

الميثاق المهني للمرشدين السياحيين في مصر: دراسة ميدانية
محمود على طوسون وحيد عمران تامر عيسى
كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم

الملخص

لقد قام الباحث في هذه الدراسة بإبراز أهمية الميثاق المهني للمرشدين السياحيين وضرورة الالتزام بتطبيقه، حيث لم تتعرض الدراسات السابقة في مجال الإرشاد السياحي لهذا الموضوع من قبل. كما قام بدراسة ميدانية تشمل اثنين من مسؤولي وزارة السياحة، وبعض المرشدين السياحيين، وعدداً من مسؤولي شركات السياحة، وتم سؤالهم عدة أسئلة حول الميثاق المهني للمرشدين السياحيين، ولقد كانت إجاباتهم متنوعة مما ساهم في إثراء الدراسة بالعديد من الأفكار والآراء الجيدة.

ولقد حاول الباحث أيضاً تنمية الصورة الذهنية الإيجابية حول طبيعة عمل المرشد السياحي، كما قام بتعريف مهنة الإرشاد السياحي، وأهميتها، والدور الحيوي الذي يقوم به المرشد السياحي، والذي يستحيل بدونه نجاح منظومة العمل السياحي ككل، وتحدث أيضاً عن أنواع المرشدين السياحيين في مصر من منظور عملي.

ولقد ذكر الباحث مجموعة من الأسس والمبادئ الأخلاقية الخاصة بالمرشد السياحي مثل المصادقية، والأمانة التي تشمل الحفاظ على سلامة السائحين والممتلكات العامة، والحفاظ على العادات والتقاليد الاجتماعية، كما أشار إلى أهمية إدارة الوقت وحسن استغلاله، وإلى ضرورة ضبط النفس، والتعاون، والالتزام بالحياد المهني.

الكلمات الدالة:

الميثاق المهني - المرشد السياحي - الدليل السياحي - أخلاق المرشد السياحي - سلوك المرشد السياحي - مهنة الإرشاد السياحي - نقابة المرشدين السياحيين.

مقدمة

ليس هناك من يجادل في أهمية العمل وضرورته وقيمه للحياة البشرية بصورة عامة، فهو أساس نهضة الأمم وتقدمها ورفقيها. وتتميز الأعمال المهنية عن غيرها، فنجد أن الأعمال التي تتطلب ممارسات ونشاطات تعتمد على حد أدنى من الطابع العقلي لا تعتبر أعمالاً مهنية. فما يميز العمل المهني عن غيره من الأعمال هو وجود الإطار النظري الذي يوجه الأعمال المهنية، وينظم جوانبها وأبعادها المختلفة (عبد الحميد، الحباري، 1984).

وقد ورد تعريف المهنة في اللغة بأنه "الحذق بالخدمة والعمل" (مصطفى، الزيات، النجار، 2013) أو عمل الرجل في صنعتته، وهو العمل الذي يحتاج إلى خبرة ومهارة وحذق في الممارسة (أبادي، 1996).

أما تعريف المهنة في الاصطلاح: فقد ورد لها العديد من التعريفات المختلفة. من ذلك تعريفها بأنها مجموعة من الأعمال المترابطة والتميزة يمتنها الفرد في المهن العليا غالباً (عبد الحميد، الحباري، 1984). وقيل أنها عمل يحتاج إلى أساس من التعليم والثقافة مقروناً بمهارة خاصة (عبد الحميد، الحباري، 1984).

مفهوم الميثاق المهني

الميثاق المهني هو وثيقة تتضمن مبادئ وقواعد أساسية متفق عليها يجب احترامها أثناء ممارسة المهنة (<http://www.almaany.com>).

الإرشاد السياحي

الإرشاد هو علاقة ديناميكية تفاعلية مهنية واعية بين المرشد والمسترشد تهدف إلى مساعدة المسترشد لكي يعرف نفسه ويفهم ذاته من خلال نظرة كلية لجوانب شخصيته ليتمكن من تحقيق أهدافه بدقة، واتخاذ قراراته بنفسه، ويحل مشكلاته بشكل موضوعي، بما يساعده على النمو الشخصي والمهني والتربوي والاجتماعي، وتحقيق التوافق والصحة النفسية (الزغبى، 2006).

والإرشاد السياحي (Tourist Guidance) يعني: قيادة وتنظيم وإدارة الرحلات السياحية، وتنفيذ البرامج السياحية للسائح أو المجموعة السياحية، ومرافقتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم، وترتيب وتسهيل تنقلهم، ومساعدتهم على ممارسة الأنماط والأنشطة السياحية المحددة في برامجهم، وتوفير المعلومات التوضيحية اللازمة لهم (www.stguide.com).

ومن الإرشاد السياحي اشتق اسم المرشد السياحي الذي يتولى القيام بتنفيذ عمل الإرشاد السياحي (www.stguide.com).

وقد عُرف المرشد السياحي بأنه أحد أركان العملية السياحية، والذي يتولى إدارة وتنظيم الرحلات السياحية من خلال مرافقة المجموعات السياحية، ويقوم بعمليات التوضيح والشرح عن مناطق الجذب السياحي لأفراد المجموعة السياحية التي يرافقها، وعليه تقع مسؤولية المحافظة على هذه المجموعة، فهو السفير والمعلم والرسول الناقل لحضارة وثقافة الأمة (مقابلة، 2006).

وقد عُرف أيضاً المرشد السياحي بأنه الشخص الذي يمارس أعمال إرشاد السياح لمختلف الأماكن السياحية والأثرية، وتزويدهم بالمعلومات عنها (عويس، 2006).

وقيل أيضاً أن المرشد السياحي: هو الذي يتولى الشرح والإرشاد للسائح في أماكن الآثار والمتاحف، أو المعارض، في مقابل أجر (أبو الحسن، 1996).

وقيل أيضاً أن المرشد السياحي: يساهم في عملية الترويج والتسويق السياحي، من خلال الانطباعات الإيجابية التي يتركها لدى السائحين الذين ينقلون بدورهم هذه الانطباعات إلى بلادهم، مما يؤدي إلى استجلاب المزيد من السائحين (العمروسي، 2007).

أنواع المرشدين السياحيين في مصر*

- المرشد السياحي العام (General guide)

ويراد به المرشد الذي يقوم بمرافقة المجموعات السياحية، ويقوم بعملية الإرشاد السياحي، ويشمل مجال عمله جميع المناطق التي يتولاها دون استثناء.

- المرشد السياحي المحلي (Local guide)

ويراد به المرشد الذي يقتصر عمله على مرافقة المجموعات السياحية في منطقة أو موقع سياحي أو أثري محدد.

- المرشد السياحي المتحفي (Museum guide)

ويراد به المرشد الذي يقتصر عمله على الشرح داخل المتاحف فقط.

- المرشد السياحي الخاص بسياحة السفاري (Safari guide)

ويراد به المرشد الذي يقوم برحلات السفاري إلى الصحراء مثل الصحراء الغربية، والواحات، ورحلات وادي الحيطان؛ ويطلق على هذا النوع "السياحة البيئية".

- المرشد السياحي الصامت (Silent guide)

ويراد به المرشد الذي يرافق مجموعات سياحية يتحدث أفرادها لغة نادرة مثل اللغة الرومانية أو السويدية أو الكورية أو التركية؛ فيقوم المرشد بعملية مساندة لمن يقوم بالشرح السياحي بهذه اللغات، ويكون في الغالب رئيس المجموعة السياحية، ويحمل نفس جنسية أفراد المجموعة السياحية.

ويجب التنويه إلى أن أغلب المرشدين السياحيين في مصر يتمتعون بكفاءة وخبرة عالية، ويعمل معظمهم من خلال مدرسة مهنية واحدة، لكن في بعض الأحيان يعمل بعض المرشدين السياحيين في إطار محدد فقط تضطروهم إليه مقتضيات البرنامج السياحي، ولا ينعقد هذا من كفاءتهم أو خبرتهم أو مهارتهم اللغوية.

فعلى سبيل المثال فإن المرشدين السياحيين العاملين بسوق السياحة الروسي قد يُطلب منهم العمل داخل إطار سياحي ضيق يقتصر على استقبال السائحين وإرشادهم خلال زيارتهم للأهرامات والمتحف المصري بالقاهرة فقط، فيندرجون بذلك تحت نوع المرشد السياحي المحلي وفقاً للتصنيف السابق لأنواع المرشدين السياحيين في مصر، لكنهم عملياً يتمتعون بالخبرة والكفاءة التي تمكنهم من أداء كافة مهام المرشد السياحي العام.

* التصنيف المذكور هو نتاج خبرة الباحث في مجال الإرشاد السياحي.

وهناك مثال آخر خاص بالمرشدين السياحيين العاملين داخل المتاحف؛ فمنهم من يتمتع بخبرة وكفاءة ومهارات لغوية عالية، إلا أن ظروف السن مع الظروف الصحية اضطررتهم إلى الاقتصار على العمل داخل إطار المتاحف فقط.

ويعد هذا التنويه من الواجبات الأخلاقية المهنية التي تحتم على الباحث إبراز الحقائق بموضوعية دون المساس بتصنيف أنواع المرشدين السياحيين.

وقبل ذكر أهمية المرشد السياحي في مصر يجب أولاً ذكر أهمية السياحة في مصر بشكل عام، ثم أهمية المرشد السياحي.

أهمية السياحة في مصر

يجب علينا أن نقبل أن السياحة لا هي نعمة ولا نقمة؛ إنما السياحة في مقدورها جلب فوائد عظيمة، كما يمكنها أن تُسفر عن مشكلات اجتماعية عديدة. والعالم بأسره لديه خبرة في كيفية زيادة فوائد السياحة، وبعض الخبرة- على الأقل- في كيفية الإقلال من المشكلات الاجتماعية الناتجة عنها. وما ينبغي عمله- هنا- هو موازنة الفوائد والنفقات للاستفادة من النتائج (ماكنتوش، جيولدندر، ريتشي، 2002).

ويجب على طلبة السياحة ومديريها التنفيذيين الفهم الواضح للآثار الإيجابية والسلبية للسياحة على كفاءة الحياة على المستوى القومي والأقليمي والدولي (ماكنتوش، جيولدندر، ريتشي، 2002).

-الآثار الإيجابية للسياحة

- توفير فرص عمل واسعة، لأنها صناعة مبنية على تقديم الخدمات في مختلف المجالات للسياح (عاتي، 2011).

- تعمل السياحة على تطوير البنية الأساسية، وخاصة في المناطق الريفية، ومن ثم ارتفاع مستوى الدخل للأفراد في تلك المجتمعات، مما يقلل من الهجرة الداخلية من المناطق الريفية إلى المناطق الحضرية (عاتي، 2011).

- زيادة إجمالي الدخل القومي.

- الاتجاه نحو الأنشطة التنموية الاقتصادية المتاحة الأكثر انسجاماً واتساقاً في المنطقة.

- زيادة الدخول الحكومية.

- السياحة ذات تأثير عالي متعدد الجوانب.

- توسيع الآفاق التعليمية والثقافية، وتحسين مشاعر الثقة بالنفس.

- تحسين كفاءة الحياة متمثلة في مستوى أعلى من الدخل ومستوى أفضل من المعيشة.

- تدعيم الاحتفاظ بالتراث والتقاليد (ماكنتوش، جيولدندر، ريتشي، 2002).

الآثار السلبية للسياحة (ماكنتوش، جيولدندر، ريتشي، 2002)

- تحقيق تنمية اقتصادية غير متوازنة.

- تغيير البيئة العضوية الطبيعية، والتلوث.

- التأثير على البيئة الثقافية بما يؤدي إلى:

- زيادة أثار الجريمة، والدعارة، والمقامرة.
- زيادة الحساسية تجاه التغيرات الاقتصادية والسياسية.
- إعطاء طابعاً تجارياً للثقافة والدين والفنون.

أهمية المرشد السياحي[†]

تظهر أهمية المرشد السياحي في الدور الذي يقدمه أثناء عمله في القطاع السياحي، وتتمثل هذه الأهمية في عدة أمور، منها:

- يتميز المرشد السياحي بالانفتاح على التجارب والإنجازات الحضارية الكبرى للحضارة الإنسانية، فيعكس تأثره بتلك الإنجازات والتقنيات والخبرات على قيامه بدوره في العملية السياحية.
- يقوم المرشد السياحي بتنفيذ البرامج المُعدة له من قبل الشركات السياحية، كما يقوم بشرح تاريخ وثقافة البلد المُزار وحالته الاقتصادية والاجتماعية، ويساعد كذلك المجموعات السياحية في حالات الطوارئ مثل الحوادث والأمراض وسرقة الحقائب، لذا فهو يعتبر المتحدث والمنسق والمترجم في نفس الوقت.
- يعمل المرشد السياحي بإخلاص لإنجاح رحلة السائحين، ولكي يكون التقرير الخاص بعمله إيجابياً لصالح الشركة التابع لها، لذا فإن الشركة الجالبة للسياحة تدين للمرشد بالكثير من الفضل.
- يبذل المرشد السياحي جهداً كبيراً لتلافي عيوب الفنادق الكثيرة، ويحاول إصلاحها بشتى الطرق، ولذا فإن الفنادق أيضاً تدين للمرشد السياحي بالكثير من الفضل.
- تدين الدولة للمرشد السياحي أيضاً لكونه سفيراً فوق العادة لإظهار الوجه الحسن لبلده.
- تكمن أهمية المرشد السياحي أيضاً في كونه عصب السياحة الثقافية، وهي السياحة التي تتطلب شرحاً وتحليلاً لكل ما تقع عليه عين السائح، لذلك يستحيل تواجد السائح دون رفيق يصحبه منذ أن يوطأ أرض مصر. فالمرشد السياحي الناجح هو الذي يتقن لغة السائح، ويكون دارساً لتاريخ مصر القديم بأنواعه المختلفة وعصوره المتلاحقة ابتداءً من العصر الفرعوني حتى التاريخ المعاصر، ودارساً لأحوال مصر السياسية والاجتماعية والاقتصادية، بالإضافة لقيامه بالشرح المتخصص دون نقصان، وإجابته الوافية المستفيضة عن أسئلة السائحين بشكل لا يشعر معه السائح بأي ملل.
- يتعرض المرشد السياحي أثناء عمله للعديد من الضغوط، ومع ذلك فهو يحافظ دائماً على ابتسامته أمام السائحين، حتى وإن كانوا من مثيري المشاكل، فهو يبذل قصارى جهده لإتمام عمله بنجاح بما يرضي السائحين، ويحاول حمايتهم من أي مشاكل قد يتعرضون لها أثناء رحلتهم.

[†]المعلومات المذكورة هي نتاج استبيان قام به الباحث لاستطلاع آراء المرشدين السياحيين المصريين بشأن مهنتهم.

- يحافظ المرشد السياحي على العادات والتقاليد الشعبية الحسنة الخاصة بالبلد؛ لأنه يُظهر للسائحين عادات بلده التي يتولى الإرشاد فيها، ليضع بصمة حضارية وثقافية خاصة ببلده، ويُبين ما يميزها عن غيرها من البلدان.

- يساعد المرشد السياحي في تحقيق التنمية السياحية والاقتصادية للدولة من خلال ما يتمتع به قطاع الإرشاد السياحي من مزايا تعود بالنفع الاقتصادي على العاملين به.

ويرى الباحث أن المرشد السياحي هو صانع الانطباعات لدى السائحين، وهو الذي يحيي الماضي من جديد من خلال رسم صورة ذهنية متكاملة الأبعاد عن الموضوع محل الشرح. كما يرى الباحث أيضاً أن المرشد السياحي هو المكون الرئيسي للرحلة السياحية، وهو الذي ساهم في انتشار السفر كظاهرة إنسانية، فأصبح له بذلك دور كبير في تحقيق التنمية السياحية.

ويعتقد الباحث أن كل هذا المجهود البشري من جانب المرشد السياحي لا يقدر عليه إلا فئة محدودة من الناس الذين يتميزون بمواهب ومهارات خاصة. لذلك فإن الباحث يؤمن بضرورة الحفاظ على مهنة الإرشاد السياحي والارتقاء بها، كما يؤمن بضرورة ترسيخ المنظور الحضاري الكلي والشمولي في تكوين المرشد السياحي؛ فلا بد للمرشد السياحي من الالتزام بمصادر المعرفة المتكاملة التي تُشكل جزءاً من واقع المجتمع المصري، والتي تتضمن العقل والكون والتاريخ والتجربة والخبرة والفطرة والوجدان كمصادر ضرورية لفهم الحياة وبناء حضارة متوازنة.

ومما سبق من تعريف بأهمية المرشد السياحي، يتبين لنا أن مهنة الإرشاد السياحي تتضمن مجموعة أسس ومبادئ هامة خاصة بطبيعة عمل المرشد السياحي، ومنها:

الأساس الأول: الخلق السليم

الأسس الأخلاقية هي المبادئ والأصول والقواعد التي تقوم عليها حياة الإنسان. وإن لمهنة الإرشاد السياحي أسساً أخلاقية يستند إليها المرشد السياحي أثناء مزاولته لهذه المهنة (الفاعوري، 2006).

ويجب على المرشد السياحي أن يترفع عن كل ما يخل بشرف مهنته سواء كان في أثناء مزاولته لعمله أم خارجه؛ فالمرشد السياحي يجب أن يسلك في تصرفاته سلوكاً قويمًا يتماشى مع تقدير الناس واحترامهم له، ولا بد له أثناء عمله في القطاع السياحي أن يستحضر الأنظمة والقوانين الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها أثناء عمله، وتلك التي ينبغي له أن يبتعد عنها، فكما أن للمرشد حقوقاً يجب أن يأخذها، فإن عليه واجبات يلزمه القيام بها، ومن واجبه أن يكون قدوة حسنة أمام السائحين (عاتي، 2011).

ويرى الباحث أن المرشدين السياحيين منهم من يحرص على الالتزام بأخلاقيات العمل السياحي، ومنهم من لا يكثر لها. لذلك فمن المصلحة العامة وضع ميثاق يوضح أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، ليلتزم بها جميع العاملين في هذه المهنة، لأن العمل في مهنة الإرشاد السياحي تعتبر بمثابة حمل رسالة

رفيعة الشأن، عالية المنزلة، تحظى باهتمامٍ واسع، لما لها من تأثير عظيم على حاضر الأمة ومستقبلها، ويتجلى سمو هذه المهنة في مضمونها الأخلاقي.

الأساس الثاني: الحفاظ على استقرار الوطن ووحدته

المرشد السياحي أمين على كيان الوطن ووحدته واستقراره، وهو يمثل صورة صادقة للمثقف المنتمي إلى وطنه، فلذا يجب عليه توسيع نطاق ثقافته وتنويع مصادرها، ليكون قادرًا على تكوين رأي ناضج مبني على العلم والمعرفة والخبرة الواسعة الضرورية لقيادة المجموعات السياحية (عاتي، 2011).

الأساس الثالث: الأمانة

للأمانة أهمية كبيرة في الحياة البشرية لأنها تعمل على صيانة الحقوق وحفظ الأعمال من التفريط والإهمال، وبوجودها تستقيم الفطرة وتسلم من اتباع الهوى، ومن ثم ترتقي البلاد باستقامة أفرادها (الغزالي، 2007).

وتعتبر الأمانة من أخلاقيات المرشد السياحي بالغة الأهمية، والتي يلزم للعاملين بمهنة الإرشاد السياحي التخلق بها. ويتمثل خلق الأمانة في مهنة الإرشاد السياحي في عدة أمور منها:

- الحفاظ على سلامة السائحين وعلى الممتلكات العامة

تتمثل أمانة المرشد السياحي في المحافظة على كل ما يقع في نطاق مسؤوليته وعهده، وكل ما يتعلق بعمله من ممتلكات الدولة من أجهزة ووسائل نقل ومناطق أثرية وغير ذلك (مقابلة، 2006).

ومن المعلوم أن المرشدين السياحيين يُمنحون أجرًا مقابل عملهم في إرشاد السائحين وتوجيههم، لذا فأى محاولة لاستغلال هذه المهنة بأخذ أموال إضافية من السائحين بغير وجه حق يعد إخلالًا بشرف المهنة (عاتي، 2011).

- إتقان العمل

تتمثل أمانة المرشد السياحي في محافظته على مستوى الأداء الجيد أثناء مزاولته للمهنة. فالمرشد السياحي عندما يضع نُصب عينيه مسؤوليته عن أفراد المجموعة السياحية التي يقودها، فإنه يؤدي عمله بكل إخلاص وأمانة وإتقان، مما يعزز ثقة السائحين فيه، ويعطي انطباعًا حضاريًا عن البلد المضيف.

- المصداقية:

من أهم الأخلاق التي يجب على المرشد السياحي التحلي بها هو الصدق في الإدلاء بالمعلومات المتعلقة بتاريخ وحضارة البلد المنتمي إليها وبالأمكان الأثرية والسياحية بها؛ فالمصداقية في المجال المهني خُلق رافع يحمل المرشد السياحي على أن يكون صادقًا في تعامله مع كل الأطراف أثناء تأدية عمله، ويرى الباحث أن المصداقية مع السائحين هامة جدًا وتؤدي لاحترام كبير للمرشد السياحي من قِبَل السائحين، وخاصةً إذا وجد السائح مصداقية في تنفيذ البرنامج السياحي الخاص به على أرض الواقع

مما يشعره بالثقة والطمأنينة تجاه المرشد السياحي. ولن يتم ذلك إلا إذا قام المرشد السياحي بتطوير قدراته والتزود من المعلومات الأثرية والسياحية ليكون إعطاؤه للمعلومات عن صدقٍ ومعرفة.

الأساس الرابع: إدارة الوقت

الوقت لا يتحلى بالصبر، بل هو مقدر ومسير ومنظم من الخالق عز وجل، منذ أن بدأ سبحانه وتعالى الخلق حتى قيام الساعة. وللوقت أهمية خاصة لأنه غير قابل للتخزين، بل هو سريع النفاذ، فحقه الاستثمار والتعظيم، لأن المرء يفقده سريعاً إن لم يكن قادراً على استخدامه بشكل جيد؛ لذا فإن كيفية ضبط الوقت تعكس طبيعة عمل الفرد وطريقة إدارته لمختلف شئون حياته كلها. وإذا كانت هذه هي أهمية الوقت بالنسبة للفرد العادي، فإن الأمر يصبح أكثر أهمية وخطورة على مستوى القادة (جاد الرب، 2015).

ويتميز الوقت بعدة خصائص، من أهمها ما يلي:

- الوقت يسير للأمام بشكل متتابع.
- الوقت لا يمكن تخزينه، ولا يمكن شراء المزيد منه.
- الوقت مستهلك بطبعه، فلا يمكن استرجاع ما مضى منه أبداً.
- الناس متساوون في نعمة الوقت، لكنهم متفاوتون كثيراً في تقديرهم لهذه النعمة وحسن استعمالها فيما ينفع (جاد الرب، 2015).

ويرى الباحث أن إدارة الوقت لها أهمية كبيرة عند المرشد السياحي، لأنه إذا أحسن استغلال الوقت فإن ذلك يساعده في تحقيق أهدافه وفي تقليل متاعب العمل، كما يجعله مستعداً لمواجهة أي مواقف مفاجئة محرجة.

والوقت المتاح للمرشد السياحي هو نفس الوقت المتاح لباقي الناس، وإنما تختلف طريقة إدارة المرشد السياحي الناجح لوقته عن غيره، من حيث ترشيد استعمال الوقت وتعظيمه. ولذلك يمكننا القول بأن مفهوم إدارة الوقت يعتبر مفهوماً فنياً بالدرجة الأولى لأنه يرتبط بسلوك الفرد.

وهناك أسباب كثيرة ومتنوعة تؤدي إلى ضياع الوقت وعدم الاستفادة منه، ومن بينها أسباب شخصية ونفسية، وأسباب بيئية (جاد الرب، 2015).

أولاً: الأسباب الشخصية والنفسية

قد تكون الأسباب الشخصية والنفسية نابعة من التربية والتعود، ومنها:

- اللامبالاة وعدم الاكتراث بأهمية الوقت كمورد أساسي للإنسان.
- ضعف القيم والعقائد الخاصة بتعظيم أهمية الوقت عند بعض الأفراد.

- فشل الإنسان في حياته الخاصة أو العامة قد يشجعه على غض الطرف عن أهمية الوقت وكيفية استثماره.

- التركيبة الأسرية والعائلية غير المنضبطة قد تدفع الأفراد إلى إهدار أوقاتهم فيما لا ينفع.

- عدم حرص بعض الأفراد على الترتيب والنظام في حياتهم الخاصة، وسيادة روح العشوائية والاتكالية لديهم.

ثانيًا: الأسباب البيئية

- عدم انتظام حركة المرور خاصة في أوقات الذروة.

- تغير الظروف الجوية كالأمطار والرياح بشكل مفاجيء.

والباحث يرى أن حسن إدارة الوقت يساعد كلاً من المرشدين السياحيين والمنظمات والشركات السياحية على تحقيق المزيد من النجاح، كما تعتبر خطة إدارة الوقت من الأدوات والأساليب التي يستخدمها المرشد السياحي لتحقيق التميز التنافسي في مجال عمله، كذلك فإن الوقت يعتبر من أهم الموارد الاقتصادية للقطاع السياحي بما فيه من أفراد ومنظمات.

الأساس الخامس: ضبط النفس

من المعلوم أن ضبط النفس يعد دليلاً يعبر به عن "قوة الإرادة وعين كمال العقل"، والبعد عن الطيش والرعونة، وتعبير عن الحكمة في معالجة مشكلات الحياة، وامتحان عبادة في هذه الحياة أيضاً، وهو ثمرة من ثمرات الرضا بالله تعالى (جنبكة، 1999).

وللالتزام بخلق ضبط النفس أهمية كبيرة في مجال مهنة الإرشاد السياحي باعتباره من أهم السمات التي يتوجب على العاملين في ذلك المجال مراعاتها أثناء عملهم مع جميع الأطراف من خلال مجاهدة النفس، وكبح جماحها، والسيطرة عليها. ومن المعروف أن طبيعة العمل في مجال الإرشاد السياحي تستلزم التعامل مع فئات عديدة من السائحين تتفاوت طبائعهم من ناحية اللغة التربوية والثقافة والمستوى العلمي، لذلك كان من الواجب على المرشد السياحي التحلي بالصبر وضبط النفس في تعامله مع هذه الفئات المختلفة (جنبكة، 1999).

ومن المعلوم أيضاً أن طبيعة عمل المرشد السياحي تفرض عليه الاتصال بأفراد المجموعة السياحية، وكل فرد في هذه المجموعة يحتاج إلى أسلوب خاص في التعامل معه، ويعتبر هذا امتحان للمرشد السياحي فيما يتعلق بقدرته على ضبط النفس أثناء ممارسة عمله، بحيث لا يترك مجالاً لمشاكله الخاصة أو لأعباء الحياة وضغوطها أن تؤثر سلباً على سلوكه وتعامله مع السائحين؛ فواجب المهنة يُحتم عليه الفصل بين حياته الخاصة وعمله في مجال الإرشاد السياحي.

وهناك حقيقة هامة يجب الانتباه لها، وهي أن العاملين بمهنة الإرشاد السياحي بشرٌ معرضين للخطأ والغضب، مثل باقي أفراد المجتمع لأنهم جزء لا يتجزأ منه، كما أن مهنة الإرشاد السياحي ليست بالمهنة

السهلة؛ فبقدر المتعة التي توفرها هذه المهنة، إلا أن العاملين بها تواجههم الكثير من الصعوبات والعراقيل، فكان التحلي بالصبر وسعة الصدر والالتزام بالموضوعية من أهم سمات المرشد السياحي الناجح، خاصةً عند الإجابة على التساؤلات المختلفة التي يطرحها أفراد المجموعة السياحية.

الأساس السادس: التعاون والحياد المهني

- التعاون

المقصود بالتعاون هنا هو قيام بعض العاملين بقطاع السياحة بنشاط معين يتكون من مجموعة من الأفراد يسعون فيه لتحقيق هدف مشترك (علاقي، 1999). فالتعاون يكون بإظهار التجاوب الفعال، للقيام بدور معين في العمل المشترك مع الجماعة، من أجل الوصول إلى هدف محدد متفق عليه.

ولذلك فإن المرشد السياحي يتعين عليه الحرص الكبير على إبداء روح التعاون مع زملائه العاملين في مجال السياحة في كل ما يخدم المصلحة العامة والخاصة لقطاع السياحة المصرية.

في مجال الإرشاد السياحي يعمل المرشد السياحي بشكل مستمر لتقديم العون للوفود السياحية، ويبدل العديد من الجهود المتواصلة من أجل ذلك الهدف، ويشمل ذلك العمل الميداني؛ فهنة الإرشاد السياحي من أكثر المهن القائمة على التعاون والتضامن.

- الحياد المهني

يمكننا القول بأن أصل الحياد في مهنة الإرشاد السياحي يتمثل في تعامل المرشد السياحي مع السائحين بمساواة كاملة، وبدون تمييز على أساس اللغة أو الجنس. فعلى سبيل المثال، وبناءً على خبرة الباحث في مجال الإرشاد السياحي، هناك اختلاف كبير بين طبيعة المجموعات السياحية القادمة من الولايات المتحدة الأمريكية وتلك القادمة من هولندا؛ فنجد أغلب المرشدين السياحيين المصريين، الناطقين باللغة الإنجليزية أثناء عملهم، يفضلون العمل مع المجموعات السياحية الأمريكية أكثر من الهولندية لعدة أسباب منها أن السائح الأمريكي يتميز بالمرح، والتفاعل مع المرشد السياحي، وكثرة المشتريات، والاستعداد للقيام برحلات إضافية، وعدم إثارة المشاكل وغيرها؛ وبعد هذا التفضيل إحدى صور عدم الحياد المهني. لذا يتوجب على المرشد السياحي أداء عمله بإنقان وبلا تمييز في المعاملة على أساس جنسية السائحين، وهذا هو الحياد المهني الذي يؤدي إلى بثّ الطمأنينة في نفوس السائحين، وإلى ارتباطهم بمرشدتهم بعلاقة وطيدة.

الأساس السابع: المسؤولية المهنية

إن استشعار المسؤولية هو أولى خطوات النجاح في أي عمل يُكلف به الإنسان. وكلما ازداد استشعار الإنسان للمسؤولية زادت إنتاجيته، وصار محبوباً ممن حوله.

ولذا فعلى المرشد السياحي أن يستشعر حجم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية الملقاة على عاتقه أثناء تأدية عمله، لكونه مسئولاً عما يصدر عنه من أقوال وأفعال وإرشادات، قبل كونه مسئولاً عن أفراد

المجموعة السياحية، لأنه الشخص الأكثر تعاملًا مع السائحين، والأكثر تفاعلاً معهم من خلال توجيهه وإرشاده لهم.

فيجب على المرشد السياحي أن يلتزم بتحمل أعباء العمل الموكل إليه، وأن يوفر كل ما يلزم لتحقيق الغايات التي خرج السائح من بلده لأجلها. كذلك فإن المرشد السياحي مسئولٌ عن تقديم المعلومات الصحيحة عن تاريخ بلده، وعن مناطق الجذب السياحي فيها. وكما يتحتم على المرشد السياحي الشعور بالمسئولية الأخلاقية والمهنية تجاه أفراد المجموعة السياحية التي يعمل معها، فإن لديه كذلك مسئوليات أخرى تجاه وطنه ودينه. فأما المسئولية تجاه الوطن فتتمثل في ضرورة نقله لصورة إيجابية مشرفة عن وطنه. وأما المسئولية الدينية فتظهر في أهمية ابتعاده عن كل ما يُغضب الله من أقوال وأفعال.

ويرى الباحث أن جميع هذه المسئوليات مرتبطة بالسلوك الشخصي للمرشد السياحي، وبإيمانه الكامل وبالتزامه بميثاق شرف مهنة الإرشاد السياحي.

ميثاق شرف مهنة الإرشاد السياحي:

على الرغم من قيام عدد من الباحثين بكتابة بعض الأبحاث الخاصة بالأخلاق في مجال الإرشاد السياحي، ومع كامل التقدير للجهد المبذول في كتابة هذه الأبحاث وإخراجها بالشكل العلمي اللائق، إلا أن الباحث لم يجد بينها أية دراسات خاصة بميثاق مهنة الإرشاد السياحي، وذلك على الرغم من الأهمية البالغة لهذا الموضوع. ولذا فقد قام الباحث بعمل دراسة ميدانية لاستطلاع آراء العاملين بالقطاع السياحي بشأن ميثاق مهنة الإرشاد السياحي، وقام بتحليل نتائج دراسته الميدانية لعلها تمثل نواة لأبحاث قادمة أوسع حول هذا الموضوع.

ولقد قامت نقابة المرشدين السياحيين باقتراح بعض المبادئ الخاصة بميثاق شرف مهنة الإرشاد السياحي، والتي يفرضها القانون ولائحة آداب المهنة. وتمثل لائحة تقاليد وآداب المهنة جزءاً من اللائحة الداخلية للنقابة، وهي تشتمل على عدة مواد، منها ما يلي[‡]:

- يجب على المرشد السياحي أن يحافظ على سلوكه ومظهره، ويراعي الدقة والأمانة في تصرفاته، بما يتلائم مع كرامته وكرامة المهنة، حيث أنه يُمثل واجهةً حضاريةً أمام السائح.
- يجب على المرشد السياحي أن يحافظ على علاقته بزملاء مهنته من المرشدين السياحيين، ويتضمن ذلك حسن معاملتهم، وعدم السعي للاستئثار بعملهم لدى الشركات السياحية الأخرى.
- يجب على المرشد السياحي التعاون مع النقابة في تنفيذ أهدافها وأحكامها القانونية ولائحتها الداخلية، وكذلك الالتزام بالقسم المنصوص عليه في هذه اللائحة.

[‡] مقترح مقدم من مجلس إدارة نقابة المرشدين السياحيين عام 2004.

- يجب على المرشد السياحي أيضاً الالتزام بالقرارات التي تصدر عن مجلس إدارة النقابة والجمعية العمومية لها، سواءً بمقاطعة شركة من الشركات السياحية وعدم التعامل معها، أو بعدم التعامل مع أدياء المهنة وعدم مساعدتهم بأي صورة من الصور.

وفي حالة مخالفة بعض بنود القانون أو ميثاق شرف المهنة، فإن مادة 84 من القانون رقم 121 تنص على أن المرشد السياحي الذي يخالف الواجبات المنصوص عليها في القانون، أو اللائحة الداخلية للنقابة، أو لائحة آداب المهنة، أو يخرج عن مقتضى الواجب في مزاوله المهنة، أو يظهر بمظهر من شأنها الإضرار بكرامتها، أو يأتي عملاً منافياً لأدابها، أو يلحق ضرراً مادياً أو أدبياً بالنقابة، تتم محاسبته تأديبياً من خلال إحالته إلى مجلس تأديب بقرار من مجلس النقابة، أو مجلس النقابة الفرعية، بعد أن يتم التحقيق معه بمعرفة من يكلفه مجلس إدارة النقابة بذلك، والذي يكون ممثلاً للاتهام أمام مجلس التأديب، وفقاً للمادة 85 من القانون سابق الذكر[§].

ويتشكل مجلس التأديب من عضو بإدارة الفتوى المختصة بمجلس الدولة لا تقل درجته عن مستشار مساعد على الأقل رئيساً، ووكيل النقابة، وثلاثة من أعضاء مجلس إدارة النقابة يختارهم المجلس. وتنص المادة 86 من القانون 121 على أن انعقاد مجلس التأديب لا يكون صحيحاً إلا بحضور جميع أعضائه^{**}.

ويجوز لمجلس التأديب أن يوقع عقوبات تبدأ من التنبيه والإنذار، وقد تصل إلى شطب اسم المرشد السياحي المُعاقب من جدول النقابة، دون المساس بمعاشه المستحق، وذلك وفقاً للمادة 87 من القانون السابق^{††}.

قَسَم المرشد السياحي:

كانت نقابة المرشدين السياحيين قد قامت بعقد دورات تدريبية لحديثي للمرشدين حديثي التخرج، وذلك بعد قرار الجمعية العمومية للمرشدين السياحيين التي انعقدت في 2003/7/5. وفي نهاية محاضرات الدورة التدريبية يقوم المرشد السياحي الذي اجتاز الدورة التدريبية بأداء قَسَم المرشد السياحي، وهو: "أقسم بالله العظيم أن أمارس مهنة الإرشاد السياحي بالأمانة والشرف، وأن أحافظ على تقاليدها وكرامتها، وأن أحترم القوانين واللوائح وميثاق النقابة، وأعمل على تحقيق أهدافها، ومحافظاً على كرامة مصر وأمنها القومي"^{##}.

الدراسة الميدانية الأولى

[§] قانون الإرشاد السياحي في مصر رقم 121 لسنة 1983.

^{**} المرجع السابق.

^{††} المرجع السابق.

^{##} مقترح مقدم من مجلس إدارة نقابة المرشدين السياحيين سنة 2004.

لقد قام الباحث بعمل استبيان لاستطلاع آراء مجموعة من المرشدين السياحيين فيما يخص الميثاق المهني للمرشد السياحي. ويُقدر عدد المرشدين السياحيين الذين تم سؤالهم عن آرائهم بحوالي 45 مرشدًا سياحيًا، ولقد تم سؤالهم الأسئلة التالية:

1- ما هي أهم المشكلات الأدبية والأخلاقية والإدارية التي تهدد مهنة الإرشاد السياحي في مصر؟ وتلخصت إجابات هذا السؤال فيما يلي:

- عدم اتحاد المرشدين السياحيين.
- النظام الإداري المتمثل في وزارة السياحة وتحكمها في قطاع المرشدين السياحيين بما يؤدي لضياع حقوقهم.

- قانون المرشدين السياحيين الذي يكبل الجمعية العمومية للمرشدين السياحيين أثناء الانتخابات، وذلك بالنص على حضور 50% من عدد المرشدين الذين لهم حق التصويت، مما يُعد تعجيزًا يمنع اكتمال النصاب القانوني، وبالتالي عدم إكمال الانتخابات.

- عدم وجود لائحة منضبطة لتنظيم مهنة عريقة كمهنة الإرشاد السياحي التي لا تجد من يمثلها، في ظل قانون مهلهل يتصل منه الجميع وقت الأزمات.

- عدم وجود نظام موحد يضبط عمل المرشدين السياحيين مع شركات السياحة.
- السلوك السيء الذي يقوم به بعض المرشدين السياحيين للحصول على عمل من الشركات السياحية، حيث يقوم المرشد السياحي بدفع رشاوي لمسئول السياحة بالشركة ليأخذ عمل زميله، وكذلك موافقة بعض المرشدين السياحيين على الحصول على أجر متدني من الشركات السياحية.

- السلوك السيء الذي يقوم به بعض المرشدين السياحيين الجدد مع السائحين من جانب، ومع أقرانهم وزملائهم من جانب آخر، ومن ذلك عدم احترامهم لمبدأ الأقدمية وغيره من أصول المهنة، مما يؤدي لتلهل المهنة أخلاقياً.

- عدم وجود نقابة قوية للمرشدين السياحيين قادرة على انتزاع حقوقهم من الشركات السياحية، وذلك من خلال اقتراح حلول لأهم مشكلاتهم، وتغيير القوانين لصالحهم، إلى جانب تقوية كيان النقابة أمام الدولة. ولن يتحقق ذلك إلا بالاتحاد والالتزام بالمباديء والأخلاق.

- تحول نقابة المرشدين السياحيين إلى مجرد منفذ لسياسات الحكومة، فلم يعد يسعى أعضاؤها إلا للاحتفاظ بمناصبهم أطول فترة ممكنة، وصاروا غير مهتمين بمصالح المرشدين السياحيين إلا أوقات الانتخابات.

- وجود موظفين في وزارة السياحة لا يتمتعون بالخبرة الكافية لإدارة مهنة الإرشاد السياحي.
- تجاوز بعض المرشدين السياحيين حدود عملهم المختص بالشرح والإرشاد والنصح والتوجيه للسائحين، والانخراط في الرقص مع السائحين في حفلات المراكب النيلية وغيرها.

- عدم وجود إدارة محترفة قوية في وزارة السياحة، من أبناء مهنة الإرشاد السياحي، تدير قطاع المرشدين السياحيين، وهذا أمر معيب في حق الحكومة.
- وجود بعض المرشدين السياحيين دون المستوى الأخلاقي والمهني مما يؤثر سلباً على مستقبل المهنة.
- عدم سعي وزارة السياحة لوضع برامج فعالة للنهوض بمهنة الإرشاد السياحي وتطويرها.
- ضعف أجور المرشدين السياحيين.
- العلاقة غير المتوازنة بين المرشدين السياحيين والشركات السياحية، حيث يظهر معظم المرشدين السياحيين في صورة معصوبي العينين الذين يرضون بالفتات الذي تعطيه لهم الشركات السياحية، وذلك على الرغم من أن المرشد السياحي المصري يتمتع بالعلم واللغة والأداء المميز الذي يمكنه من إظهار عناصر القوة في شخصيته أمام الشركات السياحية.
- هناك جهات عديدة تتدخل في مهنة الإرشاد السياحي، وتؤثر عليها تأثيراً سلبياً.
- عدم وجود رؤية واضحة لدى متخذي القرار لتعظيم دور المرشد السياحي، والاستفادة من خبراته المتراكمة.
- غياب الجانب التدريبي العملي المتمثل في الإعداد الجيد للمرشد السياحي قبل ممارسة المهنة، وتشجيعه على استخدام المهارات التي تعلمها أثناء ممارسة العمل بصورة فعلية.
- المشكلة الإدارية المتمثلة في إلزام المرشد السياحي بتجديد ترخيص مزاوله المهنة كل خمس سنوات.
- غياب دور الجامعات والكليات السياحية فيما يتعلق بالتأهيل التربوي والأخلاقي لطلاب أقسام الإرشاد السياحي مما يؤدي لتخرج الطلاب بدون معرفة الأسس الإخلاقية للمهنة، فيضطرهم ذلك للعمل وفقاً للمنظور الأخلاقي الخاص بهم.
- سيطرة غرفة شركات السياحة وتحكمها في أجر المرشد السياحي دون الخضوع لرقابة المحايدة من قبل وزارة السياحة.

-تعليق الباحث

ويرى الباحث أن الميثاق الأخلاقي لمهنة الإرشاد السياحي يستمد بنوده الأساسية من الصفات النابعة من المرشد السياحي نفسه. ومن أهم أسباب المشاكل الأخلاقية التي تعاني منها مهنة الإرشاد السياحي عدم وجود تسلسل وظيفي، أو انضباط مهني، وعدم احترام مبدأ الأقدمية المهنية؛ فلو تم غرس هذا المبدأ في خريجي الكليات والمعاهد السياحية، وترسيخه في نفوسهم، كما هو الحال في التسلسل القيادي في القوات المسلحة، أو التسلسل المهني لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات، أو في غيرها من هيئات الدولة المختلفة، لكان ذلك أفضل وأمثل للمرشد السياحي. ولكن في الوقت الحالي يرى المرشدون السياحيون الجدد أنفسهم على قدم المساواة مع غيرهم من المرشدين القدامى أصحاب الخبرات المتراكمة

التي قد تصل إلى أكثر من ثلاثين عامًا، وهذا من أسوأ المشكلات الأخلاقية التي تعاني منها مهنة الإرشاد السياحي.

2- ما هي أبرز المعايير المقترحة للميثاق المهني للمرشدين السياحيين في مصر؟

وقد تلخصت إجابات هذا السؤال فيما يلي:

- أهم المعايير تتمثل في الصدق، والأمانة، والاتفاق على موقف موحد وميثاق شرف في التعامل مع زملاء المهنة، وعدم تفضيل المصالح الشخصية.

- وضع معايير لتنظيم علاقة المرشد السياحي بالدولة، واهتمام الدولة بالمرشد السياحي باعتباره مكوناً أساسياً للقوة الناعمة للبلاد، فيجب تدريبه من خلال دورات سياسية وأمنية متقدمة.

- وضع معايير لتنظيم عمل المرشد السياحي وعلاقته بمنظومة السياحة ككل، ابتداءً من علاقته بمنظم البرامج السياحية في شركات السياحة، مروراً بالمندوب المسئول عن استقبال السائحين، بالإضافة للسائقين، وأفراد شرطة السياحة، وغفراء المعابد، وانتهاءً بالباعة الجائلين. فيجب وضع لائحة منظمة لعمل المرشد السياحي، وعلاقته بمختلف أطراف المنظومة السياحية في مصر.

- من أهم المعايير التي يجب أخذها بعين الاعتبار، إلى جانب الصدق والأمانة، هي المظهر اللائق، فلا يجب ارتداء ملابس غير ملائمة مثل "الشورت" أو "الشبشب" أثناء العمل، وكذلك عدم التدخين أثناء العمل، مع الالتزام بتعليق "ID" خاص بالمرشد السياحي.

- من المعايير الهامة أيضاً عدم التدني في التعامل مع الشركات السياحية طلباً للعمل، وكذلك إظهار الاحترام لزملاء المهنة، وضبط النفس أثناء العمل.

- يجب على المرشد السياحي إعداد نفسه لغوياً بشكل جيد حتى يمكنه ممارسة العمل برأس مرفوع وبشموخ، وألا يفرط في حقه، وهذا من أساسيات أخلاق المهنة؛ ويمكن أيضاً الاستعانة بتجارب دول أخرى بشأن الميثاق الأخلاقي لمهنة الإرشاد السياحي.

- من المعايير الهامة أيضاً الاحترام المتبادل والتواصل الجيد مع الزملاء.

- من المعايير الأخلاقية أيضاً الإعداد الثقافي والقانوني واللغوي ليصبح المرشد السياحي المصري نموذجاً أخلاقياً في ذاته.

- ومن المعايير الهامة أيضاً مراعاة السلامة النفسية والأمانة المهنية للمرشد السياحي، وذلك بتدريبه نفسياً وأخلاقياً قبل ممارسة العمل.

- تعليق الباحث

ويرى الباحث أن من أهم معايير الميثاق الأخلاقي للمرشد السياحي الصدق، والأمانة، والشرف في التعامل، وعدم التحدث في أمور دينية شائكة مع السائحين، وكذلك عدم التحدث في أمور سياسية

جدلية، كما يجب أيضاً الترفع عن أي أفعال مسيئة للسمعة أو الشرف، وفي النهاية فإن ترابط المرشدين السياحيين يعينهم على الحصول على حقوقهم المسلوقة.

الدراسة الميدانية الثانية

لقد قام الباحث بعمل استبيان لاستطلاع آراء بعض مديري وأصحاب الشركات السياحية فيما يخص الميثاق المهني للمرشدين السياحيين في مصر، ويُدر عدد مسؤولي الشركات السياحية الذين تم سؤالهم عن آرائهم بحوالي 15 مسئولاً، ولقد تم سؤالهم الأسئلة التالية:

1- ما هي أبرز المشكلات التي تواجهها شركات السياحة في علاقتها بالمرشدين السياحيين؟

وقد تلخصت معظم إجابات مسؤولي الشركات السياحية عن هذا السؤال فيما يلي:

- هناك احترام كامل من الشركات السياحية للمرشدين السياحيين الذين يتعاملون بشفافية وأمانة والتزام في تنفيذ العمل المطلوب مما يؤدي لنجاح العمل، وعلى الجانب الآخر هناك بعض المرشدين السياحيين الذين يقومون بمصاحبة مسؤولي ورؤساء المجموعات السياحية الأجانب، ويقومون باستقطاب هؤلاء السائحين والعمل معهم لحسابهم الخاص بدون علم الشركة المحلية داخل مصر، وكثيراً ما تحدث هذه الممارسات السلبية مع السائحين القادمين من اليابان وشرق آسيا.

- قيام بعض المرشدين السياحيين بطرح سعر متدني للبرنامج السياحي وعرضه على الشركة الأجنبية بالخارج لمنافسة الشركة المحلية المنظمة للعمل، وتهديد عملها، بالحصول على السائحين لحسابهم الخاص.

- عدم قيام بعض المرشدين السياحيين بدورهم المهني على الوجه الأكمل، ويتمثل ذلك في عدم الانضباط في المواعيد، والضغط على السائحين من أجل شراء منتجات لا يرغبون في شرائها، والتحرك بالسائحين إلى أماكن غير مدرجة بالبرنامج السياحي مما يسبب مشكلات للشركة.

2- ما هي أبرز معايير الميثاق المهني الذي تقترحه الشركات السياحية للمرشدين السياحيين؟

كان هناك شبه اتفاق بين مسؤولي الشركات السياحية حول إجابة هذا السؤال، وقد تلخصت الإجابة فيما يلي:

- الاحترام

- أن تكون شخصية المرشد السياحي مساعدة لنجاح العمل الذي تقوم به الشركة السياحية.

- أمانة المعلومات ونقلها للسائحين دون تزييف.

- الجهد المبذول في أداء العمل من قبل المرشد السياحي يؤثر إيجابياً على نجاح عمل الشركة السياحية.

- المصدقية في التعامل مع الشركة السياحية، والالتزام بنقل كافة المعلومات عن السائح للشركة السياحية، لأن السائح أمانة لدى الشركة التي تسلمهم بدورها للمرشد السياحي كأمانة أيضاً ليقوم بإرشادهم؛ فيجب حفظ الأمانة وصيانتها.

- عدم التطرق للحديث في أمور دينية أو سياسية جدلية أو شائكة.

-تعليق الباحث

يرى الباحث أن علاقة المرشد السياحي بالشركة السياحية تعتبر عملياً علاقة عرض وطلب، ولكن في معظم الأحيان تتحول لعلاقة شخصية بعد تكرار عمل المرشد مع الشركة لعدة مرات، فتتمو ثقة مسؤولي الشركة في المرشد السياحي نظراً لأمانته وصدقه وأدائه العملي واللغوي المتميز؛ وهذه العلاقة الشخصية الخاصة هي التي أثبتت نجاحها فيما يخص التعامل بين المرشدين والشركات.

وعلى الجانب الآخر، هناك بعض المسؤولين عن تنفيذ العمل السياحي، في شركات السياحة، الذين ينظرون للعلاقة مع المرشد لسياحي بمنظور مادي بحت؛ فإذا كان المرشد سبباً في الكثير من مشتريات السائح التي تعود نسبة من أرباحها للشركة، فإنه يصير مرحباً به، وإلا فالعكس صحيح. وهنا تتحول العلاقة إلى أن يصير المرشد السياحي مندوباً للمبيعات لصالح الشركة، وليس مسؤولاً عن تنفيذ عمل أثري وحضاري وتاريخي وأمني وسياسي هام يعكس صورة بلاده في الخارج على أحسن حال، مما يؤدي لزيادة عدد السائح الوافدين لبلده في المستقبل.

وبناءً على ما سبق، لابد من وضع معايير لتحديد علاقة المرشد السياحي بالشركة بحيث يكون لكل منهما حقوق، وعلى كل منهما واجبات يجب الالتزام بتنفيذها، وينص عليها القانون، ويتم تغليظ العقوبة على من يخالف هذه الضوابط والمعايير، وذلك للارتقاء بالعمل السياحي في بلادنا.

الدراسة الميدانية الثالثة

ولقد اجتمع الباحث في يوم الأربعاء الموافق 10 / 4 / 2019 ، في وزارة السياحة، بكل من السيد الأستاذ وكيل وزارة السياحة ومسؤول قطاع المرشدين السياحيين، والسيد الأستاذ مدير عام الإدارة العامة للمرشدين السياحيين، وقام الباحث بسؤالهما بعض الأسئلة المتعلقة بالميثاق المهني للمرشدين السياحيين، وقد كان من بين هذه الأسئلة ما يلي:

1- هل يوجد ميثاق مهني خاص بالمرشدين السياحيين من قبل وزارة السياحة؟

وكانت الإجابة: أنه لا يوجد لدى وزارة السياحة ميثاق مهني محدد خاص بالمرشدين السياحيين، ولكن يتم إعطاء محاضرات خاصة بالقوانين والضوابط الأخلاقية لمهنة الإرشاد، طبقاً للقانون رقم 121 لسنة 1983، لتعريف المرشدين السياحيين الجدد بحقوقهم وواجباتهم والأخلاقيات التي يجب الالتزام بها وفقاً للمادة رقم 15 من قانون المرشدين السياحيين، والتي تشترط التزام المرشد السياحي بأداب وتقاليد وأخلاقيات المهنة، والمتمثلة في عدم الخوض في الأمور السياسية والدينية، والاكتفاء بإظهار الجوانب

الإيجابية أو السلبية دون الخوض في التفاصيل، ودون إبداء الآراء الشخصية، والاهتمام بالمظهر العام والسلوك الجيد مع السائحين والزملاء ورجال الأمن.

2- ما هي أبرز معايير الميثاق المهني الذي تقترحه الوزارة للمرشدين السياحيين في مصر؟ وكانت الإجابة: أن هناك معايير للميثاق المهني من قبل وزارة السياحة، ولكن بصورة غير رسمية، وبدون تحديد تفاصيل لهذا الميثاق، ومن بين هذه المعايير المقترحة:

- عدم الزج باسم المرشد السياحي في القضايا أو الدعاوي القضائية التي تمس الشرف.
- عدم العمل بموجب ترخيص منتهى المدة، وعدم اصطحاب مجموعتين سياحيتين في وقت واحد.
- أهمية اتباع المرشدين السياحيين للتعليمات الأمنية، مع أهمية اتصاف الوزارة وشرطة السياحة بالمرونة المطلوبة للتعامل مع المرشدين السياحيين.
- الاهتمام بالسلوكيات الحميدة، والابتعاد عن السلوكيات المشينة مثل التحرش والسرقة والتحدث بأسلوب غير لائق مع لجان التفتيش الخاصة بالوزارة، أو أي جهات أمنية، أو مسؤولي النقابة العامة.
- وفقاً للمادة 22 التزمت الوزارة بالتفتيش على عمل المرشد السياحي للاطمئنان على حسن سير العمل وضبط المخالفات، ولذلك تم إيفاد لجان للتفتيش على أعمال المرشدين السياحيين بكافة المناطق الأثرية والسياحية بالقاهرة والمحافظات.

-تعليق الباحث

لا يوجد ميثاق أخلاقي رسمي معلن من قبل وزارة السياحة خاص بمهنة الإرشاد السياحي.

النتائج

- لقد أدى تنوع الحضارات وتتابعها على أرض مصر إلى تنظيم العديد من الرحلات السياحية لزيارة أبرز معالم هذه الحضارات.

- تُمثل مهنة الإرشاد السياحي في مصر منظومة كبيرة مليئة بالمعارف والخبرات.
- يعتبر المرشد السياحي المصري من أقوى المرشدين السياحيين على مستوى العالم لإلمامه بجانب كبير من التاريخ والآثار المصرية، ويرجع ذلك إلى العمق الحضاري الذي تتمتع به مصر.
- يتمتع المرشد السياحي المصري بشخصية مميزة قادرة على التواصل مع السائحين على اختلاف ثقافتهم.

- مهنة الإرشاد السياحي لها أسس أخلاقية يستند إليها المرشد السياحي أثناء مزاولته للمهنة.
- يجب على المرشد السياحي أن يترفع عن كل ما يخل بشرف المهنة، سواءً في أثناء مزاولته لعمله أم خارجه، وعليه كذلك الالتزام بالنظم والقوانين الأخلاقية أثناء عمله.
- المرشد السياحي أمين على كيان الوطن ووحدته واستقراره، وهو يمثل صورة صادقة للمنطق المنتمي لوطنه المحب له.

- الأمانة من أهم أخلاقيات المرشد السياحي، وتتمثل في الحفاظ على ممتلكات الدولة، وفي أداء العمل بإتقان، مع التحلي بالمصداقية.
- تعتبر إدارة الوقت من أهم استراتيجيات المنافسة العالمية حيث يلعب الوقت دورًا هامًا في نجاح أو فشل عمل المرشد السياحي.
- تميل إدارة الوقت إلى أن تكون عملية فنية أكثر من كونها عملية علمية.
- معظم المرشدين السياحيين يديرون الوقت المخصص لهم في البرنامج السياحي بتميز واضح.
- الالتزام بخلق ضبط النفس في مهنة الإرشاد السياحي من أهم الأمور التي يتوجب على العاملين في ذلك المجال مراعاتها.
- يجب على المرشد السياحي الشعور بحجم المسؤولية الملقاة على عاتقه أثناء تأدية عمله نظرًا لكونه الشخص الأكثر تعاملًا مع السائحين.
- يجب تفعيل ميثاق شرف المهنة ولائحة آداب المهنة التي يفرضها القانون.

Abstract

The researcher has highlighted, in this study, the importance of the professional charter of tourist guides, and the necessity of abiding by its articles; taking into consideration that no previous study in the field of tourist guidance has ever tackled such important issue.

The researcher has also made three field studies including two officials of the ministry of tourism, some owners and managers of tourist companies and a number of tourist guides who were asked some questions about the professional charter of tourist guides. The answers to those questions were various enough to enrich the research with many good ideas and opinions.

Moreover, the researcher tried to develop a positive mental image about the nature of the tourist guidance profession. He also mentioned the definition of the profession of tourist guidance, its importance, and the vital role played by tourist guides, which contributes to the success of the tourism sector as a whole. In addition, he wrote about the different types of tourist guides from a practical perspective.

The researcher has also mentioned a number of ethics closely related to the tourist guidance profession, such as credibility and honesty which requires preserving state property and respecting social customs and traditions. Additionally, the researcher has stressed the importance of time management, and has also pointed to some other important ethical traits of tourist guides such as patience in times of profession hardships, cooperation with work mates, and professional neutrality.

Key words

Professional charter- Tourist guides- Tourist guide behavior - Tourist guidance profession - Tourist Guides Syndicate.

المراجع

أبادي، الفيروز (1996) القاموس المحيط، الجزء الثاني، دار إحياء التراث العربي، بيروت.

ابن منظور، (1968) لسان العرب، دار الصادر، بيروت.

- أبو الحسن، أسامة (1996) الوجيز في التشريعات الفندقية والسياحية، دار الكتب القانونية.
أمين، وليد؛ حجازي، محمد؛ مدخل إلى أعمال شركات السياحة ووكالات السفر، مطبعة علاء الدين، القاهرة.
جاد الرب، سيد (2015) الاتجاهات المعاصرة في إدارة الأعمال، القاهرة.
جنبكة، عبد الرحمن (1999) الأخلاق الإسلامية وأسسها، المجلد الأول، دار القلم، دمشق.
الجوهري، محمد (2004) أخلاقنا، دار الفجر الإسلامية، المدينة المنورة.
الزغبى، محمد (2006) تطبيقات نظم المعلومات السياحية.
عاتي، عبير (2011) أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود، السعودية.
عبد الحميد، رشيد؛ الحباري، محمود (1984) أخلاقيات المهنة، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمّان.
علاقي، مدني (1999) أخلاقيات الإدارة: دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية، مكتبة دار جدة.
العمروسي، محمد (2007) السياحة في اليمن: دراسة تاريخية وسياحية، المتفوقون للطباعة، صنعاء.
عويس، غسان (2006) الدلالة والإرشاد السياحي علم وفن، الوراق للنشر والتوزيع، عمّان.
الغزالي، محمد (2007) خلق المسلم، دار القلم، دمشق.
الفاعوري، أسامة (2006) الإرشاد السياحي بين النظرية والتطبيق، الوراق للنشر والتوزيع، عمّان.
قانون الإرشاد السياحي في مصر رقم 121 لسنة 1983.
ماكنتوش، روبرت؛ جيولندر، تشارلز؛ ريتشي، جي آر (2002) بانوراما الحياة السياحية، مترجم، المجلس الأعلى للثقافة، القاهرة.
مصطفى، إبراهيم؛ الزيات، أحمد؛ النجار، محمد (2013) المعجم الوسيط، الجزء الثاني، دار الدعوة، القاهرة.
معجم المصطلحات السياحية التابع للهيئة العامة للسياحة والآثار (www.stguide.com).
مقابلة، خالد (2006) فن الدلالة السياحية، مكتبة وائل للنشر والتوزيع، عمّان.

- <http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D9%85%D9%8A%D8%AB%D8%A7%D9%82/> (Accessed 29/7/2019)