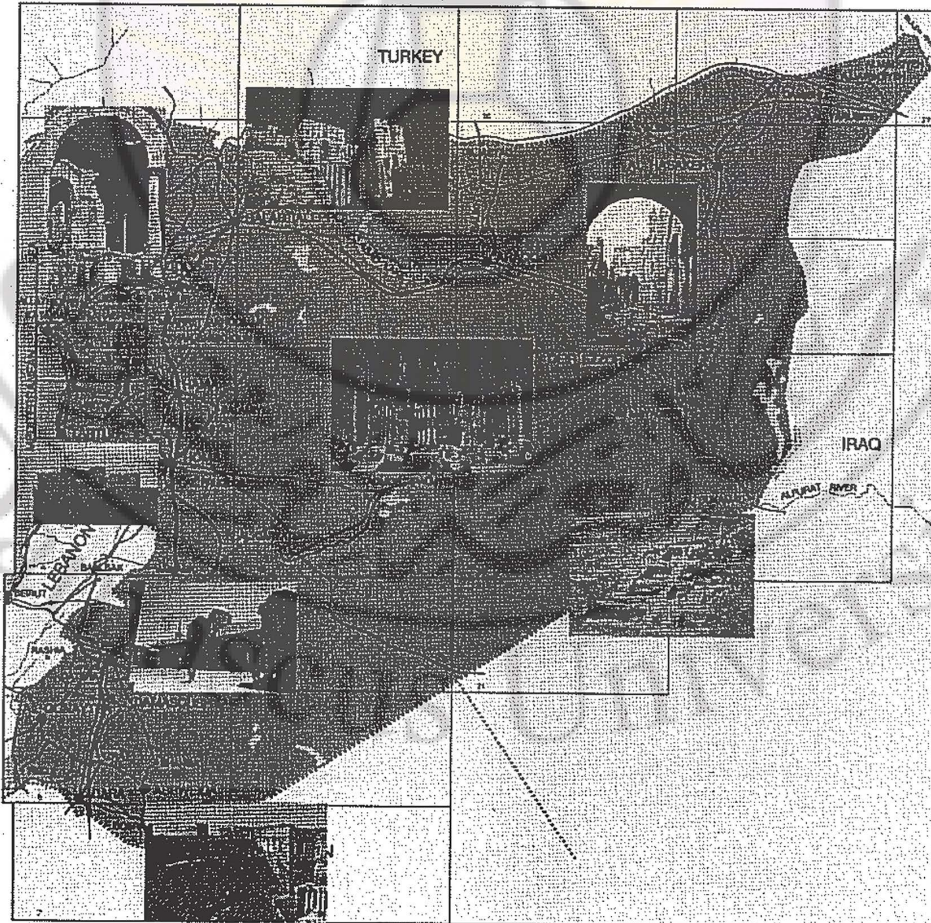


جامعة دمشق
كلية السياحة

مبادئ الإرشاد السياحي /١/



مبادئ الإرشاد السياحي-1

الدكتور : عماد الدين عساف



أنماط السياحة

يمكن أن تقسم الأنماط السياحية بشكل عام حسب الآتي:
أولاً: تقسيم السياحة وفقاً للعدد:

1. سياحة فردية: حيث يقوم بها أفراد يمكن أن يكون شخص واحد أو عدة أشخاص على أن لا يتجاوز عددهم 15 شخص، وفي كثير من الأحيان تكون غير منظمة، ويقوم بها مجموعة صغيرة من الأشخاص بزيارة بلد أو مكان معين.
2. سياحة جماعية: وهي سياحة للأفواج أو المجموعات السياحية حيث تقوم الشركات أو منظمي الرحلات الشامل بتنظيم وترتيب هذه الرحلات بشكل مسبق وقبل وقت كافٍ بعد الاتصال بالشركات في أماكن المقصد السياحي وبعد ذلك تخرجها في السوق من خلال بروشورات أو أي وسيلة دعائية أخرى، مثل الرحلات التي يقوم بها عدد من السياح في سورية لمدة 7 أيام أو أكثر، أو جولات حرة للقاهرة لمدة 5 أيام أو لزيارة منتجعات البحر الأحمر.

ثانياً: تقسيم السياحة وفقاً للغرض وتشمل:

1. سياحة العمل المؤقت: تنتشر في أوقات الركود والكساد الذي يصيب بعض الدول وازدهار في دول أخرى، حيث ينتقل السائح إلى مكان آخر أو دولة أخرى لغرض العمل المؤقت.
2. قضاء الإجازات الترفيهية: يعتبر من أهم أنماط السياحة شيوعاً في كافة الدول، وهذا النوع مرتبط بأوقات الإجازات مثل إجازات نهاية الأسبوع أو الإجازات الصيفية أو الأعياد الدينية.



3. سياحة الصحة والعلاج: يقوم بها السائح من أجل العلاج من بعض الأمراض المرتبطة بالمكان الذي يعيش فيه مثل مرض الروماتيزم وغيره، إضافة إلى أن بعض الأشخاص يذهبون للعلاج في دول متقدمة في المجال الطبي وهناك مقومات لتوفر السياحة العلاجية منها:

- توفر جو صحي نقي.
- توفر مصحات ومستشفيات وكادر طبي وعلاجي جيد.
- توفر المياه المعدنية والكبريتية.
- توفر طهاة جيدين لتقديم الطعام الخاص للمرضى.
- توفر الخدمات السياحية المساعدة مثل المترجمين ووسائل الاتصالات.

4. سياحة التعلم والتدريب: حيث يسافر البعض بغرض الدراسة والتعليم في بلاد متقدمة في مجال العلم والصناعة والاقتصاد بغرض التزود من العلم أو لغرض حضور دورات تدريبية وتعليمية تساعد في مجال عمله، أو بغرض تعلم اللغات المختلفة مثل الانكليزية والفرنسية والعربية.

5. السياحة الرياضية: هذه السياحة تعتبر قديمة مثل رحلات الصيد وفي الوقت الحاضر أصبحت سياحة لصيد الأسماك أو ركوب اليخوت أو ركوب الخيل. كما ونجد أن كثير من الدول تتنافس لإقامة مباريات لكأس العالم أو دورة الألعاب الأولمبية وذلك للحصول على المكاسب التي تحققها من خلال الجمهور الذي يهتم بمتابعة هذه التظاهرات من خلال الشركات التي تحرص على رعاية هذه البطولات من أجل الترويج إلى سلعها المتعددة.

6. سياحة زيارة الآثار والأماكن التاريخية: تتمثل في زيارة آثار وأماكن أثرية وتاريخية لما لها من اهتمام بالغ بالنسبة للسائح، ويعتبر هذا النوع من السياحة بالغ الأهمية بسبب تدفق أعداد ضخمة من السياح للبلد الذي يزورونه ويتميز سياح هذا النمط بسوية ثقافية عالية.

7. سياحة المؤتمرات والاجتماعات: تطور هذا النمط بشكل كبير في الآونة الأخيرة بسبب انتشار ظاهرة المؤتمرات والاجتماعات لرجال الأعمال والشركات الكبيرة،

إضافة إلى تعدد المنتديات الثقافية والعلمية، وخصص لهذا النمط السياحي العديد من قاعات المؤتمرات في معظم الفنادق والمطاعم حيث تم تجهيزها بالأجهزة السمعية والبصرية التي يحتاج إليها هذا النمط، ومن الدول المشهورة عالمياً بهذا النوع من السياحة سويسرا وهولندا وأمريكا وقطر.

8. سياحة ثقافية: وهي لزيارة الندوات والدورات الثقافية والمعارض والمسابقات الثقافية مثل مسابقات الشعر والمسرح والموسيقى والتي تقدم في البلد الذي يقيمها مثل مهرجان بابل في العراق ومهرجان كان للسينما العالمية، ومهرجان دمشق للسينما.

9. الاهتمامات الخاصة: وتشمل سياحة الكرنفالات وأعياد الميلاد والقومية، وسياحة الحفلات الموسيقية وحفلات الأوبرا أو لزيارة مكان معين لغرض تخفيف الوزن.

ثالثاً: تقسيم السياحة وفقاً للعمر وتشمل ما يلي:

1. سياحة الصغار: ويتعلق بالمرحلة العمرية من 7-14 سنة وهي مرحلة تعليمية يتم خلالها الأطفال باكتساب معارف ومهارات وسلوكيات معينة.

2. سياحة الشباب: يتعلق بالمرحلة العمرية بين 15-25 سنة وتتميز بالبحث عن الحياة الاجتماعية أو الاختلاط بالآخر والاعتماد على النفس، ويتنشر هذا النوع من السياحة في أمريكا.

3. سياحة الناضجين: وتتضمن المرحلة العمرية من 26-55 سنة وهي سياحة للاسترخاء والمتعة والهروب من جو العمل الروتيني.

4. سياحة المتقاعدين: وهي سياحة للمتقاعدين وكبار السن، وتتميز بارتفاع أسعارها وتقديم أفضل الخدمات السياحية وأفضل أنواع الإقامة والنقل، كما وتتميز هذه الرحلات بأنها تمتد لفترات طويلة تتراوح بين أسبوعين إلى شهرين.

رابعاً: تقسيم السياحة وفقاً لمدة الإقامة وتشمل ما يلي:

1. سياحة موسمية: وهو مرتبط بموسم معين أي قضاء السائح في مكان ما لموسم معين، أي أن فترة الإقامة تتراوح من شهر إلى ثلاثة شهور، مثل زيارة السياح

الكنديين الذين يعيشون في شمال الولايات المتحدة والذين ينتقلون في موسم الشتاء

البارد إلى الولايات الجنوبية التي تمتاز بجو دافئ بعيداً عن الثلج والعكس صحيح، وكذلك بالنسبة لمواطني دول الخليج العربي الذين ينتقلون في موسم الصيف إلى البلدان التي يكون جوها أكثر اعتدالاً .

2. سياحة الأعياد ونهاية الأسبوع: وهي عادة تستغرق أيام محددة من يومين إلى أسبوع يقضيها السائح ضمن برنامج معين معد مسبقاً وتكون غالباً في نهاية الأسبوع أو في مناسبات وطنية أو أعياد قومية.

3. سياحة عابرة: وهي سياحة عابرة تكون أثناء انتقال السياح بالطرق البرية عن طريق الحافلات السياحية، أو سياحة عابرة تحصل أثناء الانتقال بالطائرات عندما يكون المسافر مضطراً للتوقف في منطقة وسط بين مكان إقامته والمكان الذي يريد الذهاب إليه.

خامساً: تقسيم السياحة وفقاً للجنسية وتشمل ما يلي:

1. سياحة الأجانب: وتتضمن جميع الأجانب ما عدا مواطني أهل البلد، وتنظم الشركات السياحية برامج خاصة لجذب السياح الأجانب بما يتلاءم مع أذواقهم ورغباتهم ومثال على هذه السياحة زيارة الأفواج السياحية من الدول الأوروبية إلى سورية.

2. سياحة المقيمين خارج البلد: هي سياحة المهاجرين إلى الوطن الأم، حيث يصبح لدى هؤلاء المواطنين المقيمين في بلد الاغتراب حنين إلى بلدهم وأهلهم، فيتم تنظيم سفرات سياحية لهم لغرض زيارة الوطن الأم.

3. سياحة مواطني الدولة: وهي سياحة داخلية والتي تنظم لمواطني الدولة لزيارة أماكن أثرية وتاريخية وحضارية في بلدهم نفسه.

سادساً: تقسيم السياحة وفقاً للمناطق الجغرافية وتشمل ما يلي:

1. سياحة داخلية: وهي انتقال الأفراد داخل البلد نفسه وبحاجة هذا النوع من السياحة إلى خدمات متنوعة وأسعار متنوعة وتشجيعية لمواطني البلد.

2. السياحة الإقليمية: وهي سياحة بلاد الجوار التي تشكل مع البلد المضيف إقليماً جغرافياً أو تجمع اقتصادي أو ديني أو اجتماعي معين مثل الاتحاد الأوروبي، الدول العربية، إقليم بلاد الشام... الخ.

3. سياحة خارجية: وهي انتقال السياح الأجانب إلى بلد ما، ويحتاج هذا النوع من السياحة إلى توفر الخدمات السياحية وتطور البنية التحتية وتوفير الأمن والاستقرار واحترام السياح وثبات القوانين وانخفاض الأسعار.

سابعاً: تبعاً لمسافة السفر وتشمل:

- مسافة حتى 50 كم.
- مسافة من 50-100 كم.
- مسافة أكثر من 100 كم.

ثامناً: تبعاً لواسطة النقل وتشمل:

- جوي.
- بري.
- بحري.

تاسعاً: حسب اتجاه السفر وتشمل:

- السياحة تأتي من خارج حدود البلد المضيف إلى داخل حدوده.
- السياحة التي تنطلق من داخل الدولة إلى مكان خارج حدودها.

أنواع السياحة في سورية

السياحة الثقافية في سورية:

عندما يتحدث العالم عن التراث الحضاري، والذي يمثل ركناً هاماً من أركان السياحة الثقافية، فإن تاريخ سورية يمثل عنصراً تنافسياً وعامل جذب فريد على مستوى العالم. تتمثل بوجود أقدم الحضارات وأقدم المدن وأقدم الثقافات وأهدت للعالم العديد من مقومات التراث الحضاري والإنساني والثقافي ابتداء من الانتقال من حياة الصيد إلى

الزراعة وتشكيل أوائل المدن والممالك والحضارات مروراً باختراع الأبجدية والنوتة الموسيقية وغيرها. ومن أسف توجد مجموعة من المحددات التي تؤثر سلباً على نمو منتج السياحة الثقافية في سورية والتي تتمثل بشكل خاص بما يلي :

محددات نمو منتج السياحة الثقافية في سورية:

- قصور طرق العرض السياحي الثقافي السوري يحرمها من تعظيم المنتج الثقافي وبالتالي من قوة جذب هذا النمط، ذلك أن السائح الذي ينشد المعرفة الثقافية والتعمق فيها سواء القديمة أو المعاصرة ويحرص أن تكون من خلال إطار متكامل يشمل جوانب عديدة بحيث يدخل فيها على سبيل المثال البعد الإنساني المتمثل في مواطني المقصد السياحي والتقاليد والعادات وأسلوب الحياة في ذلك المقصد.
- وهذا الأمر غير متوفر بشكل كاف في طرق عرض المنتج السياحي الثقافي السوري ، حيث أنه يقتصر على عرض المواقع الأثرية من آثار لمدن قديمة وقلاع دون التطرق بشكل عام للعامل الإنساني والحضارة البشرية والتي يمثل العنصر الأساسي في تشكيل هذه الحضارة ضمن البرامج المقدمة إلى السائح.

ولابد لنا من القيام بالاجراءات التالية من أجل تعظيم منتجنا الثقافي:

- التعريف الكافي بالموجودات والمقتنيات الأثرية في المتاحف والأماكن الأثرية والتي تفرد بها سورية ضمن البرامج السياحية المقدمة إلى السائح حتى يتسنى له معرفة القيمة الحضارية للمكان الذي سيزوره.
- التعريف الكافي بالمباني الأثرية والتي تشكل تحفاً معمارية، وضرورة السعي إلى صيانتها وعرضها بالطريقة الأمثل في البرامج السياحية.
- التعريف الكافي بالحرف والصناعات اليدوية التي تشكل جزءاً أساسياً في السياحة الثقافية.
- التعريف الكافي بدور الثقافة والصروح الحضارية من مسارح ودور سينما وفرق فلكلورية ومراكز ثقافية عند عرض المنتج الثقافي السوري.

• التعريف الكافي بالمهرجانات الثقافية والفنية القائمة، واحداث المهرجانات الثقافية والفنية الأخرى التي من الممكن أن تمثل عنصر جذب للسياح وإدراجها ضمن أجندة سياحة ثقافية سنوية.

السياحة الدينية:

يخرج الملايين من السائحين من كثير من دول العالم متوجهين إلى عدد من المقاصد السياحية التي ترتبط بالأديان السماوية أو تتواجد بها أماكن مقدسة أو لحضور مناسبة دينية. وتأتي سورية ضمن هذه الدول التي يوجد فيها هذه الأماكن سواء كانت إسلامية أو مسيحية وبالتالي يجب التعريف بهذه الأماكن وعمل برامج سياحية يراعى فيها توقيت المناسبات الدينية وأماكنها.

السياحة العلاجية الاستشفائية:

تشكل البنايع الكيريتية المتنوعة والمتواجدة في العديد من المناطق الطبيعية إضافة إلى العديد من الأطباء المتخصصين في مختلف الاختصاصات أساس للسياحة العلاجية والاستشفائية التي يقصدها السياح إما للاستحمام أو للاستشفاء من بعض الأمراض.

ولم تعد السياحة العلاجية مقتصرة على وجود المياه الكيريتية والمعدنية فحسب بل تعدتها إلى الهروب من المدن إلى المناطق الطبيعية، وكذلك دخول المصحات لإنقاص أو زيادة الوزن أو للخضوع لعمليات التجميل ومعالجة الأسنان والعيون وإجراء بعض العمليات المتخصصة إلى آخر ذلك.

وتتميز سورية بوجود كل المقومات لتنشيط هذا النمط السياحي، ونجده يجذب العديد من السياح من البلدان المجاورة ودول الخليج العربي لإجراء عمليات التجميل وعمليات تصحيح البصر وعمليات القلب المفتوح ومعالجة وتقويم الأسنان، للثقة الكبيرة والخبرة التي يتمتع بها الطبيب السوري.

كل هذا وكما أسلفت سابقاً يمكن أن يكون نواة لتأسيس سياحة علاجية أو استشفائية في المستقبل، والجدير بالذكر أن هذا النوع من السياحة واحد من أكثر الأنواع المرتفعة في الإنفاق السياحي.

السياحة الترفيهية:

تعتبر السياحة الترفيهية أكبر دافع من دوافع السفر من بين كل الأنواع السياحية، إلا أنه بسبب ندرة وجود المنتجعات الترفيهية المناسبة وعدم تنوعها يعتبر من أكبر المحددات للسياحة الترفيهية، وتتمتع سورية بوجود العديد من المدن الساحلية والشواطئ والمناطق الجبلية والسهول التي تشكل أساس السياحة الترفيهية.

السياحة الرياضية:

لم تعد الرياضة نشاط اجتماعي وترفيهي وحسب بل إنها تعدتها لتصبح واحدة من أهم الأنشطة الاقتصادية على مستوى العالم. ويكفي ذكر الأولمبيادات والمونديالات والبطولات القارية في مختلف الرياضات وسعي العديد من الدول للظفر بتنظيم هذه البطولات. وتدفع العديد من المشجعين للسفر لتشجيع فرقهم وأبطالهم الذين يمثلونهم في تلك البطولات لندرك أهمية السياحة الرياضية.

سياحة المعارض والمؤتمرات:

تطور هذا النوع من أنواع السياحة في سورية بشكل كبير في السنوات العشر الأخيرة وخصوصاً بعد افتتاح أرض المعارض يكاد لا يخل أسبوع إلا وفيه معرض أو مؤتمر ولكن يجب تعميم هذه التجربة على كافة المحافظات السورية.

سياحة الحوافز:

تقوم سياحة الحوافز أساساً على قيام الشركات والمؤسسات في الدول المتقدمة بمكافأة المجموعة المتميزة من الموظفين والعاملين لديها بتنظيم رحلة لهم على أعلى مستوى لتكون

بالنسبة لهم رحلة العمر. وتتمتع سورية بكل المقومات لتكون واحدة من أهم المقاصد لسياحة الخوافز.

سياحة رجال الأعمال:

مع الانفتاح الاقتصادي الذي حصل في سورية في الآونة الأخيرة ازداد عدد السائحين من رجال الأعمال وازدادت الحاجة لتوفير أماكن الإقامة المناسبة والتسهيلات والخدمات المرافقة لهم.

سياحة المغامرات:

ويمكن أن نصنف سياحة السفاري ضمن المغامرات وهو نوع من أنواع السياحة الذي ازداد الطلب عليه في الآونة الأخيرة الذي يمثل ارتياد الأماكن والمناطق الخطرة من تسلق الجبال وركوب الأمواج.

السياحة بدوافع عائلية:

هناك العديد من المغتربين السوريين في مختلف أنحاء العالم يرغبون بزيارة بلدهم مصطحبين أفراد أسرهم ليتعرفوا على بلدهم الأم وليسترجعوا ذكريات الطفولة والشباب.

سياحة كبار السن:

أدت الرعاية الصحية في الدول المتقدمة إلى ارتفاع متوسط عمر الفرد وفي نفس الوقت فقد تراجع الإقبال على الزواج، كما برز اتجاه العائلات إلى الاكتفاء بطفل واحد أو عدم الإنجاب، ونتيجة لذلك من المتوقع أن يصل عدد كبار السن إلى حوالي 20% من إجمالي تعداد السكان في الدول المتقدمة بحلول 2020، ونظراً لأن هذه الشريحة تمتلك مدخرات عالية ويحصلون على معاشات تقاعدية بالإضافة إلى توفر وقت الفراغ لديهم، لذا يتوجب الاهتمام بهذه الشريحة وتوفير المقاصد السياحية التي هي بحاجة لها.

سياحة الاهتمامات الخاصة:

تبادل حضاري، التصوير والرسم، برامج شهر العسل، مشاهدة الطيور.
وفيما يلي نقدم تعريف المكان أو الموقع السياحي، وكذلك العلاقة بين الموقع السياحي
وأوضاع الطلب السياحي:

المكان السياحي:

وهو الموقع الذي يشكل هدفاً سياحياً بسبب جذبه للسياح، ويجب أن تتوفر فيه الأمور
التالية:

1. أن يكون مشوقاً للسياح.
2. سهل البلوغ والوصول إليه.
3. يحتوي على خدمات سياحية وتجهيزات ملائمة للإيواء والخدمات الأخرى التي
يتطلبها السائح.

ويمكن تقسيم الأماكن السياحية بحسب المشوقات وعوامل الجذب التي تتوفر فيها إلى:

1. أماكن تعتمد على الطبيعة كالمصايف والمشي ومراكز ممارسة الرياضة والأماكن
الصحية والعلاجية وينابيع المياه المعدنية ومراكز الاستشفاء المعروفة بـ SPA.
2. أماكن أثرية وتاريخية وثقافية ودينية مقدسة.
3. أماكن تعتمد على المواصلات موانئ بحرية وجوية ومحطات للقطارات.
4. أماكن اقتصادية معارض وأسواق دولية.
5. أماكن تمتاز بأهمية سياحية كالعواصم ومراكز المنظمات الدولية، وهناك أماكن
تجمع كافة الخواص المذكورة أعلاه.

الموقع السياحي: وأوضاع الطلب السياحي:

وهو يعني السائح أو مجموعة من السياح الذين يندفعون للسياحة ويتوجهون إلى المكان
السياحي ويتحدد الطلب بحجمه وتوزيعاته واحتياجاته والمؤثرات التي تتحكم به وهو
يدرج في النواحي الثلاثة الآتية:

1. حجم الطلب أي عدد السياح وفترة مكوثهم وشكلها.
2. التقييم للفوائد المباشرة وغير المباشرة والتي يجنيها البلد من السياحة.
3. مصدر الطلب ودوافع الزيارة والمؤثرات على الطلب.

تقنية الدلالة

مقدمة عامة لمهنة الدليل السياحي:

إن كلمة دليل هي فرنسية الأصل ثم استعملت باللغة الانجليزية وتعني أن تري شيئاً ما لشخص وتوجهه إلى مكان معين وتعني هذه الكلمة أيضاً أن تنظم بحريات الأحداث. ويستعمل تعبير (يدل) هذه الأيام ليحدد عمل الشخص الذي يقابل أناساً (السياح) هم غرباء في مكان الزيارة، ويريههم كل ما من شأنه أن يكون ممتعاً لبعض منهم أولهم جميعاً، ويعرف هذا الشخص بشكل عام باسم الدليل.

ويسافر الناس بشكل عام إلى أماكن غير معروفة لهم، وذلك نتيجة لدوافع مختلفة، منها على سبيل المثال القيام بأعمال تجارية، ويقابل هؤلاء شركاءهم لمساعدتهم، ويهدف هذا النوع إلى الكسب المادي بشكل مباشر أو غير مباشر.

ويسافر الغالبية العظمى من السياح دون أن تكون لهم علاقات شخصية مع الآخرين في أماكن متعددة من العالم، وفي سبيل تحقيق هذه الغاية يجب أن يكون هناك منظم الرحلات الذي يؤمن للسياح برامج تحتوي على أماكن المتعة (المشوقات)، وكذلك الدليل السياحي الذي يقوم بتزويدهم بالمعلومات، كما ويرافقهم ويساعدهم في مكان غير مألوف بالنسبة لهم، وهكذا فإن عمل الدليل يشمل:

1. مقابلة السياح لدى وصولهم المكان الذي يقصدونه.
2. مرافقتهم سراً على الأقدام أو بواسطة حافلة سياحية (بولمان سياحي).
3. يريهم أماكن المشوقات الأثرية والسياحية حسب البرنامج.
4. يعطي شرحاً ومعلومات عن كافة النواحي في البلد المزار.
5. وعلى الدليل أن يتحاشى الروتين المكرر في العمل والإجابات المتكررة التي تجعل مجموعته السياحية في سبات، وهنا يتبين لنا أن الدليل عليه إعطاء بعض المعلومات الإضافية لا يتوقعها السياح، وخاصة في أثناء سير الحافلة السياحية في طريق غير مشوق، وكذلك اختيار المكان الصحيح للوقوف (استراحة)، ومن هنا نرى أن إيجاد رد الفعل الإيجابي لدى السياح هو بالتأكيد عمل يتميز بالدهاء ويضاف إليه سرعة البديهة وتجربة طويلة لا بأس بها.

ومن واجبات الدليل أن يبقى دائماً هادئ الأعصاب وعليه أن لا يؤخذ بالمفاجآت، والدليل المحترف من خلال تجاربه يمكنه أن يلتزم بالصعوبات قبل وقوعها في بعض الأحيان وذلك من خلال تجاربه التي تضيف عليه الصبر والتحمل ونوعاً من الدهاء وهذا كله من شأنه مساعدة الدليل ليضيف على السياح شعوراً بأن كل شيء يمر على ما يرام. وعلى الدليل تذليل الصعوبات وحل المشاكل إن وجدت بين السياح تاركاً الحكم لمنطق العقل بعيداً عن العواطف في محاكمة الأمور وتذليل الصعوبات الناشئة عن قصد أو غير قصد. فما هو تعريف الدليل السياحي؟

تعريف الدليل السياحي:

1- تعريف الدليل السياحي السوري:

هو الشخص المرخص له بموجب أحكام المرسوم التشريعي رقم /54/ تاريخ 2002/9/8 والذي يقوم بمساعدة السياح ومرافقتهم وإرشادهم إلى مرافق البلاد وآثارها ومؤسساتها ومجالاتها الجديرة بالزيارة، ويكون مسؤولاً عن تقديم جميع الشروحات المعتمدة في هذا المجال. كما ويجب أن يتمتع الدليل بالمعرفة والثقافة العامة الضرورية المرتبطة بمجالات اهتمام السياح الاجتماعية والثقافية والفنية والاقتصادية وغيرها. بموجب المادة 1/1 والمادة 2/2 من المرسوم التشريعي رقم /54/ لعام 2002.

2- تعريف الدليل السياحي في لبنان:

الدليل السياحي: هو الشخص الحائز على إجازة دليل ويقوم مقابل بدل محدد بأعمال مرافقة السياح والمسافرين وإرشادهم في المعالم الأثرية والتاريخية والطبيعية والمتاحف وفي الأماكن ذات الأهمية السياحية ويقوم أيضاً بشرح وإعطاء المعلومات التاريخية والأثرية وشرح ما يتعلق بهذه المواقع بالبلاد. بموجب البند 1 من الباب الأول من المرسوم رقم 11576 لسنة 1997 الملحق رقم 7 تنظيم مهنة الأدلاء السياحيين.

3- تعريف الدليل السياحي الأردني:

الدليل السياحي: هو الشخص الذي يمارس أعمال إرشاد السياح ومرافقتهم لمختلف الأماكن السياحية والأثرية في المملكة وتزويدهم بالمعلومات عنها. بموجب المادة 2 من نظام رقم 34 لسنة 1998 نظام أدلاء السياح.

4- تعريف الدليل السياحي وفقاً للاتحاد العالمي لجمعيات أدلاء السياح

:WFTGA

الدليل السياحي: هو أي شخص مؤهل ويحمل إما رخصة دليل سياحي صادرة عن جهة رسمية، أو في أي منطقة لا يوجد بها جهة منوط بها إصدار رخص أن يكون قد تلقى تدريباً خاصاً يؤدي للحصول على مؤهل له علاقة بالدلالة السياحية من أية جهة مؤهلة سواء محلياً أو إقليمياً أو عالمياً، ويقوم بقيادة الزوار في تلك الدولة أو المنطقة بقصد تزويدهم بالمعلومات والشرح عن مواضيع لها علاقة بالتاريخ والآثار والمعلم الحضارية وأعمال الفن والتطور الثقافي والبيئة والأماكن ذات الاهتمام، وعلى العموم أي موضوع يؤدي لتسويق الدولة سياحياً.

مفهوم حمل شارة دليل سياحي:

على كل راغب بحمل شارة دليل سياحي عليه أن يعرف أهمية هذه الشارة، فهي تعطي حاملها صفة السفير الداخلي لبلده وشعبه، فالدليل السياحي هو الوجه الآخر للدبلوماسية الدولة؛ أي أن الجهود الدبلوماسية التي تبذلها الدولة عبر سفارتها وبعثاتها الخارجية، تعطى مصداقية أكبر وتكمل عبر جهود دليل سياحي مخلص وصادق في عمله إذا أحسن قيادة المجموعة السياحية أو مجموعة الضيوف أو الزائرين التي يقودها عبر الشرح العلمي والعملية لمختلف النشاطات الحضارية للشعب والدولة عبر التاريخ والعصور المتلاحقة والحاضر، وله تأثير في نفس المجموعة التي يرافقها أكبر من تأثير الصحافة ووسائل الإعلام المرئية أو المسموعة أو المقرؤة. بمجملها، كما أن مهارة الدليل تمكنه من إعطاء الحياة للمواضيع التاريخية التي سبق وأن درسها السائح أو الزائر القادم سواء في المدارس أو الجامعات، أو من خلال الكتب وذلك من خلال شمولية المعلومات وربطها بالواقع المعاش بأسلوب شيق، فتأثير الدليل السياحي في المجموعة السياحية أكبر من تأثير الأساتذة المحاضرين ورجال الدين المبشرين. وحتى في الأمور الفنية يستطيع الدليل السياحي إبراز جماليات وفتيات الآثار المعروضة في المتاحف بتفاصيلها الدقيقة وكذلك المنشآت القائمة كالمسارح والأعمدة وتيجانها والأفاريز والنقوش وغيرها...

والجدير بالذكر هنا أن حامل شارة الدليل السياحي يستطيع من خلال الامتيازات التي تمنحها له الدولة بالوصول إلى أماكن ومواقع ومقابلة أشخاص لا يستطيع غيره بنفس السهولة الوصول إليها. إن الدليل السياحي هو السفير، الصحفي، المعلم والخبير لكل زائر ضيف يرغب بالتعرف على حضارة بلدنا وأصالة شعبنا من خلال النقل الأمين لنبيض هذا الشعب وريث الحضارة وباني الحاضر والمستقبل. كما أن الدليل السياحي في نفس الوقت هو الجندي الوفي الذي يدافع بالكلمة والفكر عن مبادئ أمته ويوضح الأفكار ويصحح الانطباعات الخاطئة التي يمكن أن تكون عاقلة في أذهان بعض الزوار أو السياح وذلك من خلال الحنكة والذكاء في معالجة الأمور والأحداث، والتصرف بشكل راع ومسؤول واستخدام الدبلوماسية في الرد على تساؤلات السياح أو الزوار بشكل منطقي ومنهجي



موثق بما يعطي أفضل الصور، ويترك أحسن الانطباعات وبما يسهم بالتسويق الحقيقي والواقعي للبلد.

ومن هنا نطالب بضرورة الانتباه جيداً أثناء عملية اختيار المرشحين لحمل هذه الشارة إضافة إلى تقديم الرعاية والحماية والدعم لحاملي هذه الشارة.

الشروط اللازم توفرها في طالب الترخيص لممارسة مهنة الدليل السياحي:
أولاً: في سورية:

أ:

- 1- عربياً سورياً أو من هو في حكمه.
- 2- قد أتم الثانية والعشرين من عمره.
- 3- سالماً من الأمراض المعدية ومن الأمراض والعاهات التي تمنعه من أداء مهمته.
- 4- غير محكوم عليه بجرم يتنافى مع واجبات المهنة أو بجرم شائن.
- 5- حاصلاً على شهادة جامعية أو شهادة المعهد المتوسط الفندقية (علوم سياحية) أو مركز التدريب السياحي والفندقية (اختصاص سياحة) أو المعهد المتوسط للآثار أو المعاهد السياحية المعتمدة من وزارة السياحة.
- 6- مجيداً لإحدى اللغات الأجنبية على الأقل ومتقناً لمصطلحاتها الخاصة بعمله بموجب وثائق خاصة تثبت ذلك وتقبلها الوزارة.

ب:

يمكن قبول طلبات من لم يحققوا أحد الشروط الواردة في الفقرة 5/ في الحالات الآتية وبقرار من الوزير:

- 1- إذا كانوا يتقنون إحدى اللغات نادرة الاستخدام في سورية المبينة في التعليمات التنفيذية لأحكام المرسوم التشريعي رقم 54 لعام 2002 الصادرة بالرقم 124 تاريخ 2003/7/3.

- 2- إذا كانوا يجيدون إحدى اللغات الأجنبية وكانوا مرشحين للعمل أدلاء محليين لموقع محدد أثري أو سياحي.

3- إذا أثبت تميزهم في لغة أجنبية محددة ومعرفتهم الواسعة في مجالات الثقافة العامة الضرورية لعمل الدليل.

وبعد صدور القانون رقم 65 تاريخ 20/11/2002 الخاص بإحداث غرف السياحة واتحاد غرف السياحة السورية أصبح الانتساب إلى غرف السياحة إلزامياً للأدلاء السياحيين بموجب المادة الخامسة الفقرة 1- ح من هذا القانون.

ثانياً- في الأردن:

- 1- أن يكون أردني الجنسية واكمل العشرين سنة من عمره.
- 2- أن يكون غير محكوم عليه بجناية أو جنحة مخلة بالشرف والأخلاق العامة.
- 3- أن يكون حاصلاً على الدرجة الجامعية الأولى أو ما يعادلها أو دبلوم في خدمات أدلاء السياح من كلية معتمدة كحد أدنى.
- 4- أن يجتاز امتحان اللغة الأجنبية التي يتقنها وإلمامه بالمعلومات السياحية.
- 5- أن يجتاز امتحان الدورة التي تنظمها الوزارة.
- 6- أن يكون متفرغاً لممارسة مهنة الدليل ولا يجوز له مزاولة أي وظيفة أو مهنة أخرى بما في ذلك التجارة والسمرة.

الدليل وعمله:

نادراً ما يكون عمل الدليل عملاً دائماً مع الأخذ بعين الاعتبار بأن بعض مكاتب منظمي الرحلات الكبيرة بمقدورها أن توظف الأدلاء في مكاتبها وتكليفهم في أوقات الفراغ وخارج نطاق العمل الأساسي لهم بالترجمة مثلاً.

إن الدليل بشكل عام يعمل بشكل حر لدى منظم الرحلات سواء أكان واحداً أو عدة مكاتب، باستثناء المحاسن والمساوي التي تجلبها حرية العمل، عدم الارتباط في مكتب أو منظم رحلات واحد.

إن عامل المنافسة شديد وقائم بين الأدلاء السياحيين لأن كثيراً منهم يرغبون بالسفر ورؤية هذا العالم وخاصة إذا كان على نفقة المسافرين (السياح). ومن الصعوبة أن يعتمد الدليل على الدخل الذي تدره هذه المهنة فقط، فأجور الدليل تدفع عن فترة العمل الحقيقي فقط،

وهناك مصادر أخرى للدليل في الدخل، وهي للدليل الناجح حيث يحصل الدليل على شكر المجموعة السياحية على تقديم شروحاته العلمية وخدماته للمجموعة طيلة فترة إقامتها، ويرز هذا الشكر بالإكرامية له في نهاية الجولة.

وبشكل عام نرى أن عمل الدليل متشعب فالمشاركون في الرحلة بشكل عام ليسوا على سوية واحدة من الثقافة والعلم. وحتى التصرف تجاه الآخرين، ولكل سائح يزور بلداً جديداً له أفكاره وتوقعاته وأشياء يفضلها. وعلى الدليل أن يتغلب على هذا التناقض في التصرف والأفكار، وأن يعطي كل فرد منهم الانطباع أنه قد عومل وكأنه فرد أثناء إقامته، وليس مشاركاً في مجموعة سياحية، وأنه قد حصل على كل ما كان يفكر فيه. وفي نفس الوقت على الدليل أن يعامل جميع السياح على حد سواء بدون أفضليات لواحد معين. ومن هنا يتضح لنا أن عمل الدليل السياحي يتطلب خيلاً واسعاً ومرونة في التعامل.

صفات الدليل:

المقصود في صفات الدليل الصفات الفطرية والصفات التي يجب أن يكتسبها لتجعل من عمل الدليل عملاً ناجحاً مع الأخذ بعين الاعتبار بأنه لا يوجد إنساناً كاملاً ومن أهم الصفات التي يجب أن يتحلى بها الدليل:

1. الصفات الأخلاقية:

والمقصود أن يكون الدليل شريفاً في مواقفه تجاه عمله وتجاه السياح وعليه أن يعتبر نفسه في مكان ملائم لا هو أعلى ولا أدنى مستوى من العمل الذي يمارسه وأن يكون شريفاً في تعليقاته ولا يحاول تزيين ما يروقه من الحقائق أو يتجاهلها عمداً وعليه اعترافه بأخطائه، فكلنا معرض للوقوع بالخطأ، وعليه أن يحاول تصحيحها ما أمكنه وهذا من شأنه أن يبني جواً من الثقة بينه وبين مجموعته السياحية. إن اختصار فترة الزيارة أو إجراء التغييرات فيها بما يخدم الدليل يترك انطباعاً سيئاً لدى السياح، فهم قد دفعوا مبلغاً كبيراً من المال لقاء رغبتهم بالاستفادة منه والحصول على الفائدة لقاء ما دفعوا له.

وهذا يحدث فعلاً وبشكل خاص عندما يأخذ الدليل السياح إلى مخزن ما لبيع التذكارات، ليس لأنه موضع ثقة ويمتاز بجودة عالية لمنتجاته، ولكن لأنه يقدم العمولة الجيدة للدليل.

وفي أغلب الأحيان يجب الانتباه لذلك فإن معظم المشاركين في الرحلة لا ينصاعوا لمقترحات الدليل بل لأرائهم ورغباتهم، وعلى الدليل أن يتقبل ذلك برجاسة صدر ويستجيب لهم.

وعلى الدليل أن يكون وفياً في عمله وأن يلتزم بوعوده في مرافقة المجموعة التي سبق أن وافق على مرافقتها لمنظم الرحلات، حيث يصادف أن يجد عرضاً أكثر إغراء من مكتب آخر، وفي هذه الحالة على الدليل أن يتحاشى التملص من العرض الأول بأعذار واهية لأن ذلك يتعكس على سمعته وفرص عمله مستقبلاً.

وعلى الدليل أن يكون ذكياً ومجتهداً، لأن عمله يتطلب خلفية نظرية كبيرة وحفظ الأشياء عن ظهر قلب، وعليه وضع معلوماته النظرية في إطارها الصحيح ومعرفته الفنية وأن يعرضها كلها بطريقة ترضي المجموعة.

وعلى الدليل أن يكون على استعداد لأداء الخدمة للمجموعة، فهذه الخدمة لا تحط من كرامته، وعليه أن يتحلى بالصبر، لأنه يتعامل مع أناس أتوا لزيارة بلده من بلدان مختلفة، وهذا يعني أنهم أتوا إلى محيط غريب عنهم، فالأشياء التي يألفها الدليل قد تكون غريبة جداً بالنسبة للسياح، ويظهر ذلك جلياً من خلال تكرار الأسئلة باستمرار من قبل السياح.

وعلى الدليل السياحي أن يكون مستعداً للإجابة برجاسة صدر وبنفس المستوى من التحمل، وكذلك عليه أن يكون حاضر الذاكرة لمعرفة الحقائق والأشخاص، وما يسر السياح أن يذكر الدليل أسماءهم وصفاتهم المهنية في بعض الأحيان.

ومن مهام الدليل أن يكون دبلوماسياً فإن فن المهنة بعينه لو استطاع التعامل مع السياح وإقناعهم بضروريات تناقض أحياناً مع أفكارهم، وعليه أن يكون مرناً، ويتمتع بالقدرة على سرعة رد الفعل، وأن يتأقلم مع صنوف المواقف غير المتوقعة وبدون وقوع مشاكل، وأن يكون بارعاً ولا تأخذه المفاجآت، فالكل يخطئ ولكن المهارة في تلطيف الخطأ.

2. الصفات المهنية للدليل:

على الدليل أن يكون دقيقاً في مواعيده، وعليه أن يكون حسن الملبس ومستساغ النظر، ويفهم من ذلك أن المظهر الأنيق لا علاقة له بثمن الملابس. وعلى الدليل أن يكون حسن الصوت، ويعرف كيف يتحكم به لدى استعمال الميكروفون، ولا شيء يجيب أمل السائح

من قضاء صباح يوم كامل وهو يستمع إلى دليل يزعم وخاصة عندما يضاف إلى ذلك عدم وضوح ما يرمي إليه الدليل بشكل تام. وعليه الاستعمال الصحيح للميكروفون وإجادة لغة المجموعة، وبما يجرد كل عناصر المتعة هو استعمال الشروحات التي حفظت عن ظهر قلب.

إن السيطرة على ما لا يتوقع والإجابة على كل أسئلة السياح، هو جزء من عمل الدليل وعليه أن يستعمل المفردات المضبوطة، وعليه أن يكون على معرفة بعلم السياحة بكافة تخصصاته، ويجد الحلول المناسبة في حالة الطوارئ، وعليه أن يكون قوي الشخصية وجيد البنية الجسدية، وذلك لعدم انتظام ساعات عمله، وخاصة أثناء الرحلات الطويلة وإلى أماكن مختلفة وبأوقات متباعدة وفي ظروف جوية صعبة.

استخدام الميكروفون:

1. استخدام الميكروفون يتطلب تفحصه قبل صعود السياح.
2. ابدأ استخدامك للميكروفون بفحص فعاليته باستخدام كلمة TEST.
3. اسأل فور بدء الاستخدام وبعد فحص الميكروفون إن كان الجميع في الحافلة السياحية يسمعونك بوضوح.
4. اسأل السياح عن مدى قبولهم للدرجة ووضوح الصوت وعلوه واضبط الصوت بما يريح الجميع.
5. ابق الميكروفون بعيداً عن فمك بمقدار 5 سم مهما تحرك رأسك أثناء الشرح.
6. تجنب استخدام الميكروفون تحت سماعات الحافلة السياحية لما يسببه من صفيح مزعج.
7. انتبه لضرورة إغلاق الميكروفون أثناء إعطاء التوجيهات للسائق أو لدى الرد على أسئلة وملاحظات سياح المقاعد الأمامية الغير مهمة للآخرين من السياح.

استخدام الميكروفون اللاسلكي في المواقع الأثرية والسياحية:

1. تذكر بأنك تحمل محطة إرسال ويمكنك وحدك مخاطبة الجميع.

2. تذكر أن كل سائح في مجموعتك السياحية يضع سماعات على أذنيه ويستطيع التحكم وضبط درجة علو الصوت المريحة له ولا داعي لرفع صوتك أكثر مما يمكنك سماعه.

3. إن سماع تنفسك يظهر في الميكروفون تذكر ذلك وأنت تتحدث مع زملائك لكي تغلق الميكروفون في حالة الحديث الخاص.

4. إن المجموعة التي تستعمل هذا الميكروفون والسماعات هي مجموعة خاصة تعامل معها على هذا الأساس وتذكر عند الشرح قد لا يكونوا معك لذلك أوضح زيادة عن موضوع الشرح سواء في موقعه أو أبعاده.

5. تأكد من مسؤول المجموعة Tour Leader عن المدى الذي تغطيه المحطة التي تحملها.

6. اذكر للمجموعة دائماً المنطقة التي تقف بها بشكل دقيق.

استخدام ميكروفون القاعات:

1. تفقد نظام الصوت وصلاحيته وطريقة تشغيل الميكروفون بحيث يلتقط الصوت وأنت مرتاح في جلستك أو في وقفتك.

2. ضبط ارتفاع الميكروفون.

3. لا تنفخ في الميكروفون بل استعمل كلمة TEST.

4. تأكد من المجموع في القاعة بأنهم يسمعونك بوضوح.

5. تأكد من إغلاق وتشغيل الميكروفون حسب الحاجة.

6. إذا كنت تستعمل الميكروفون وأنت واقف أو متحرك تأكد من أن السلك يكفي

لمساحة حركتك أو تحرك ضمن المساحة التي يسمح بها سلك الميكروفون.

الدليل ومجموعته السياحية:

نرى مما سبق بأن الدليل يحتاج إلى تجربة ومعرفة كبيرتين لكي يؤدي عمله بشكل مهني لأن التعامل مع الناس من أشق الأعمال وحقاً إنه الفن بعينه بأن الدليل يجعل مجموعته يشعرون بأنهم قضوا عطلتهم بنجاح وفائدة رغم وجود بعض العوائق في طريقه في بعض الأحيان.

الإجراءات الواجب عملها من قبل الدليل السياحي قبل استقبال المجموعة السياحية:
إن مجرد إبلاغ الدليل السياحي من قبل المكتب السياحي أو من قبل الجهة المستقدمة للسياح أو للزوار بأن هناك مجموعة سياحية قادمة وعليه قيادتها يتوجب عليه القيام بالإجراءات التالية من أجل ضمان سير الأمور بشكل طبيعي ودون حدوث مفاجآت غير متوقعة:

1. التأكد من تاريخ قدوم ومغادرة المجموعة وتسجيله كتابة في مفكرة الدليل بعد تدوين اسم المكتب وأرقام هواتف وأسماء الأشخاص المعنيين وتسجيل موعد القدوم والمغادرة الحدودي سواء الحدود البرية أو المطار ورقيم رحلة الطائرة واسم الشركة الناقلة وموعد وصولها.

2. التأكد من أيام العمل وتثبيت ذلك في المفكرة: هل سيكون الدليل متواجداً مع المجموعة يوم الاستقبال ويوم الوداع؟

3. طلب برنامج الرحلة مطبوعاً من أجل معرفة المواقع المشمولة بالزيارة، والخدمات المشمولة بالسعر مثل: الإكراميات، دخليات المواقع والرسوم المختلفة، وضريبة المطار، ووجبات الطعام وغير ذلك.

4. التأكد من حمل بطاقة الدليل ومدة صلاحيتها وضرورة تجديدها قبل بدء المهمة إن لزم الأمر.

5. الحصول على إذن مرافقة (مهمة) من وزارة السياحة بناء على طلب من الجهة المستقدمة للمجموعة.

6. الحصول على إذن بالسماح للدليل بالدخول إلى المنطقة المقيدة لاستقبال ووداع المجموعة.

7. الحصول على عدد كاف من قوائم أسماء المجموعة واشتمالها على الاسم والكنية والجنسية ومكان وتاريخ الولادة ومكان وتاريخ صدور جواز السفر ورقمه وتاريخ انتهائه والمهنة وغير ذلك من المعلومات التي تتطلبها المعايير الحدودية وكذلك الفنادق التي ستقيم فيها المجموعة.

8. التأكد من وجود الخاتم الرسمي للمكتب أو للجهة المستقدمة للمجموعة وكذلك الخاتم الحي لوزارة السياحة أو مديرية السياحة المعنية الخاص بالمجموعات السياحية على جميع قوائم الأسماء والتأكد من عدد أفراد المجموعة وجنسياتهم.

9. التأكد من وجود الموافقة الرسمية لدخول المجموعة إلى البلاد وخاصة بالنسبة للجنسيات المقيدة بإجراءات وموافقات خاصة.

10. التأكد من استلام سلفة مالية كافية لتغطية نفقات البرنامج المطلوب تنفيذه من المكتب أو الجهة المستقدمة للمجموعة.

11. القيام بالتوقيع على إيصال الصرف بقيمة السلفة المالية وأية مبالغ يتم قبضها والقيام بطلب إيصال قبض من المكتب في حال دفع أية مبالغ مالية له.

12. التأكد من اسم شركة الباصات الناقلة للمجموعة مع تسجيل اسم السائق ورقم هاتقه الثابت والنقال أن وجد ورقم باصه ورقم هاتف قسم الحركة، ورقم برنامج الرحلة لدى الشركة الناقلة، وعدد أيام حجز الباص.

13. التأكد من الحصول على معلومات إضافية متوفرة عن المجموعة وطبيعة عملهم أو اهتماماتهم وأصحاب الاحتياجات الخاصة إن وجدوا من أجل التمكن من التحضير المناسب إذا احتاج الأمر لذلك.

14. التأكد من الحجوزات في الفنادق والمطاعم والحصول على قسائم الدفع (Vouchers) إذا كان هناك ضرورة لتقديمها للمطاعم والفنادق.

15. في حال وجود مقابلات للمجموعة مع شخصيات رسمية يطلب التأكد من وصول الموافقة الرسمية والحصول على نسخة منها وهل هناك لباس معين (زي رسمي، لباس محتشم...) من متطلبات الزيارة لإعلام المجموعة بذلك.

الإجراءات الواجب عملها من قبل الدليل السياحي عند استقبال المجموعة السياحية: عند قدوم زائر أو سائح ما إلى بلد ما، فهو يحمل معه إضافة إلى أمتعته وحاجياته الشخصية، صورة ذهنية وتوقع معين لما سيلقاه من خدمات وما سيشاهده من مواقع، وما أن الدليل السياحي بحكم عمله سيكون الأكثر احتكاكاً بهذا الزائر فهو ضيف له ومن واجب الدليل معاملة الزائر على هذا الأساس منذ اللحظات الأولى للاستقبال، حيث أن الانطباع الأول الذي يتكون لدى الزائر أو السائح سيكون له الأثر الأكبر في مجريات الرحلة أو الزيارة سلباً أو إيجاباً، ومن أجل تكوين صورة إيجابية وانطباعاً حسناً لدى الزوار لتسهيل العمل والتعامل معهم يفضل استثمار اللحظات الأولى للزيارة وذلك كما يلي:

1. التأكد من وجود كافة الأوراق والثبوتيات (بطاقة الدليل، هوية-شخصية، إذن مرافقة المجموعة...) والموافقات اللازمة لمرافقة المجموعة وإذن الدخول إلى المنطقة المقيدة والتواجد في المركز الحدودي القادمة عبره المجموعة قبل وقت لا يقل عن نصف ساعة من موعد القدوم.
2. مراجعة إدارة الهجرة والجوازات أو رؤساء المراكز الحدودية والجهات المختصة والتعريف باسم الدليل والمهمة المناطة به وإبراز بطاقته وإذن الدخول إلى المنطقة المقيدة وإذن مرافقة المجموعة من وزارة السياحة أو مديرياتها في المحافظات ونسخة عن قائمة بأسماء المجموعة وبرنامج الرحلة أو الزيارة التفصيلية مختومة من قبل المكتب السياحي أو الجهة المستقدمة للمجموعة وكذلك الخاتم الحي لوزارة السياحة الخاص بالمجموعات السياحية.

3. التأكد من جاهزية الباص من حيث النظافة والميكروفون وأجهزة التكييف... قبل وصول المجموعة، وتذكر اسم السائق وتذكره باسم الدليل السياحي المرافق.

4. المحافظة على هدوء الأعصاب وعدم الترفزة والتصرف باتزان وحكمة في كل الظروف ومحاولة رسم الابتسامة على الوجه لأنها جزء من المظهر العام يطلب المحافظة عليها.
5. يطلب حمل لوحة باسم المجموعة القادمة لتمكينها من التعرف على الدليل السياحي الذي سيرافقها بسهولة. وضرورة التأكد أن جميع الأعضاء المتمين إلى هذه المجموعة هم أنفسهم الواردة أسماؤهم في القوائم الاسمية المعتمدة.
6. يطلب التعرف على قائد المجموعة (Tour Manager) أو (Tour Leader).
7. يطلب من الدليل السياحي التعريف عن نفسه بالاسم والمهنة والمكتب الذي يعمل له وضرورة الترحيب بالمجموعة نيابة عن الجهة المستقدمة لهذه المجموعة أو المكتب السياحي المحلي وكذلك المكتب السياحي في بلد الضيوف.
8. القيام بمتابعة أمر إجراءات الدخول بدون تلكؤ أو تأخير مع الإيضاح للزوار أو للسياح ما هو مطلوب منهم بإيجاز (تعبئة استمارات) وما يستطيعون عمله أثناء الانتظار (استخدام الحمامات، تبديل عمله، إجراء مكالمات هاتفية...).
9. يطلب تحديد مكان تواجد الباص ولونه ويطلب من الدليل السياحي السير في المقدمة لتبعية المجموعة.
10. التأكد قبل مغادرة المركز الحدودي من عدم نسيان المجموعة لأي شئ وخاصة جوازات السفر والتأكد من ختم عدد كاف من نسخ قوائم الأسماء اللازمة خلال الزيارة والمغادرة من قبل موظفي إدارة الهجرة والجوازات.
11. يطلب إعطاء فكرة عن طبيعة الشعب وعاداته وتقاليده من كرم ضيافة وترحيب بالضيف مع إعطاء فكرة عن الطقس والأحوال الجوية المتوقعة لهذا اليوم والأيام القادمة.
12. التأكد من معرفة المجموعة لفرق التوقيت بين بلد القدوم وبلد الاستقبال إن وجد وتوحيد التوقيت مع ساعة الدليل السياحي المرافق، مع إعطاء فكرة

عن سعر العملة المحلية مقارنة مع العملات الرئيسية المتعامل بها وخاصة
العملة التي يحملها الزوار أو الضيوف.





مهام ومسئوليات الدليل السياحي

Duties and Responsibilities of Tourist Guides



يفترض أن يعمل الدليل السياحي لساعات طويلة كمرافق للسياح والمجموعات السياحية خلال رحلاتهم ويقع على عاتقه العديد من المسؤوليات والواجبات وأهمها:

١- Guiding in monuments

قبل اصطحاب السائح لأي معلم سياحي أو حضاري، يجب أن يتعرف الدليل على جنسية السائح/ السياح ومهنتهم. هنا يمكن عمل مقارنة بسيطة بين الماضي الحضاري والثقافي للبلدين من خلال ذكر بعض أوجه التشابه كي يخلق نوع من التوافق والارتياح لدى السائح.

الدليل السياحي يجب أن يبين للسائح التفاصيل التالية حول المعلم السياحي أو الحضاري كي يتحقق الهدف من الزيارة والإرشاد :

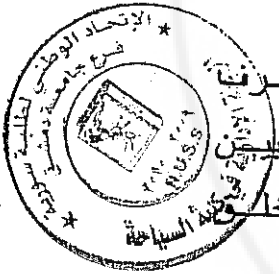
١- سنة البناء أو التأسيس

٢- مشاهير من قاموا بالبناء

٣ - تاريخ المعلم

٤ - الأبعاد، الطول، العرض، والارتفاع للبناء

٥ - أسباب التأخير في البناء-إن وجدت



٦- المظاهر المعمارية الخاصة ، وإن كان هناك أثر معماري للحضارة المميزة للبلاد

٧- التطور التاريخي -الإلهام المميز لبناء معين وتأثيره على بناء معلم آخر

٨- التقدير الجمالي -عناصر الجمال، التناسق والتوازن المشهور به المعلم

٩- مظاهر الديكورات مثل الأبواب والجدران والزخرفة على الأرضيات والسقوف.

٢- Guiding in wild-life parks

الإرشاد في محميات الحياة الحيوانية البرية تتطلب معرفة وحذر معا.

الليل السياحي يجب أن يقدم للسائح معلومات حول:

١-الاسم، الموقع وتاريخ المحمية

٢-تحديد فصائل الحيوانات الموجودة

٣-الحيوانات أو الطيور الموجودة أو المتوقع مشاهدتها

٤-توزيع الحيوانات في المحمية

٥-عادات الهجرة

٦-ماذا تأكل؟

٧-أين تعيش؟

٨-كيف يتم تنجينها؟

في موقع المعلم يبين للسائح أفضل الزوايا والأماكن لالتقاط الصور، وبعض الأحيان يقوم نفسه بالتصوير. كذلك من واجباته:

• ينصح السياح بما يلزم من أطعمة ومشروبات واختيار المطاعم المناسبة

في النزاهات

- يعطي البخشيش في المطاعم، للسائقين،... نيابة عن السائح
- في حفلات الرقص يبين المعتقدات والخرافات السائدة وراء كل رقصة أو وضع خاص
- شراء التحف، البطاقات البريدية المصورة، الكتب، الطوايع البريدية، الأفلام، السجائر،... الخ
- اختيار الأماكن السياحية في المناطق المجاورة للمناطق التي يتم زيارتها
- إعلام السياح حول استعراضات وحفلات الرقص والغناء، المعارض، برامج الصوت والصورة،... الخ
- اقتراح مسار معين لزيارة المناطق السياحية البعيدة، حتى في الرحلات القادمة.
- الاهتمام بتأكيد حجوزات الطيران، القطارات والباصات والفنادق

مهارات الإرشاد والدلالة السياحية

● كيفية تقديم القائد للمجموعة:

هنالك مجموعة من العوامل تساعد على تسهيل تقديم القائد نفسه للمجموعة منها:

- التصرف بالثقة من أول لحظة بأن يبادر القائد بالترحيب الودي والصادق بالمجموعة.
- عرف نفسك ببساطة ووضوح وبالاسم والعدد واسم الوكالة المخصصة لهم.
- إرشاد المجموعة في حال وصولهم عن المجموعة الأخرى إلى الحافلة المخصصة لهم.
- كن أنيقاً وواثقاً من مظهرك، فبذلك تكسب ثقة زائدة بالنفس تدعو لثقة المجموعة بك.

أظهر الابتسامة وابدأ الاتصال بالعين.

المرونة في مجال السفر يجب أن يكون أمراً ضرورياً وذلك يتضمن القدرة على إقناع الآخرين ليكونوا مرنين وصبورين.

حسن الفكاكة في العمل مع الناس مهم جداً، فهو يوفر الاطمئنان ويقدم لهم المساعدة على جعل الحوادث المؤسفة التي لا بد من حدوثها أثناء السفر أمراً عادياً.

المعرفة الجيدة والواسعة في العمل مهمة أيضاً لتوفير المعلومات عن معالم العالم.

التنظيم الجيد ومهارات الالتزام ببرنامج محدد المواعيد، ويتضمن ذلك امتلاك كمية من الورق بكل رحلة والخرائط المتعلقة بها.

الصحة الجيدة في الإرشاد السياحي في بالغ الأهمية، مثل السير على الأقدام للمرشد السياحي لساعات طويلة أو غير منتظمة والتي تحتاج إلى صحة جيدة، أيضاً اتباع أطعمة الحمية.

- القدرة على الحسم في القرارات والحالات الطارئة ولاتي تحتاج إلى اتخاذ قرارات سريعة نيابة عن الوكالة لمصلحة المجموعة دون استخدام الطريق الروتينية.

● مهارات الدلالة السياحية:

1. إشعار الزائر بالترحيب الصادق.
2. إبقاء اهتمام السائح عبر جعل الرحلة تثقيفية وترفيهية.
3. ارسـم لنفسك صورة في ذهن الضيف بمد جسور الألفة ببناء الثقة مثلاً بالترحيب الصادق والابتسامة، والتعريف عن نفسك ببساطة ووضوح، وإظهار المظهر الجيد والثقة.
4. التقييم النهائي للمستعمين من خلال فهمه ومعرفته بالتالي:
 - أ. جنسية المجموعة.
 - ب. الفئة العمرية للمجموعة.
 - ج. الوضع الاجتماعي والاقتصادي التي يتكون منها المجموعة.
 - د. أية اهتمامات خاصة بالمجموعة.
 - هـ. ملخص بسيط عن الموضوع.
5. الحاجة المستمرة للتغلب على العصبية التي تزيد الإفراز الأدرينالين والتي تستدعي الانتباه إلى:
 - أ. المراقبة والتحكم بحركات اليدين.
 - ب. الوقوف وقفة متزنة ومريحة.
 - ج. إعطاء إيماءات وتجنب الإيماءات الخاطئة.
 - د. استخدام ملطف ومنعش للقم إن وجد.
 - هـ. خذ نفس عميق مما يزيد الأوكسجين الواصل إلى الدماغ.
6. معرفة موضوع الدليل معرفة كافية والتي تعطي مرونة لتقديم الموضوع.
7. إدماج مجموعتك وإشراكهم بالتعليق والمناقشة على الموضوع.
8. لا تقلل من ذكاء ومعرفة مجموعتك ولا تبالغ في التقدير وهذا يتم من خلال:

- أ. الشرح المفيد عن المعلومات الدقيقة.
- ب. المعلومات والتعليق المتوازن والهادف.
- ج. استخدام الكلمات البسيطة والدقيقة.
- د. يجب أن يكون انتقائياً باختيار زوايا الشرح عن المعلومات المتعلقة بالشرح عن الموقع بما يتناسب مع نوعية المجموعة.

● المهارات الواجب توافرها في الإرشاد السياحي :

1. الشرح يجب أن يحقق الترابط بين المعارض وبين شخصية الزائر وخبراته الخاصة حتى يكون أكثر تأثيراً وفاعلية.
2. إن المهارة في الإرشاد تعتمد على عنصر المفاجأة في تقديم وعرض المعلومات، وتختلف تماماً عن سرد المعلومات المجردة بطريقة تقليدية نمطية، وتكرارها كالأنشودة التي يتم حفظها عن ظهر قلب وإعادتها مراراً وتكراراً.
3. يجب أن لا يكون الهدف الأساسي من عملية الإرشاد هو تقديم سلسلة من الدروس أو المحاضرات للمتلقين.
4. الإرشاد فن يجمع عدد كبير من الفنون والعلوم كالجغرافيا والتاريخ والفن المعماري وغيرها ذلك.
5. أن يتضمن الإرشاد الاهتمام بالعموميات أو الكل وليس بالجزئيات.
6. اختلاف الإرشاد الموجه للأطفال عن الإرشاد الموجه للبالغين.

● فن استخدام الميكروفون في الإرشاد السياحي :

1. فن استخدام الميكروفون للقاءة، وتشمل:
 - أ. تفقد نظام الصوت وصلاحيته وطريقة تشغيل الميكروفون قبل دخول جمهور المستمعين.

ب. ضبط ارتفاع الميكرفون بحيث يلتقط الصوت وأنت مرتاح في جلستك. أو وقفتك إن كنت تنوي الحديث من وضعية الوقوف.

ج. لا تنفخ أبداً من الميكرفون لتجربته بل استخدم كلمة (test) أو تجربة.

د. تأكد عبر سؤال الحضور في أن جميع من في القاعة يستطيعون سماعك بوضوح.

هـ. يجب إغلاق الباب وتشغيل الميكرفون حسب الحاجة.

و. يجب أن يكون السلك يكفي للمساحة في القاعة حتى تسهل حركتك أو تحرك ضمن المساحة التي تسمح بها سلك الميكرفون.

2. استخدام ميكرفون الباص، وتشمل:

أ. فحص الميكرفون قبل صعود الركاب.

ب. فحص فعالية استخدام الميكرفون باستخدام كلمة (test) أو عد الأرقام من 3 إلى 1 وليس بالنفخ.

ج. يجب سؤال الجميع من في الحافلة قبل بدء الاستخدام وبعد فحص الميكرفون أنهم جميعاً يسمعون بوضوح.

د. سؤال الركاب عن مدى قبولهم لدرجة وضوح وعلو الصوت وضبط الصوت بما يريح الجميع.

هـ. إبقاء الميكرفون على بعد 5 سم من فمك مهما تحرك رأسك.

و. عدم استخدام الميكرفون تحت السماعات لما يسببه من صفير مزعج.

ي. يجب إغلاق الميكرفون أثناء إعطاء التوجيهات للسائق أو لدى الرد على ملاحظات

ركاب الكراسي الأمامية الغير مهمة للآخرين من الركاب.

3. استخدام الميكرفون اللاسلكي في المواقع، وتشمل:

أ. التذكير على أنك تحمل محطة الإرسال ويمكنك وحدك مخاطبة الجميع.

ب. الحرص على أن الجميع يضع سماعات على أذنيه ويستطيع التحكم وضبط درجة علو الصوت المريحة له.

ج. يجب أن لا يضع في فم المتكلم أي شيء أثناء استخدامات الميكروفون مثل ملابس أو علكة لأن صوت حركة فمك سيكون مزعج للآخرين.

د. أبعد قليلاً الميكروفون عن فمك حتى لا يظهر نفس صوتك.

هـ. تأكد من مسؤول المجموعة عن المدى الذي تغطيه الم محطة التي تحملها.

و. ذكر المنطقة التي تقف فيها أنت أو تتواجد بشكل دقيق وبسيط.

ز. المتابعة بالنقطة التي وصلت لها أنت والجزء من المجموعة التي اختارت أن تبقى معك واتجاهك للمنطقة التي تتجه إليها.

ح. لا تستخدم في إشاراتك للاتجاهات مصطلحات غير مفهومة كأن تقول إلى الشرق أو الغرب أو خلفك أو أمامك.

● فن استخدام الصوت والتحكم به :

تشمل فن استخدام الصوت مجموعة من النقاط المهمة وهي :

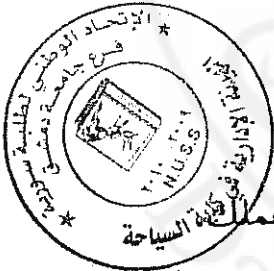
1. تعلم كيفية المتكلم للصوت، حيث تعتبر من الوسيلة الأساسية لنجاح عملك ^{للتعبير} كفاءة السياحة.

2. يجب أن يأتي الصوت من الأعماق من أسفل الأضلاع وليس من الحنجرة والحبال الصوتية.

3. أخرج صوتك مع إخراج الهواء وتحكم بدرجة علوه وانخفاضه.

4. يجب تغيير سرعة الكلام مع تغير نغمة الصوت ورفع أو خفضه حتى لا تشعر بالملل من رتابة الصوت.

5. جذب الانتباه من خلال التكلم ببطء أحياناً، والتعديل في الصوت ليصبح هادئاً، والتوقف فجأة عن الكلام والتكلم بحماس.



الإجراءات الواجب عليها من قبل الدليل السياحي المرافق للمجموعة

عند الوصول إلى الفندق:

يطلب من الدليل السياحي المرافق للمجموعة السياحية معرفة مواقع الفنادق التي ستقيم فيها المجموعة إضافة إلى معرفته المصنفة للخدمات والمرافق والتسهيلات التي يقدمها كل فندق للزائرين وطبوقه. مما يمكن من الإجابة على استفسارات المجموعة التي يرافقها ويوفر لها استخدام امثل لهذه المرافق والتسهيلات مثل: ضيافة الاستقبال أماكن تواجد الحمامات - خدمة الصرافة - المطاعم (موقعها، أنواعها...)، خدمات المواصلات العامة (Taxi - Bus - ..)، خدمة تأجير السيارات السياحية، مواعيد استخدام بركة السباحة والنادي الصحي، أماكن السهر والبرامج المقامة ..

وعند الوصول إلى الفندق المعطى يطلب من الدليل السياحي المرافق للمجموعة السياحية القيام بما يلي:

١- إلقاء التحية على موظفي الاستقبال والتعريف باسم الدليل السياحي والمجموعة وتقديم قائمة الأسماء المختومة من قبل إدارة الهجرة والجنارات عند المعبر الحدودي، واستلام قائمة الغرف والمفاتيح والتأكد من مطابقتها للحجز المبيع، والتأكد أن كان هناك مشروب ضيافة يمكن تقديمه للمجموعة (Welcome Drink) وفي حال وجود أمر بتقديم خدمة (Voucher) يطلب تسليمه للموظف.

٢- الطلب من المجموعة الاستراحة على المقاعد الموجودة في بهو الاستقبال لتوزيع مفاتيح الغرف وتناول مشروب الضيافة (إن وجد).

٣ - إعطاء المجموعة الإرشادات عن مكان تواجد الحمامات والمرافق الصحية.

٤ - القيام بتوزيع المفاتيح على أفراد المجموعة، وإعلامهم بضرورة إصاق اللصاقات الخاصة المكتوب عليها أرقام الغرف حتى لا يختلط روبرب وتكون مفاتيح الغرف من غير الشئ بلخصاتها إلى الغرف.

٥- إعطاء تعليمات ومواعيد الطعام وأماكن المطاعم وأوقات الإيقاظ والمغادرة بشكل واضح جداً للمجموعة مع إرشادهم لمكان الغرف وكيفية الوصول (توج - ممتد -) مع ذكر أماكن تواجد الخدمة والتسهيلات في الفندق من بركة السباحة والنادي الصحي ومراكز الصرافة والهاتف العمومي وخدمات المواصلات العامة وغيرها.

٦ - إعطاء المجموعة خيارات لما يمكنهم القيام به قبل أو بعد تناول وجبة الطعام المقررة مثل



التجوال حول الفندق / الذهاب للأسواق المجاورة للفندق، أية نشاطات ثقافية أو ليلية من معارض، حفلات، مسرح، سينما.../

٧- الاجتماع مع قائد المجموعة (Tour Manager) أو (Tour Leader) ومناقشة تفاصيل البرنامج للتأكد من مطابقة البرنامج و الخدمات المشمولة، مع ضرورة إعطائه أرقام مواتف الدليل (الثالثة والمحمولة) للاتصال عند الضرورة.

٨- الاتصال بالجهة المستقبلة للمجموعة السياحية أو بالمكتب السياحي وإعلامه عن مدى تطابق البرنامج وعن المعلومات اللازمة من أجل ضمان تنفيذ البرنامج بالشكل الأمثل.

٩- إعطاء موظفي الاستقبال مواعيد للطعام والإقناط وإزالة الحقايب والمغادرة. ويفضل ترك رقم هاتف الدليل السياحي (الخليوي والثابت) لديهم للاتصال به وقت الضرورة.

الإجراءات الواجب عملها من قبل الدليل السياحي المرافق للمجموعة
عند مغادرة المجموعة:

١- إرداع المجموعة بنفس الأمانة التي تم استقبالهم بها وضرورة شكر المجموعة لياقة عن الجهة المستقبلة لها أو المكتب السياحي لقيامها بهذه الزيارة و لاهتمامها بالشرائح المقدمة لها مع أطيب الأمنيات لها بالوصول بالسلامة وعلى أمل اللقاء بها ثانية.

٢- الطلب من المجموعة بلطف أن يقوموا بشرح كل ما شاهدوه وعاشوه في البلد إلى أهلهم وأصدقائهم بحيث يمكن اعتبار أفراد المجموعة أصدقاء حقيقيين للبلد ولشعبه المضيف ويمكن كسبهم في الدعاية الإيجابية والترويج الحفي للبلد من خذ تشجيعهم على كتابة أو نشر بعض المقالات عن الرحلة في صفحاتهم المحلية.

٣- التأكد من عدم لمسيان المجموعة لأغراضهم وخاصة لأوراقهم الثبوتية وجوازات السفر (وبطاقات الطائرة وتذكيرهم برسم المطار ^{من عند} وكيفية الحصول على الطابع ومكان لصقه على الجواز).

٤- التأكد من حمل الدليل لبطاقته ولإذن المرافقة ولإذن الدخول إلى المنطقة المقيدة لوداع المجموعة ووجود نسختين على الأقل من القوائم الاسمية للمجموعة ليصار إلى ختمها من قبل موظفي الهجرة والجوازات تشير إلى مغادرة المجموعة والاحتفاظ بنسخة واحدة على الأقل لتسليمها إلى الجهة المستقدمة للمجموعة أو للمكتب السياحي المطبق.

٥- تقديم تقرير خطي عن المجموعة وبرنامجها وأهم الملاحظات الإيجابية والسلبية إلى وزارة السياحة أو مديرياتها في المحافظات ليصار إلى دراستها وتقديم المقترحات اللازمة ومتابعتها مع الجهات المعنية.

المبادئ للتعامل مع الأطراف المعنية بالمنتج السياحي:

- ١- مبادئ التعامل مع الذات.
- ٢- للتعامل مع الزملاء (نظم من الكبار وأرشد للصغار واحترم الجميع)
- ٣- مبادئ التعامل مع الضيف (للتسوق، المطاعم، الفنادق)
- ٤- للتعامل مع مسؤول المجموعة المرافق.
- ٥- تعامل الدليل مع الموقع.
- ٦- التعامل مع السائق.
- ٧ - للتعامل مع عناصر الشرطة السياحية وعناصر الأمن العام والجهات المعنية في المواقع والمعابر الحدودية المختلفة.
- ٨- للتعامل مع موظفي الجبل والخدمة (في شركات السياحة، الطيران، المطاعم - الفنادق) .
- ٩- كيفية التعامل مع الجهة المنظمة للمجموعة وعلاقة الدليل بمنظمي الرحلات ووكالات السفر.

نظم كيف تتعامل مع نفسك

ابداً بنفسك لتطم كسب وماذا تريد الآخرون منك، فلنفس حاجات تشمل المظهر الخارجي والمحسوس البقالي والحاجات الجسدية من طعام وشراب إضافة للحاجات المعنوية من احترام وتقدير ومتاحول سوية تحليل هذه الحاجات ومعرفة كيفية إشباعها:

١ . المظهر الخارجي

١-١ : اللباس

١-١-١ : لكل يوم لباس خاص به فليكن يوم استقبال مجموعتك كيوم عرسك بكامل الألفة.

١-١-٢ : لللباس المدني الكثير الجيوب ضروري للمواقع التي يكثر فيها التراب والصخور والمشي.

١-١-٣ : إذا كان ضمن البرنامج لقاءات رسمية ودعوات للطعام فمن الضرورة ارتداء اللباس الرسمي.

١-١-٤ : عند حضورك مؤتمرا أو معرضا فارتداء الالباس الرسمي الأديام يعطي انطباعا حسنا
بالاتضابط.
١-١-٥ : الملابس النظيفة والمكوية مهمة لبناء الصورة المرادة في ذهن الضيوف عن نفسك .

٢-١ : الشعر والحية:
١-٢-١ : الشعر القصير هو الأفضل غالبا وهو دليل نظافة عند كافة الشعوب للرجال.
١-٢-٢ : الشعر الطويل دليل اهتمام الشخص بنظافته مما يولد ثقة الآخرين بمظهره والنظافة.
١-٢-٣ : الحية للمساء مفضلة في أغلب الأحيان ومعظم البلاد لمن رغبنا بإطالة الحية فليس
بما يطلع من تهذيبها وتزويقها وتقليمها، ومن الأفضل حلاقة الحية يوميا.
١-٢-٤ : مشط شعرك، لتذكير الآخرين لك بذلك محرج.

٣-١ : الحذاء
١-٣-١ : الحذاء المريح ليس تصرفا بل ضرورة فاحرص أن يكون ميسرا شرا لك الحذاء ليس
الحذاء والموضحة بل الراحة.
١-٣-٢ : نظافة الحذاء لها علاقة مباشرة بالمظهر العام وليس هناك من عذر مقبول لعدم
تنظيف الحذاء حتى لو كانت المفامة في الصحراء. ليس هناك مبدل أو فرشاة
١-٣-٣ : حذاء المسيرة غير حذاء العمل ! تذكر ذلك.

٤-١ : التطيب
تنبعت من الإنسان روائح كريهة من أعضاء مختلفة من جسمه سواء بفعل الطعام أو حرارة الجو
أو الحركة، ولطبيعة عمل الدليل السياحي فهو قريب جسديا من المسائح وبالتالي لا بد من
مراعاة ألا يشم الضيف لية رائحة كريهة والخل بكم دائما بالنظافة.

١-٤-١ : تجنب أكل البصل والثوم أثناء العمل في النهار وفرشي أسنانك ونظف فمك جيدا
بعد كل طعام ولحم معك ملطف لم أو ملابس لتخبر رائحة الفم.
١-٤-٢ : خذ حماما يوميا وغر ملابسك الداخلية لكي تتجنب رائحة العرق المزعجة تحت
الإبط.

١-٤-٣ : إذا خلعت حذاءك فتأكد أن لا رائحة مزعجة وإذا كانت رائحة قدميك مزعجة
فاستخدم البودرة الطبية والجراثيم القطنية ولا تخلع حذاءك مكان تواجد الضيوف إلا

للضرورة القصوى.

١-٤-٤ : تطيب بالعطور الخفيفة واستخدم مزبل المرق بالصيف.

١-٤-٥ : حاول تغيير ملابسك يوميا إذا تيسر لك ذلك.

٢- المحتوي الثاني:

احترام آراء الآخرين النابع عن علم ولهم هو قوة والعديم الثقافة يثمر دائما آله ضعيف أمام أي رأي آخر، أي المعرفة قوة والجهل ضعف.

١-٢-١ : احرص دائما واستند لكل برنامج سياحي مستفذه بالاستعداد الجيد بمطبخ ثقة بالناسك من خلال ثقته بمعلوماتك وحسن استعدادك.

١-٢-٢ : رتب معلوماتك حسب الأهمية (الأكثر أهمية للأهم والمهم).

١-٢-٣ : جهز نفسك قاموسك اللغوي الخاص بك ورجعه دائما للإضافة والتعديل.

١-٢-٤ : تذكر دائما أن تفاضل الحياة اليومية التي قد تبدو بسيطة لك هي بأهمية التفرغ فلا تكسر جهدا للاستراحة منها سواء من كبار السن أو أفراد المجتمع الآخرين حولك .

٣. الصلوات الجسدية

يجب على الدليل السياحي أن يصبح ويكون مستعدا قبل مجموعته وأن ينام بعد التأكد من أن عشاء مجموعته أو أي نشاط آخر يلي مقرر بالبرنامج قد تم، لذا فإنه بحاجة لتنظيم وقته ليلا الراحة الكافية لتأدية عمله بنشاط وكفاءة وفي مبدل ذلك تذكر:

١-٣ : لك من ينظم أوقات الآخرين لتنظم:

١-٣-١ : مؤاعيدك الاجتماعية.

١-٣-٢ : مراعاة طمأنينة.

١-٣-٣ : برنامج عملك ووقت استيقاظك ونومك.

١-٣-٢ : استخدم دورة المياه في الوقت المناسب مريح لك وللمجموعة، لا تلمس ذلك خاصة

إذا كان يوم العمل طويل سواء من حيث الوقت والمسافات.

١-٣-٣ : ارتداء اللباس المناسب صيفا وشتاء وتوجيه وإرشاد المجموعة المرافقة لما قد يحتاجونه من ملابس اليوم التالي.

١-٣-٤ : تأكد من وجود فرشاة الأسنان، مشط الشعر، ومعجون الأسنان، صابون للحلاقة، فرشاة

الأظفار مقص للأظفار - منبه وبيل، و لوازمك الأخرى وغيرها في حقيبة الصل جاهزة دائما.

٤. الحاجات الصغيرة:

احترام المجموعة السياحية لك هو نتيجة لكيفية تعاملك معهم

١-٤ : استخدام الألقاب (بروفيسور، دكتور، صاحب السعادة الخ) إذا كان في مجموعتك من يحمل درجة علمية، أو لقب منيد، منيداً آتية للدلالة على احترامك لمن تكلمه.

٢-٤ : ابتسامتك الدائمة وروحك المرحية لا تعني أن تكون مهزجاً!! والنكات البذيئة مرفوضة قطعاً فلا ترددها حتى لو جاءت من أحد أفراد أو مشغلي المجموعة.

٣-٤ : تعاملك مع أفراد مجتمعك الآخرين بتمكيس ملابا أو إيجابا على تعامل المجموعة معك، هل تذكر ذلك؟

التعامل مع الزملاء

شرف كبير للتبليغ السياحي أمام مجموعته أن يكون صديقاً للجميع، بحبيهم وبحيونه، يحترمهم ويحترمونه، يقدرهم ويساعدهم ويبادلونه التقدير ويكون ذلك ببساطة تبادل الابتسامات والتحية، ولك أن تتخيل نفسك أحد أفراد مجموعة يقودك دليل سياحي بحبيه المشرات من الناس في كل موقع يرفع أيديهم بالسلام من بعيد ويبتسم له الجميع ويتبادل التحيات مع بعض الزملاء (تحية الصباح مع البعض وتحية المساء مع البعض الآخر)، ألا تشعر بالثقة لكذلك مع هذا قلدليل العظيم والمشهور؟

١. احترم الأقدم منك خبرة والأكبر منك سناً ولا تبخل بمساعدة من هم أقل منك خبرة ولا تفرض على أحد مساعدتك.

٢. لا تردد قبول أي زميل عما لا تعرفه.

٣. إذا صادفك زميل تعطل معه الباص فاستشر السائق ومسؤول المجموعة السياحية المرافق ورتب معهم استئصاله. المجموعة السياحية ~~فمن وقت وقت~~ ~~مهم~~ التي تعطل معهم الباص لإصالحهم لأقرب استراحة أو موقع بدلاً من بقائهم على قارعة الطريق.

٤. لا تعتمد إحراج أي زميل باستعراض مهارتك اللغوية على مسمع من مجموعته أو استعراض مطوماتك المتوقعة على معلوماته.

٥. رتب مع زملائك في المواقع التي لا تحتل كثافة في إعداد السياح، وذلك باختصار الوقت لإتاحة الوقت للزملاء الآخرين للشرح لمجموعاتهم دون أن تبخس المجموعة حقها في الشرح والمعلومات.

٦ . إذا كان هناك مناخلات كبيرة في المواقع المفتوحة، فاختر لنفسك موقفاً لتشرح لمجموعتك بحيث لا ترعج أية مجموعة أخرى.

٧ . إذا شعرت أن زميل لك حدثت معه مشكلة مع أحد السياح، أو مسؤول المجموعة، ساعده بدل المشكلة إن استطعت بعد مشاورته واستئذانه.

٨ . إذا شعرت أن زميلك مريض أو تعرض لإصابة فاجول تأمين لإرساله لأقرب طبيب، ولجمع مجموعته مع مجموعتك وقم بالشرح للتجموعتين إذا كانت المجموعة الأخرى تتكلم نفس اللغة وبعد استئذان مسؤولي المجموعتين.

٩ . اطلع على المرسوم التشريعي رقم ٥٤ لعام ٢٠٠٢ للناظم لعمل الأدلاء السياحيين وتعليمات التفويضية، وعلى قانون إحداث الغرف السياحية في سورية وعلى نظام جمعية الأدلاء السياحيين في سورية لتعرف مسؤولياتك تجاه جمعيتك وزملائك وتعرف حقوقك، وواظب على حضور الاجتماعات والندوات التي تعقد في إطار الجمعية السياحية لما في ذلك من خير ومنفعة لك وزملائك.

١٠ . شارك زملائك لأجلهم وإفراحهم.

١١ . لا تبخل بأية اقتراحات تجدها مفيدة لتحسين ظروف عمل الأدلاء السياحيين.

١٢ . الاستغابة مغلبة وليست من أخلاقيات المهنة ولا الدين ولا الحرف ولا العادات

مبادئ التعامل مع الضيوف

قال شاعر عربي:

نحن الضيوف وأنت أهل المنزل

يا ضيفنا لو زرتنا لوجدتنا

اشتهر العرب بين شعوب العالم بكرم الضيافة، وحسن استقبال الضيف، ولطف معاشرته حتى لحظة مغادرته للبلد، ويثبت ذلك عبارة الترحيب التي تطلقها حال الاستقبال (أهلاً وسهلاً)، والتي تنقل صدق الواقع والشعور بأن الضيف نزل أهلاً : هو عدهم فرد منهم ليس غريب عنهم، ووطنى سهلاً فلا صعوبات ولا تعقيدات بل أرضاً سهلة منبسطة، وهذا عود العرب ليس مقولة بل نظام حياة توارثوه لها عن جد، ألسنا نتلقى على أهلاً وسهلاً.

١ . تعامل مع ضيوفك كما يحبو أن يعاملوا:

١-١ : لا تكثر المزاح مع من لا يحب المزاح.

٢-١ : مراعاة عامل السن أثناء المعبر مشياً في المواقع.

٣-١ : مراعاة الحاجة لاستخدام دورات المياه وتوفير الوقت المناسب في المكان المناسب.

٤-٦ : احترام كبار السن ومراعاة صغار السن ضمن المجموعة دليل احترام في العمل.
٥-٦ : اعمل جهديك أن تجنب السائح أية ملاجات بيواء من ناحية الطقس أو طبيعة الموقع الملوي زيارته أو الأعمار أو التوقيت أو غيره.

٦ : لم يتلويح مواضيع التشرح ما بين التاريخ والآثار والمواضيع الاجتماعية التي فهم السائح.

٧-١ : ودع ضيفك بنفس اهتمامه اللقاء.

٨ : اضبط لغة جسمك وانتبه لحركاتك وتعبيرات وجهك لئلا يصدر عنك إشارات تخالف أرائك.

٢ : تكن عدلا في اهتمامك بالقراد المجموعة فردا فردا

١-٢ : لا تركز اهتمامك على شخص واحد وتغنى الباقي

٢-٢ : أعد على الميكروفون أي سؤال تجد أن المجموعة مهتمة بسماع إجابته، ولم بالإجابة على الميكروفون على مثل هذا السؤال.

٣-٢ : عند الحاجة لاتخاذ قرار بهم المجموعة شارهم جميعا وقرر حسب الأغلبية.

٤-٢ : لا تنس بعد إتمامك بالتشرح أن تسأل المجموعة إن كان لدى أي منهم أي سؤال.

٥-٢ : الأفضل لتجوال في الباص وسؤال كل راكب إن كان هناك ما يزعجه أو إن

كان هناك موضوع أو سؤال يهمه لتشرحه بشكل أفضل وأوسع.

٣ : وقت المجموعة وإرفاقهم ملك لهم يتصرفون فيه برغبة وقرار أغلبيتهم :

١-٣ : لا تقرر نيابة عن المجموعة تأخير أو تقديم موعد وجبات الطعام، استشرهم

وإرشع لهم أهمية ذلك حسب الواقع والمساواة التي قد يملكونها.

٢-٣ : تستطيع أن تختار مكان التوقف للاستراحة والتسوق والطعام ولا تستطيع

إجبار المجموعة على الشراء فلا تحاول ذلك بطريقة استغلالية، عليك للبيان والتشرح ولهم حرية اتخاذ القرار.

٣-٣ : حاول تلهم نوعية وجبة الطعام التي يريدونها السائح وأعطه الخيارات الموجودة

سواء السلطات والمقبلات لقط أو وجبة كاملة أو غيره ولا تفرض عليه الطعام الذي تحبه أنت !!

تعليمية للتعامل مع مسؤول المجموعة للمرافق

للتعامل مع مسؤول المجموعة المرافق يجب معرفة مهامه وشخصيته، ليس إداري بالدرجة

الأولى وقد يكون رجل دين وأفراد المجموعة هم رعيته حيث يهتفون، من الممكن أن يكون

خبيراً بالمساحة والأغلب أن لا يكون أكثر من مجرد فرد من أفراد المجموعة أو المكتب المرسل للمجموعة ثم تكليفه بأن يكون منسق لشؤون الجماعة، لأن فهو إداري بهم راحة المجموعة التي يتردها، تعامل معه على هذا الأساس فهو مكمل لعملك وليس منافساً.

١. تعرف إليه وتعرفه على الحالة حال وصول المجموعة.
٢. لتسره بأسميته بأن تطلب منه أن يخطبك فكرة عن مجموعة؟ وكما هي فكرة مجرّتهم بهم. (لا تقتل من شأنه ولا تباع بإعطائه أسمة أكبر من أسميته).

٣. أدر من معه برنامج الرحلة السياحية ولان بين ما لديه وما لديك، إذا كان هناك اختلاف بين البرنامج فتذكر أنك ممثل مكتب سياحي في بلدك وهو مرجعيتك، يجب أن يتم التناهم التام قبل بدء البرنامج.

٤. تعاون معه في كل ما يوفر الراحة لمجموعة دون أن يؤثر ذلك على عملك وولائك للمكتب الذي تمثله وبمظومة القيم والأخلاق التي تحملها وبما لا يسيء لوطائك ومهنتك.

٥. اسمح له بالتعريف بك أمام المجموعة وشاوره بما يخص المجموعة من شؤون.

٦. إذا كان مطلوب من المجموعة تعبئة استبيان معين فليكن توزيعه عن طريقه.

٧. لم بالتعريف مشغول المجموعة على سائق الباص أو أي شخص آخر من غير المجموعة يدخل الباص.

٨. عدد دخوله للفنادق والمطاعم لم بالتعريف على مسؤول المجموعة.

٩. لا تتخذ أي قرار بالتغيير أو التبدل في المواقع أو المواقف دون العودة للمسؤول.

١٠. زود مسؤول المجموعة بأرقام هاتفك (المازل - المحمول)، وراهم غرفتك إذا كنت تزيل نفس الفندق مع إصطاته نسخة من كشف أرقام الغرف الخاص بمجموعته في الفنادق.

١١. ليس مطلوباً ولا مسموحاً لمسؤول المجموعة القيام بالشرح في المواقع! تذكر أنه يمكنه التطبيق أو الإضالة على شرحك إذا رعبت ولديه المعرفة الكتابية.

كيفية التعامل مع المواقع

كيف يتعامل الممثل السياحي مع المواقع

تتمتع المواقع السياحية والأثرية بقسمية خاصة عد الجميع وخاصة عد الدائل السياحي الذي يحلم تناساً الأهمية التاريخية والجمالية لهذه المواقع، لهذا نجد الأكثر حرصاً على حسن التعامل مع المواقع المختلفة كأطفال مدلبس، يراعيها ويحميها، ويساهم في نظافتها مقدماً القدرة الصالحة، لأفراد مجتمعه أولاً ولضيوفه المرافقين له من جلمسات العالم المختلفة ثانياً.

المواقع الأثرية أو السيلحي هو الطفل المدلل والشيخ الجليل في عرف الدليل السيلحي، يتعامل معه بالاحترام والتقدير، كيف لا وهو كتابه الذي يقرأ به وعلمه الذي يعلمه ويحرس بهجدياته ويحار زموره لمواقفه ليستطيعوا الرؤية من خلال عدليه .

مما لا يجب الإتياء إليه في كيفية التعامل مع المواقع

١. إعطاء فكرة موجزة مسبقاً عن المواقع للزوار تفصل مساحة الموقع، مدة الزيارة، مدى وجود الخدمات الأساسية من حمامات ومطاعم وأماكن استراحة ونقطة تاريخية تبيان أهمية الموقع.
٢. تضع بعض الدول على مدارج بعض المواقع موظفين لتسجيل أسماء الأدلاء، جسيمات المجموعات الزائرة، عدد أفراد المجموعة وغير ذلك من معلومات لأغراض مختلفة سواء أغراض إحصائية أو غيرها مما يجب على الدليل والحالة هذه إخراج المعلومات المطلوبة في مثل هذه السجلات وإتباع التعليمات:

- ٣ . تجهيز التذكرة المطلوبة بعد دفع الرسوم وتوزيع التذكرة على الزوار.
- ٤ . المحافظة على نظافة الموقع بعدم رمي أية فضلات أو نفايات داخل الموقع، بل جوار ما استقطبت النقاط ما تجده أمامك.

- ٥ . يحترمك من القوي جداً إذا لمسوا أريك. احتراماً للموقع، جاول باللباقة التذكير بأن هناك جاويبات قامة في حالة رغب أحد الزوار بالمجموعة للتخلص من زجاجة مياه فارغة أو ما شابه.
- ٦ . إذا لم يكن بد من التمكن في الأماكن المفتوحة لا يمكن في جيبك عابرة معدنية صغيرة لتستخدمها كمفاتيح سجاثر تطلق بها سيجارتك وتحفظ بها بقرب السجارة ولا ترم عتب السجارة على الأرض لهاتياً.

- ٧ . لا تكتب على الجدران ولا تحفر على الشجر واملع من نحاول ذلك.

- ٨ . إذا أردت الشرح لمجموعة عليك أن تكون بطلاً في الإجابة عن الأسئلة التي يراها زملائك. تؤثر إجاباتك على المجموعات الأخرى التي يراها زملائك.

- ٩ . تعاون دائماً مع زملائك في الموقع سواء باختيار مكان الوقوف، مدة الشرح، درجة الصوت.
- ١٠ . في حالة الحاجة لمساعدتك من قبل أي زائر أو زميل لم بذلك بلا تردد بعد إعلام مجموعتك.

- ١١ . ذكر مجموعتك دائماً بالمقولة (لا تأخذ غير الصور ولا تترك غير آثار الأقدام) أي عدم حمل أية بقايا أثرية وخاصة في مواقع المصور الحجرية.

يحيي المكان الحيد جب
لاسد طرش الروم ولا تترك
أراكلم سبي لي وكذا نيتي لا

١٢. عدم تساق الأثر لما في ذلك من إلحاق ضرر يؤدي إلى زيادة الحث والتعيرية.

١٣. عدم إزعاج بساتن التقيب الأثرية أثناء عملها.

١٤. تجنب بساتن التقيب الأثرية حول العازلات التي تعمل بها، خطوط إما بالرمال الأبيض أو الخيط أو شريط تحذيري ولا تتجاوز هذه الخطوط ولا تسمح لأحد من مجموعتك بتجاوزها.

١٥. أحذر المشي على أطراف العازلات حيث تكون الحواف مغطاة بالمتانة وقابلة للكهرباء.

١٦. عدم لمس الأكسبات الأثرية، النقوش، التماثيل، التماثيل، التماثيل لما في ذلك من ضرر يلحق بها نتيجة الاحتكاك المسبب لزيادة عوامل الحث والتعيرية حتى لو كانت هذه الآثار من الحجر الصلب.

١٧. عدم استخدام الأسوار والحجارة الأثرية كمكان جالس لأن ييل الدليل ولا المجموعة.

١٨. في حالة ملاحظة الدليل لأي تخريب أو استهتار للمواقع الأثرية بالتدخل به أن يعزل التقيب والتوعية وإيقاظ الضرر والتخريب فوراً بطريقة لائقة لوقت وإعلام الجهات المسؤولة فوراً.

مبادئ التعامل مع موظفي الخدمات السياحية

السائقين، عاكس، الشرطة السياحية، موظفي الحجز والسفحة في الشركات السياحية وشركات الطيران

عليك أن تتذكر أن حسن التعامل والاحترام والتقدير هو الأساس تجاه كافة هذه الأطراف، ابتسامتك في وجهه لك منقذ وما جزاء الإحسان إلا الإحسان، احترامك للآخرين بذورهم لاحترامك، بناءً على هذا إليك بعض المبادئ

مبادئ العلاقات السياحية

إن نجاح برنامجك يعتمد على تعاون جميع الأطراف معك، لا تهمل بالمعاملات وخاصة تحية الصباح على السائق المرافق لك، تأكد أنه مرتاح وأشعره بأن نجاح يومك يعتمد عليه، الجميع بحاجة لابتسامتك ومرحك لكن كرمياً بالبتسامتك فهي لا تكلف شيئاً

١. املح للوقت للسائق لئلا يتركك القلة.

٢. المعاملة الإنسانية تجعل السائق متعاوناً إلى حد كبير.

٣. تجلب أن يشعر السائق بلطفك بالتعامل معه ولا تعطي تعليماتك بشكل أوامر أو بطريقة استنلازية.

٤. لم بتناقشة برنامج الرحلة يومياً في الصباح وليل صعد المجموعة إلى الباص مع السائق.

٥. وجه السائق إلى ما تريد بعد إبعاد المكروفلون عن لعلك وذلك بإدارة وجهك للسائق أثناء

الكلام.

- ٦ . رتب مع السائق أين ومتى ينتظرك بعد انتهاء الزيارة لكل موقع وكل مغادرة للباص.
- ٧ . ارفع مطويات السائق بشكره على جهده ومهارته بعد الإنهاء من طرق صعبة.
- ٨ . أعطم المجموعة من خلال الشرح أن هناك إكرامية للسائق، لا تطلبها صراحة إنما المص إليها بطريقة لائقة.

- ٩ . في نهاية البرنامج لشكر السائق لثباته عن المجموعة، وامله إكراميه إن كانت معه.
- ١٠ . في حالة حصول أي خلاف بينك وبين السائق، تجب أن تشعر المجموعة بذلك ولم يحل المشكلة بعد لزول المجموعة من الباص، إذا تضرر لعل وأنت تعتقد أنك على صواب لقم بالاتصال بالجهة المستفيدة للمجموعة أو بالمكتب السياحي المنطلي أو بشركة النقل السياحي واطلب تغيير السائق، لما إن كنت على خطأ فالاعتذار عن الخطأ أوجب من التماذي فيه، لم بالاعتذار فليس ذلك عيباً ولا نقصاً.
- ١١ . للسائق واجب واحد هو القيادة بأمان، لا تكلفه بغير ذلك، وتحمل مسؤوليات عمالك فطيه مسؤوليات وتحملها.

- ١٢ . لا تسمح لنفسك بالتدخل بعمل السائق ولا تسمح له بالتدخل بعملك.

مبادئ التعامل مع الشرطة السياحية

تعتبر الشرطة السياحية حيثما تواجدت عنصر أمن واستقرار، ومصدر راحة نفسية للدليل السياحي، حيث تؤمن الشرطة السياحية بالعمل الجاد والنظام في ~~مكافحة~~ مباحة أمنه للسائح والمواقع السياحية، وتقوم نظرية الأمن على مبدأ منع الجريمة قبل وقوعها والتدخل حال وقوعها، وطالما أننا ملتزمون مع رجال الأمن بأن المحافظة على الوطن هي مسؤولية الجميع، وأن الوفاية خير من العلاج، إذن للتعاون مطلوب والأهم أن يعرف كل طرف مسؤولياته وواجباته.

- ١ . عرف عن نفسك وتصرف على رجال الشرطة السياحية ورجال الأمن وعلى أرقام الهواتف الضرورية للعودة إليها عند الضرورة وتسهيل عملية الاتصال.
- ٢ . الشرطي السياحي موجود للتعاون مع الدليل السياحي في سبل إنجاح الزيارة وهو يطمح واجبه جيداً، واجبه بأن يحافظ على أمن الوطن والمواطن والضيف لمساعدته على أداء واجبه لأنه جزء من مهنتك.

- ٣ . أعلم للشرطي السياحي ببرنامجه السياحي كاملاً وأبرز له بطاقة الترخيص وإذن المرافقة

ويحق له أخذ المعلومات المطلوبة ولا يحق له الاحتفاظ بأي ورقة من الأوراق الثبوتية الخاصة بالدليل.

٤. إذا امتدعت الحاجة لخدمات الشرطة السياحية أو الجهات الأمنية فتوجه إليهم على الفور بهدوء تام بحيث لا تخلق جو من الفزع لدى المجموعة يؤدي لأي إرباك وإعلام المصلين بهدوء بالمسألة وإذا كان لديك أية اقتراحات لخدمها مباشرة باختصار وهدوء.
٥. لطف المعاملة وصدق المجاملة دائماً مطلوب.

كيفية التعامل مع ملاحظات الحجز والاستقبال في شركات الطيران

١. إن برنامج عملك الذي يوزعه عليك الموظف المسؤول عن توزيع البرامج، هو واحد من بين عشرات البرامج التي يوزعها هذا الموظف، واجبك المتابعة للتأكد من عدم إلغائه.
٢. لا تحاول أن تأخذ أكثر من برنامج في نفس التاريخ، ذلك قد يوقعك في مطبات مهيبة قد تفقدك مصداقيتك أمام المكاتب إذا كنت غير متأكد من برنامج أو مكتب وأدبك شك في أن هذا البرنامج وهمي أو أن مثل هذا البرنامج احتمالي إلغائه أكثر من احتمال حصوله أعلم المكتب بأنك ستأخذ برنامج آخر من مكتب آخر وستضع هذا البرنامج المشكوك بأمره على مفكرة عملك كاحتياط على أن تبلغهم بوقت كاف عن اعتذارك أو قبولك للبرنامج ليتسبب من تغيير دليل سبلحي لآخر إن لزم الأمر.
٣. أذكر للموظف الذي تتعامل معه باستمرار بدون أخطاء حسنة في حالة حدوث خطأ لمرّة، ذلك أدعى لاستمرار التعاون ولا تستغلها فرصة للتشهير به.
٤. إذا كان هناك هدايا (ورود أو نشرات .. الخ) فداط بموظف استقبال المجموعة توزيعه، ساعده في ذلك إن رغب.
٥. لم بعد جولات السفر حال تسلمها من موظف الاستقبال لتتأكد من عدم لبس أي جواز

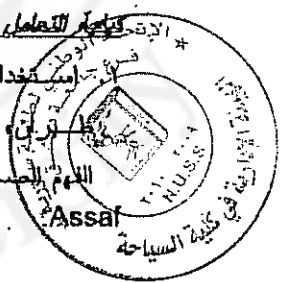
كيفية التعامل مع ملاحظات شركات الطيران

١. إذا أردت أن تعطي لية أسماء من خلال الهاتف لأي موظف هناك طريقة خاصة تستخدم فيها شركة الطيران كلمات تدل على الحروف لضمان التمام الصحيح للأسماء أمثلاً اسم "عماد عفاف" يذكر اسم العائلة أولاً :

Mr. Alfa Sugar Sugar Alfa Father

ثم يذكر اسم الشخص "Imad

Item Mother Alfa Doughter



٢. إذا كان مطلوباً من الدليل السياحي تأكيد حجز مفادرة المجموعة لإجيب عليه جمع تذاكر الطيران من جميع أفراد الفوج السياحي قبل ٧٢ ساعة من موعد السفر وأخذها لشركة الطيران الدفلة لتأكيد حجز المغادرة.

٣. التعامل بالحدس لم تمنح الموظف حتى لو لم يستطيع إجراء ما تطلبه مداه، فتممك لصلاحياته وتصر عليك الطريق للوصول للشخص المناسب لتلبية حاجاتك وطلباتك.

٤. استمع جيداً لتعليمات الموظف وتكلم باختصار ولا تبدأ بالشكوى والتذمر.

مع تلك الخدمة في المطاعم

١. جهل لوامر تقديم الطعام قبل دخوله المطعم للتمكن من تقديمها للمسؤول عن الخدمة فور دخوله.

٢. تأكد من وجود حجز لمجموعتك من قبل المكتب في المطعم الذي وجهك إليه المكتب، إذا استطعت الاتصال والتركيب مع المطعم قبل الوصول لذلك الغرض، لتتأكد أولاً من وجود متسع لمجموعتك في المطعم، وثانياً لتتأكد من جاهزية الطعام وكفايته. ولتستد المطعم لاستقبالكم.

٣. فور وصولك للمطعم قسم بإبلاغ مسؤول منالة الطعام باسم المجموعة والمكتب وعدد الأفراد المجموعة ثم اتبعه ليرشدك إلى طاولات المجموعة المحددة لهم.

٤. بحكم ميراثك البعيدة بمجموعتك تستطيع أن تعلم إن كان ضمن المجموعة من لديه حساسية تجاه نوع معين من الطعام، أو من هو نباتي لا يأكل اللحم ومن ثم يتوجب عليك حال دخوله المطعم وجلس المجموعة على طاولتها المحجوزة، لإشاد مقدم الخدمة إلى الأشخاص الذين لهم متطلبات خاصة لطعامهم.

٥. لم بالإشراف بنفسك على تقديم الطعام دون إزعاج مقدمي الخدمة، كن عوناً لهم بالنقل وملاحظات مجموعتك من وجود أية نواقص، وتجلب أن تشكل عليهم ضغطاً نسبياً.

٦. مساعد مقدم الخدمة بأخذ طلبات المشروبات وهو معك وذلك بإعلام المجموعة بالأنواع المشروبات المتوفرة ولها إذا كانت مشمولة بسعر وجبة الطعام أم لا، وما هو السعر باليرة السورية وعملة البلد القادمين منه أو بالدولار الأميركي لكل مشروب، ثم أسأل على سبيل المثال من يريد مياه معدنية - عصير - شاي - قهوة الخ، وذلك بأن يرفع من يريده مياه معدنية يده للتمكن من الحد، ذلك سيساعد على سهولة وسرعة أخذ الطلبات وتقديم الخدمة.

٧. لم بالشرح لأفراد المجموعة عن أنواع الطعام المقدمة لهم، أسماء الأطباق ومحتوياتها، كيفية أكلها وما هو خار أو مالح، ولا تنس أن توضح خطوات تقديم الطعام من المقبلات ثم الطبق

الرئيسي ثم الحلويات أو الفاكهة أو أية ترتيبات أخرى.

٨ . مساعد مجموعتك ومقدم الخدمة عند المحلبة.

٩ . لا تنس إعلام مجموعتك عن نظام الإكراميات المتبع سواء للقيمة التي تضفيها المطاعم كخدمة على الفواتير أو ما يفضل دفعه وهو عادة بـ ١٠% من قيمة الفاتورة.

١٠ . بعد الانتهاء من الطعام وبعد دفع الإكرامية وقبل مغادرة المطعم، لشكر مقدمي الخدمة نيابة عن المجموعة واشكر المجموعة نيابة عن صاحب المطعم ومقدمي الخدمة على تناولهم للوجبة في مطعمه، ذلك له إبعاد كثيرة معنوية ومهنية.

موظفي الخدمة في الفندق

هناك عدة مجموعات يتعامل معها الدليل السياحي داخل الفنادق، لكي تسير أمورك دائماً بسهولة وسهولة ويسر عليك مبادلتهم الاحترام والتعامل معهم دائماً بالانقسام والإكرام التقدي وهم موظفي الاستقبال، حمالي حقائب، خدمة الغرف، موظفي المطاعم، إضافة لما ذكرنا في موقع آخر من هذه المحاضرة تحت عنوان (الإجراءات المطلوبة حال الوصول إلى الفندق) فإن هناك خصوصية للعاملين في الفندق وهي أن رواتبهم قليلة ويعتمدون بشكل أكبر على الإكراميات التي يتلقونها. السائح دليل على راحته واستمتعته بالرحلة في هذا الفندق وهذا ما جرى عليه العرف والعادة في جميع أنحاء العالم، تذكر أيها الدليل السياحي ما يلي:

١ . أعلم مسؤول المجموعة (إن وجد) أن هناك إكراميات لهذه الفئات التي تخدم المجموعة.

٢ . تأكد من تخصيص مبلغ من قبل المجموعة أو مشورتها أو المكتب لغايات إكرامية هذه الفئات.

٣ . إن لم يوجد مسؤول للمجموعة ولم يخطبك للمكتب إكراميات فقم بنفسك بجمع هذه الإكراميات من أفراد المجموعة دون إكراه وبطريقة مودبة ولاتقة.

٤ . قم بوضع مبلغ الإكرامية في مغلف وكتب عليه من الخارج عبارة مع الشكر واذكر لمن سيذهب هذا المغلف على سبيل المثال:

مع الشكر للاستقبال / خدمة الغرف / المطعم / حمالي الحقائب.

٥ . سلم المغلف لموظف الاستقبال وقم بإعلام موظفي الخدمة في المطعم وحمالي الحقائب بأن إكرامياتهم سلمت للاستقبال إذا كان المغلف واحد للجميع، أو سلم للمغلف للجهة التي يخصها.

علاقة الدليل بمنظمي الرحلات ووكالات السفر:

الدلالة السياحية مهنة خدمات، يقوم الدليل السياحي من خلال عمله بتمثيل أكثر من جهة، فهو من جهة مواطن عليه واجب الولاء والانتماء لمواطنته ومواطني الدولة التي يسمي إليها لتمثيلهم على أفضل ما يستطيع، وله مقابل هذا الاحترام المعنوي من أفراد المجتمع والتسهيلات التي تقدمها له الجهات الرسمية، وهو من جهة أخرى يمثل الجهة المستقدمة للمجموعة، وهي مكتب السياحة الذي استخدم الدليل السياحي للقيام بالعمل مقابل أجر مادي وبدلات يتفق عليها الطرفان، ولكن يحدث أحياناً أن المستقدم لهذه المجموعة (المستخدم للدليل السياحي)



جهة أخرى ليس لها سابق علاقة لا مع دليل سياحي ولا مع مكتب سياحة، ولا تدري كيفية التعامل مع أي منهما مما ينتج عنه عدم معرفة بكيفية ترتيب برنامج سياحي، مثل المدارس، الكليات، الجامعات، الوزارات، السفارات، النقابات وغيرها، وفي محاولتنا هذه سنضع أسس ومفاهيم نراها ضرورية لتسهيل العمل وفقاً لتبادل المصالح في سبيل الوصول إلى فهم متبادل من قبل جميع الأطراف لحاجات واهتمامات كل طرف.

الحالة الأولى: إذا كان منظم الرحلة السياحية مكتب سياحي:
مكتب السياحة: هو المسوق للسياحة إلى سورية على كافة الأصعدة سواء بحضور المعارض السياحية،

المؤتمرات، ورشات العمل، الاتصالات بكافة أنواعها، اللقاءات الخاصة، وعن طريق جميع وسائل الدعاية: انترنت، رسائل، موقع سياحي، برشورات، وسائل إعلام، مجلات، صحف، دلائل سياحية عالمية وغيرها. هو أيضاً المنظم والسعر والنفذ للبرنامج السياحي في هذه المادة يمكن المكتب، (Tour Package).

إن المكتب السياحي المتقدم للمجموعة السياحية يعد سلفاً برنامج عمل الرحلة، والقيام بالاحتياجات اللازمة لأفراد المجموعة والدليل المرافق، سواء مع شركة الباصات السياحية الناقلة من حيث مواصفات الباص المستخدم وسعته، المطاعم المناسبة من حيث جودة الطعام المقدم ونوعيته وسعره ومستوى الخدمة المطلوب، الفنادق ودرجة تصنيفها وكفاية توزيع الغرف، وكذلك المواقع المطلوب زيارتها والخدمات المشمولة ونفقاتها بناءً على برنامج معد مسبقاً متفق عليه مع الشركة السياحية المرسلة للسياح، ويحمل كل سائح نسخته من البرنامج وتنحصر مسؤولية الدليل السياحي في هذه الحالة بتنفيذ ما يطلب منه حرفياً ويلزمه لذلك التأكد مما يلي:

- أ. عند اتصال المكتب السياحي بالدليل أن يكون لديه الوقت والاستعداد لتنفيذ البرنامج وفقاً لتاريخ قدوم المجموعة وعدد أيام العمل وتاريخ مغادرة المجموعة. ويجب التأكد من المعبر الحدودي لقدم ومغادرة المجموعة وكذلك التوقيت.
- ب. معرفة اسم الشخص المسؤول عن البرنامج وأرقام هوائيه (المكتب، المنزل، المحمول) للمتابعة معه أولاً بأول في حالة حصول أي تغديل أو للاستفسار عن مواضيع تخص البرنامج.
- ج. الحصول على نسخة من برنامج العمل المفصل والمحتوي على أسماء موردي الخدمات للمجموعة من فنادق (عدد الغرف المفردة، المزدوجة "سريرين أو سرير ملكي"، الثلاثية)، مطاعم، شركة النقل السياحي (اسم السائق ورقم جواله)، الخدمات المشمولة وغير المشمولة، موعد القدوم، موعد السفر، مواقع الزيارات، المتاحف وكذلك أسماء أفراد المجموعة والشخص المسؤول بينهم.
- د. الحصول على أوامر تقلص الخدمة المكتوبة vouchers للفنادق والمطاعم (في حال وجودها).
- هـ. الالتزام بتعليمات المكتب الذي استخدمه وتنفيذ سياسته التسويقية ومستوى الخدمة المطلوب تقديمه.
- و. الاتفاق على الأجر اليومي للدليل وبدل الوجبات والمناقة والمواصلات والحصول على سلفة كافية لتغطية نفقات المجموعة والإكراميات المتوجب دفعها.
- ز. الحصول على كتاب تكليف رسمي بالعمل من المكتب يوضح عدد أيام العمل المطلوبة، وتواريخ العمل وبرنامج الزيارات التفصيلي للحصول على إذن المرافقة اللازم ومهمة دخول المناطق المقيدة في الاستقبال والوداع وذلك من قبل وزارة السياحة أو مديرية السياحة المختصة.
- ح. احترام المكتب أمام المجموعة والترحيب والوداع الصادق للمجموعة باسم المكتب، مع عدم توجيه النقد والملامة للمكتب أمام المجموعة في حالة حصول

هفوات بل محاولة تحسين صورة المكتب عن طريق حل أي إشكال ومعالجة أي خطأ قد يحصل.

الحالة الثانية: إذا كان منظم الرحلة غير خبير بشؤون السياحة:

قد يحصل أن تقوم سفارة أو جامعة أو وزارة بالطلب من أخذ الأدلاء السياحيين مرافقة مجموعة من الضيوف لزيارة موقع معين، أو القيام بجولة في المدينة سواء ليوم واحد أو أكثر، على الدليل السياحي ألا يفترض أن من كلفه بالعمل يملك خبرة مكتب سياحة، وفي نفس الوقت ألا يقلل من شأن الجهة التي كلفته بالعمل مفترضاً الجهل التام عليه بلباقته ودبلوماسيته وحسن تصرفه من خلال الأسئلة الاستفسارية أن يلهم طبيعة المجموعة التي سيرافقها من حيث الاهتمامات والعدد والسن وأن يوصل فكرة عن طبيعة عمله وأجرته وما هو المتوقع منه أن يقوم به، وبهذا الصدد عليه:

1- أن يعرف من هي الجهة التي ستدفع أجره؟ وهل تعلم هذه الجهة كم هي أجرة الدليل

السياحي اليومية؟ وهل هناك حجز بالفنادق التي ستزل فيها المجموعة للدليل المرافق؟

2. الحصول على كتاب تكليف رسمي بالعمل من الجهة التي كلفته بالعمل يوضح عدد أيام العمل المطلوبة، وتواريخ العمل.

3. معرفة أية مواعيد ترتبط بها هذه المجموعة لتنسيق أوقات الرحلة حسب ارتباط المجموعة بأية مواعيد.

4. من هو الشخص المكلف بدفع أية مصاريف تتحقق عن الزيارات في المتاحف والمواقع والمطاعم، فإذا كان الدليل السياحي سينفع فيجب عليه أخذ مبلغ كافية لدفع هذه المصاريف وإحضار إيصالات رسمية لتقديمها عند المحاسبة النهائية.

5. معرفة عدد أفراد المجموعة؟ هل سيرافقهم أحد من الجهة التي كلفت الدليل بالعمل؟ من هم؟ كم عددهم؟ وهل هناك من سينضم أو يترك المجموعة خلال تنفيذ البرنامج؟

6. ما هي وسيلة المواصلات المستخدمة؟ هل سعتها كافية، هل تجهيزاتها مناسبة (حمام، أجهزة تكييف، ميكروفون).

7. من هو ضابط الارتباط (المنسق المسؤول لشؤون هذه المجموعة) مع أخذ أرقام هواتفه (مكتب، منزل، خليوي) احتياطاً لسهولة الاتصال، وهل هناك برنامج معد مسبقاً ليقوم الدليل بتنفيذه أم عليه إعداد برنامج؟
8. هل هناك أهمية خاصة لهذه المجموعة لتتم مراعاتها؟
9. الالتزام الكامل بالتعليمات الصادرة عن الجهة المنظمة لهذه الرحلة؟
10. التعامل بحرفية عالية من حيث احترام الضيوف وتقديم الخدمات؟
11. تقديم النصيحة لمنظم الرحلة حول أي موضوع ترى أنه بالإمكان ترتيبه بشكل أفضل.
12. الاحترام والتقدير منذ البداية وحتى ما بعد انتهاء البرنامج لجميع من ساعدك على إنجاز برنامجك من موظف، سائق، محاسب، مدير، ... الخ.

أهم الخلافات والمشاكل التي تحصل بين مكتب السياحة والدليل:
من قبل الدليل:

- أ. اعتذار الدليل عن استلام المجموعة بحجة غير صحيحة.
- ب. اختلاف بالأجر اليومي.
- ج. شخصية الدليل ضعيفة.
- د. تنفيذ الدليل لمجموعات بوقت واحد وخاصة إذا كانوا أفراد.
- هـ. شكاوي من قبل المجموعة أو رئيس المجموعة ضد الدليل.
- و. إذا اكتشفت المجموعة أن الدليل يحاول الحصول على المال بشكل خاطئ.
- ز. محاولة الدليل الإساءة أو التحرش بإحدى فتيات المجموعة.
- ح. عدم إعطاء صحة المعلومات للمجموعة، وضعف بالمعلومات، والتواريخ.
- ط. عدم معرفة المواقع السياحية والثقافية من قبل الدليل والخطأ بالوصول.
- ي. القراءة والتفكير من كتب أثناء الشراء - أثناء الرحلة.
- ك. التأخير بالوصول إلى المجموعة أثناء الانطلاق إلى الموقع السياحي.
- ل. النوم في الباص أو المطعم أو الموقع.

م. محاولة الدليل أخذ المجموعة بالإجبار إلى محلات تجارية معينة بقصد الاستفادة من عمولات البيع.

ن. الاستفادة من عمولة المطعم على حساب جودة الوجبات.

س. محاولة الدليل طلب الإكرامية من المجموعة أو طلب زيادة على الإكرامية.

ع. إذا كانت لغة الدليل ضعيفة.

من قبل المكتب:

- اعتذار المكتب عن تنفيذ الدليل القيام بمرافقة المجموعة بحجج ما مثل: حجة إلغاء المجموعة، الشركة طلبت دليل معين.
- وجود دليل أقل أجرة، أو أفضل من الأول.
- خلاف في تفاصيل المصاريف.
- خلاف على الأجرة بعد أن تم الاتفاق عليها مسبقاً أو خلاف على أجرة المبيت.
- خلاف على تأمين غرف المبيت للدليل والسائق.
- مشاركة الدليل بالإكرامية والعمولات.

قاعدة ذهبية للعمل:

التعامل بين المكتب والدليل يتم بالثقة التامة والصداقة والتعاون لصالح الطرفين ومستوى الخدمة الواجب تقديمه لا علاقة له بعدد أفراد المجموعة والأهم رفع اسم سورية عالياً.



العلاقات العامة في الإرشاد السياحي

● تعريف العلاقات العامة السياحية:

هي إيجاد التفاهم المتبادل بين المنظمة السياحية والزوار وأي مجموعة من المجموعات، وما ينتج عنها من أمور تقود إلى إقامة سمعة طيبة وعلاقة مستمرة بينهم. أو هي مجموعة الفعاليات الاتصالية بين دائرة الإرشاد السياحي وجمهورها الداخلي والخارجي بهدف استمرارية الصورة الجيدة لها.

● عناصر العلاقات العامة في الإرشاد السياحي:

1. قياس وتقييم اتجاهات الجماهير المختلفة التي لها علاقة بالمنشأة السياحية.
2. تحقيق التوازن بين أهداف المنشأة السياحية وبين مصالح وحاجات وأهداف الجماهير المختلفة.
3. مساعدة الإدارة على تحديد الأهداف المتعلقة بزيادة تفهم الجماهير للمنشأة السياحية (الإرشاد السياحي) وتقبلها. لمنتجات المنشأة السياحية وخططها وموظفيها.
4. تحقيق حاجات ورغبات الجمهور الداخلي والخارجي من ضيوف وموردين وممولين وحكومة وإعلام وراي عام.

● التنشيط للذاكرة عند الدليل السياحي:

1. يجب عند استلام المرشد أو الدليل السياحي قائمة أسماء أفراد المجموعة البحث عن أكثر اسم يتكرر فهذا يساعدك على حفظ الاسم وعدد مرات تكراره.
2. أثناء تكرار إطلاعك على قائمة الأسماء قبل وصول المجموعة لا بد من أن تثبت في ذهن الدليل السياحي اسم غريب لكونه يجذب الانتباه.

3. يجب البحث عن أي عيد ميلاد من قائمة الأسماء له مناسبة خاصة مثل تاريخ الميلاد لأي شخص من المجموعة مشابه لتاريخ ميلادك.
4. البحث عن أصغر شخص في المجموعة من القائمة حسب العمر وتذكره على أنه الأصغر.
5. يجب المقارنة بين الأسماء لتعلم إن كان هناك اسم عائلة يتكرر فمن بديهيات الأمور أن يحضر شخص برفقته زوجته أو أحد أفراد العائلة.
6. يجب مراجعة جانب المهن في نفس قائمة الأسماء، فلا بد أن يثير اهتمامك وانتباهك إحدى أو بعض المهن مما يساعدك على تذكر أسماء أصحابها.
7. يجب تعريف الدليل السياحي على المجموعة عند لقائهم في المطار.
8. يجب مناداه أفراد المجموعة بأسمائهم.
9. راجع دائماً اسم أول من يدخل الباص واسم الجالس في الكرسي الأمامي.
10. في المواقع ستجد أن من لا يلتزم بمواعيد الحركة هو نفس الشخص أو نفس الأشخاص هذا عامل مساعد آخر لحفظ أسمائهم.

● أهداف العلاقات العامة في الإرشاد (الدلالة السياحية) :

1. استمرارية الصورة الجيدة للإرشاد السياحي أمام الجمهور (الضيوف) الداخلي والخارجي.
2. المساهمة في القضاء على المشاكل الداخلية في المنشأة السياحية والتي تؤدي إلى عرقلة العمل فيها من خلال وضع برامج للعلاقات العامة يهدف إلى تحسين العلاقات مع الضيوف المرتقبين.
3. الحصول على تأييد الجماهير ورضاهما عن الإرشاد السياحي.
4. الإقناع المبني على الثقة والتفاهم لبناء الصورة المنظمة الجيدة.

● كيفية تصرف الدليل السياحي مع السائح:

1. عندما تشرح في إحدى المواقع السياحية سالك سائح من مجموعة أخرى عن الشرح سؤالاً يجبرك على إعادة الشرح لبند سبق وأن شرحتها وهنا يجب اختيار البند المثالي للتصرف من وجهة نظرك ومنها:

- أ. تعتذر له لكونك سبق وأن قمت بشرحه هذه النقطة لمجموعته.
- ب. تستمحيه عذراً أن ينتظر إلى حين انتهائك من الشرح لمجموعتك.
- ج. تطلب منه بكل احترام أن يسأل الدليل السياحي المرافق لمجموعته.
- د. تعطيه اسم كتاب سياحي يجده لدى الباعة في الموقع ليحصل على مزيد من التفاصيل.

هـ. تقوم بمناداة الدليل السياحي المرافق له ليعده عنك بهدوء.

و. تطلب منه بلباقة عدم مقاطعتك أثناء الشرح.

2. هناك تأخير مستمر لأحد أفراد المجموعة السياحية عن الالتحاق بمجموعته في الوقت المحدد، وهنا يجب التنبيه إلى:

أ. بين له أهمية الانضباط بوقت المجموعة حيث أن كل دقيقة تأخير = دقيقة × عدد الركاب.

ب. شارك مسؤول المجموعة المرافق في تحمل مسؤولية التأخير لتجنب الشكوى من التأخير.

ج. حاول ربط المسؤولية في التأخير مع زميله في الغرفة ليذكره دائماً بالمواعيد.

د. حاول مرة أخرى تحريك الباص بدونه إذا كان متأخراً.

هـ. تغريه بطريقة المزاخ أن يقدم اعتذاراً على شكل ضيافة ما للمجموعة عن كل تأخير.

● مبادئ العلاقات العامة في الإرشاد السياحي :

1. احترام رأي الفرد حيث يجب احترام الفرد وحقوقه الأساسية.
2. المسؤولية الاجتماعية حيث يجب الالتزام بالمسؤولية التي تتعلق بالفرد بالعيش مع الجميع.
3. عدم إخفاء المعلومات للدليل السياحي عن الجمهور.
4. الالتزام بالمبادئ الأخلاق السليمة.
5. اتباع الأساليب العلمية في البحوث وقياس اتجاهات الرأي العام لجمهور المستهدفين.

● أساليب الاتصال بالجمهور الداخلية والخارجية :

أولاً: أساليب الاتصال بالجمهور الداخلي:

- الاتصال الشخصي: وتشمل الاتصال المباشر بالإدارة العليا عند الحاجة ومن ثم مع صفوف العاملين وسماعهم عن قرب.
- المشرفين: هنا يتم الاتصال من خلال عمل المشرف مع العاملين مباشرة ويتم توجيه الواجبات إليهم للوصول إلى حل لمشكلاتهم.
- الاجتماع الدوري: هنا يتم بين الإدارة والعاملين على مستوى الوحدات أو على مستوى المنظمة ويتم فيها التفاعل بتبادل الآراء والمقترحات.
- الاتصال من خلال النشاطات الرياضية: حيث يتم إشراك الإدارة مع العاملين في مسابقات رياضية تقرب المسافات بينهم تساعد على التفاعل وإزالة المسافات النفسية بينهم ومن ثم توليد وترسيخ الثقة بينهم.

ثانياً: الاتصال مع الجمهور الخارجية:

- الاتصال مع الضيوف: لا بد من إعلام الضيوف بكل ما يتعلق بالنشاطات السياحية من حيث الاهداف والقوانين والأنظمة. ويجب إشعار الضيوف بكل ما يجري من

نشاطات سياحية وعلى ذلك يجب العمل على إقناعه بحزمة المنافع المقدمة لهم حتى يتمسك بها.

- الاتصال مع الوسطاء: حيث تتعامل أغلب المنظمات السياحية مع الوكلاء السياحيين ومع سماسرة السياحة وتهدف بذلك إلى تنمية ارتباطهم بالمنظمة وبذلك تكشف جهودهم في البيع لحزمة المنافع، وثم استمرارية الصلة.
- الاتصال مع الموردين: تشمل مجموعة من التجار والصناع الذي يمتلكون قدرات كافية للتدبير بالشكل المطلوب، تساهم في تحقيق أهداف وحدة المنظمات السياحية.
- الاتصال مع الأجهزة الحكومية: حتى يتم التراخيص المطلوبة في كافة مجالات التي توفر حزمة المنافع السياحية، لتوفير سبل التفاهم المشترك والتي يزيل غربة المنظمة السياحية عند التعامل مع هذه الأجهزة.

● استراتيجيات العلاقات العامة:

1. استراتيجية التوقيت: يجب اختيار الوقت لبث الرسالة التي تسعى من خلالها لتحقيق الهدف.
2. استراتيجية الانتشار الواسع: حيث عندما تتحرك وحدة العلاقات العامة بسرعة وبشكل شامل فعند إذن يتتاب الجمهور الداخلي الشعور بالارتياح لهذا.
3. استراتيجية المفاجأة: تتمثل في إبراز بعض المعلومات عن حزمة المنافع السياحية للجمهور الخارجي بطريقة لا يتوقعها المنافسون.
4. استراتيجية التعادلية: هناك تكشف العلاقات العامة معلومات كاذبة وشائعات غير لائقة عنها. فعندما يبث المنافسون شائعة بأن المنظمة السياحية في سبيلها إلى الإغلاق بسبب مشاكلها فإنها تستخدم وسائل الإعلام لنشر رسائلها بذكاء.
5. استراتيجية التمييز التاثيري: تشمل الإكثار من الحفلات الترفيهية والاتصال مع الجمهور الخارجي، ومنح الهدايا التذكارية للضيوف خلال المواسم.

● أخلاقيات العلاقات العامة :

1. يجب على العضو أن يتعامل بطريقة عادلة مع العملاء ومع أصحاب العمل السابقين والحاليين والمتوقعين والزملاء والجمهور العام.
2. التزام العضو بالحقيقة والدقة والذوق السليم.
3. عدم تمثيل العضو لمصالح متعارضة أو بدون أخذ موافقة صريحة من أصحاب هذا- المصالح بعد الكشف عن كامل الحقيقة لهم.
4. أن يكرس العضو حياته المهنية لما فيه المصلحة العامة.
5. يجب على العضو المحافظة على أسرار أصحاب العمل.
6. يجب على العضو أن يلتزم بالمعلومات الصحيحة فقط وعدم النشر المعتمد لأية معلومات كاذبة.
7. على العضو أن يعلن استعدادة للكشف عن أسماء العملاء أو أصحاب العمل الذين يقوم بعمل الاتصالات العامة نيابة عنهم.
8. أن لا يسيء العضو إلى السمعة المهنية لأي عضو آخر.
9. على العضو عند أداء خدمات لعميل أو صاحب عمل أن لا يقبل أتعاب أو عمولة أو أي مكافأة قيمة من غير هذا العميل أو صاحب العمل.
10. على العضو أن يقطع علاقاته مع أي منظمة أو فرد إذا كانت هذه العلاقة تتطلب منه سلوكاً يتعارض مع بنود هذا الدستور.

● مسؤوليات العلاقات العامة في الإرشاد السياحي :

1. دراسة نوعيات الجماهير التي تتعامل معها الدائرة السياحية.
2. جمع البيانات والمعلومات عن المناخ والظروف التي تعمل فيه المنظمة الإرشادية السياحية.
3. إعداد خطط الأداء التي تحقق الأهداف.

4. التنسيق الاتصالي بين الإدارة والجمهور الداخلي والخارجي.
5. دراسة اتجاهات الجماهير وقياس الرأي العام الفاعل فيها.
6. مساعدة وحدات المنظمة السياحية بالجماهير.

● معالجة مشكلات الإرشاد (الدليل السياحي) :

هناك ظروف يتعرض لها الدليل السياحي أثناء عمله مع المجموعات السياحية بسبب اعتراضات متكررة، وهنا يجب التطرق إلى بعض المشكلات، ثم التعرف إلى بعض المفاتيح التي تساعد على معالجة مشكلات الإرشاد السياحي وهي:

1. مشاكل تتعلق بالسائح نفسه، وتشمل:
 - أ. نسيانه أحد أدواته مثل فرشاة أسنان / حلاقة / نظارة / كاميرا / فيلم.
 - ب. فقدانه أحد حاجياته ولا يعلم أين وكيف.
 - ج. كسر أحد أغراضه الشخصية مثل نظارة طبية / طقم أسنان، علبة مكياج.
 - د. إضاعة محفظة النقود.
2. مشاكل تتعلق بالفندق وتشمل:
 - أ. وجود إزعاج في الفندق أو حفلات أو حفريات.
 - ب. غرفة ذات موقع رديء.
 - ج. اعتراض على الطعام والمطاعم.
 - د. اعتراض على تجهيزات الغرف.
 - هـ. اعتراض على خدمة الغرف.
 - و. اعتراض على أسعار الخدمات والشراب.
3. مشاكل تتعلق بالحافلة وتشمل:
 - أ. عدم رضا المجموعة عن الحافلة / الحجم / التدفئة / التبريد / النظافة / طريقة القيادة.
 - ب. شكوى السائح من رغبته بالجلوس في الكرسي الأمامي للتصوير.

4. مشاكل عامة وتشمل:

أ. أسعار التحف الشرقية مرتفعة جداً.

ب. قلة الشرح.

ج. الرغبة بإضافة مواقع للزيارة غير موجودة في البرامج.

د. كثرة الوقوف على الاستراحات.

هـ. زيادة الشرح.

● المفاتيح التي تساعد على معالجة المشاكل المتكررة في الدليل السياحي:

1. لا تحاول تعظيم المشكلة بل محاولة التبسيط والتهذبة.

2. استمع جيداً لتعلم حقيقة المشكلة.

3. لا تعطي وعوداً نيابة عن أحد.

4. لا تتطوع لحل أي مشكلة بين طرفين طالما لم يطلب أحد تدخلك.

5. إذا استطعت حل المشكلة بنفسك بدون إثارة انتباه أو تعطيل لآخر فلا تتردد.

6. لا تتعجل الرد قبل مراجعة المسؤولين المعنيين للمشكلة.

7. إذا أردت وضع حد للمناقشة فيمكنك طرح الأسئلة ذات النهايات المغلقة.

8. شكوى ارتفاع الأسعار المتكررة ليست مقتصرة في بلدك فقط فالمعروف عالمياً أن

الأسعار في المناطق السياحية أعلى من غيرها.

9. الرد على كثرة المعلومات المعطاة أو قلتها يقتضي التوازن من الدليل السياحي في

الشرح.

10. في حالة الشك بوجود سرقة لا تتردد بإبلاغ الجهات الأمنية بشهادة الشرطي

السياحي المرافق لك.

11. اسئل دائماً اسئلة مفتوحة أي اسئلة تبدأ من بمن بماذا لماذا أين متى كيف.

12. اذا كان هناك شكوى صادقة على نوعية الخدمة المقدمة سواء في الباص/ المطعم/ الفندق فتحدث مع الشخص المسؤول محاولا تحسين نوعية الخدمة المقدمة.
13. تنفيذك لبرنامج الرحلة حسب البرنامج المعطى اليك من المكتب يجنبك الاحراج مع جميع الاطراف ويجب الالتزام به واستدعاء الحاجة للتعديل فخطاب مكتبك اولا قبل اتخاذ القرار وقبل اعطاء الوعود.
14. في محاولتك لحل المشاكل لا ترمي المسؤولية كيفما اتفق.



أنماط ونفسيات السياح

تتناول هذه المحاضرة نفسيات السائحين حيث لدينا ثمانية عشر نفسية حيث أن لكل شخص لديه نفسية معينة تختلف طريقة التعامل معه. وأحيانا قد يكون السائح مؤلف من نفسية واحدة وأحيانا يجمع نفسيتين أو متأثر بنفسية أخرى.

إن الدليل السياحي يجب أن يكون عالما كيف يتعامل مع نفسيات السياح، فإذا لم يكن يعرف نفسية السياح التي يرافقها بالرحلة لمدة عشرة أيام ولم يكن أيضا يعرف نفسية الناس فإنه من الصعب جدا أن يعرف كيف يتعامل معهم. وخاصة إذا كان مع الدليل مجموعة تتألف من عشرين سائحاً فإنه لديه عشرين نفسية مختلفة عن بعضها البعض. فالدليل يجب عليه أن يعرف كيف يتصرف مع هذه المجموعة.

١. النوع المنهجي:

بالنسبة للنوع المنهجي هذا الإنسان أو هذا السائح يجب أن يدخل مباشرة بالمواضيع بشكل كامل، أي يجب أن يسمع الشروحات من الدليل بشكل كامل. فإذا كان هناك موضوع متشعب يشرحه الدليل فإن النوع المنهجي يجب أن توضح كل فقرة على حدة وإذا الموضوع الذي يناقشه مؤلف من عدة فقرات أو كان الدليل يقول الموضوع بصورة مباشرة لكل شيء هذا النوع يجب أن يكون الشرح على شكل فقرات. وأيضا هذا النوع من السياح يجب الإسهاب في الموضوع وليس الاختصار. إن النوع المنهجي يجب أن الموضوع يتحدث به الدليل أن يكون مقسم إلى فقرات وليس التحدث عن كل شيء دفعة واحدة كما أنه يميل إلى تفصيل الفن مثال: إذا دخلنا إلى الجامع الأموي وبدأنا الشرح عن الجامع يستحب من الدليل أن يكثر من التفاصيل المعمارية والزخرفية وهناك بعض الناس لا يحبون أن يتوسع الدليل بهذا الشرح، فعلى الدليل أن يرضي جميع الأطراف وهذا شيء في ممارسة المهنة يكسب الدليل نوع من الدهاء وبالتالي سيعرف الدليل كيف يرضي جميع الأطراف أو نفسيات المجموعة بالشكل الصحيح.

هذا النوع من السياح يتصف بالوفاء أي أنه ليس لنفسي ولكن يمكن أن يسأل عن تفاصيل أكثر وربما لا يتمكن الدليل من تلبية حاجته كما هو يعتقد، فإذا كان لدى الدليل شرح فيشرحه وأحيانا بعض السياح يعتقدون أن الدليل مقصر معهم بالشرح، هذا النوع المنهجي إذا لم يتوسع الدليل فإنه يبقى وفيا للدليل.

٢. النوع الصامت:

هذا النوع من السياح لا يحب التثرثرة (الأخذ والعطاء والصريخ) إنما يجب أن يُعطى المعلومات مباشرة وهو نفسه قليل الكلام وهو مريح بالنسبة للأدلاء وإذا أراد أن يسأل سؤالا فإنه يعبر عما يريد باختصار ويحب الجواب أيضا أن يكون من الدليل باختصار ولكن الجواب أن يكون وافي. وإذا طلب منه إبداء الرأي في موضوع ما فلا يجب أن يعارضه أحد على الرغم من إبداء رأيه.

٣. النوع الجبان:

على الدليل أن يعامل هذا النوع بمودة إذا وجد أمامه مصاعب فمثلاً إذا كان عنده مشكلة أو أزمة فعلى الدليل أن يتعامل معه بمودة إذا شك هذا النوع في أمر ما فإنه لا يجادل فيه، ولكنه يتأذى حين لا تسير الأمور معه كما يحب أو كما يرغب وهو دائماً الانتباه. عندما يرتبك بالتعامل مع الناس فهو لا يستطيع التعبير عن الشيء الذي يريده لأنه إما أن يتكلم بسرعة أو مرتبك بسؤاله.

٤. النوع المرتاب:

يسيطر عليه انطباع من أن كل شخص ما حول يحاول غشه، تلك هي نفسيته دائماً يسيطر عليه شعور بأن هناك أشخاص من حوله يحاولون غشه ومنها أحياناً الدليل السياحي. يشكك في كل شيء فإن كل ما يقوله الدليل يشكك فيه. وهو دائماً يبحث هذا النوع من الناس عن شخص أهل لثقته أي يشتكي له همه.

٥. النوع المتشائم:

هذا النوع من السياح ينظر إلى كافة الأمور بسلبية أي مهما عمل أو تكلم الدليل فإنه ينتظر إليه بسلبية كما أنه يميل إلى تذكر الأشياء غير الصحيحة خوفاً من أن تتحقق. باعتبار أنه من النوع المتشائم فإنه لا يتذكر الأشياء الإيجابية، فهو يتذكر أشياء لا تتعلق بالجولة ولا بالشرح بل يتذكر الأشياء التي تخيفه وما زال يتذكرها وضروري من الدليل إذا سأل هذا النوع أن يتعامل معه بمنحه مساحة كبيرة من التفاؤل فمثلاً: إذا جاء إلى الدليل شاكياً فعلى الدليل أن يجيبه ولو كذب عليه.

٦. النوع المتعقل:

هذا النوع من السياح يحب الحقائق فهو من النوع الذي لا يحب أن يكذب عليه ويكره أن تبذ له نصائح، يتصرف بتعقل ومنطق ويجب على الدليل أن يكون واضحاً في تعامله مع هذا النوع من السياح.

٧. النوع المتردد:

وهذا النوع صعب، يشترك هذا النوع من السياح بصفات عامة مع صفات الجبان وهو دائم الشك ويمكن أن تعرض عليه إذا سألك أي سؤال أن تعطيه عدة احتمالات.

٨. النوع الرقيق:

وهو رغم احتفاظه بآرائه إلا أنه يوافق على آراء الآخرين.

٩. النوع الطائش:

لكي تألف التعامل مع هذا النوع تحتاج إلى صبر كبير وهو أحياناً يبدو غير منطقي ويمكن بأبسط الأشياء أن تؤثر في مشاعره. ويبدو التقلب في مزاجه وهذا التقلب في مزاجه بالنسبة له طبيعي ويعتقد بصحة أفكاره وعلى الدليل في هذه الحالة أن يرضيه بالشكل المعقول.

١٠. النوع المتسرع:

هذا النوع من السياح في طبيعته السرعة في كل شيء فهو يحب الشرح بسرعة والأكل بسرعة، ويتحدث بعصبية، وذلك بسبب طبيعته بالنسبة لهذا النوع فإن كثرة الأمور التي تشغل تفكيره تؤثره على تصرفه مع الناس ومع ذلك لا تتوانى في مساعدته وتقديم الخدمة له.

١١. النوع المتهور:

يندفع هذا النوع في اتخاذ قراراته وعندما يصادفه خطأ ما فإنه يعترف بخطئه وه هذه ميزة ممتازة ولكن يلقي باللائمة على شخص آخر. وعلى الدليل أن ينصحه بلباقة وتعقل.

١٢. النوع العدوانى:

يبدو هذا النوع دائماً مستعداً للتذمر حيث أنه يبدأ بالتذمر من كل شيء، ويتخذ موقفاً هجومياً من الدليل وربما من زملائه في المجموعة وتنقصه الثقة بالنفس فهو يتخذ موقفاً هجومياً لأنه يفتقد للثقة بالنفس وهو على الأغلب يقف دائماً في زمرة المشاغبين حتى في ألقه الأمور على الرغم من علمه أنه كاذب. على الدليل أن يستمع له بهدوء وتروي وعرفه بلباقة بأن سوء مزاجه يجعل الآخرين ينفرون منه.

١٣. النوع المغرور:

لا يقر هذا النوع بأن هناك شيء ما عليه تعلمه رغم علمه بأنه كاذب، ويعتقد بأنه يعرف كل شيء وبشكل مطلق، لا فائدة من هذا النوع بالنسبة للدليل وأفضل شيء أن يجعله لا يغير رأيه.

١٤. النوع الكفوف:

وهذا النوع من السياح على النقيض من المغرور وهو عموماً إنسان مراقب ويمتلك خلفية كبيرة من علم السياحة فهو يعرف كيف يعمل الدليل وكيف تعمل وكالات السفر ويعرف أنواع السياحة فهذا النوع ضليع جداً في السياحة. أوضح له بدقة كدليل إذا سالك سؤال يجب أن توضح له بدقة وبشكل صحيح وهذا النوع من اللقاء الودي.

١٥. النوع الثرثار:

وهذا النوع صعب جداً، وهذا النوع من السياح يتكلم باستمرار وينتقل من نقاش إلى نقاش أي يقوم بسؤال الدليل عن المتحف الوطني وفجأة ينتقل إلى سؤال عن المطبخ السويدي. ولا يوجد أي ترابط في المواضيع التي يطرحها. وينتقل من سؤال إلى آخر دون تدقيق على الإطلاق. كما أنه يهين نفسه صراحة على حديثه، يسهل التعامل مع هذا النوع لأنه ليس لثيماً أو متعجرف. إن مشكلته فقط تكمن في الثثرة، كدليل اصغ له إذا كان لديك وقتاً فإن لم يكن فاعتذر منه وأجله إلى وقت آخر. وهذا النوع على الدليل أن لا تطرح عليه أي سؤال فإن طرح الدليل عليه السؤال فإنه لن يتخلص منه إطلاقاً.

١٦. النوع الهام VIP:

هذا النوع من السياح يشعر بأهميته وأحياناً يجاوز مستواه الاجتماعي الحقيقي أمام الدليل والآخرين. إنه من أنواع السياح المحافظة ويتوقع من الآخرين أن يكونوا كذلك، وهو من النوع المستغل (هذه الناحية هامة) الذي يرغب في أن يلاحظه الجميع، فهو دائماً يحب أن يقف ويتكلم ويطرح نفسه ويطرح مواضيع يكون فيها الدليل غير مستعد لها ويتحدث أمام الحاضرين وليس فقط استغلالهم وإنما هو من الأنواع المستغلة في المطاعم فهو يحب دائماً أن يكون مميزاً، حتى في الفنادق يحب أن يكون في غرفته شيء مميز. فأحياناً يأتي ضمن المجموعات السياحية شخص VIP فالمكتب مسبقاً قد أخبر الفندق بأن يضعوا له صحن فاكهة مثلاً أو أي شيء ضمن الإمكانيات ويجب على الدليل أن لا يشعر الآخرين في المجموعة السياحية بأن هذا الشخص مميز حتى وإن أخبرك مكتب السياحة والسفر، وأثناء الشروحات أو أي شيء آخر فيجب أن تكون سرية سواء في المطعم أو الفندق فإن كان هناك ميزات أخبرك بها المكتب فيجب أن تسأل عنها بينك وبين الاستقبال وليس أمام المجموعة السياحية.

١٧. النوع الوثائق:

إن هذا النوع من السياح يعتبر من النوع المثالي لأنه يصدق كل ما يقال له حيث كل ما يسمعه يصدق ولأن طبعه الثقة بالناس ودقيقاً دائماً ولكن يكون شرساً إذا خدع بحسن ثقته بالناس فيتحول إلى شخص آخر ويتسبب بمشاكل للدليل. فهو أعطى الدليل الثقة وبالتالي فعلى الدليل أن يحرص على هذه الثقة.

١٨. النوع المساوم:

هذا النوع من مبداه وعاداته الرغبة في دفع أقل ثمن في أي شيء فإذا دخل إلى مطعم فبين المرح والجد مع صاحب المطعم فإنه يساوم صاحب المطعم على سعر الوجبة لأن هذا هو طبعه، كما أنه مغرم أيضاً أن يقص على المجموعة السياحية كيف حصل على ميزات لم يحصل عليها الآخرين.