وأن يكون متحصلاً على

- يتوجب على المرشد السياحي أن لا يقصّر في أداء واجباته أو خدماته، وأن لا يخل بالتزاماته تجاه السياح أو أصحاب المهن السياحية الأخرى، وعليه بشكل خاص الالتزام بما يلي<sup>(13)</sup>:
- 1- تقديم ترخيص مزاولة مهنة الإرشاد السياحي.
  - 2- عدم مزاولة مهنة الإرشاد خارج المنطقة المبيّنة، أو المكتوبة بالترخيص إلا بإذن كتابي من وزارة السياحة.
  - 3- عدم مزاولة مهنة أخرى، أو الاشتغال بالتجارة أو السمسرة أو قبول أي عمولة أو مكافأة.
  - 4- لا يجوز التنازل عن الترخيص لأي شخص آخر.
  - 5- أن يراعي المرشد في سلوكه المهني مبادئ الشرف والأمانة والنزاهة، وأن يقوم بجميع واجباته و يحترم لائحة آداب المهنة وتقاليدها.
  - 6- يحظر على المرشد السياحي المحاورة في الأمور السياسية والدينية بما يتعارض مع النظام العام والآداب.
  - 7- يحظر على المرشد السياحي تناول المشروبات الروحية، أو مزاولة لعب القمار بمقر النقابة، أو فروعها أو أثناء مزاولة المهنة.
  - 8- يحظر مرافقة كل من السائح والزائر في الأماكن السياحية الأثرية إلا بناء على طلبه.
  - 9- يحظر القيام بالإرشاد أثناء قيادة السيارة.
- لكي يكون المرشد ناجحاً يجب أن يعيش أحلام الكثيرين، والإرشاد هو المجال الذي يقدم فرصة السفر، التعلم، العمل مع الآخرين في إطار ترفيهي، لذلك فهو نشاط حيوي لمن يرغب في أن يبرز في ذلك المجال.
- سادساً- الأساليب المختلفة للإرشاد السياحي:
- أ- رحلات الحافلات السياحية<sup>(14)</sup>:
- 1- يبدأ رحلتك بشرح التفاصيل الخاصة بالرحلة، وإلى أين تنتج الرحلة؟ والطريق الذي تسلكه. زمن القيادة. الوقوف أو الاستراحة للراحة. إشارة سريعة إلى ما سوف تراه المجموعة وموعد إنتهاء الرحلة.
  - 2- حاول أن تتعرف أكثر على مدينتك من خلال القيادة بهدوء في المدينة،

- والتوجُّه إلى الأماكن التي سوف يشملها برنامج الرحلة.
- 3- أعرف أسماء وأماكن الشوارع ذات الاتجاه الواحد؛ لتفادي الأخطاء والأخطار.
- 4- تعرّف على الأماكن الخاصة لانتظار الحافلات السياحية في الشوارع.
- 5- تعرّف على القوانين والقواعد المنظمة لحركة الحافلات في المنطقة.
- 6- تعرّف على طبيعة حركة المرور في أماكن الزيارة والأماكن القريبة منها.
- 7- تعرّف على الطرق البديلة المؤدية إلى كل مزار، فقد تضطر إلى تغيير الطريق المعتاد لأسباب خاصة بحركة المرور أو الإصلاحات.
- 8- يجب أن تكون ملماً بزوايا التصوير المختلفة في المزارات، وأين ومتى تتوقّف الحافلة؟ ليتمكّن السائح من التصوير؛ لأنه غالباً ما يحمل معه كاميرا.
- 9- انظر حولك دائماً أثناء تجوالك في أي منطقة؛ لتستطيع أن تلم بالتجديدات التي طرأت عليها من حيث الديكورات المباني، أو تماثيل جديدة لتخليد ذكرى، أو شخص معيّن، وقد تجد
- مباني أثرية غير مدرجة على خط سير الرحلة، وكل ما سبق يساعد المرشد على إخراج رحلة ناجحة.
- 10- حدّد موقع المزار بالنسبة للمزارات الأخرى، فسوف يساعد ذلك المرشد على تصميم خط سير جيد للرحلة، إما في خط مستقيم، أو في شكل دائري، وبذلك لا تستهلك الوقت في اختراق المدينة ذهاباً وإياباً لزيارة مزارات، ومن ثم تعاود الكرة مرة أخرى لزيارة مزار آخر.
- 11- في معظم الأحوال تكون الحركة المرورية عائقاً للرحلات، وبخاصة في أوقات الذروة؛ لذلك على المرشد معرفة تلك الأوقات وتجنّبها.
- 12- إذا وجد مزارين في برنامج الرحلة بالقرب من بعضهما حيث يمكن قطع المسافة بينهما سيراً على الأقدام بعد إستشارة قائد المجموعة، أو مدير الرحلة وإعلام السائق بذلك.
- ب- الإرشاد في رحلات التجوال (السير على الأقدام)<sup>(15)</sup>:
- 1- أبدأ الرحلة بإعطاء المجموعة فكرة عامة عن التفاصيل الخاصة بالرحلة خط السير، مدة الرحلة، المسافة التي

- 5- المحاولة قدر المستطاع في الإبقاء على المجموعة مترابطة مع بعضها البعض، مع ضبط الخطوات.
- 6- يلاحظ أي شيء يمكن أن يشتمل المجموعة، ويبطئ سير بعض أفرادها مثل المحلات، الزهور المميزة، الجلوس على المقاعد، وغيرها ممّا يمكن أن يلفت انتباه المجموعة.
- 7- يجب أن يكون ملماً بأماكن دورات المياه، وترك الوقت الكافي للمجموعة للذهاب إليها.
- 8- على المرشد دائماً تنبيه المجموعة لما يمكن أن تصادفه من إشارات مرور، علامات مرورية، أماكن بناء، أراضي خشنة، أماكن أو طرق طينية، أشجار متدلّية على الطريق وغيرها ممّا يمكنه أن يعيق حركة المجموعة.
- 9- لا يبدأ المرشد في الشرح قبل أن يتأكد من وصول كل أفراد المجموعة إليه، ويصبحوا قريبين بدرجة كافية حتى لا يضطر المرشد إلى رفع صوته.
- 10- اختيار المرشد المكان المناسب للوقوف بحيث يكون ظهر المرشد مستنداً إلى شجرة، أو حائط وبالتالي
- سوف تقطعها المجموعة، الأماكن والأشياء التي سوف يمرون عليها، أقرب وقفة أو استراحة على الطريق، موعد العودة.
- 2- إخبار المجموعة بالوجهة، وكيفية الوصول إليها، وأين وكيف يمكنهم الوصول إلى مرشد في حالة تفرّق المجموعة.
- 3- معرفة عدد المجموعة، والالتزام بحصر المجموعة من آن إلى آخر، مع الوضع في الاعتبار أن من الطبيعي اعتذار البعض منذ البداية عن الاشتراك في رحلات السير على الأقدام.
- 4- عندما ينوي المرشد ومعاونيه إنزال المجموعة من الحافلة إلى الشارع، عليه أن يتبع خطوات معيّنة لتأمين سلامة المجموعة، كأن يقف السائق بين الركّاب أثناء نزولهم، ويقف قائد المجموعة بجوار الباب لتوجيه أفراد المجموعة، أمّا المرشد فيحرص على الوقوف في موضع آمن، حتى يراه الجميع بسهولة ويتوجهون إليه.

- يكون جميع أفراد المجموعة أمامك؛ ليتمكنوا من الاستماع الجيد إليه.
- 11- اختيار المرشد مكان الشرح بحيث يكون خال من الحركة المرورية، التي قد تعيق عمليه الشرح.
- 12- دع المجموعة تحصل على الخبرة من منطقة الزيارة بنفسها كلما أمكن ذلك، و يترك لهم الوقت اللازم للتأمل والاستماع واللمس إذ لزم الأمر.
- 13- توجيه النظر إلى أكبر عدد ممكن من أفراد المجموعة.
- 14- تأكد من أن المجموعة يستطيعون رؤية ما تشرحه.
- 15- محاولة إبقاء المجموعة بعيدة قدر الإمكان في حالة مصادفة المرشد مرشداً آخر، وتجنب حدوث أي تداخل في عملية الشرح.
- 16- تأكد المرشد من أن عدداً كبيراً من أفراد المجموعة على دراية تامة بما يشرحه لهم.
- 17- تشجيع المجموعة على طرح الأسئلة، وذلك يساعد على جذب اهتمامهم.
- 18- يجب أن يتم حصر أفراد المجموعة قبل التحرك إلى أي مكان، أو نقطة أخرى، والتأكد من عدم تدخل أحد.
- 19- تأكد من أن المجموعة على علم بمكانهم، والوقت المخصص للتجوال والمشاهدة الحرة، وإخبارهم بالنقطة أو المكان القادم.
- 20- على المرشد السياحي دائماً مراقبة الوقت، وتذكر الوقت المخصص لكل مكان أو مزار، وعدد المزارات الباقية للزيارة.
- 21- يجب أن يكون المرشد مستعداً، فالإرشاد السياحي في رحلات السير على الأقدام يحتاج إلى كم من المعلومات أكثر بكثير من تلك المطلوبة في رحلة الحافلات السياحية.
- ج- الإرشاد في المكان السياحي<sup>(16)</sup>:
- 1- قد يوجد في المكان أحد المرشدين الخاصين بذلك المكان، فعلى المرشد احترامه ومحاولة تنسيق معه والتعاون معه.
- 2- التأكد دائماً من أن المجموعة على علم بموعد التوجه إلى الحافلة السياحية، وموعد مغادرة الأماكن.
- 3- على المرشد السياحي إخبار المجموعة بأماكن دورات المياه والمطاعم والتليفونات ومحلات الهدايا.

- 4- يجب على المرشد تحذير المجموعة السياحية في حالة وجود أي عقبات مثل أرض مهددة بالسقوط أو خطرة.
- 5- تحذير المجموعة في حالة وجود نشألين، أو أي أخطار قد تهدد سلامتهم، وعندما تكن مستعداً للشرح عليك اختيار المكان المناسب.
- 6- يجب أن يختار المرشد السياحي مكان لا يتم فيه الاختلاط مع مجموعة أخرى.
- 7- عندما يكون في منطقة أكثر من مزار، على المرشد السياحي إخطار المجموعة بذلك، وبالطريق الذي تنوي أن تسلكه داخل المنطقة.
- 8- عندما يكون الأثر الذي سوف تقوم بشرحه داخل حجرة، أو مبنى ضيق فعلى المرشد الشرح قبل الدخول.
- 9- أثناء السير يمكن دائماً أن يحدث ما يجذب انتباه المجموعة من شكل ولون معين، صورة، ...ألخ، في هذه الحالة على المرشد تنظيم خطواته بحيث يسمح للمجموعة بتأمل ما يجذبهم.
- 10- على المرشد دائماً النظر خلفه ليتأكد من قرب المجموعة منه.
- 11- يجب ألا يدع المرشد أحد من المجموعة يسبقه.
- 12- عندما يضل أحد الأفراد الطريق، على المرشد إخبار قائد المجموعة فوراً.
- 13- عند ركوب أفراد المجموعة في الحافلة يجب أن يقوم المرشد بحصرهم أثناء الركوب.
- 14- يجب على المرشد السياحي أن يكون ملماً بالقواعد والقوانين الخاصة بالمزارات اتجاه المجموعات السياحية.
- سابعاً- الخطايا السبعة المتعلقة بمهنة الإرشاد السياحي<sup>(17)</sup>:
- 1- معاملة السائح بفتور: يغفر المسافر الكثير من مواطن العجز لدى المرشد السياحي إذا لم يكن الفتور واحداً منها. وكما هو الحال أية وظيفة خدمية موجهة، يجب على المرشدين الذين يعانون من فتور الشعور المزمّن البحث بشكل مؤقت أو دائم عن عمل آخر.
- 2- التخلّص من السياح: هذا يظهر على المرشد السياحي كنتيجة لفتور الشعور والتخلّص من السائح، ويشكّل ذلك تحدياً خاصاً لكثير من

المرشدين على نحو مخالف للمهن الأخرى، حيث أنّ عملية الإرشاد السياحي ليست عملية القيام بالتزامات يبلغ عددها من 5 إلى 9 التزامات، في بعض الأحيان يعمل المرشد من الصباح إلى ساعة متأخرة في المساء، ويتطلب هذا من المرشد إعطائه وقتاً أطول للاستمتاع ولخدمة المجموعة دون أن يظهر عزمه على التخلّص منها.

#### 5- أن يعمل كإنسان آلي:

يتم نقل موقف المرشد السياحي الذي يعبر عنه بعبارة (استطيع عمل ذلك، وعياني مغلقتان) بسهولة لا يفهما كثير من العاملين، فخلال السنين اعتمدت عملية الإرشاد لسوء الحظ على الكثير من نماذج الإنسان الآلي، وأصبحت الأحاديث المغناة والمسجلة شائعة كما توقع الزوار، ويبقى هذا السلوك مزعجاً؛ لأنه يشير إلى فتور، ويولّد الملل في نفوس المستمعين والمتحدثين.

#### 6- عدم التقيد بالقوانين والتشريعات:

في الحقيقة إنّ اتباع القوانين أو الامتثال لها يؤدي إلى حل أفضل، ويخدم أهداف كل من الدليل والمسافر.

#### 3- معاملة السائح بأسلوب غير ودي:

يعبّر السلوك الفضولي الموصوف وفشل المرشد السياحي وعدم قدرته على المشاركة مع الآخرين، عن فتوره اتجاه السائح، ويذكر كثير من المسافرين أنّ مقابلة الناس تشكّل الدافع الأول للسفر، وأنّ وجود فتور أو مسافة بينهم وبين المرشد يؤدي إلى إهمال المنافع التي يقدمها هؤلاء المرشدون.

#### 4- معاملة السائح باستعلاء:

مع أنّ موقف التنازل بين المرشد والسائح يبقى موقفاً عاماً لمطاوعة ومسايرة السائح، وأنّ معظم المرشدين الذين يرتكبون هذا الخطأ دون أن يعلموا، كالمرشد السياحي الذي يتحدّث لطلبة الصف العاشر بنفس الأسلوب الذي يتحدّث

ثامناً- واقع المهنة ومعوقات تطور الإرشاد السياحي:

ممّا تقدم أصبح واضحاً ولكي يقوم الدليل بما يطلب منه من مهام وواجبات ومسؤوليات، لا بد أن يكون على أصناف عديدة، وأن يتحمّل ويتحلّى بمواصفات محدّدة، وأن يكون قد حصل على الإعداد الأكاديمي والمهني المناسب لتكوينه، وتهيئته لمواجهة ماهو مطلوب منه، وحين الحديث عن الخلفية الدراسية المطلوبة لتكوين مرشد سياحي، طرحنا وحددنا جملة من المصادر المعرفية والعلمية والمهنية الواجب توفيرها للدليل السياحي؛ لكي يكون بالمستوى المطلوب مهنيًا وثقافياً ومعرفياً<sup>(19)</sup>.

أ: واقع المهنة:

هناك دلالات تشير إلى قدم مهنة المرشد السياحي وعمق جذورها في العالم، وبشكل خاص في الوطن العربي من خلال ما تقدمه هذه الدلالات عن عمق ظاهرة السفر السياحي المنظم في هذه البلدان، ولذا لا بد من توفره لظهور الحاجة إلى المرشد. فمنذ أكثر من مئة سنة تأسست أول شركة نقل سياحي بحري من فرنسا إلى فلسطين، حيث كانت السفن الناقلة للحجاج إلى القدس

ترسو في مدينة عكا حوالي عام 1799م. وتأسس في منتصف القرن التاسع عشر أول مكتب سياحي في القدس ينقل الحجاج من المواني الفلسطينية إلى موقع الحج بعربات، ويوفر للحجاج كل الإمكانيات السياحية والفندقية لتسهيل الرحلة، ووصلت الرحلات السياحية المنظمة إلى العراق في منتصف عام 1925م حيث افتتحت الشركة فرعاً لها في العراق، وفي وقتها نظمت أول رحلة لها لزيارة الآثار في الشرق الأوسط، وتعاونت الشركة مع إدارة السكك الحديدية العراقية في تأجير عربات كاملة، وخاصة لسياحها يستغلونها في ترحالهم ويستعملونها للنوم والطعام وتبقى معه طيلة مدة الرحلة.

تشير عدّة نشرات وإعلانات أنّ شركة (توماس كوك) البريطانية قد أسهمت في وجود حركة سياحية منظمة مبكرة إلى الاقطاب العربية من مختلف الدول الأوروبية، وفي مقدمتها المملكة المتحدة، حيث افتتحت شركة (توماس كوك) مكاتب لها بحلول عشرينيات القرن الماضي في كل من بغداد، الاسكندرية، بيروت، أسوان؛ لتسهيل مهمة خدمات وفعالياته السياحية الوافدة إلى هذه المدن، خاصة

وأَنَّ هذه الشركة كانت تنظم الرحلات الكبيرة والشاملة التي تغطّي بلدين عربيين أو أكثر.

يظهر من هذه الأدلة والمؤشرات المتوفرة لنا رغم محدوديتها قدم السفر المنظم، ورحلات المجاميع السياحية، ويظهر كذلك وجود مرشدين ساهموا في تنفيذ هذه الرحلات، وعليه قدم وجود الحاجة إلى مهنة الدلالة والارشاد، وقدم وجود المرشدين.

رغم هذا التطور في الحاجة، فقد بقي عدد من مارس هذه المهنة محدوداً، ومن منطلق الإهتمام الشخصي والهواية (على الأقل في بداية الأمر) وتكوين وإعداد غير

مباشر وغير مقصود، لقد كان معظم هؤلاء من المهتمين بالآثار والتاريخ لأنّ الطلب كان كذلك، سياح يفدون إلى المنطقة للوقوف على تاريخها القديم والاطلاع على الشواهد الأثرية التي تركها هذا التاريخ البعيد والعميق، واستمر الحال على هذا ولم يتم ترتيب برامج لإعداد الأدلاء المرشدين السياحيين إلا في أوقات متأخرة، حيث نظّمت أول دورة تدريبية موفقة لإعداد الأدلاء السياحيين في العراق عام 1977، وركّز البرنامج على المهارات

والمعارف الأثرية والتاريخية مع بعض الشئ من العلوم السلوكية، وعلى مدى بضعة أيام فقط.

ولم تتطوّر هذه الدورات عدداً ونوعاً وموضوعات، لحين بداية التسعينات من القرن العشرين، حين تعاونت هيئة السياحة العراقية مع رابطة مكاتب السفر والسياحة، ودائرة الآثار والتراث وأمانة بغداد في إعداد برنامج مدته ثلاثة أسابيع، تحتوي على 24 محاضرة في مختلف العلوم والمهارات والمعارف، وبخاصة جوانب السياحة والضيافة، وقد نفذ منها ما يقارب 30 دورة تخرّج، منها عدد لا بأس به من الأدلاء حتى الآن.

أمّا التعليم الأكاديمي المتخصّص في الإرشاد السياحي فلم يبدأ رغم وجود التعليم السياحي الفندقي في العراق منذ 30 عاماً إلا في بداية التسعينات حين افتتح فرع الإرشاد السياحي في قم إدارة السياحة والفنادق بمعهد الغدارة التقني التابع لهيئة المعاهد الفنية، ولم يتخرّج من هذا الفرع إلا عدد قليل جداً مقارنة بالحاجة والأقل منهم من يمارسون المهنة فعلياً، وقد تكون جامعة الاسكندرية أول جامعة عربية تؤسس قسماً منفصلاً للإرشاد بشكل عام،

- وللإرشاد السياحي بشكل خاص، من منطلق الاهتمام بالآثار المصرية لأهميتها ومركزيتها في تكوين المنتج السياحي الأكثر رواجاً لقاصديه من الأجانب، لكنها لم تدخل الإرشاد السياحي ضمن برامجها.
- ب- المشاكل التي تواجه وتعيق تطورها:
- 1- عدم وجود تحديد دقيق وواضح لواجبات ومهام الدليل السياحي على المستوى الإداري وبالذات في الهيئات الرسمية للسياحة، ومن خلال نظم وتشريعات محدودة، إلا في الآونة الأخيرة حيث صدرت تشريعات تتعامل مع الدلالة والأدلاء والمرشدين في العمل السياحي كنظام الأداء ومرشدين السياح في الأردن عام 1998.
  - 2- حداثة قيام مراكز تعليمية جامعية لإعداد وتكوين المرشدين إضافة إلى محدودية التجربة والممارسة لمن تم إعدادهم من خلال البرامج التدريبية والدورات التطويرية.
  - 3- قلة الفرص أمام الأغلبية في تطوير معرفتهم باللغات الأجنبية؛ لندرة مراكز تعليم اللغات إلا في السنين الأخيرة.
- 4- قلة الحوافز والمغريات أمام المرشد؛ لتطوير نفسه ولزيادة معلوماته من خلال الجهد الشخصي.
  - 5- محدودية الوسائل السمعية و البصرية التي يحتاجها المرشد الجيد في عمله، وقلة المعلومات المتوفرة عن المواقع والمقاصد السياحية التي تشكل أدوات ووسائل عمل المرشد، إضافة إلى ضعف ومحدودية الإفادة من مواضيع العلاقات العامة، والاتصال بالجمهور ضمن المناهج الدراسية المعتمدة.
  - 6- قلة الاهتمام الرسمي والمهني بالمرشد السياحي كإنعكاس لقلة الاهتمام بالسياحة بشكل عام.
  - 7- إضافة إلى هذه السلبيات فإنّ المهنة تعاني من مشاكل وصعوبات على مستوى الأفراد العاملين في الإرشاد السياحي، والتي يمكن أن نضع بعضاً منها في الآتي:
    - العاملون في المهنة محدّدون.
    - اعتمادهم على الخبرة والمعرفة الشخصية المتراكمة .
    - العديد منهم ترك العمل لعدم وجود محفزات كافية لوجود عوامل جذب أكبر خارجه.

- تقدم العمر للعديد منهم.
- واخيراً ندرة البرامج الدراسية والتدريبية إلا ما تم توفيره حديثاً.
- وهكذا فالمهنة تعاني من مشاكل عديدة سواء في الإعداد والتكوين، أو الممارسة الفعلية، التي لا بد من مواجهتها ووضع الحلول لها؛ لكي تتطور المهنة للدلالة والإرشاد، ويتطور العاملون فيها وبما يتناسب مع التطور الذي تشهده السياحة.
- ج- سبل تجاوز المشاكل والصعوبات وتطوير المهنة:**
- لكي تأخذ مهنة الإرشاد موقعها الصحيح، وتوفر ما عليها لإنجاح خطط التنمية السياحية، وتحقيق أهداف أطراف عملية السياحة، سيكون من الضروري والحاسم توفير جملة من السبل والصيغ لحل المشاكل، وتجاوز الصعاب التي سيندرج أهمها في الآتي:
- 1- على المستوى التعليمي:**
- أولاً: وجوب تطوير ما هو موجود من برامج دراسية للإرشاد السياحي، وتوسع القبول فيها بحيث تتماشى مع الحاجة الفعلية للأدلاء والمرشدين السياحيين.
- ثانياً: الارتقاء بمستوى هذه البرامج الدراسية بحيث تصل إلى شهادة البكالوريوس وتجاوزها، لأنّ العمل الإرشادي عمل يعتمد أساساً على تراكم الثقافة والمعرفة.
- ثالثاً: ربط البرامج التعليمية النظرية بالبرامج التدريبية والتطبيقية، سواء في الجامعة أو في حقل العمل، أو كليهما وجعل الدراسة مواكبة لتطورات حقل العمل واحتياجاته.
- رابعاً: اعتماد أسلوب البرامج، وحجم التدريب المكثّف للزج بخريجين الدراسات الأثرية والتاريخية والعلوم السلوكية واللغات، وتأهيلهم للعمل كمرشدين سياحيين لسد النقص الكبير في إعداد الأدلاء المؤهلين منهم.
- 2- على مستوى حقل العمل:**
- أولاً: ضرورة قيام منتجي الرحلات ومنظميها وبخاصة أولئك المستقلين لمجاميع السياح الوافدين من الخارج، من ترتيب برامج تدريبية وتطويرية لخريجي الدراسة الأكاديمية؛ لتوسيع آفاق معرفتهم وزيادة قدراتهم قبل زجهم في حقل العمل، وقبل مواجهتهم للسياح الأجانب.
- ثانياً: تنظيم برامج تدريبية وحزم مكثفة للتدريب في حقل العمل لتزويد الدليل بكل ما يستجد، وبخاصة في وسائل وأدوات

- العمل، وجعله يواكب التطورات والتغيرات المستمرة.
- ثالثاً: تحفيز وتشجيع الدليل في الاستزادة الشخصية والتطوير الذاتي من خلال مساعدته مالياً في توفير هكذا مصادر، أو منحه المكافآت مقابل التطوير والتحديث.
- 3- على المستوى المهني<sup>(20)</sup>:**
- أولاً: على الروابط المهنية ذات العلاقة وبخاصة روابط وكلاء مكاتب السفر والسياحة حصر استخدام المرشدين المعتمدين من قبلها فقط، ومنع وكلاء السفر والسياحة ومقدمي الخدمة من تشغيل غيرهم.
- ثانياً: على الروابط المهنية المختصة وخاصة وكلاء السفر والسياحة وضع مناهج محدّدة لإجازة واعتماد مرشدين سياحيين، ووضع شروط خاصة محدّدة ودقيقة في هكذا عمل.
- ثالثاً: وعليها كذلك وضع برامج ودورات وتنفيذها للإسهام في الإعداد السريع والتكوين المناسب للأدلاء والمرشدين السياحيين، وبحسب الحاجة الفعلية لها.
- رابعاً: التنسيق مع الجامعات ومعاهد اللغات المتخصصة، ووضع برامج
- تطويرية في لغات المجاميع السياحية الوافدة.
- خامساً: تأسيس رابطة أو اتحاد المرشدين السياحيين في البلاد.
- 4- على المستوى الرسمي:**
- أولاً: أن تضع الدولة والهيئات الرسمية السياحية تشريعات دقيقة لمواصفات الدليل ومؤهلاته، وشروط إجازته وعمله، وإلزام كافة الجيئات ذات العلاقة.
- ثانياً: على الدولة من خلال مؤسسات التعليم العالي والتعليم الفني والتطبيقي تشجيع التعليم السياحي الفندقية بشكل عام، وإيلاء برامج ومناهج الإرشاد السياحي أهمية خاصة لأهمية المرشد وحساسية دوره في تقديم المنتج السياحي إلى متحصيليه من السياح.
- ثالثاً: تشجيع العاملين في هذا المجال وتحفيزهم من خلال المكافآت والمحفزات، وحث الوعي باتجاه قيام تنظيمات مهنية لهم، تراقب سلوك العاملين في هذه المهنة، وتساعدهم على التقدّم والرقي والتطوير المستمر مهنيًا وثقافيًا ومعلوماتيًا.

من نفس البلاد، أو وكالات السفر الخارجية ويتغاضون عن المرشد السياحي المحلي، كل هذه المخالفات لا توجد روادع لإيقافها.

س2: ما هي طبيعة عمل المرشد السياحي في الوقت الحاضر والماضي؟

- في الوقت الحاضر لا يوجد عمل، والسبب الوضع الأمني الموجود داخل البلاد، الأمر الذي أثر سلباً بعزوف الشركات السياحية في استجلاب الوفود السياحية، مع العلم أنه عند استجلاب السائح يجب أن تكون جميع وسائل الترفيه للسائح متوفرة ، وكذلك نقاط تواجد رجال الأمن، وكذلك عدم توفير بعض الأماكن المناسبة لتواجد السياح منها الفنادق والمنتجعات السياحية، والطرق الآمنة والبنية التحتية.

س3: هل تقوم باستخدام الوسائل السمعية والبصرية كأداة توضيحية للسائح عند زيارة المواقع السياحية؟

- لا توجد لدينا الوسائل السمعية والبصرية، ولكننا نقوم باستخدام خارطة صغيرة، توضّح بعض المواقع للمدينة، كما أن مدينة صبراته يوجد بها رسم كروكي يوضح المدينة القديمة.

تاسعاً: نتائج المقابلات الشخصية مع مسؤولي الإرشاد السياحي في مدن لبدّة وطرابلس وصبراته

أ- نتائج المقابلة الشخصية مع مسؤول الإرشاد السياحي في مدينة لبدّة الأثرية:-  
س1: ماهي الصعوبات والعراقيل التي تواجه مهنة الإرشاد السياحي؟

1- كانت الدورات التي تقام للمرشدين للحصول على بطاقات الإرشاد السياحي تقام باللغة العربية.

2- لا توجد ورش عمل بين المرشدين السياحيين، ومكاتب السياحة الداخلية والخارجية؛ وذلك لرفع مستوى المرشد.

3- عدم الاهتمام بالمرشد السياحي الداخلي، سواء كان من حيث مكان إقامته أو تنقله.

4- عدم توفير دورات لتقوية اللغات الأجنبية؛ لرفع من كفاءة المرشد في اللغة.

5- حقوق المرشد السياحي المهضومة، وعدم وجود مؤسسات أو نقابات للدفاع عن حقوق المرشدين السياحيين، ومن ضمن هذه الحقوق مثلاً، أن تأتي أفواج سياحية من بلادها بمرشد خاص بها

- س4: من وجهة نظركم هل يعد عدد العاملين بمهنة الإرشاد السياحي كاف في الوقت الحاضر، والمستقبل؟
- إلى حد هذه اللحظة لم نر أي اهتمام، وكذلك لا يوجد العدد الكافي من المرشدين السياحيين، وبخاصة في بعض اللغات مثل الأسبانية والروسية، كما أنه يوجد القليل ممن يجيدون اللغة الفرنسية و الانجليزية.
- س5: ما هي الشروط والمواصفات التي وضعت لتنظيم مهنة الإرشاد السياحي؟
- 1- الالتزام بأوقات العمل و الاهتمام به.
- 2- الالتزام بالقوانين و القواعد المعمول بها.
- 3- الرفع من مستوى كفاءة العاملين بها.
- 4- الرقي بمستوى اللغة.
- س6: هل تقوم الوزارة بالتفتيش و الرقابة على أعمال ومهنة الإرشاد السياحي؟
- في الوقت الراهن الوزارة من النادر أن تقوم بعمليات تفتيش ومتابعة على العاملين بهذه المهنة.
- س7: هل توجد لديكم رابطة أو اتحاد لتحقيق مطالبكم المهنية؟
- لا توجد أي رابطة أو اتحاد يعنى بهذه المهنة، إلا بعض الجهود الخاصة من قبل المرشدين السياحيين من مختلف مناطق ليبيا.
- ب- نتائج المقابلة الشخصية مع مسئول الإرشاد في مدينة صبراته الأثرية.
- س1: ماهي الصعوبات والعراقيل التي تواجه مهنة الإرشاد السياحي؟
- عدم توفير دورات لتقوية اللغات الأجنبية؛ للرفع من كفاءة المرشد في اللغة.
- حقوق المرشد السياحي المهضومة، وعدم وجود مؤسسات أو نقابات لدفاع عن حقوق المرشدين السياحيين، ومن ضمن هذه الحقوق مثلاً، أن تأتي أفواج سياحية من بلادها بمرشد خاص بها من نفس البلاد، أو وكالات السفر الخارجية ويتغاضون عن المرشد السياحي المحلي، كل هذه المخالفات لا توجد روادع لإيقافها.
- س2 : ما هي طبيعة عمل المرشد السياحي في الوقت الحاضر والماضي؟
- وفي الوقت الحاضر لا يوجد عمل للمرشد، أو معارض سياحية خارجية يمكن أن يشتركوا فيها بإشراف وزارة السياحة، وكذلك نظرة الأجانب السواح إلى ليبيا بأنها بلاد ليست آمنة.

- س3: هل تقوم باستخدام الوسائل السمعية والبصرية كأداة توضيحية للسائح عند زيارة المواقع السياحية؟
- لا تمتلك أي أدوات أو معدات توضيحية للسائح، وإنما نعتمد على الخبرة الشخصية لكل مرشد سياحي.
- س4: من وجهة نظركم هل يعد عدد العاملين بمهنة الإرشاد السياحي كاف في الوقت الحاضر والمستقبل؟
- في الوقت الحاضر العدد قليل جداً؛ لأنّ النشاط السياحي في ليبيا لم يفعل بعد، وهذا يرجع إلى الظروف السياسية التي تمر بها البلاد في الوقت الراهن.
- س5: ما هي الشروط والمواصفات التي وضعت لتنظيم مهنة الإرشاد السياحي؟
- الالتزام بالقوانين والقواعد المعمول بها.
- الرفع من مستوى كفاءة العاملين بها.
- س6: هل تقوم الوزارة بالتفتيش و الرقابة على أعمال ومهنة الإرشاد السياحي؟
- لا تقوم الوزارة بأي أعمال تفتيش أو متابعة للمرشدين السياحيين بصفة خاصة، والمدينة بصفة عامة.
- س7: هل توجد لديكم رابطة أو اتحاد لتحقيق مطالبكم المهنية؟
- بعد ثورة 17 فبراير قامت مجموعة من المرشدين السياحيين بمدينة صبراتة بإنشاء جمعية تم تسميتها (جمعية الدليل السياحي و الوعي السياحي) تم إشهارها تحت رقم 364، حيث قامت هذه الجمعية بإيقاف العديد من التجاوزات التي قام بها بعض المواطنين من التعدي على الأراضي التابعة للمدينة الأثرية، وقاموا باجتياز المنطقة العازلة والحمد الله لقد تم إيقافهم وإحالتهم للعدالة.
- مراقبة المدينة الأثرية من الداخل، وإيقاف العبث من بعض المارقين كما اهتمت بنظافة المدينة.
- ج - نتائج المقابلة الشخصية مع مسئول الإرشاد في مدينة طرابلس الأثرية-
- س1 : ماهي الصعوبات والعراقيل التي تواجه مهنة الإرشاد السياحي؟
- 1- صعوبة وجود مكان للترفيه.
- 2- قلة الموارد المادية مقابل هذه الخدمة.
- 3- تعارض الترتيب بين المرشدين والشركات.
- س2 : ما هي طبيعة عمل المرشد السياحي في الوقت الحاضر والماضي؟

- في الوقت الماضي كانت هناك أفواج سياحية ولكن قليلة جداً.
- أمّا الآن فلا يوجد عمل للمرشد السياحي.
- س3: هل تقوم باستخدام الوسائل السمعية والبصرية كأداة توضيحية للسائح عند زيارة المواقع السياحية؟
- لا توجد أي معدات أو أدوات والسبب راجع إلى قلة الموارد المادية، كما أنّه لا يوجد دعم من أي مؤسسة أو هيئة حكومية كانت أو خاصة.
- س4: من وجهة نظركم هل يعد عدد العاملين بمهنة الإرشاد السياحي كاف في الوقت الحاضر والمستقبل؟
- وفي الوقت الماضي كان يوجد للمرشد السياحي عمل، ولكن بنسبة قليلة نظراً لعدم اهتمام البلاد وسياستها بالسياحة، كما أنّ اعتماد الدولة الكامل على إيرادات النفط، مع وجود أفواج سياحية ليست بالكثير، كما أنّ هناك مشكلة السكن حيث أنّه لا يوجد فنادق كثيرة وخاصة بمدينة طرابلس، وكذلك أسعار تذاكر الطيران كانت باهضة الثمن بالمقارنة بالدول الأخرى، كما أنّ تقصير الشركات الليبية بالتعاقد مع
- الشركات الأجنبية، وعدم وجود مصداقية بين الوكالات السياحية، وبخاصة الحكومية منها والتي تعتمد عليها الدولة.
- س5: ما هي الشروط والمواصفات التي وضعت لتنظيم مهنة الإرشاد السياحي؟
- أن يجيد اللغات الأجنبية.
- حسن الخلق.
- له التزام بأوقات العمل.
- المصداقية وحب المهنة.
- سرعة البديهة والتصرف في الأوقات الصعبة بحكمة.
- س6: هل تقوم الوزارة بالتفتيش و الرقابة على أعمال ومهنة الإرشاد السياحي؟
- لا تقوم الوزارة بأي أعمال تفتيش أو متابعة واهتمام.
- س7: هل توجد لديكم رابطة أو اتحاد لتحقيق مطالبكم المهنية؟
- لا توجد أي رابطة أو جمعية للمرشدين داخل طرابلس.
- د - نتائج المقابلة الشخصية مع مسئول الإرشاد بوزارة السياحة.
- س1: هل تعمل الوزارة على توجيه وتشجيع أبناء المجتمع المحلي في مناطق الجذب للعمل في مهنة الارشاد السياحي؟

- نعم، وذلك من خلال الدورات التدريبية لتأهيل وإعداد المرشدين السياحيين.
- س2: ماهي مبادرات الوزارة للتنسيق مع مؤسسات التعليم العالي والفني والتطبيقي لتشجيع التعليم السياحي والإرشادي؟
- هناك تنسيق بين وزارة السياحة والمعهد الوطني للإدارة لإعداد دورات تدريبية لعدد (30) مرشداً سياحياً من فئة ( أ )، و( ب ) في مجال الإرشاد السياحي.
- كما قامت الوزارة بالتعاون والتنسيق مع وزارة العمل والتأهيل لتدريب عدد (500) من الباحثين على عمل في مجال السياحي من خريجي الكليات والمعاهد السياحية.
- س3: هل قامت الوزارة بوضع تصنيف واضح لأنواع المرشدين السياحيين؟
- يصنّف المرشدون السياحيون إلى صنفين: الأول: مرشد سياحي فئة ( أ ) وهو الذي يزاول هذه المهنة في جميع أنحاء ليبيا.
- الثاني: مرشد سياحي فئة ( ب ) وهو الذي الذي يزاول المهنة في منطقة محدّدة.

#### الخاتمة:

إنّ نشاط الإرشاد السياحي من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدول المستقبلية للسياحة، نظراً للدور البارز للمرشد السياحي في نجاح الجولات السياحية

- وإعطائها طابعاً ثقافياً يرتكز على معرفة معلومات وحقائق تثري ذاكرة السائح وثقافته العامة؛ لتشكل بذلك صورة متكاملة تجمع بين المشاهد الحية والمعلومات الموثقة والصحيحة، لذا فمهنة المرشد لا تقتصر على مرافقة السياح وإرشادهم إلى الأماكن السياحية المهمة، والمعالم الأثرية والتاريخية والمتاحف وإعطائهم معلومات عنها فحسب، بل تسهم إلى درجة كبيرة في عكس صورة إيجابية أو سلبية عن بلاده. لذلك فالمرشد السياحي يعد واجهة للبلاد؛ نظراً لأنه يعد بمثابة الوسيلة الإعلامية المتحركة التي تساعد في الترويج غير المباشر للبلاد من خلال تعامله مع السياح والمعلومات التي ينقلها إليهم. وعلى هذا الأساس إمّا أن يصل إلى هدفه المرجو، وبالتالي نجاح مهمته وكسب ثقة الزائرين الذين يبدون استعدادهم لمعاودة الزيارة، ويروجون للبلد المضيف، وإما أن تكون النتيجة سلبية ويفقد ثقة الزائرين. وعليه فمن خلال ماسبق نصل إلى النتائج الآتية:
- 1- إنّ أغلب الوكالات السياحية الموجودة لا يوجد بها متخصص في الإرشاد السياحي. ومن شروط الوكالات أنّ المرشد السياحي يمتلك
  - العديد من اللغات فقط دون النظر إلى إدراكه ووعيه ودراساته للسياحة، أو تخصص الإرشاد، رغم أنّ من المستندات المطلوبة من قبل وزارة السياحة لمنح ترخيص مزاوله مهنة الإرشاد السياحي وجود الكفاءات والمؤهلات المتخصصة في المجال السياحي وتنمية قطاع السياحة .
  - 2- إهمال هذا الجانب من السياحة، والذي يعد الركيزة الأساسية في تنمية السياحة في ليبيا، والدليل ما توصل إليه البحث بأنّ لا يوجد مرشد متخصص في الإرشاد السياحي.
  - 3- إنّ الأخلاق هي الأساس لنهضة الأمم و تقدمها ورفعتها.
  - 4- بيان مهنة الإرشاد السياحي تقوم على قواعد عامة تحدها لوائح وأنظمة وقوانين مزاولتها.
  - 5- إنّ المعنى المهم لصفات مهنة الإرشاد السياحي تقوم على مجموعة من المعايير التي يستخدمها المرشد السياحي لمرجع يرشد سلوكه أثناء أدائه الوظيفي.
  - 6- إنّ للإرشاد السياحي أنواع متعدّدة، وذلك حسب طبيعة وهدف الرحلة.

- وليبيا تمتلك مقومات طبيعية وبشرية  
يمكن أن توظف لجميع أنواع الإرشاد  
السياحي.
- 7- قلّه نشر الوعي السياحي في جميع  
وسائل الاتصالات من تلفاز وإذاعة  
وصحافة؛ بهدف توجيه عناية  
المواطنين للمحافظة على البيئة،  
ومستوى النظافة في المناطق  
السياحية.

#### التوصيات:

- 1- تعزيز دور المرشد السياحي في ليبيا  
باعتباره إحدى الركائز الأساسية  
لنجاح قطاع السياحة، فالترام المرشد  
السياحي بها دليل على قيمته في  
المجتمع.
- 2- مراعاة المرشد السياحي لأداب  
التعامل مع السياح، وذلك من خلال  
التحلّي بخلق الذوق الحضاري في  
مهنته.
- 3- أمانة المرشد السياحي في عمله من  
خلال المحافظة على مستوى الأداء  
الجيد أثناء مزاولته لمهنة الإرشاد  
واحترامه للعادات والتقاليد الاجتماعية  
والخصوصية العائلية التي تميز  
المجتمع.
- 4- أهمية التزامه بخلق الصبر واعتباره  
من أهم السمات التي يتوجب على  
العاملين فيها مراعاتها وتعامل المرشد  
السياحي مع السياح بعدل ومساواة  
وعدم التمييز بينهم.
- 5- العمل على زيادة المعرفة لدى الأفراد  
و الجماعات والالتزام بالضوابط  
والقوانين التي تعرضها الدولة على  
القاصدين إليها.
- 6- ضرورة الاهتمام من قبل وزارة  
السياحة في ليبيا بهذا التخصص،  
ويجب المسارعة في تنمية المرشد  
السياحي في ليبيا.
- 7- علي وزارة السياحة في ليبيا الاهتمام  
الشديد بالسياحة، وذلك بإنشاء معاهد  
وكليات لتدريس مهنة الإرشاد السياحي  
الذي يعد الركيزة المهمة في التطوير  
والنهوض بالسياحة المتميزة.

#### هوامش البحث ومراجعته:

- 1- خالد مقابلة، فن الدلالة السياحية، دار  
وائل للنشر، عمان، 2000، ص 20.
- 2- أحمد الطاهر، تنظيم وإدارة المنشآت  
السياحية، المكتبة العربية الحديثة،  
1988، ص 25.

- 3- عصام حسن العبيدي، الدلالة والإرشاد السياحي، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 15.
- 4- غسان برهان، الدلالة والإرشاد السياحي علم وفن، دار الزهران للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 30.
- 5- مثنى طه، الإرشاد السياحي، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 44.
- 6- خالد مقابلة، فن الدلالة السياحية، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2003، ص 21.
- 7- مثنى طه، الإرشاد السياحي، مرجع سابق، ص 42.
- 8- غسان برهان، الدلالة والإرشاد السياحي علم وفن، مرجع سابق، ص 75.
- 9- غسان برهان، الدلالة والإرشاد السياحي علم وفن، مرجع سابق، ص 80.
- 10- محمد حافظ حجازي، إدارة المنظمات الفندقية، الدار الدولية للنشر، القاهرة، 2004، ص 48.
- 11- مثنى طه، الإرشاد السياحي، مرجع سابق، ص 69.
- 12- خالد مقابلة، فن الدلالة السياحية، ط2، مرجع سابق، ص 70.
- 13- أحمد الطاهر، تنظيم وإدارة المنشآت السياحية، مرجع سابق، ص 50.
- 14- مثنى طه، الإرشاد السياحي، ط1، مرجع سابق، ص 90.
- 15- خالد مقابلة، فن الدلالة السياحية، مرجع سابق، ص 89.
- 16- محمد حافظ حجازي، إدارة المنظمات الفندقية، مرجع سابق، ص 102.
- 17- خالد وليد، المرشد في الأمن والسلامة، ط1، الوراق للنشر، عمان، 2004، ص 60.
- 18- غسان برهان، الدلالة والإرشاد السياحي علم وفن، مرجع سابق، ص 90.
- 19- عصام حسن العبيدي، الدلالة والإرشاد السياحي، مرجع سابق، ص 80.
- 20- خالد وليد، المرشد في الأمن والسلامة، مرجع سابق، ص 66.