

دور تصميم وتنظيم الرحلات السياحية في الولاية الشمالية رؤية إرشادية

كلية السياحة والفنادق - جامعة الزعيم الازهري

د جعفر محمد مصطفى أبوزيد

مستخلص:

تلعب السياحة في البلاد الأقل نمواً دورها في الاقتصاد القومي وتحسن الخدمات، وحل مشكلة البطالة، وإعطاء الدفعات الاقتصادية بنمو الناتج القومي، وجلب العملات الصعبة، وتنمو السياحة بسرعة داخل النشاط أو القطاع الثالث Tertiary Sector في عديد من دول العالم النامية. السودان من ضمن تلك البلدان النامية التي تفتقر إلى هذا الجانب، وتعاني من ارتفاع معدلات الكثافة السكانية على حساب استثمار الموارد المتاحة، في الوقت الذي يعاني فيه اقتصادها من التدهور بفعل الحروب والصراعات العرقية والسياسية وتفشي الفساد بأنواعه المختلفة، لذلك هناك ضعف في اقتصاد الخدمات Service Economy وقطاع السياحة من ضمنه، ويعول السودان على السياحة في إصلاح اقتصاده عبر استثمار موارده. وتسعى هذه الدراسة إلى تقديم السياحة في قالب الإرشادي في كيفية تصميم الرحلات السياحية والتخطيط لها، باعتبارها من الموضوعات المهمة بتطوير وتنمية الموارد السياحية واستثمارها، ويؤخذ على كتب السياحة والترفيه المتاحة حالياً أنها تركز على أحد الجوانب العلمية بصورة مغالية دون التعرض للآخرى، والحقيقة أن الكتابة في ميدان السياحة محفوفة بصعوبات جمة، نتيجة لاتصال موضوعاتها بالعديد من فروع العلوم من ناحية وبالكثير من العلوم الأصولية من ناحية أخرى، لذلك الكتابة في الإقتصاد السياحي تحتاج إلى تحقيق من نوع خاص، والخط الرئيس لهذا البحث هو توضيح علاقة السياحة بجوانب متعددة من العلوم بفروعه المختلفة، وإظهار الفلسفة الإستثمارية للسياحة في السودان أن يتم تناول السياحة وخدمات الإرشاد وتصميم الرحلات في السودان من منظور الموارد ونوعية السياحة الملائمة، ونرجو أن تضيف هذه الدراسة إلى المعرفة السياحية والمكتبة السودانية بصفة خاصة الموضوعات التي تعين في تطويع الرحلات، وتوضيح إمكانية وكيفية إستغلالها بالصورة المثلى دعماً للاقتصاد القومي وتحقيقاً لرفاهية المجتمع.. وفي هذا المنطلق فإننا نقدم عرضاً لبعض الجوانب النظرية والتطبيقية المتعددة للسياحة وتصميم الرحلات السياحية، والحقيقة أن الكتابة في ميدان السياحة من المنظور الإقتصادي نجدها محفوفة بصعوبات متعددة من ناحية، وبالكثير من العلوم الأصولية من ناحية أخرى، لذا كان الخط الرئيس لهذه الدراسة

هو تدقيق المفاهيم السياحية وتوضيح أبعادها الإقتصادية وأهم العناصر المرتبطة بها حتى يمكن الإستفادة منها عند تحليل المعلومات السياحية بالصورة المثلى وكيفية تقديم خدمات الإرشاد السياحي.

The role of designing and organizing tourism trips

In the northern state an indicative vision

Dr. Jafar Muhammad Mustafa Abu Zaid

Abstract:

Tourism in the least developed countries plays its role in the national economy, improving services, solving the problem of unemployment, giving economic impetus through the growth of the national product, bringing hard currency, and tourism is growing rapidly within the activity or the tertiary sector in many developing countries of the world. Sudan is among those developing countries that lack this aspect, and suffers from high population density rates at the expense of investing available resources, at a time when its economy suffers from deterioration due to wars, ethnic and political conflicts, and the spread of corruption of all kinds, so there is a weakness in the service economy. The tourism sector is included, and Sudan relies on tourism to reform its economy by investing its resources. This study seeks to present tourism in the guiding template on how to design and plan tourism trips, as it is one of the topics concerned with the development and development of tourism resources and their investment. The field of tourism is fraught with great difficulties, as a result of the connection of its topics with many branches of science on the one hand and with a lot of fundamental sciences on the other hand, so writing in the tourism economy needs an investigation of a special kind, and the main line of this research is to clarify the relationship of tourism with multiple aspects of science in its various branches, And to show the investment philosophy of tourism in Sudan. We believe that tourism, guidance services and the design of trips in Sudan should be dealt with from the perspective of resources and the appropriate quality of tourism, provided that this is preceded by a presentation of the tourism potential in Sudan so that it can be better utilized when analyzing tourism data, and we hope that this study

will add to tourism knowledge and the Sudanese library in particular Topics to be used in adapting trips, and clarifying the possibility and how to make the best use of them in support of the economy and the welfare of society..Therefore, tourism was affected by scientific and technical progress, which has become a feature of our time, which led to its widening and multiplicity of aspects and increasing its importance until it was called (the promising industry for the twenty-first century) due to the prominent role it plays today in supporting and revitalizing the economies of many countries that have tended towards interest in work. tourism, employing all its available capabilities in order to achieve this, which ignited competition between them and made adherence to the rules, foundations, theories and modern scientific standards in the study and practice of tourism activity, and made them inevitable imposed by the reality of competition and keeping up. In this sense, we offer a presentation of some of the various theoretical and applied aspects of tourism and the design of tourist trips, and the fact that writing in the field of tourism from an economic perspective we find fraught with multiple difficulties on the one hand, and with a lot of fundamental sciences on the other hand, so the main line of this study is to scrutinize tourism concepts And clarifying its economic dimensions and the most important elements associated with it so that it can be used when analyzing tourist information in the best way and how to provide tourist guidance services.

المقدمة:

لقد عودنا مركز بحوث ودراسات البحر الأحمر على الابتكار والإبداع في مجال البحوث والدراسات التنموية والتي فاقت التصور المنطقي والمعرفي والعلمي الذي يؤكد دور مراكز الدراسات في التوجيه التنموي والتطوري للمجتمعات المحلية في الدول النامية وكيفية التأثير في توجيه الرأي العام العلمي والتوثيق للنتاج المعرفي في السودان وهذا بإبتدار دور السياحه في النمو المستدام بالولاية الشمالية..

على الرغم من أن المعاني التي تعطى والأهمية التي توكل للإرشاد السياحي وللدلالة السياحية يعطيان الانطباع من أننا نتعامل مع ظاهرة حديثة ومعاصرة فإن الحقيقة ليست كذلك. فإن الإرشاد السياحي لم يصل إلى ما وصل إليه الآن سواء بالمعنى أو بالأهمية إلا بعد مروره بجملة من الحقب التاريخية، تعود البعض منها إلى عصور قديمة جداً، والتي أكسبته ما له اليوم من أهمية بالغة في مجمل عملية الإنماء السياحي.

أن يرشد إنساناً إنساناً آخر، يعني فيما يعني، الأخذ بيد الثاني نحو هدف معين والوصول إلى هذا الهدف بيسر وبدون مشاكل وبأقل الكلف، سالكاً أسهل الطرق وأقصرها وموفرّاً له أثناء هذا الجهد ما يساعده على بلوغ الهدف ويجعل العمل ممكناً ومقبولاً. ولا بد للإرشاد أن يعني الدلالة التي يقدمها شخص لشخص آخر، لمجموعة من الأشخاص، مصحوبة بالقيادة والتوجيه والضبط وبهدف إيصالهم من منطقة إلى أخرى ومن خلال تنسيق حركتهم وحصر مسيرهم وتنظيم جهدهم وإدارة مواردهم بالشكل الذي يضمن هذا الوصول بسهولة وبسلاسة وبأقل الكلف وأعلى الفوائد. والدلالة - عمل الدليل - والإرشاد لابد أن يعني كذلك معرفة مسبقة وتفصيلية بالطريق الذي تسلكه هذه المجموعة المتحركة من نقطة إلى أخرى، بمشاكله وصعوباته ومخاطره بهدف تجنبها، والاطلاع على موارده والأماكن الآمنة فيه وتلك التي توفر حاجات المسير - بهدف التوقف عندها والإفادة منها.

الإرشاد هنا يأخذ معنًى آخر، خاصة في غابر الأزمان - عندما تحركت قوافل التجارة قاطعة مسافات بعيدة من الصحاري والبادي والجبال والسهول، وهي تواجه الصعاب والعقبات وتتعرض للسراق وقطاع الطرق - حين كان من واجب الدليل أن يسبق القافلة لاستطلاع الطريق واستكشاف مكان الخطورة فيه، والتوجيه لتجنب وتفادي موقع غير أمين أو للوصول في وقت مناسب، لمكان معين. إن القوائم بالدلالة هنا هو (كشاف) و(رائد) بمعنى التوجيه والقيادة من خلال معرفة الطريق وما يكتنفه من مشاكل ومصاعب ومخاطر أو ما يتوقعه منها من خلال خبرته وتجربته وممارسته. كان على الكشاف آنذاك معرفة الأماكن المناسبة للتوقف للراحة أو المبيت حيث تتوفر المياه (للإنسان والحيوان) وتساعد على الراحة، تمهيداً لمواصلة المسير.

إذن فالدلالة والتوجيه والاستكشاف والاستطلاع والحرص والعناية وتوفير المستلزمات، كلها معاني للإرشاد، يقوم بها من يدل ويوجه ويستكشف ويستطلع لفائدة من يقوم بهذه الأعمال لهم، فهو إذن الدليل والموجه والكشاف والمرشد. وحينما ننقل هذا المعنى الواسع للإرشاد والدلالة والاستكشاف إلى ما يخصنا فالإرشاد السياحي والدلالة السياحية، فإنها ستعني:

(قيادة وتوجيه ورعاية وتنظيم لحركة مجموعة من الناس (السياح) من قبل شخص، يقوم بإرشادهم ويستطلع لهم طريق يسلكونه أثناء رحلة سياحية للانتقال من مكان إلى آخر، وبهدف تحقيق أهداف وغايات يسعون إلى تحقيقها من خلال هذه الحركة الانتقالية). إن حركة الانتقال هذه ممكن أن تكون حركة بسيطة ومحددة، وممكن أن تكون طويلة ومعقدة. كذلك هي ممكن أن تكون محددة الحاجات والمتطلبات أو تكون متطلبات تنفيذها متعددة وتحتاج إلى إعداد وتحضير مسبق. وممكن أن تعتمد واسطة حركة بدائية جداً أو بدون واسطة أصلاً (استعمالاً للأرجل) أو أن تتطلب واسطة انتقال معاصرة ومعقدة ومتعددة الأنواع.

لهذه الأسباب والاختلافات والمتطلبات، لابد لمن يقوم بالإرشاد والدلالة والتوجيه والإدارة والقيادة والاستطلاع وغيرها من مهارات ومتطلبات هذه العملية والمهنة أن يكون قادراً ومؤهلاً

على القيام بجملة كبيرة ومعقدة من الفعاليات ويمتلك قدرات ومهارات مناسبة تساعد على إنجاز هذه الأعمال العديدة والمختلفة. والدليل السياحي إذن هو من يصاحب (Accompany) مجموعة من السياح وهو بذلك المصاحب أو المرافق (Escort) أو هو يقوم بقيادة المجموعة وهو بذلك يكون قائداً للمجموعة (Group Leader) أو يدير فعاليات المجموعة والرحلة وهو إذن مديراً للرحلة (Tour Manager). وهو من الممكن أن يقدم الإرشاد أو الدلالة (Guidance) لمجموعة سياحية ويكون بذلك مرشداً أو دليلاً (Guide). وفي مواقع معينة من الممكن أن يكون مطلوباً منه التوضيح والشرح والتفسير (Interpretation) فيكون موضحاً ومفسراً (Interpreter). وقد يكون مطلوباً منه أن يوضح ويشرح إضافة إلى الإرشاد والدلالة، ويكون بذلك دليلاً وموضحاً في آن واحد (Interpreting Guide).

كل هذه المفردات سنأتي على وضع تعاريف واضحة ومحددة لها ونحدد المفاهيم التي يستند إليها كل تعريف، ونفرق فيما بينهما وفي ذات الوقت نؤشر التشابه والتداخل فيما بينهما، لكي نصل إلى المعاني والتعاريف العملية التي ستعيننا في دراستنا للإرشاد والتوضيح السياحي. أهدافه:

1. التعريف بأهمية المرشد السياحي.
 2. تعريف الطالب بمفهوم الإرشاد والدلالة السياحية.
 3. التعرف على حقوق وواجبات كل من السائح والدليل السياحي والسكان المحليين.
 4. تعريف الطالب بالمفاهيم والمصطلحات المستخدمة في الإرشاد.
 5. التعرف على معوقات ومشاكل مهنة الدلالة السياحية.
 6. التعرف على المهارات التي يجب أن يتسلح بها الدليل السياحي.
- مفاهيم ومصطلحات عامة :**

مدير الرحلة TOUR MANAGER :

هو مرافق للمجموعة أو الفوج الزائر من نفس جنسيتهم على الأغلب أو أنه مكلف من قبل الجهة المرسلة للمجموعة لإدارة أمورها وقد ينحصر عمله بالنواحي الإدارية والتنظيم وهو بالضرورة ملماً بأمور السياحة وقد يشارك بالترجمة إذا كان مكلفاً بذلك. ووظيفته تسهيل أمور المجموعة ومرجعيتها الجهة التي كلفته بالعمل، فبهذا قد يكون نفسه **Tour Operator, Tour Leader, Escort, Interpreter**، وليس له أن يقوم بدور الدليل السياحي بالشرح في المواقع طالما توفر الدليل الكفاء وقد يكون الدليل السياحي المرخص في بلد ما مدير مجموعة من نفس بلده حال زيارتها لبلد آخر، كأن يكون دليل سياحي أردني مدير الرحلة لمجموعة سياحية مغادرة من

الأردن إلى لبنان، ويقوم الدليل السياحي اللبناني بالشرح للمجموعة السياحية في لبنان. وهناك اتحاد عالمي لمندراء الرحلات يمنح ترخيصاً رسمياً لمن يقوم بهذا العمل، كما وأن أربعة أدلاء سياحيين أردنيين هم أعضاء في هذا الاتحاد LATM وهم حسب الأقدمية في الاتحاد: السيد سلطان معمر، السيد سمير عمرو، السيد عياد عياد، السيد غسان عويس.

قائد المجموعة TOUR LEADER:

وهو مرافق للفوج الزائر وقد لا يكون من نفس جنسيتهم إلا أنه يجب أن يتقن لغتهم وهو مكلف إما من قبل الجهة المرسل، أو المجموعة نفسها بإدارة أمورهم وليس بالضرورة أن يكون ملماً بأمور السياحة، فقد يكون أستاذ مدرسة أو راعي كنيسة وينحصر عمله بالتنسيق ما بين المجموعة والجهات الأخرى مثل الفنادق؛ المطاعم؛ المعابر الحدودية وذلك عن طريق الدليل السياحي ومندوب المكتب، المستقدم للمجموعة، ومرجعته الجهة التي كلفته بالعمل وقد يكون نفسه مدير الرحلة منظم المجموعة أو مجرد مرافق أو مترجم وليس له أن يقوم بالشرح.

منظم الرحلة TOUR OPERETER:

أي أن هناك طرفين مسؤولين عن تنظيم أي رحلة سياحية أحدهما من البلد المرسل للمجموعة والآخر في الدولة المستقدمة للمجموعة وكلاهما يسمى بهذا الاسم، ولكننا هنا نقصد الشخص المنتدب من قبل منظم الرحلة، أو منظم الرحلة نفسه، وقد يكون مالك المكتب السياحي نفسه، أو شخص ما ينظم رحلاته عن طريق هذا المكتب، يكون دوره إدارياً، ويفترض بالدليل السياحي تقديم كل مساعدة ممكنة له لتشجيعه على تنظيم رحلات أكثر وليس من واجبات منظم الرحلة أو حقه أن يقوم بالشرح في المواقع، وقد يكون نفسه مدير الرحلة، قائد المجموعة، المترجم أو المرافق.

المرافق ESCORT: حيث جرت العادة أن يتم تكليف موظف رسمي بمرافقة الوفود الرسمية سواء الحكومية أو التجارية القادمة في زيارات رسمية للدولة، وقد يكون هذا الموظف من قسم العلاقات العامة، أو ممن لديه نفس اهتمامات الوفد القادم، كأن يرافق طبيب أحد الوفود الطبية القادمة لزيارة وزارة الصحة، أو أن يرافق مهندس مجموعة من المهندسين هذا لا يعني بالضرورة أن يكون ملماً بالمعلومات التاريخية أو السياحية أو غيره مما يقدمه الدليل السياحي، حيث قد لا تكون المجموعة مهتمة أصلاً بغير المعلومات المتخصصة في مجالها. أما الجانب الآخر من المرافقين، فقد يكون شخصاً واحداً أو مجموعة قليلة العدد ولا ترغب باستخدام دليل سياحي يرافقها طول الوقت، فيقوم المكتب السياحي باستئجار سيارة سياحية ويكون السائق هو المرافق ولا يحق له (ما لم يكن يحمل رخصة دليل سياحي) أن يقوم بالشرح في المواقع التاريخية والسياحية والأثرية. ولا يفوتنا أن نذكر أن المرافق في أوروبا يختلف في مفهومه وعمله، إذ قد يكون شخصاً عادياً أو خبيراً في مجال ما ويعرض خدماته بنفسه من خلال إعلانات الصحف والمجلات والإنترنت لتوفير وسائل الترفيه والتسلية أو لاصطحاب من يرغب إلى صالات القمار والكازينوهات أو الملاهي

اليلية، ويفتقر الوطن العربي في أغلبه لمثل هذا النوع من المرافقين المتخصصين بالصناعة أو التجارة، حيث يأتي العديد من رجال الأعمال والصناعيين والصحفيين باحثين عن فرص استثمارية، أو قصص صحفية مثيرة، ويبحثون عن مرافق خبير ومؤهل يتكلم لغتهم ويفهم اهتماماتهم! ويجب على الإدلاء السياحيين العرب النظر إلى هذا الجانب ومحاولة الاستفادة من الفرص المتاحة لتوسيع نطاق عملهم وخدمة مجتمعاتهم لتفويت الفرصة على غير المؤهلين، ولتجنب أي تشويه قد يحدثه أي فرد غير مسؤول. وهناك نوع من المرافقين يستقبل المجموعات السياحية التي لا ترغب بالاستماع إلى شرح وليس لها برامج وينحصر عمل هذا المرافق بالإجابة على استفسارات المجموعة وتكون مؤهلاته على الأغلب أن يتكلم لغة المجموعة القادمة ولغة البلد المستقبل لهذه المجموعات مثال على ذلك المجموعات الأردنية الذاهبة إلى تركيا، والمجموعات الخليجية الذاهبة إلى بريطانيا حيث يستقبلهم من يتكلم العربية.

أهمية الإرشاد السياحي:

مما تقدم يتضح أن الإرشاد ليس من نتائج عصرنا هذا، ولا هو من إفرازات حضارة وثقافة ومدنية مجتمعاتنا المعاصرة، بل العكس، فمن معناه الذي قدم في مقدمة هذا الفصل، يبدو أنه عمل ونشاط إنساني ظهرت الحالة إليه وبانت بدايات أهميته يوم ظهرت حاجة الإنسان إلى الترحال - أي منذ ترك الإنسان القديم الكهوف والمغاور نحو الأراضي المتموجة والسهول. إنه حاجة إنسانية تبلورت مع تدجين الإنسان للحوانات الأليفة الأولى وسعيه للوصول إلى ما تحتاجه من الماء والكأ والمرعى. وتوسعت هذه الحاجة حينما تزايدت أعداد المستقرين من الناس في منطقة واحدة بحيث أصبحت موارد منطقة الاستقرار غير كافية لهم. ولابد للبعض من ترك المنطقة والبحث عن منطقة أخرى قادرة على توفير المستلزمات الأساسية للحياة مهما كانت بدائية وبسيطة، له ولمن يقوم بإعالتهم ورعايتهم وقيادتهم. والحاجة إلى الإرشاد والدلالة وتعيين الطريق ومعاينته وتفحصه وكشف مسالكه، لابد أنها ظهرت مع بداية حاجة الإنسان إلى الترحال والسفر لافتراق عن مجتمعات أصبحت غير مقبولة أو طاردة لسبب أو آخر بسبب النزاعات والحروب والمنافسات أو لمجرد التغير والابتعاد عن المعتاد وبهدف المغامرة ولحب المخاطرة. لابد أن الإرشاد صاحب مجاميع المقاتلين الأوائل الساعين نحو الكسب والاحتلال وأوائل من تحرك للتجارة وتبادل السلع. ولابد أن مجاميع البشر القاصدين لمراكز العبادة ومواطن الحج والزيارة والتبرك، صاحبها من قدم لها الدلالة والإرشاد والتوجيه لضمان الوصول في مواعيد محددة وضمن توقيتات موسمية (دينية كانت أو دنيوية)، ولضمان الوصول بسلام - أو على الأقل بأقل خسارة، على أيام الحج والتجارة والكسب الأولى قبل آلاف السنين.

فكل من تحرك تاركاً مكاناً معيناً، وساعياً لبلوغ مكان آخر، لابد أنه احتاج إلى (وممكن من توفير) من يدلّه ويرشده أو يستكشف الطريق له ويستطلع ما أمامه، ويساعده في بلوغ الهدف، ويؤشّر له مناطق الخطر ويقوده إلى مواطن الأمان خاصة حينما كان الترحال صعباً، والطريق وعراً، والتسهيلات محدودة إن لم تكن معدومة، والمخاطر كثيرة وجسيمة، آنذاك كان من يقدم الدلالة

والإرشاد لا يقدمها لوحدهما، بل لابد أنه قام بالحراسة والحماية وكان مسؤولاً عن توفير مياه الشرب والطعام ليس فقط للإنسان المرتحل بل للحيوانات التي كان يصطحبها معه ويعتمد بعضها في تنقله. لابد أنه كان خبيراً (إن صح التعبير) بشؤون الطقس والمناخ والرياح واستعمال النجوم للدلالة والتوجيه، لا بد أنه كان ثاقب وحاد البصر ومرهف السمع، وقوي البنية، وشديد المراس وقادراً على اجتياز الصحاري الواسعة والبوداي الشاسعة، وعلى معالجة ما يطرأ من حالات غير محسوبة خلال الانتقال والترحال.

منذ ذلك الوقت البعيد في القدم كان من يقدم الاستطلاع المسبق والاستكشاف والدلالة والإرشاد والقيادة والحماية، يتمتع بمواصفات وسمات ومؤهلات خاصة ومميزة جعلته قادراً على أن يدل ويرشد ويقود المجاميع المرتحلة ليس بالبر فقط، بل في البحر كذلك، وليس على السهول فقط بل على الجبال وفي الوديان، وسواء كانت المجاميع المصاحبة كبيرة أو صغيرة العدد، وبهدف اقتصادي أو ديني أو عسكري أو حتى ترويحي - فقد عرفت كل شعوب العالم القديم أشكالاً، وإن كانت بسيطة ومحدودة من الفعاليات التي دمجت الترويح الكسب والمعيشة وفي مقدمتها الصيد بمختلف أنواعه - الطير أو السمك أو الحيوان.

إن حركة الانتقال لم تكن لتتم والمجاميع المرتحلة لم تكن لتصل إلى غاياتها، لو لم يتوفر لها (الكشاف) و(الدليل) و(المرشد) و(المستطلع) أو (الموجه والقائد) بشكل أو بآخر، بخبرة كبيرة أو صغيرة، بتجربة واسعة أو محدودة، بمهمة واحدة محدودة أو بعدة مهام، بصفات أساسية ضئيلة - لكن أساسية، أو بعدة صفات فهمها كان وأينما كان الدليل، فإنه كان ضرورياً ومطلوباً لتحقيق الرحلة وسلامة تحركها ومسيرها وضبط وصولها إلى الهدف المنشود.

إلا أن الأهمية الحقيقية للدليل قدر تعلق الأمر بالسياحة و(بالدليل السياحي) لم تكن بالأهمية التي أوكلت للدليل التجاري والمستطلع الحربي وللمستكشف العسكري أو المدني أو للأمير الديني، لأن السياحة وإن كانت قد صاحبت معظم أنشطة الإنسان ومنذ القدم (بشكل محدد جداً وضيق جداً وغير مباشر وغير مقصود)، فإنها لم تكن من الأهمية لحياة الإنسان ولا من الضرورة لصحته العامة ولا هي حاجة أساسية ولا رغبة ملحة، مثلما أصبحت عليه في يومنا هذا. وفعلياً لم يظهر مفهوم الدليل السياحي في بداياته البسيطة إلا بعد قيام الثورة الصناعية، قبل قرنين تقريباً، وفعلياً مع ظهور بدايات السفر الجماعي المنظم قبل قرن ونصف تقريباً.

إن أهمية هذا المفهوم للسياحة وتعلق نجاح الرحلة السياحية بمن يمارسه لم تتبلور صدقاً وحقاً إلا قبل نصف قرن من السنين، حينما طفت إلى سطح ظاهرة السفر والترحال - الرحلات الجماعية القليلة الكلفة، حيث تحولت السياحة من نشاط للنخبة وللمتميزين والميسورين من الأثرياء (Tourism of Elite) إلى سياحة الجماهير والطبقات الأقل ثراءً واتسمت بالجماهيرية في اتساعها وانتشارها (Mass Tourism) وفي تعدد مناطق قصدها وخاصة إلى بلدان بعيدة وغريبة عن مواطن وعادات وتقاليدهم السائح الجديد.

هنا، وفقط هنا، ظهرت الحاجة الجماهيرية الواسعة للدليل ولخدماته وقدراته في الدلالة والإرشاد والتوجيه والضبط لمجاميع كبيرة وعديدة من أفواج السياح (الطائرة) من مكان إلى آخر، بعيد وغريب، لتصل - هذه (الطيور المهاجرة) - بسلام إلى مناطق انتجاعها المؤقت، هاربة من الحر أو البرد في موطن معيشتها الدائم، مهتدية بإرشاده ومنصاعة لتوجيهاته بهدف الوصول إلى تحقيق أهدافها من الرحلة: المتعة والاستجمام.

التطور التاريخي لمهنة الإرشاد السياحي:

رغم أننا أنهينا بتأكيد على أن مهنة الدليل السياحي المعاصرة لم تتبلور وتأخذ أبعادها الواضحة وأهميتها الحقيقية إلا في النصف الثاني من القرن الماضي، إلا أن هذا التبلور لم يكن وليد ومعطيات الخمسينات من ذلك القرن، بل جاءت من جملة متسلسلة من تطورات وأحداث متراكمة في تاريخ البشرية، تمخضت آنذاك في إبراز الدليل ووضع مهامه وواجباته في موقعها الصحيح وأعطته الأهمية والاعتبار الذي يستحقه.

لقد تطور مفهوم الإرشاد والدلالة وصورة المرشد والدليل، كما تطورت معظم السمات الإنسانية والنشاطات البشرية، عبر مراحل التطور التاريخي - الاجتماعي للإنسان من بداية استقراره في الجبال والكهوف والمغاور إلى أن وصل إلى المدن والمستوطنات البشرية الكبيرة، عبر سلسلة طويلة ومعقدة من الحلقات والمحطات والمراحل التطورية، المتداخلة مع بعضها غالباً والمنفصلة عن بعضها نادراً. إن هذه المراحل رغم وجودها الأكيد لا تعني بالضرورة قدرتنا على رابط تطوير الإرشاد والدلالة معها وحصص التطور في كل مرحلة وحقة وذلك لأن المورثات المدونة في هذا الموضوع هي في الغالب نادرة وكثيراً ما تكون معدومة. وهي بذلك لا تختلف كثيراً عن غيرها من المواضيع التي أهملها التاريخ كثيراً (أو تطرق لها قليلاً) لا لسبب إلا لأنها لم تكن تثير مسجل التاريخ ومدونة في حينها. فهي لا تشكل خطورة وليس لها تأثير كارثي على معاصريها ولا تتسم بالدموية ولا بالعنف الذي كثيراً ما كان السبب في تسجيل وتدوين أحداث ونسيان وإهمال أحداث أخرى. ومن هذه المواضيع، النشاطات الترويحية والتسلية للبشر، التي نادراً ما نجد ما هو مدون عنها هي الأخرى، والتي كثيراً ما أهملت لفسح المجال أمام مواضيع أكثر دموية وعنفاً ووحشية، عملاً بالمقولة المعاصرة: If it bleeds it leads. رغم هذه الحقائق، فبإمكاننا تمييز ست مراحل تتابعت في ظهور ونمو وتطور الإرشاد والدلالة كمفهوم ومهمة وحاجة إنسانية، خاصة على ساحة وطننا العربي الكبير وبلدانه العربية والتي تعاقبت عليها سلسلة من الحقب التاريخية المتشابهة والمتزامنة اجتماعياً وحضارياً وإنسانياً، إضافة إلى نظرة أوسع تشمل الأحداث العالمية - الإنسانية التأثير.

أولاً: عصور التاريخ والإنسان القديم:

قد يكون الإنسان القديم، بعد مغادرة الجبال وكهوفها ومغاورها، وبعد أن دجن بعضاً من حيوانات وطيور وقته، وبسبب حاجته إلى الماء والمرعى، أكثر من غيره من سكان الأرض

حاجة إلى الحركة والتنقل والترحال. وكذلك من الممكن أن يكون الأكثر حاجة إلى وجود من يده ويرشده في ترحاله، لأنه كان يتحرك في أرض لا معرفة له بها ولا تجربة له معها - وقد يكون لم يسبقه أحد عليها. فكان إنسان ذلك الوقت الأحوج إلى التنقل والترحال والأحوج إلى وجود مرشد ومستكشف. وكان بحاجة إلى (متتبع أثر) حاذق، لكي يرشده إلى مناطق الصيد الغنية بالحيوانات والشواطئ الوفيرة السمك والبوادي والغابات المعشعشة بالطير. كان يحتاج (الدليل) ليعرف طريق ترحاله ووجهة سيره ليضمن سلامته وأمنه وغذائه. وفي مراحل لاحقة من تطور البشر وعند ظهور الحضارات الأولى على أثر استقرار الإنسان في وادي الرافدين ووادي النيل وغيرها من وديان المياه والأرض الخصبة، ظهرت حالة جديدة إلى (الكشاف) و(المرشد) و(المتتبع) لإرشاد الجيوش الزاحفة والمجاميع المرتحلة من مستوطنة إلى أخرى ومن مدينة إلى أخرى ومن دويلة إلى أخرى، ومن ثم من دولة إلى أخرى. كان لابد للجيوش من (دليل) وللرحالة من (مرشد). وعندما تطورت هذه الدول وظهرت أولى الإمبراطوريات البشرية، عشق ملوكها الصيد بكافة أنواعه وفي المقدمة منها صيد الوحوش وأهمها الأسود. ولكثرة ما تشير إليه الوثائق المدونة - ألواح الطين وصحائف البردي والمجسمات والمنحوتات، وما تضعه من أهمية للصيد كوسيلة لإظهار القوة الشخصية وكوسيلة للترويح والتسلية، فإن من مارسها من الملوك والأباطرة لابد أنه استعان (بالأدلاء) و(المرشدين) و(المتتبعين) ليس فقط لدلالة الطريق والسير والاتجاه، وليس فقط لضمان الأمن والسلامة، بل كذلك لتأشير المناطق الوفيرة بصيدها والغنية بالمغامرة والقادرة على توفير الفسحة والتسلية لقاصديها - وهم عليا القوم ونخبة المجتمع ولا بد أن من قام بهذه المهام كان قادراً عليها وماهراً فيها لإرضاء هذه النخبة وتحقيق أغراضها وغاياتها. ولكثرة ما صورت المجسمات والمنحوتات ملوك سومر وبابل وآشور وهم يلهون بصيد الأسود والحرر الوحشية والغزلان وغيرها من حيوانات الصيد، ولأن حاشية هؤلاء الملوك ضمت فيما ضمت، الطهارة والسقاة والمغنيين والعازفين - إضافة إلى من أكلت لهم مهمة رعاة الحيوانات والطرائد بعد قنصها حية (كان كثيراً منها يرسل كهدايا ملكية)، فلا بد والحالة هذه - بل من الضروري أن يكون هنالك (أدلاء) و(مرشدين) ليس للطريق فقط بل ومتتبعين للطرائد ومكانها وقادرين على تحديد مخابئها. من مرشدين وإدلاء ماهرين ومتمكنين من مهنتهم، لأهمية المهنة وعظمة المسؤولية في توفير الدلالة لملك عظيم وجبار.

ثانياً: عصور ما قبل الإسلام:

حيث صاحب (الأدلاء والمرشدون) قوافل التجارة من اليمن في جنوب غرب الجزيرة العربية وهي تتجه شمالاً ومروراً بمكة والطائف أو على مشارفها ومحاذاة السواحل الشرقية للبحر الأحمر وصولاً إلى نقاط التوزع: شمالاً إلى الشام وشرقاً إلى العراق وغرباً إلى مصر. أو من حضرموت في جنوب شرق الجزيرة صعوداً إلى سواحل خليج عمان والخليج العربي الغربية لتصل إلى العراق ومنه إلى تركيا وبلاد فارس. كان (الدليل) حاضراً يصاحب القوافل آنذاك ويعرف باسم (الدليل أو العارفة) ومهمته الرئيسية معرفة مخاطر الطريق وتجنبها والدلالة على مواطن توفر الماء والعشب

والراحة، حيث كان للقافلة من يحميها من الفرسان والمقاتلين ويقف بوجه المعتدين عليها من السراق وقطاع الطرق.

ثالثاً: قيام الدولة العربية الإسلامية:

حين انتشر الإسلام الحنيف واتسعت الدولة وتباعدت آفاقها لتصل الصين في الشرق وإسبانيا في الغرب وحيث كثرت الأسواق وتعددت المراكز المدنية الكبيرة سواء كانت ثقافية أو تجارية أو دينية، استمرت القوافل على الحركة بأفراد ومجاميع ذات أهداف عديدة (تجارية، ثقافية، دينية وطلباً العلم والمعرفة، وحباً بالاستطلاع ومعرفة البلدان)، وتحركت كذلك الجيوش بهدف نشر الدين الحنيف وإيصاله إلى أبعد نقطة ممكنة. والقافلة التجارية والأرهاط العسكرية تحتاج إلى (الدليل) و(المُرشد) و(المستكشف) و(المستطلع) بأعداد أكثر من السابق ومهارات وإمكانات لم تكن مطلوبة في الحقبة الأولى، وفي مقدمتها معرفة لغة البلدان الجديدة - بعد تجاوز حدود الجزيرة العربية، وتقاليدها وفهم مجتمعاتها والقدرة على التفاهم والتعامل مع أفرادها. وكذلك ظهرت حركة ترحال جديدة كلياً إن لم تكن بالنوع والهدف، ففي المعنى الجديد للدين الجديد، ألا وهي الحج إلى بيت الله الحرام - مكة المكرمة، وزيارة المدينة المنورة وقبر الرسول محمد (ﷺ). لقد كانت مواسم الحج وموأكبه أعياداً عظيمة ومناسبة رائعة للسرور والبهجة والمتعة، وكان من أهم ميزاتها مواكب الحج المتجهة من كل بقاع الدولة العربية الإسلامية إلى عاصمتها بغداد ومنها إلى مكة المكرمة، حيث يكون الخليفة على رأس الموكب. إلا أن ما يهمنا هنا هو (أمير الحج) الذي هو فعلياً وعملياً (دليل) اليوم بلبوس الأُمس. فقد كانت واجباته ومهامه وما مطلوب منه من مسؤولية مقاربة جداً (مع فارق ظروف النقل والإقامة والطعام) لما مطلوب من دليل اليوم المعاصر. فقد كان عليه جمع الحجيج في مكان معين ووقت معين وترتيبهم في السير والنزول، وأن يرفق بهم في السير، ويسلك بهم أوضح الطرق، يدهم على مناطق الماء ومواطن الري، يحرسهم ويرعاهم، وغيرها من مهام، سنجد لاحقاً أن مهام دليل اليوم ما هي إلا توسيع وتطوير لها.

رابعاً: عصر الاستكشافات الجغرافية والعالم الجديد:

لقد حرك عامل الدين الفتوحات العربية الإسلامية الأولى، إلا أن التجارة التي استفادت من تلك الفتوحات، سعت الآن إلى فتح الأسواق (عرضاً وطلباً، استيراداً وتصديراً) في تلك البقاع البعيدة، وأبعد منها، وبذلك مهدت الطريق أمام استكشافات جديدة ولظهور العالم الجديد الواسع والشاسع الأطراف والكثير الخيرات والثروات.

لقد اعتنى الخلفاء واهتموا بتسهيل سير التجارة، فحفروا الآبار على طُرُق ومسارات القوافل، وأنشئوا الحصون وبنوا الأساطيل والسفن الحربية لحماية السواحل، فأصبحت قوافل العرب المسلمين تجوب الأرض وسفنهم تمخر البحار، وتصعد زوارقهم وتنزل في الأنهر الكبيرة. وتمكنت هذه القوافل والسفن والزوارق من ربط البحر المتوسط بخليج العرب، عبر سوريا

والعراق. وبقدر ما استمرت الحاجة إلى (الدليل) على الأرض ظهرت الآن الحاجة إلى (دليل بحري) إضافة إلى الملاحين وغيرهم من العاملين على السفن.

تمكنت سفن العرب من الانطلاق غرباً من موانئ المتوسط الشرقية وأهمها وأشهرها آنذاك ميناء أنطاكية الحصين، وصولاً إلى جبل طارق، وانطلقت الرحلات البحرية من بغداد شرقاً مروراً بخليج وبحر العرب وصولاً إلى شبه جزيرة ملقا (ماليزيا حالياً) بعد أن اجتازوا جزيرة سلان. وأوصلت الرحلات البحرية الطويلة العرب آنذاك إلى بلاد الصين. وكان التجار يشجعون هذه الرحلات ويدعموها لما كانت تحققه لهم من أرباح ومكاسب من خلال ما تجلبه من توابل وعطور الهند وملابس وحرير الصين، بعد أن كانت قد غادرت وهي محملة بالسلع الواردة من دمشق والبصرة وعمان وغيرها وناقلة تجارة العرب إلى أقصى بقاع العالم المعروف يومها. وأحسن مثال على تعاطف الحاجة إلى الأدلاء والمرشدين البحريين كتاب (دليل المسافرين) الذي وضعه أبو القاسم بن خرداويه في القرن الثالث الهجري، واصفاً فيه فيما وصف، الطريق البحري الذي يبدأ من مصب دجلة عند الأبله (البصرة) ويصل إلى بلاد الهند والصين. ويعد كتابه (المسالك والممالك) بحق من أقدم الكتب الجغرافية، وهو عبارة عن دليل يستعين به المسافرون في الاهتداء إلى الطريق البحري.

إن اهتمام الخلفاء العباسيين بالتجارة، بقدر ما أدى إلى رقيها وتقدمها فإنه قد مهد الطريق أمام نشاطين صاحباً التجارة وتطوراً عمها وتطورها ازدهراً. أول هذه التناجات الجانبية ظهور نمط جديد من الترحال ألا وهو الترحال بهدف الاطلاع والتعرف على البلدان الجديدة والشعوب القريبة، سلوك أقرب ما يكون إلى السوح والسياسة المعاصرة، محصوراً وميسوراً لأعداد قليلة جداً من المهتمين والقادرين عليه. وساعد في انتشار هذا السلوك الجديد، المرافق التي أقيمت للتجارة أصلاً وخاصة تلك الفنادق التي كانت للتجار الغرباء والقريبة الشبه بالأسواق الكبيرة، يضعون بضاعتهم وحيواناتهم في داخلها وينامون في طوابق خصصت لهم في أعلاها. أما الإفراز الثاني للاهتمام بالتجارة، فهو أنه مهد السبيل أمام (الكاشفين والرحالة) العرب الذين كثرت رحلاتهم التي تدعو إلى الإعجاب، حيث وصلوا إلى أبعد البلدان ووضعو أدق الوصف لها - وصفاً موضوعياً معتمداً على معاينة موقعية ومشاهدة شخصية ومباشرة، حيث أصبحت مدوناتهم مصدراً مهماً جداً لمعلومات وافية عن تلك البلدان إلى يومنا هذا، ومراجع مهمة لتدريس الإرشاد السياحي في كليات وجامعات العالم المعاصر.

لقد سهلت ظروف ومعطيات تطور التجارة الخارجية، الأسفار ومهدت السبيل أمام (الكاشفين والرحالين) فقام الكثير منهم بزيارات ورحلات عديدة وسجلوا وصف البلدان والأقاليم والممالك التي زاروها الكتب والأسفار، تسجيلاً ووصفاً دقيقاً مبنياً على المشاهدة الشخصية. وبذلك ترك لنا الجغرافيون العرب المسلمون ثروة جغرافية علمية مازالت مهمة ومفيدة وفريدة حتى يومنا هذا. وهم بذلك مهدوا الطريق أمام ظهور صورة (الدليل) و(الكشاف) المعاصر وتبلورها بالشكل الذي هي عليه في يومنا هذا.

خامساً: عصر النهضة والثورة الصناعية والتكنولوجية:

رغم اتساق آفاق الترحال وتعدد جهاته وتباعد مقاصده، فإنه بقي كما وضعنا في الحقبة الرابعة - محصوراً بالنشاط التجاري والعسكري ومقرنوا به، إلى حد ما بالنشاط العلمي الاستكشافي، وميسوراً لأعداد قليلة جداً من المهتمين بالترحال والقادرين على تحمل كلفه ومخاطره.

استمر الحال على ما هو عليه سواء في الوطن العربي أو الآفاق الجديدة التي اتسعت أمام الفتح العربي الإسلامي، أو أمام الأوروبيين الذين بدؤوا الآن ينهضون من سباتهم العميق والطويل بما كسبه من معرفة وعلم من تراجم الكتب والمراجع العربية - الإسلامية وما أضافوا إليها وصولاً إلى ظهور الثورة الصناعية التي فتحت عن قصد ودون قصد آفاقاً واسعة أمام النشاط التسلوي - الترويحي والذي يتطلب، فيما يتطلب من خدمات، وجود (مرشد) و(دليل) يساعد على الترحال والتنقل الآمن.

لقد شهدت أوروبا على الأيام الأولى لنهضتها تقدماً اجتماعياً ثقافياً كبيراً بخصوص النظرة للترويح والتسلية والسلوك الفردي (العبيثي) أو غير الملتزم بالصرامة الكنائسية والسلوك الديني المتشدد آنذاك. لقد أدت هذه الثقافة الجديدة إلى توسيع دائرة المهتمين والقادرين على السوح والترويح، وخاصة هواية الصيد (الثعالب وأنواع الطيور) التي كانت محصورة بالملوك والأمراء والنبلاء. كذلك ساعدت الظروف الاقتصادية الجديدة وبداية الوفرة التي تحققت لشرائع اجتماعية أوسع، مصحوبة بعوامل بيئية سلبية تمثلت باكتظاظ المدن وتلوثها، وأخرى إيجابية مرتبطة بتوافر طرق ووسائل نقل متطورة وقليلة الكلفة نسبياً، ساعدت كل هذه العوامل المحفزة للسلوك الترويحي على جعل هذا السلوك ميسوراً وممكناً لأعداد أكبر من الناس وشجعت هذه الظروف كذلك على السفر والترحال ولأعداد كبيرة نسبياً من الناس ولأماكن أبعد ومقاصد أغرب، مما أظهر الحاجة الملحة إلى (الدليل) و(المرشد) و(الكشاف)، ليوكب الطلب على الترحال لمختلف الأهداف والمقاصد. وهنا لابد من التوقف عند محطة مهمة، هي ليست بأهمية محطة (أمير الحج) لكنها مهمة جداً في سفر تطور السياحة بشكل عام وتبلور مهمة ووظيفة (الدليل)، ألا وهي ظهور السفر المنظم والرحلات السياحية الجماعية التي دشنها في منتصف القرن التاسع عشر في إنكلترا توماس كوك (Thomas Cook) الذي ابتكر هذا النمط من السفر ونفذه في أول رحلة لمجموعة من المهتمين تعد الأولى من نوعها في التاريخ المعاصر - وذلك في صيف عام 1846م. وممكن أن يقال أن السيد كوك نفسه يعتبر أول دليل سياحي معاصر حيث قاد وأرشد بل وأعد ونظم ووزع مطبوعاً سياحياً للمجاميع التي قادها من إنكلترا إلى أوروبا، وعبر أوروبا، ثم حول العالم في وقت لاحق وبما سمي بالرحلات السياحية الكبرى (The Grand Tours). وبسبب من تطور مجمل العوامل المحفزة للسفر والترحال والسفر الترويحي بشكل خاص، فقد ظهرت حاجة متزايدة إلى من يوفر فرصة السفر لكل طالبيها من الناس، حاجة إلى أشخاص أو مؤسسات قادرين على وضع مكونات الرحلة المتعددة والمختلفة مع بعضها البعض وتوفيرها مجتمعة إلى طالبيها من

السياح، وهكذا ظهر من أطلق عليهم تسمية منتجي الرحلات ومنظميها (Tour Producers وOrganizers). لقد تمكن هؤلاء (المنتجون - المصنعون) من جمع مكونات منفردة ومتفرقة (نقل، إيواء، طعام، تسليية ونزه وغيرها) ورمزها على شكل رحلة كاملة تباع للسائح بسعر مخفض عما هو سائد من أسعار، وهكذا ظهرت الرحلة السياحية المزمومة أو الإجمالية (The Packaged Tour). ولأن هذه الرحلات كانت موجهة إلى المجاميع من السياح بشكل غالب، فقد كان من أهم سماتها (وأحد مكوناتها الرئيسية) وجود المرشد والكشاف والدليل القادر على قيادة هذه المجاميع وضبط تحركها وإيصالها إلى مقاصدها وتحقيق أهدافها بيسر، وهكذا ظهر الدليل السياحي المعاصر (The Tourists Guide). وهكذا تبلورت صورة الدليل واتضحت معالم هذه المهنة وشخصت فوائدها وأهميتها للرحلة المنظمة وللمشاركين فيها من السياح وخاصة ممن هم حديثو عهد بالسفر أو الرحلات البعيدة وإلى مناطق جديدة وغير معروفة لأسراب السياح المنطلقين كالطيور المهاجرة فصلياً وسنوياً، صيفاً وشتاءً.

سادساً: الثورة الإلكترونية وعصر المعلوماتية:

لقد سهلت هذه الثورة الجديد وهذا العصر الغريب - عصر الإلكترونيات والحاسوب و(الفأر) وشبكة المعلومات الدولية والبريد الإلكتروني وغيرها من منجزاته ومستجداته، للناس الحصول على المعلومات عن أي مكان يرغبون بسرعة فائقة ودقة متناهية وشبه مجاناً وهم في دفء بيوتهم وبدون أي مشقة أو كلفة بالمال أو بالوقت. وازدادت ورخصت وسائل النقل وأصبحت أكثر أماناً وتصل إلى أبعد بقاع العالم. فانتشر السفر الجماعي وأصبحت الملايين من الجماهير - وليس النخبة فقط - تسافر و(تهاجر) إلى أماكن بعيدة ونائية وفريدة النوعية، بحيث شهدت العقود الأخيرة من القرن العشرين ثورة في الطلب على الدليل السياحي والخدمات الإرشادية والتوضيحية.

لقد شهدت تلك العقود تضاعفاً سريعاً ومستمراً لأعداد الرحلات المنظمة للمجاميع السياحية من مختلف الأعمار والمهن والاهتمامات ولأشخاص كانوا في غالبيتهم حديثو عهد بالسفر والترحال والسياحة. فقد وفرت تلك السنين الدخل الشخصي الفائض عن الحاجات الأساسية، والوقت الحر الممكن إنفاقها في التسليية واللهو والسفر والترحال، وحينما اجتمع معها وسائل السفر السريع والأمن والرخيص (الطائرة بشكل أساسي) انفتحت آفاق واسعة أمامهم وأمام السفر. لقد أصبح بإمكان الملايين من النسا الذهاب إلى أماكن بعيدة عن موطنهم الأصلي أو غريبة عما هم معتادون عليه، يتحدث أهلها لغة لا يعرفونها، ويتبعون تقاليد وعادات غير مألوقة لهم، ويمارسون طقوساً مبهممة المعنى والقيمة لهم، يأكلون غير ما هم معتادون على أكله أو تقبله من الطعام. أصبحت الملايين تسافر لمتلف الأسباب والأغراض والأهداف - فالبعض يسافر لمجرد الترحال وتغيير المعتاد، وآخرون يسافرون للتعليم والثقافة، وغيرهم للترويج والاستجمام وقضاء وقت الفراغ، ورجال الأعمال يسافرون للعمل والتسليية في سياحة رجال الأعمال، والمؤثرون يقضون جزءاً كبيراً من أوقات سفرهم في سياحة المؤتمرات، وغير هذه الأشكال كثير من أشكال السفر والسياحة.

لكل هؤلاء السياح، المختلفو الأنواع والاهتمامات والأهداف والغايات ولكل هذه الأشكال والأنماط من السفر - الفردي والجماعي، للمجاميع الكبيرة أو الصغيرة، المرتب شخصياً أو المعد من قبل وكيل سفر سواء لرحلة إجمالية أو شاملة داخل الوطن أو خارجه، إلى الجبال أو شواطئ البحار، إلى الغابات أو حدائق النبات والحيوان، إلى المدن أو الأرياف، إلى المراكز الدينية والمزارات أو مراكز اللهو والاستجمام، وعشرات الأنماط الأخرى. لكل هؤلاء وتلك كان لابد من توفير دليل ومرشد ومرافق وكشاف، قادر على الذهاب والعودة بهم وتحقيق ما يذهبون لأجله من غايات وجعل رحلتهم مسلية وممتعة وغنية بتجربة وممارسة ذات طعم ومذاق سيبقى إلى المرة القادمة. وهكذا ظهر الدليل المعاصر - ذو ثقافة عالية وتعليم متكامل، ومعرفة باللغات والعادات والتقاليد، مخلص في عمله وملتزم له يتفانى من أجل خدمة مرافقيه، له دور كبير ومؤثر في تحقيق أهداف التنمية السياحية ولكل أطراف العملية السياحية.

أنواع الدليل السياحي:

بقدر تعدد التسميات والمفردات المستعملة للإشارة إلى الدليل، كما لاحظنا في الفصل الخامس، فهناك كذلك العديد من التصنيفات والتقسيمات للدليل السياحي، بحيث تنسجم مع تعدد واختلاف من يقوم الدليل على خدمتهم من السياح، واختلاف ما يجب أن يقوم به لتنفيذ هذه الخدمة على أحسن وجه. ومادامنا قد حسمنا مشكلة المعنى والقصد بالتعبير ووصلنا إلى تحديده في الفصل الخامس / المبحث الخامس، فإننا قد قمنا بمراجعة شاملة ومستوفية لما متوفر من نظم وتقسيمات وأصناف، ووصلنا إلى تحديد الأنواع الآتية ووضعنا المعنى المحدد لكل نوع. من المفيد والمهم هنا أن نبه إلى أن هذا التصنيف والأنواع الأربعة التي يحتويها والتسميات المعطاة لكل نوع هي بقدر تعلق الأمر بوكالة تعمل في منطقة قصد معينة، وهؤلاء الأدلاء هم عاملون لديها. وعليه فالدليل الوطني يسمى كذلك إن هو كان يعمل مع شركة سفر في بغداد ويقوم بالدلالة والإرشاد لمجموعة سياحية قادمة، وتكون التسمية صحيحة كذلك حين يعمل الدليل لدى وكالة سفر ويستقبل مجموعة سياحية قادمة. والدليل المحلي، على الغرار نفسه، هو محل يحين يتعامل مع مجموعة سياحية وتتولى وكالة ترتيب وتنفيذ برنامجها السياحي في المدينة أو هو يعمل مع وكالة عراقية تستقبل وتنفذ برنامجاً لمجموعة سياحية قادمة من البصرة إلى بغداد.

أولاً: الدليل السياحي الدولي (International Guide):

وهو بهذه التسمية والواجبات الملقاة على عاتقه بشكل خاص، أقرب في معناه ودلالته إلى المرافق أو قائد المجموعة أو مدير الرحلة السياحية، الذي يرافق مجموعة سياحية مغادرة من البلد (أ) إلى بلد ثاني (البلد/ب). إذن هو الدليل الذي يقود مجموعة سياحية مغادرة إلى مختلف البلدان في سياحة خارجية صادرة، ويكون في الغالب متخصص ببلد معين أو مجموعة من البلدان. وهذا التخصص يوجب معرفته بلغة بلد القصد حتى ولو بمستوى محدود، حتى يكون قادراً

على تصريف شؤون مرافقيه من أفراد لمجموعة لحين استلام المجموعة من قبل مسؤول النقل الداخلي أو الدليل الوطني اللذان يستقبلان المجموعة حين وصولها للمداخل الرئيسية لبلد القصد (البلد/ب)، وأنذاك يأخذ هو دوره ويمارس مسؤوليته قائداً للمجموعة أو مديراً للرحلة السياحية الوافدة إلى بلد القصد. كذلك لابد له أن يكون ملماً بظروف وتقاليده وعادات البلد المضيف وأنواع طعامه وشرابه وذا تجربة مع معطياته السياحية من خلال تجارب وزيارات متكررة جعلته عارفاً وحتى خبيراً ومتخصصاً بذلك البلد أو مجموعة البلدان المتجاورة إقليمياً أو مشتركة بلغة أو تاريخ وثقافة وحضارة واحدة.

إن الدليل يكون دليلاً دولياً حينما يرافق رحلة سياحية تنطلق من دول أوروبية وتقوم بزيارة إلى مشرق الوطن العربي لتطلع على آثار تدمر في سوريا وقلعة عجلون وآثار جرش في الأردن ومدينة نينوى وآثار بابل وأور في العراق. أنه في هذه الحالة ليس فقط متخصصاً ببلد أو مجموعة بلدان ذات صفات مشتركة (أقطار عربية) بل هو أكثر من هذا فهو متخصص في جانب محدد فيها - التاريخ والآثار في هذه الحالة. كذلك لابد له أن يكون قادراً على الإدارة والتنظيم والقيادة وبشكل ينسجم مع المواصفات التي حددت حين الحديث عن المرافق والقائد والمدير فكما ذكرنا، فالدليل العالمي أو الدولي يحمل ذات المواصفات والواجبات المطلوبة من هؤلاء.

ثانياً: الدليل السياحي الوطني (National Guide):

وهو الدليل الذي توكل له قيادة وتوجيه وتعريف مجموعة سياحية وافدة من بلد غير بلده، تقوم الوكالة التي يعمل معها باستقبال وتنفيذ برنامج زيارتها بالاتفاق مع وكالة أخرى في البلد الآخر (بلد الإقامة الدائمة للمجموعة الوافدة). فهو يعمل دليلاً لدى وكالة سفر في بغداد تستقبل من خلال اتفاق مسبق مجموعة سياحية وافدة من الأردن مثلاً - وهنا تكون واجباته ومسؤولياته اللغوية والاجتماعية أقل أهمية وخطورة مقارنة بحالة قيامه باصطحاب مجموعة من الباكستان أو كندا مثلاً حيث لابد له آنذاك من معرفة لغة المجموعة الوافدة حتى يتمكن من تقديم الشروحات والإيضاحات المطلوبة من قبل أفرادها، كما أن عليه في هذه الحالة معرفة ميول ورغبات واحتياجات المجموعة الوافدة حتى يستطيع أن يحقق لها ما هو مسموح ومقبول قانونياً ومجتمعياً وأخلاقياً في البلد المستقبل والمضيف (بلده هو).

لابد للدليل الوطني كذلك أن يكون مطلعاً على الجوانب التي تهتم المجموعة الوافدة ضمن بلده. فإن كانت المجموعة تزور العراق لأسباب دينية عليه أن يكون ملماً بالمواقع والمراقد الدينية المتعددة في العراق فعليه أن يعرف كربلاء والنجف، بغداد وبلد وسامراء والموصل، وميزات كل مرقد وأهميته وخصوصيته للمجاميع الوافدة ولكل مجموعة على حدة. وإن كان يعمل مع وكالة سفر في عمان وتستقبل مجموعة أوروبية في زيارة دينية للأردن عليه أن يكون متضلعا بكل تفاصيل مدينة مادبا وجبل نبو والمغطس وتلك الأماكن من سواحل البحر الميت ذات العلاقة بزيارة المجموعة.

كذلك لابد له من القدرة اللغوية المطلوبة في تقديم الشروحات والإيضاحات الضرورية بلغة المجموعة الوافدة لتحقيق الرضا لديهم (رغم أن التوضيحات الموقعية قد يقوم بها موضح مختص بهذه المراقدة والمواقع). وأخيراً يجب أن يكون مطلعاً على المواقع والجواذب السياحية في بلده ويمتلك المعرفة عن الجوانب العلمية والثقافية وحتى القانونية والإدارية وذا تأثير بالمجاميع السياحية الوافدة وبما يمكنه من القيام بواجب القيادة والإرشاد والدلالة والتوضيح بشكل مرضي ومتكامل وبما يساعده على تحقيق الأهداف المرجوة من الدليل .

ثالثاً: الدليل المحلي (Local Guide):

وهذا الصنف من الأدلاء يمكن أن يتحمل واجبات مسؤول النقل الداخلي في منطقة القصد، ويكون مشابهاً للمرافق في المهام التي يتحملها حين يرافق الرحلة من بدايتها إلى نهايتها، وهو في الأخير دليل ومرشد لمجموعة سياحية تتحرك داخل البلد الواحد (بلدها هي)، من منطقة إقامة دائمة إلى منطقة قصد سياحي. إنه يقوم بكل مهام وواجبات المرافق ومسؤول النقل والدليل، كلها في آن واحد يساعده في الغالب سائق الحافلة فقط. إن ما يسهل عليه القيام بهذه المهام مجتمعة، هو عمله في الغالب ما بين مدينة إقامة ومنطقة قصد لا يتغيران إلا نادراً وتحركه على طرق رئيسة محدودة وتنفيذه لبرامج زيارة في منطقة القصد إلى مناطق ومواقع أصبحت مألوفة له لكثرة تردده عليها.

كذلك هو يقوم بمرافقة وإرشاد مجموعة من مواطنيه يتحدث لغتهم ويفهم مشاعرهم ومطلع على حياتهم وله دراية برغباتهم بشكل عام رغم وجود فروقات ولو بسيطة بين رغبات مجموعة وأخرى بحسب الفروقات في العمر والوضع العائلي، والمستوى الثقافي والمهني، وغيرها من فروقات اجتماعية - اقتصادية. وهو قد يكون أضحى على معرفة وعلاقة وطيدة بالكثيرين ممن يرافقهم لأن العديد من السياح المحليين يترددون في الغالب على ذات الوكالة ولعدة مرات ويكونون بذلك زبائن دائمين لمناطق قصد محددة، وبرفقة ذات الدليل السياحي غالباً.

الدليل المحلي هو دليل يعمل مع وكالة سفر في بغداد ويرافق رحلة سياحية تنظمها هذه الوكالة يشارك فيها مجموعة من البغداديين إلى منطقة قصد سياحي في العراق - مدينة الموصل مثلاً، ويكرر هذه الرحلة وينفذ برامجها، ويعود بالمجموعة إلى بغداد. وهو ممكن أن يكون عاملاً لدى وكالة سفر أردنية في عمان وتنظم رحلة سياحية لمجموعة من سكان عمان إلى العقبة، حيث يقضي معهم مدة الرحلة مصاحباً إياهم خلال تنفيذ برامجها ثم عائداً بهم في نهايتها إلى عمان. إنه في كلا المثالين يكرر سلوك الطرق نفسها، وينتقل ما بين ذات المناطق والمواقع على قدر تكرار تنفيذ الرحلة، وبذلك يصبح مطلعاً وعارفاً وبشكل دقيق على تفاصيل الطرق، وما يقع عليها من مواقع ذات أهمية سياحية، وعلى تفاصيل مناطق الزيارات والجولات اليومية وما تحتويه من مشاهدات وفعاليات ذات خصوصية وأهمية للمجموعة التي يصاحبها.

وإضافة إلى هذه الأمور الميسرة لعمله والمسهلة لواجباته ومهامه فإنه يتعامل مع مواطنيه

المحليين، حيث يكون عارفاً ومطلعاً على ما يرغبون وما يقصدون من الرحلة إلى حد يجعل استجابته لهذه الرغبات عملاً ليس بالصعب أو المعقد. والمهام أسهل بكثير من تلك التي تنصب على الدليل العالمي وحتى الوطني، لكن هذه المهام السهلة والواجبات البسيطة لا تعني ببساطة واجباته الأساسية أو تساهلاً في الشروط التي يجب أن تتوفر له وفيه ليكون دليلاً سياحياً ناجحاً.

رابعاً: الدليل/السائق (Driving Guide):

بسبب تزايد الطلب على الأدلاء وكثرة السياح الذين يحتاجون إلى خدمات الدليل السياحي، ولقلة عدد الأدلاء الكفوئين والمقتدرين وللكلفة العالية التي يمكن أن يضيفها وجود الدليل إلى كلفة الرحلة السياحية - خاصة إذا كان عدد أفراد المجموعة قليلاً، ولغرض اقتصاد الوقت والمال حينما يستطيع شخص واحد تأدية واجبات ومهام شخصين ويمتلك تخصصاتهما، ظهر مفهوم جديد يدمج بين قيادة السيارة وقيادة المجموعة، ويجمع بين السياقة والدلالة، وتبلور عن هذا المفهوم نوع رابع من الأدلاء هو (الدليل / السائق).

إن هذا الدليل إما يملك سيارة شخصية (أو يؤجرها من وكالة تأجير سيارات) ومسؤول يصطحب فيها مجموعة صغيرة من السياح (4 - 5 أشخاص) ويقوم بمهام السائق ومسؤول النقل والدليل في الوقت ذاته ويقدم خدمات كل هؤلاء وينفذ مهامهم في آن واحد، فيختصر الوقت ويوفر المال. وبسبب كونه أكثر احتكاكاً وتعاملاً وبشكل مباشر جداً مع المجموعة السياحية ذات العدد المحدود فإنه يتمكن من تقديم خدمات أفضل لأفرادها. ينظم هذا النوع من الأدلاء عمله من خلال علاقته مع الفنادق، أو بعض وكالات السفر التي تتوسط بينه وبين من يحتاجه من السياح المحليين أو الوافدين، أو حتى المغادرين. فإن هو اصطحب مجموعة سياحية محلية في جولة داخل البلد نفسه، فسيكون (دليل / سائق محلي)، وإن هو رافق مجموعة سياحية مغادرة إلى خارج البلد سيكون (دليل / سائق عالمي)، وإن هو عمل لمجموعة سياحية وافدة إلى البلد من خارجه، سيكون (دليلاً / سائقاً وطنياً).

من المفيد الإشارة هنا أن عمله مع المجاميع الوافدة هو الأكثر شيوعاً، وقد يكون عن طريق التنسيق والتنظيم المسبق والمباشر معه من قبل شركة منظمة للرحلات خارج البلد حيث تقوم الشركة بموجب هذا الاتفاق بإرسال مجموعة في برنامج سياحي متكامل (تنقل وإيواء وجولات في بلده) يوكل له فيه جانب التنقل الداخلي والجولات والزيارات المحلية بينما يتم تنظيم السكن مع أحد الفنادق بشكل ليس بالضرورة متصل بعمل الدليل / السائق.

صفات الدليل السياحي:

في هذا المبحث سنحاول الإجابة عن تساؤل آخر حول الدليل السياحي ألا وهو: بعد أن حددنا أنواع الدليل وأصنافه التي لابد من توفرها حتى يتمكن العاملون في هذه المهنة من القيام بما يُلقى عليهم من واجبات وتنفيذ ما يُوكل لهم من مهام وعمل ما يُحدّد لهم من مسؤوليات، ما هي إذن الصفات والمواصفات والسمات التي لابد أن تتوفر لهم وفيهم ليتمكنوا من مواجهة

هذه الواجبات والمهام والمسؤوليات ولتحقيق دورهم في مجمل حركات التنمية السياحية وبالذات في تنمية السياحة المنظمة؟

يبدو وبسهولة ومن مراجعة ما حدد للدليل السياحي من واجبات ومهام ومسؤوليات من أنه لابد وأن يتمتع بمواصفات محددة وسمات مميزة سواء على المستوى الشخصي والفردى (صفات شخصية) أو على الصعيد العام (صفات عامة)، والتي من الممكن تحديدها كما يرد لاحقاً:-

أولاً: الصفات الشخصية:

1. حب الوطن والقناعة التامة بعظمة ماضيه وإمكاناته الحالية ومستقبله المشرق.
2. المظهر العام والشكل المقبول وأناقته المظهر وبساطته.
3. حضور البديهة والقدرة على السرعة في التصرف.
4. شخصية قوية قادرة على مواجهة المشاكل وحلها.
5. اللباقة وحسن التصرف والدبلوماسية والكياسة.
6. علاقات شخصية متينة مع العاملين في مناطق القصد كرجال الجمارك والجوازات وغيرهم في نقاط الحدود وغيرها من المؤسسات والمرافق ذات العلاقة.
7. خريج دراسة أكاديمية أو دورة متخصصة في الأقل تؤهله للعمل كدليل سياحي.
8. قدرة قيادية وإمكانية توجيه الآخرين وتحفيزهم نحو التنفيذ والالتزام.
9. إمكانية الحسم وفرض النزاعات والمشاكل.
10. عين ثاقبة ومميزة ومدركة وعقل نبه وواعي ويقض وباستمرار.
11. قدرة جسدية ونفسية على تحمل المشاق والمطاول والمواصلة في العمل رغم الجهد والإرهاق.

ثانياً: الصفات العامة

1. إجادة لغة أجنبية واحدة على الأقل.
2. معرفة تامة بالقوانين والأنظمة، وخاصة تلك ذات العلاقة بعمله في الترويج

والسياحة والسفر السياحي المنظم.

3. إلمامه بأصول التعامل والبروتوكول وأصول المراسم.

4. اطلاع وفهم للسلوك الإنساني وكيفية التعامل والتفاعل مع الآخرين.

5. إلمامه بالعديد من حقول المعرفة ذات العلاقة مثل (التاريخ، الجغرافية، الآثار وغيرها).

6. سعة الثقافة تساعد على التعامل مع الآخرين وخاصة الأجانب منهم.

7. معرفة بعبادات وتقاليد وقواعد سلوك الشعوب وخاصة تلك التي يقدم منها السياح الوافدون بشكل مستمر من خلال الوكالة التي يعمل معها.

8. معرفة الأماكن المسموح زيارتها وتلك غير المسموحة الزيارة لتجنب المشاكل.

9. معرفة قوانين المرور.

10. معرفة الأمور المالية والصيرفية، وبالذات المصارف وتبادل العملة والنقد.

11. معلومات متكاملة عن البلد وخاصة مناطق الجذب الرئيسة والمتميزة وتفاصيل عن أنواع المنتج السياحي المتوفرة فيها.

12. معرفة بالصحف المحلية والعربية والأجنبية (لغات أجنبية) المتوفرة في البلد (تصدر في البلد أو ترد إليه).

13. دوائر البريد والبرق والهاتف وعن خدماتها، وبالذات إلى خارج البلد.

14. قنوات البث الإذاعي والتلفزيوني وخاصة تلك التي تبث بلغات أجنبية.

15. المعرفة بالأحوال السياسية والاقتصادية التي يمر بها البلد آنياً.

16. معرفة بطرق ووسائل النقل الرئيسة في البلد أو منطقة القصد.

- الخلفية الدراسية والمهنية المطلوبة لتكوين الدليل السياحي:

في ضوء ما حدد من أنواع وأصناف وسمات ومواصفات للدليل السياحي، واستجابة للواجبات والمهام والمسؤوليات الموكلة إليه، ما هي الخلفية الدراسية والمهنية الضرورية والمطلوبة لتعليم وتكوين وتهيئة دليل سياحي متمكن من تنفيذ دورة في الرحلة السياحية المنظمة وملء ما يحدّد له من مجال عمل في مجمل السفر السياحي المنظم؟

بعد أن حددنا الواجبات العملية بشكل مفصل وواضح وبعد أن اطلعنا على المهام

والمسؤوليات الفصل السادس أصبح من الممكن الآن - وخاصة بعد أن ثبتنا في المبحثين الأول والثاني من هذا الفصل الأنواع والصفات، يصبح من الممكن الآن وضع إجابة للسؤال المطروح وذلك من خلال تحديد العلوم والمعارف التي تكون خلفية مناسبة للدليل السياحي - خلفية وأساس يستطيع أن يبني عليه ويضيف له من خلال مناهج تدريبية مهنية سواء كانت على شكل دورات منفصلة (ممكن أن تتم خلال فترات كساد الطلب) أو برامج تطويرية خلال وقت العمل العالي (On Job Training -) وخلال أوقات التوقف ما بين رحلة وأخرى.

إن المطلوب ليس فقط دراسة أكاديمية، رغم أهميتها في تكوين الدليل، بل تدريب وتعلم مستمر وخلال العمل (التعلم من العمل) سواء بدورات منظمة أو بجهود شخصي. ولأن الوصول إلى الحالة المثلى صعب وصعب جداً، فهناك تحدي كبير أمام الدليل وعليه مواجهته، لأن التغلب عليه سيجعله أكثر قدرة وأفضل وتؤدي إلى رضا النفس ورضا الآخرين.

بناءً على ما تقدم سنضع لاحقاً المناهج الدراسية التي لابد له أن يكون قد درسها، ليس بالضرورة كلها لكن كلما كانت الدراسة أوسع كلما كانت نتيجة التكوين والتأهيل أفضل.

أولاً: التعلم السياحي وعلومه الأساسية:

1. صناعة الضيافة والترويج والسياحة.
2. اقتصاديات السياحة وخاصة ما يتعلق بالطلب السياحي.
3. العروض السياحية المكونة للمنتوج السياحي.
4. أهمية ودور ضرورة الدليل السياحي في تكوين المنتج السياحي.
5. العلاقات القانونية والتشريعات والتنظيمات المهنية في صناعة الضيافة.
6. الجغرافيا السياحية عالمياً وإقليمياً وبشكل خاص محلياً.
7. مبادئ وأساسيات الإرشاد والدلالة والتوضيح وتطبيقاتها العملية.
8. مدخل إلى إدارة منشآت الإيواء.

ثانياً: العلوم العامة:

1. اللغات أولاً وخاصة معرفة عملية باللغات الأكثر أهمية قدر تعلق الأمر بنوع السياحة الوافدة. يجب أن تكون له على الأقل معرفة عملية بلغة واحدة.
2. الآثار والتراث والتاريخ والحضارة، للبلد بشكل عام ولمناطق القصد الرئيسة فيه .

3. دراسات البيئة الطبيعية والبشرية وسبل حمايتها وصيانتها.
4. إدارة الأعمال والتنظيم الإداري.
5. جغرافية النقل وسبل ووسائل النقل والتنقل الداخلي المتوفرة في بلد ومنطقة القصد.

ثالثاً: العلوم والمهارات السلوكية:

1. علم النفس وعلم الاجتماع وعلم النفس السلوكي وعلم النفس الاجتماعي.
 2. مبادئ سلوك السائح - كمشتري وكزبون.
 3. أسس ومهارات القيادة والتنظيم للأفراد والمجماع.
 4. الحاجات الإنسانية وأهمية السفر في إشباعها.
 5. العلاقات العامة والاتصالات.
- وهنا لابد من الإشارة إلى وجود حاجة ماسة لدى الدليل لمعرفة أسس ومبادئ وسبل إيصال المعلومات، والتعامل مع الجمهور والرأي العام خاصة المؤثر في السياحة، والعلاقات العامة وسبل ممارستها وبالذات في منظمة الأعمال السياحية. كذلك لابد للدليل من معرفة عملية جيدة في فن الاتصال وأسس وسبل ممارسته وخاصة في صناعة الضيافة ومؤسسات السفر ومنظمات وهيئات الأعمال السياحية. ولأهمية هذه المواضيع فقد خصص القسم الثالث من الكتاب لدراساتها والإفادة منها بشكل مفصل في عمل الدليل.

- 6 -دراسة حقوق وواجبات مقدمي الخدمة السياحية، السياح والسكان المحليين في مناطق القصد السياحي كما أقرته المؤتمرات المنظمة العالمية للسياحة حتى يتمكن من إرشاد السياح بالذات إلى حقوقهم وواجباتهم تجاه مضيفيهم في البيئات المستقبلية، وحقوق وواجبات السكان المستقبلين وأخيراً حقوقه وواجباته هو. ولأهمية الموضوع فقد خصصنا الخاص بالمعلومات والمهارات والأدوات الإرشادية.

رابعاً: العلوم التطبيقية والتكنولوجية:

1. معرفة عملية جيدة بالحاسوب الإلكتروني وقدرة على استعماله.
2. تطبيقات عملية - موقعية في استخدام الوسائل السمعية والبصرية في الإرشاد .
3. مبادئ تصاميم المعارض التوضيحية وغيرها من وسائل وسبل العمل التوضيحي التفسيري في أعمال المنشأة السياحية وبالذات العاملة في السفر

المنظم واستقبال وإرشاد السياح وغيرهم من الزوار .

4. تطبيقات وتمارين ودورات عملية في الاستقبال السياحي، الإرشاد، قيادة المجموعات، التوضيح والتفسير وغيرها من المهارات وسواء تمت التطبيقات خلال الدراسة أو بعدها أو خلال ممارسة العمل الإرشادي فعلياً لدى هيئة رسمية للسياحة أو لدى وكالة سفر أو مع مؤسسة إنتاج الرحلات السياحية.

5. دراية ومعرفة بالوثائق والبيانات التي يحتاجها في عمله وقدرة على استعمالها بالشكل الصحيح.

6. قدرة ودراية في أساليب الشروحات والتفسير والتعليق الذي لا بد له من ممارسته حين القيام بواجب الإرشاد والدلالة لمرافقيه من المجاميع السياحية وقد أفردنا فصلاً متخصصاً لهذا الموضوع.

خامساً: الحاجات التخصصية:

هنالك دائماً حاجة للتخصص في إحدى جوانب العمل الإرشادي، وكذلك مطلوب دراسة إضافية ومعرفة جديدة لاستكمال المواصفات المعلوماتية المطلوبة للنجاح في العمل الإرشادي التخصصي في مجال معين ومحدد.

1. الدلالة والإرشاد والتوضيح حين التعامل مع الموارد الطبيعية ومكونات البيئة الطبيعية، حيث يحتاج الدليل إلى معرفة ودراسة - حتى ولو محدودة بالموارد الطبيعية: كالغابات، المياه، الجبال، الحيوانات والنباتات وحسب منطقة القصد التي يعمل فيها والموارد التي يتعامل معها. لا بد من التأكيد على معرفته بسبل صيانة وحماية البيئة الطبيعية كي يتمكن من توضيح أهميتها ويؤكد على سبل حمايتها والمحافظة على ما موجود فيها في منطقة القصد لمن يزورها من السياح الوافدين.

2. حين يتعامل مع البيئة والتراث البشري من مواقع أثرية وحضارية وتاريخية، عليه دراسة ومعرفة متخصصة في هذا المجال وكذلك سبل حماية وصيانة هذه الموارد البشرية وغرس روح تقديرها واحترامها في نفوس السياح كتراث بشري في منطقة القصد ولسكانها المحليين. لا بد من إشارة خاصة إلى ضرورة معرفته التفصيلية بالعمل الإرشادي وطرقه المتخصصة في المتاحف وغيرها من حالات العرض الخاص بالتراث والتاريخ ومراكز الفنون المعارض.

3. معرفة بالانتاج الفلكلوري والصناعات الشعبية والتقليدية والمراكز الحرفية المتخصصة بالنحت والزخرفة والرسم والموسيقى والفنون الشعبية الأصيلة، وذلك حتى يسعى للتخصص في الجوانب الشعبية والفلكلورية في منطقة القصد. وعند رغبته في التعمق بالعروض السياحية التكميلية من منشآت ومرافق وتسهيلات، عليه معرفة مناطق القصد السياحي الرئيسية وتفاصيل مكونات العروض والمنتوج السياحي، وأنواع ما متوفر منه، والنشاطات والفعاليات المتوفرة للسياح في مناطق القصد.

4. الدلالة في المواقع الرئيسية لمؤتمرات الأعمال وسياحة رجال الأعمال، والسبل التخصصية في الإرشاد والدلالة في هكذا مؤتمرات ولقاءات ومنها المعارض الصناعية والزراعية والتجارية وما أضفى يسمى بسياحة المعارض.

أهمية وخصوصية الدليل السياحي للسفر المنظم:

إن الدليل السياحي بقدر ما هو أحد العاملين في الوكالة السياحية المستقبلية للمجموعة السياحية والمنفذة لبرامج الرحلة السياحية في منطقة القصد، فإنه أهم هؤلاء العاملين بعين أفراد المجموعة القادمة وبقدر تعلق الأمر يرافق المجموعة القادم معها. إنه لكليهما ممثلاً للوكالة المنفذة للرحلة، وهو الشخص الذي يحتكون به ويتعاملون معه، لذا فإن سلوكه وتصرفه وتأمله يمثل الصورة الذهنية (Image) للوكالة، فإن كان ما يعكسه من صورة ذهنية جيدة ومقبولة، فستكون الفكرة عن الوكالة جيدة ومقبولة، والعكس بالعكس. وهو أخطر هؤلاء العاملين قدر تعلق الأمر باستقبال وقبول المنتج من قبل مستهلكيه لأنه هو الذي ينفذ الحلقات الأخيرة والنهائية من عمل كل العاملين في الوكالة من مصممين للبرامج وللرحلات السياحية، ومخططين ومسوقين ومروجين، من إداريين ومشغلين واقتصاديين ومحاسبين واختصاصي الكلفة والتسعيرة. إنه هو الذي يقدم المنتج النهائي للوكالة إلى مستهلكه - السياح. فإن كان أسلوب التقديم جيداً، قبل السائح المحتوى حتى وإن كان فيه نقص أو خلل. وإن هو قدم المنتج، مهما كان جيداً، بأسلوب هابط ومتدني وبدون اهتمام وحرص وبدون كياسة ومودة وجدية سيفشل المنتج في تحقيق الرضى المطلوب.

إن خطورة دور الدليل تكمن في أن تحقيق الرضى لدى السياح الوافدين شيء لابد منه، ومتطلب أساسى لكي يتحقق أحد أهم أهداف منتجي السفر المنظم والرحلات الجماعية السياحية والمتمثل في إقناع القادم الجديد بتكرار التجربة والعودة إلى شراء الرحلة السياحية المنظمة من تلك الوكالة سواء إلى منطقة القصد نفسها (وبذلك يتحقق هدف آخر من أهداف التنمية السياحية في منطقة القصد - إرجاع السائح مستقبلاً) أو إلى منطقة قصد أخرى. إن تكرار الشراء من الوكالة يجعل السائح المعني مشترياً متكرراً لنفس الوكالة (Repeat Customer)، ومخلصاً لمنتجاتها ليس

بسبب جودة هذه المنتجات فقط بل رقي أسلوب ومستوى التقديم وتفاني المقدم - الدليل السياحي، في خدمته.

لقد أضحي الدليل السياحي أحد مكونات الرحلة السياحية الإجمالية المنظمة، بل في بعض الأحيان هو أحد أهم هذه المكونات خاصة عندما تكون الرحلة إلى بلد غريب ومن قبل شخص قليل خبرة وتجربة مع السياحة. وهو من مميزات وعوامل الجذب التي تتحلى بها الرحلات السياحية المنظمة - فهو العون في حل المشاكل وفي مواجهة الصعاب خلال الطريق وأثناء الزيارات، وهو المنسق للفعاليات والمشجع على المشاركات، وبتزايد الطلب على الرحلات السياحية الإجمالية ورحلات المجاميع والسفر السياحي المنظم من قبل وكيل السفر ومنتج الرحلات، ولكون الدليل السياحي أحد أهم مكونات هذه الرحلات وميزة أساسية من ميزات هذا السفر، فقد أصبح الطلب على الدليل يتزايد ويتطور هو الآخر. إن زيادة الطلب على الأدلاء والتي تتزامن مع محدودية تواجدهم العددي والنوعي، زاد من أهمية الدليل وبرز دوره وسلط الضوء على أعماله وبما يجعل من الضرورة والأهمية دراسة الدليل السياحي بشكل مفص والوقوف على ما يقوم به من أعمال وما توكل له من واجبات ومهام وما يتحمله من مسؤوليات تجاه السفر المنظم والرحلات الإجمالية بشكل عام (وهذا ما سنقوم به في الفصل الحالي، السادس). كذلك لابد لنا من الوقوف بشكل مفصل على ما يجب أن يكون عليه الدليل (من ناحية التكوين والإعداد والمواصفات والأصناف)، بحيث يكون قادراً على تنفيذ الأعمال الملقاة على عاتقه وإنجاز الواجبات والمهام التي يكلف بها، وتحمل المسؤوليات التي توكل إليه. سيكون من المهم والمفيد أن نعرف أنواع وأصناف الدليل المناسبة لكل واجب ومهمة ومسؤولية، وأن نقف على المواصفات التي يجب أن يتحلى بها ليكون قادراً على إنجاز هذه الواجبات والمهام والمسؤوليات بشكل يوفر سبل النجاح للرحلة السياحية وبرامجها وللوكالة المنظمة والمنطقة القصد وبلد القصد، ثم له هو كإنسان مهني وشخص محترف مضاف لها سبل وصيغ إعداد هكذا دليل والخطة الدراسية الضرورية لتكوينه.

مسؤوليات الدليل:

الدليل هو الشخص الأخير في سلسلة الأشخاص العاملين على تكوين وعرض وبيع وتنفيذ المنتج السياحي (السفر السياحي المنظم والرحلة السياحية) وهو الشخص الأكثر احتكاكاً وتماماً وتفاعلاً مع المستفيدين من هذا المنتج (السياح) وهو الأكثر مباشرة في هذا التعامل، حيث يكون تماسه معهم وجهاً لوجه (Face to Face) فهو المقدم والمجهز الأخير والمباشر للمنتج السياحي لمستهلكيه من السياح وعلى هذا الأساس تقع عليه عدة مسؤوليات في جعل هذا المنتج يحقق لمستهلكيه ما جاؤوا للحصول عليه (وهم فعلياً يحضرون إلى حيث يكون المنتج، ولا ينتقل المنتج لهم) وعليه تقع كذلك مسؤولية تجاه الوكالة التي يعمل فيها، ومنطقة القصد / البلد الذي تنفذ فيه الزيارة، وفوق هذا فإن له عليه مسؤوليات كذلك - المسؤولية تجاه الذات.

أولاً: المسؤولية تجاه المجموعة السياحية الوافدة:

وفي هذا الصدد عليه مساعدة أفراد المجموعة وتوفير كل ما يلزم لتحقيق الغايات والأهداف التي اشتروا الرحلة السياحية من أجلها وإشباع الحاجات المرتبطة بأخذ الإجازة والعطلة. إن الاستجمام هو الجزء الأكثر أهمية للسياح من كل الرحلة السياحية والمكونة من النقل والإيواء والاستجمام وهم يسعون إلى ملء وقت الفراغ (المتوفر لهم حين تمتعهم بعطلتهم) بالمتعة والمسرة والمشاهدة والاطلاع، والثقافة والتعلم. إن السياح عند شرائهم لرحلة سياحية منظمة ورغم أنهم يدفعون جزء من الكلفة تجاه النقل والإيواء، فإنهم فعلياً يسعون خلف المتعة والبهجة والسرور وذلك من خلال ملء فقرة ومدة الاستجمام في موقع أو منطقة القصد بالفعاليات والنشاطات الدافعة نحو المتعة والمحفزة لمشاعر السرور والبهجة والمشبعة للحاجات الإنسانية المشروعة لديهم. فعلى الدليل إذن أن يحرص على توفير أفضل الخدمات وأرقى الفعاليات وتقديم أحسن الإرشادات وتحفيز العلاقات الصحيحة والصادقة، وأن يتعاون ويساعد ويسعى باستمرار لتوفير هذا الهدف المركزي للرحلة والعطلة السياحية (الاستمتاع والاستجمام) وكما سترى لاحقاً فإن الاستمتاع والاستجمام سيؤديان إلى نجاح الدليل على تحقيق بقية مسؤولياته.

ثانياً: مسؤولياته تجاه الوكالة المستقبلية للمجموعة:

وممكن أن يطلق على هذه المسؤولية (المسؤولية التجارية)، وتتلخص في كون الدليل يمثل في عين السائح كل الجهات التي تعاقد واشترى منها الرحلة السياحية وفي مقدمتها تلك الوكالة التي نظمت وأنجبت وباعت له الرحلة الإجمالية في بلد إقامته الدائم، والتي من غير الممكن أن تتواجد معه في بلد / منطقة القصد، وهي حقيقة غير مسؤولة عن حسن التنفيذ في منطقة القصد. وهو يمثل كذلك الوكالة المستقبلية للمجموعة والمسؤولة (موجب عقد بينها وبين الوكالة المنظمة) عن التنفيذ الفعلي لبرنامج الرحلة في منطقة القصد. لقد أوكلت إليه الوكالة المنظمة للرحلة (وبشكل غير مباشر ومن خلال العقد) وفي الوقت ذاته ألقت على عاتقه الوكالة المنفذة للرحلة فعلياً وبشكل مباشر وصريح، مسؤولية تحقيق أهدافها التجارية والمتمثلة بشكل أساسي بكسب أفراد المجموعة (السياح) للوكالتين وللمنتوج الذي تقومان بتقديمه خلال الرحلة، سلعة كان هذا المنتوج أم خدمة أم كليهما. عليه تقع مسؤولية عكس صورة إيجابية عن الوكالة وعن المنتوج ومن ثم إقناع السائح بجدوى الرحلة، وأنه قد حصل فعلياً (ما يقابل المال الذي أنفقه) على ما كان يبغيه من متعة ومسرة وإستجمام، بل وممكن أكثر مما كان يتوقعه، وعليه كذلك أن يعمل لخلق لدى السائح القناة بأن يعاود التعامل مع الوكالة في إجازته ورحلته القادمة وأن يكرر شراء منتجاتها، وأن يحث عليه غيره من معارفه مستقبلاً.

ثالثاً: المسؤولية الوطنية والقومية:

وهنا لابد أن نتحدث عن نوعين من المسؤولية، أو لهما مباشرة وحتى ممكن أن تكون شخصية وترتبط بمشاعره وأحاسيسه تجاه الوطن والأمة: أن ينقل صورة إيجابية ومشرفة وحقيقية

عن الوطن وأن يكون مسؤولاً عن عكس الصورة الجيدة للبلد وقيمه وتقاليد وراثته، وهذه كلها ترتبط بسلوكه الشخصي وتعامله المباشر مع أفراد الرحلة وبأسلوب تعامله معهم والمعلومات والإيضاحات التي يوفرها والخدمات والتسهيلات التي يقدمها لهم.

أما المسؤولية الثانية تجاه الوطن والأمة فهي مسؤولية ليست مباشرة، ويتعاون الدليل فيها مع العديد من الأشخاص والجهات والمؤسسات: أن يساهم الدليل في تحقيق أهداف التنمية السياحية على مستوى المنطقة، والإقليم والقطر والأمة. إن خطط التنمية القومية بشكل عام وتلك المرتبطة بالإغناء السياحي بشكل خاص تسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف تقع في مقدمتها ما يأتي:

1. زيادة عدد السياح الوافدين إلى منطقة / بلد القصد.

2. إطالة مدة إقامتهم فيها.

3. زيادة إنفاقهم خلال مدة الإقامة.

4. إقناعهم بالعودة إلى المنطقة مستقبلاً وجلب غيرهم معهم.

وكل هذه الأهداف هي أهداف فرعية تصب في هدف أكبر هو تعظيم المردود المالي المتحقق من الحركة السياحية لمنطقة القصد وزيادة الفوائد الاقتصادية التي تجنيها. ويقدر ما قد تكون بداية تحقيق هذه الأهداف خارج أثر وتأثير الدليل، وتقع ضمن حلقة الترويج الذي تطرحه برامج التنمية السياحية في مراحلها الأولى، إن إقناع أوائل القادمين من السياح بالعودة ثانية للمنطقة وجلب آخرين معهم ستكون قطعاً من مسؤولية الدليل وتقع ضمن دائرة تأثيره، وبذلك يساهم في زيادة عدد الوافدين منهم في المراحل اللاحقة لبرامج الإغناء السياحي لمنطقة أو بلد ما. ورغم أن برامج الرحلات السياحية المنظمة تحدد مددها مسبقاً، فإنه ليس بالغريب أن تُمدد مدة إقامة مجموعة سياحية كانعكاس ونتيجة لسلوك دليل سياحي خاصة أن كانت الخدمات والتسهيلات الفندقية متوافرة للمدة اللاحقة. إلا أن هذا الأثر يظهر بشكل جلي عندما تتكرر برامج معينة منظمة من قبل وكالة معينة إلى منطقة قصد محددة، ومن خلال وكالة مستقبلية، وتزايد مدة مكوثها في المنطقة بمرور الوقت وتكرار الزيارة.

أما زيادة الإنفاق، فهو ممكن أن يتأثر بإبداعات الدليل وقدراته الخلاقة والمتجددة في اختبار مناطق زيارات جانبية وجولات تبضع إضافية بحيث يحفز أفراد المجموعة على شراء واقتناء ما يصادفهم (بشكل مدروس من قبله من تحف وهدايا ومواد فلكلورية وصناعات وطنية أصيل. وكما سنرى لاحقاً فإن من المهارات المطلوبة من الدليل القدرة على إقناع السياح الوافدين على زيادة الإنفاق في منطقة القصد.

إن البرامج الجيدة والمتعة في الشراء والاقتناء والبهجة والسرور وغيرها من منجزات الدليل كلها ستصب في أن يقرر السائح معاودة الرحلة وتكرار شرائها من الوكالة نفسها وإلى المنطقة

نفسها وبذلك يستمر تعاظم المردود المالي وزيادة الفوائد الاقتصادية المتحققة من جراء برامج الإنماء السياحي.

رابعاً: المسؤولية الفردية والشخصية:

وهذه المسؤولية تتمثل في النتيجة النهائية لعمله وجهده وكل ما يقوم به من فعل وعمل: إنجاح برامج الرحلة بكل تفاصيله. إن الوصول إلى هذه النتيجة لا بد أن يعني الكثير للدليل على المستوى المهني والأخلاقي والوطني وبما يؤدي إليه من مردود شخصي سواء كان مالياً أو معنوياً أو كليهما. فبعد أن كان مسؤولاً أمام الوكالة والسائح والوطن، هو الآن مسؤول أمام نفسه، وازعاً أمانته المهنية وإخلاصه لمهنته نصب عينه وهادفاً وساعياً إلى إيفاء ذاته كرامتها واحترامها من خلال التفاني في العمل، والصدق في التعامل، والإخلاص لمهنته والاهتمام بسمعته المهنية والشخصية. أنه في سعيه لتحقيق طموحات ورغبات أفراد المجموعة وإرضاء حاجاتهم المشروعة وإشباعها خلال مدة وبرامج وفعاليات الاستجمام سيحقق مصلحة الوكالة سواء كانت الوكالة المنظمة أو الوكالة المنفذة للبرنامج وللرحلة ومصلحة منطقة القصد ومصلحة الوطن، لكنه في الأخير سيحقق مصالحه الشخصية موضوعية وذاتية. فهو سيزي طموحه في الوصول إلى تنفذ جيد لواجباته وبالوصول بها للتنفيذ إلى مستويات عالية من التميز والجودة. كذلك سيكسب رضا وامتنان من أصحابهم من السياح، والذين كثيراً ما يعبرون عن الامتنان والرضا بأساليب وطرق معنوية وأكثر بأساليب مادية بتقديم المكافأة والهدية عربوناً للاعتراف والشكر والتقدير لجهوده. ويمكن له أن يحصل على المكافأة المادية من الوكالة التي يعمل معها في بلد القصد، وحتى من الوكالة المنظمة في بلد انطلاق المجموعة (بلد الإقامة الدائمة)، حينما يعود مرافق الرحلة أو قائدها أو مديرها ويبلغ تلك الوكالة، من خلال تقريره الختامي عن الرحلة، بتميز جهود دليلهم في منطقة القصد وبما حققه من مصالح تهم الوكالة وتصب في تطور سمعتها مع السياح في ذلك البلد وزيادة حجم مبيعاتها.

أخيراً لابد أن نشير إلى أن المكافأة والهدية التي يحصل عليها الدليل الجيد من السياح ومن الوكالة - حينما يقوم بمسؤوليته الشخصية وبقية المسؤوليات المشار لها بشكل متميز - ممكن أن يشكل مصدر دخل شخصي إضافي كبير ومهم ويعوضه زمن كساد الطلب وقلة دخله الشخصي آنذاك.

مهام الدليل:

وهنا كذلك تتعدد المهام الملقاة على عاتق الدليل السياحي والتي لابد له أن يقوم بها ويتحمل إنجازها بهمة ورغبة وبأمانة واستقامة مهنية حتى يستطيع أن يفي ما هو مطلوب منه للمجموعة السياحية وللوكالة التي يعمل فيها وللوطن الذي ينتمي إليه ومن ثم لنفسه ولل عائلة

أولاً: المهمة الفنية:

إن السائح المشارك في رحلة سياحية منظمة، يبقى ومن اللحظة الأولى لبدء برامج تلك الرحلة، مترقباً ومتلهفاً للاطلاع على ما ستقدمه الوكالة المستقبلية من خدمات، وقلقاً عن مدى تطابق الخدمات المقدمة فعلياً مع تلك التي كانت قد وعد بالحصول عليها عندما اشترى الرحلة من الشركة المنظمة. إن التأكيد على تطابق الخدمات بين ما هو موعود وموجود هي من مهام المرافق السياحي الذي حضر مع المجموعة من بلد الانطلاق والذي يمثل الشركة المنظمة، لكنه كذلك من مهام الدليل الذي يمثل الشركة المنفذة للبرنامج، فهو الأقدر على التصدي للاختلاف بين المفروض والمعروض من الخدمات والأجدر بالتدخل للتصحيح الحال، لأن هذه الاختلافات تؤثر سلبياً على الشركة المنفذة أولاً ثم الشركة المنظمة واللذان لهما عليه حق كبير.

يقع على عاتق الدليل من خلال المهمة الفنية أكثر من واجب واحد إلا أن جوهر المهمة الفنية هذه، هو تطابق الخدمات المقدمة فعلياً للسائح ضمن البرامج المنفذة في منطقة القصد مع تلك (المباعة) له أصلاً في منطقة الإقامة الدائمة، وعلى الدليل أن يتعاون مع قائد المجموعة على تأمين التطابق بين المقدمة والمباعة من الخدمات إلى أقصى حد ممكن. إن هذا يعني فيما يعني عدم إلغاء أي جزء من البرنامج دون تعويضه بشيء آخر، وعدم تأجيل أي فترة دون تنفيذها لاحقاً وبشكل أفضل، وعدم حذف أي جزء (خدمة كان أو سلعة) إلا بعد توضيح الحال والسبب لأفراد المجموعة، وبعد توفير الأجواء المشجعة لقبول الحذف أو التغيير وذلك من خلال فعاليات إضافية مجانية مثل، حفل غير مدرج في البرنامج، رحلة إضافية، زيارة ترويجية أو نزهة مفاجئة أو غيرها من الإجراءات. ويمكن في هذا الصدد التنسيق مع المرافق ومع مقر الوكالة التي يعمل معها لإيجاد أفضل البدائل وتقديم أحسن التعويضات في حالة ضرورة إجراء أي تغيير أو حذف.

أما ثاني المهام الفنية فيرتبط بمراعاة الدقة واحترام الوقت وتوقيتات برامج الرحلة. إن وقت الرحلة هو وقت السائح وملكه فهو فعلياً اشترى الوقت وسدد ثمنه مقدماً، وبالتالي فعلى الدليل تقع مهمة تسليم المنتج المطلوب وتقديم الخدمات وتوفير السلع المتفق عليها في الوقت المخصص لكل فقررة، وحسب تسلسل تنفيذها ضمن البرنامج العام للرحلة، ومن هذا ظهرت أهمية احترام التوقيت المسبق والاهتمام بدقة الحركة، ورفض أي تأخير أو تغيير في التوقيت ومن أي مصدر تنشأ. إن مصادر التأخير عديدة ومنها:

1. الوكالة المنفذة حينما تؤخر انطلاق الحافلة وبدأ الرحلة بشكلها العام أو الجولات السياحية والسفريات.
2. المسؤول عن النقل أو سائق الحافلة عندما يحضرون متأخرين عن مواعيد مسبقة للحركة.
3. الدليل نفسه حينما يخصص وقتاً أطول مما تستحق فعالية معينة، أو حتى بدون تحديد وقت للانتهاء منها.

4. السياح أنفسهم حينما لا يحترمون توجيهات الدليل وتعليماته أو لا يلتزمون بالتوقيتات المحددة، أو عندما يتأخرون عن موعد الانطلاق المحدد أو حينما يتعدون عن نقطة التجمع المتفق عليها.

5. وأخيراً فهناك أشخاص ضمن المجموعة ممن هم من المتكاسلين والذين يتأخرون دائماً ولسبب أو لآخر، وهنا على الدليل الجدية والحزم وعدم المحاباة، وإن اضطر أن يتركهم، خاصة إن كانت المجموعة في نقطة الانطلاق الأولى (الفندق) ويجعل من واحد أو اثنين مثلاً للآخرين. طبعاً هذا الإجراء يجب أن لا يعتد إلا اضطراراً.

ثانياً: المهمة الثقافية و الحضارية:

وهي مهمة ترتبط بقدرة الدليل على تحقيق رغبة أفراد المجموعة في الاطلاع على ثقافة وحضارة البلد المضيف، وهو في الوقت ذاته يخدم وطنه بجعل حضارته وتراثه معروفاً وواضحاً لدى السائح الزائر، وهو بهذا يحقق إحدى المسؤوليات المشار إليها. ولكي يقوم بهذه المهمة بشكل مرضي ومقبول عليه معرفة اهتمامات ورغبات المجموعة والعمل الجاد على الإيفاء بها وذلك من خلال مطابقة الرغبات والاهتمامات مع البرامج والنشاطات وعلى أكبر قدر ممكن من الدقة. وهنا لا بد له أن يتذكر أن أهمية حاضر بلده وتطوراته المعاصرة يجب أن تأخذ من وقته وشروحاته قدراً من الوقت ليس أقل - إن لم تكن أكثر - من الماضي والتراث، ويجد من الفرص ما يساعده على الحديث عن الماضي والحاضر، الأصالة والمعاصرة، والتراث والحداثة بنفس القدر من الاهتمام والحرص.

ثالثاً: المهمة التعليمية والتثقيفية:

وهذه مهمة يجد الكثير من الأدلاء صعوبة في تنفيذها، ويخلطها آخرون بالمهام الحضارية والثقافية. إن هذه المهمة تنصب على جعل الزائر يتعلم عن البلد بدون أن ينتبه لذلك، وبدون أن يقاومه، على أساس أنه في زمن استجمام ونزهة وراحة وليس في وقت تعلم، أي أن يتعلم ويتثقف على الرغم عنه، إن صح التعبير. أن الدليل بحكم مهنيته وتخصصه يمتلك الكثير من المعلومات بينما المشاركون بمستويات مختلفة من التعلم والثقافة أصلاً، فعليه إذن أن يختار المناسب من المواضيع ومن الوسائل والسبل لإيصال المعلومة بسهولة ويسر إلى ذهن السائح، آخذاً بنظر الاعتبار أمرين: الأول أن ينظر بمنظار السائح ويضع نفسه مكانه وأن يسعى إلى إثارة اهتمامه بصدق وحماس وأمانة. والأمر الثاني أن لا يزيد ولا يطيل من شروحاته وتوضيحاته إلا بالقدر الذي يجده ضرورياً ومناسباً وعليه أن يكون حذراً من الإطالة لكي لا يتسبب في رد فعل معاكس، عندما يحس السائح بأنه يجبر على سماع أو مشاهدة شيء لم يرغب به أصلاً، أو أن وقته بصرف - بعد أن كان ماله قد صرف - مقابل دعاية أو ترويج للبلد، وليس في رعايته وفي توفير ما يحتاجه من خدمات وفي هذا - إن حدث - خسارة كبيرة للبلد وللوكالة وللدليل نفسه.

واجبات الدليل:

وهي ما يجب أن يقوم به الدليل عملياً بشكل مباشر وواضح من واجبات وما يجب أن ينفذه من أعمال تجاه المجاميع الوافدة، وصولاً لتحقيق المهام الموكلة له والمسؤوليات الملقاة على عاتقه. هي الواجبات التي يجب أن يقوم بها لخدمة السياح الوافدين وتسهيل استمتاعهم بوقت الرحلة وجعل مدة الاستجمام فيها ناجحة ومثمرة وتحقق لهم طموحاتهم ورغباتهم وبشكل يجعل الوكالة المنظمة والوكالة المنفذة ومنطقة القصد والبلد، والدليل نفسه، جعل هؤلاء جميعاً يحققون أهدافهم من خلال التنمية السياحية بشكل عام، والرحلة السياحية المنظمة بشكل خاص.

أولاً: واجبات الدليل قبل وصول المجموعة الوافدة:

1. دراسة المنهاج المتفق عليه جيداً، والتأكد من دقة التوقيتات وسهولة تنفيذها، ورسم التفاصيل الكاملة لكل يوم، وإيداع نسخة منها لدى الشركة والأخرى لدى مرافق المجموعة القادمة للعمل بموجبها.
2. تهيئة قائمة بأسماء المجموعة السياحية القادمة (Names List) وبعدد مناسب من النسخ (بحسب عدد تنقلات المجموعة بين مواقع الإقامة).
3. التأكد من وجود حجوزات الإقامة شخصياً (برقيات التلكس، الاتصال الهاتفي المباشر مع الفنادق وغيرها من أماكن الإقامة) والاحتفاظ بنسخة من برقيات تثبيت الحجز (Confirmation) لديه لاستعمالها عند الحاجة.
4. تهيئة المطبوعات المقرر توزيعها على أفراد المجموعة السياحية وفقاً للمنهاج وبعدد المشاركين، ورزماً في ظروف خاصة يكتب عليها اسم السائح لتوزيعها على أعضاء المجموعة عند وصولهم. كذلك تهيئة الهدايا ويحتفظ بها لدى الشركة لتوزيعها في الوقت المناسب، (عند المغادرة مثلاً).
5. كما يهيأ الظروف الخاصة بمرافق المجموعة القادمة مع كافة الوثائق الخاصة به.
6. استلام سلفة مالية مناسبة لتلافي المصاريف التي تتطلب الدفع النقدي المباشر، مثل الحماله وأجور دخول المتاحف والإكراميات وأي إنفاق غير مخطط له أو طارئ.
7. التأكد من سلامة الحافلة ونظافتها وإعلام السائق بجنسية المجموعة ومنهاجها والأسلوب المناسب في التعامل معها.

8. تهيئة احتياجات تنفيذ المنهاج، خاصة ما يتعلق بالنقل مثل ثلاثة.
 9. من الضرورة وقبل التحرك إلى نقطة اللقاء الأول مع المجموعة زيارة الفندق الذي ستقيم فيه المجموعة، والتأكد من الحجوزات وإعداد الغرف المفردة والمزدوجة ونظافتها وتوفير مستلزماتها ومستلزمات الحمام وكذلك تهيئة قائمة الغرف (Rooming List) وتأشير أرقام الغرف مقابل الأسماء وتهيئة مفاتيح الغرف، وإملاء بطاقات الفندق وفقاً للمعلومات المرسلّة من قبل الشركة الموردة للمجموعة.
 10. وفي بعض الحالات يقوم الدليل بما يأتي من أعمال إضافية قبل وصول المجموعة إلى الفندق.
 - وضع الزهور أو الهدايا الخاصة في الغرفة المخصصة لكل فرد من أفراد المجموعة.
 - توزيع المطبوعات في الغرف لإشغال أفراد المجموعة حال دخولهم إلى غرفهم.
- ثانياً: عند استقبال المجموعة وتحقيق اللقاء الأول معها:**
1. ضرورة الوصول إلى محل اللقاء (كالمطار مثلاً ...) قبل وصول الطائرة وإيقاف الحافلة في أقرب نقطة ممكنة من باب خروج المسافرين، وتهيئة ناقلي الحقائب (الحمالين) وعربات نقل الحقائب.
 2. رفع لافتة باسم شركته والشركة المنظمة للمجموعة وفي مكان مناسب يستطيع أفراد المجموعة الوافدة مشاهدتها والاطمئنان إلى أن هنالك من يعتني بهم ويسهل أمورهم ويذلّل الصعوبات التي ستعترضهم.
 3. التعرف على المجموعة وقائدها، ومساعدتهم في إنجاز الإجراءات الرسمية والتأكد من عددهم وفقاً لقائمة الأسماء التي كانت قد أرسلت مسبقاً إليه أو تعطى له حين وصول المجموعة والتأكد بشكل دقيق من تطابق الأسماء مع المسميات (القائمة وجواز السفر).
 4. عدد الحقائب، ولصق ملصق الشركة الخاص بذلك عليها وتأمين نقلها إلى الحافلة وعدّها مرة ثانية عند إيداعها الحافلة. كل حقيقة تصعد إلى الحافلة سواء بيد السائح أو في الشحن يجب أن يكون لها (بطاقة شخصية).
 5. التأكد من عدد المشاركين في المجموعة عند الصعود إلى الحافلة (وهذا

إجراء دوري يجب أن يتم عند كل صعود).

6. وفي الطريق إلى محل الإقامة يقوم الدليل:

- الترحيب بالمشاركين في المجموعة.

- تقديم نفسه إليهم.

- تقديم موجز عن منهاجهم ومواقع إقامتهم.

- توضيح العملة الوطنية وفئاتها، وكيفية التحويل في البنك الموجود الفندق أو أقرب بنك إلى فندق الإقامة.

- عليه أن ينبه أفراد المجموعة إلى الممنوعات الرئيسية (كالمناطق التي يمنع التصوير فيها، المواد المسموح شرائها وإخراجها من البلد).

- تقديم شرح مبسط للعادات والتقاليد المغايرة لتلك التي يحملها السائح الوافد ويحث المجموعة على احترام هذه العادات والتقاليد.

7. عند الوصول إلى الفندق يجري توزيع الغرف وفق قائمة الغرف المعدة مسبقاً (Rooms List) ويحتفظ بنسخة لديه لاستعمالها ويعطي نسخة من القائمة إلى المرافق أو قائد المجموعة أو مدير الرحلة، وآخر إلى مركز الشركة في حين تبقى الأخيرة لدى الفندق لاحتياجاته الآتية.

8. من المفضل الاجتماع مع قائد المجموعة (إذا كان الوقت مناسباً) للبحث في خطة العمل بعد توزيع الغرف مباشرة. ويمكن تأجيل الاجتماع إلى اليوم التالي (إذا كان قائد المجموعة متعباً، أو إذا كان الوصول في ساعة متأخرة من الليل) وقبل موعد حركة المجموعة للبحث في:

- تدقيق وتأكيد عدد وأسماء المشاركين في المجموعة.

- الاتفاق على أسلوب تنفيذ المنهاج ووقت الحركة صباحاً.

- القضايا الخاصة بالمجموعة (إذا كان هنالك مريض، أو مناسبة عيد ميلاد أحد

المشاركين أو رغبة أحد في زيارة خاصة ... الخ).

9- أعمال متفرقة:

- استلام قسيمة الخدمات.

- استلام الصكوك أو النقود في بعض الحالات.

- استلام تذاكر السفر (للتأشير وتأكيد حجوزات العودة).
- تأشير الأشخاص الذين لا يحملون شهادة السلامة من مرض فقدان المناعة المكتسبة (الإيدز) أو غيره من الأمراض السارية والمطلوب التحصين ضدها.
- 10 - تحديد الخدمات التي تقدم إليهم مجاناً والخدمات الأخرى التي يتوجب عليهم دفعه مبالغها (مثل خدمات الغرف، الحقائب، الغسيل، المكالمات الهاتفية - الدولية منها بالذات) كذلك توضيح الفرق بين الدفع النقدي والتسجيل على الحساب الشخصي وكيفية تسديد القوائم عند المغادرة.

ثالثاً: خلال تنفيذ منهاج الرحلة:

1. الالتزام الدقيق بمنهاج السفرة وعدم إجراء أية تغييرات إلا في حالة الضرورة القصوى، ويفضل الرجوع إلى الشركة المنفذة كلما أمكن ذلك.
2. دقة المواعيد، وضرورة تواجد الدليل في موقع اللقاء قبل المجموعة.
3. تفتيش الحافلة والتأكد من نظافتها وتوفير الوسائل واحتياجات تنفيذ منهاج اليوم والتأكد من سلامتها رغم علاقة هذه النقطة بالسائق.
4. التأكد من حجوزات الطعام والإقامة (في حالة تغييرها) من خلال الشركة.
5. التأكد من عدد الحقائب وتثبيت عددها لديه.
6. التأكد من العدد عند كل صعود إلى الحافلة (بواسطة العد) وعدم الاكتفاء بالاعتماد على الذاكرة خشية ترك أحد أفراد المجموعة.
7. الالتزام بدقة إعطاء المعلومات عن المواقع المُزارَة، وإعطاء الصورة الدقيقة والصحيحة وتجنب المبالغة.
8. الحلم وسعة الصدر عند مناقشة المعلومات من قبل المجموعة وعدم التشكيك في الطرح، أو السخرية من الأسئلة، بل تقبل الآراء باهتمام والإجابة عنها بما تتوفر لديه من معلومات. ولا مانع من الاعتذار عن الإجابة عنها في حالة عدم توفر المعلومات وإلى حين التأكد من الجواب الصحيح.
9. مراقبة التصرفات الشاذة لغير الملتزمين من أعضاء المجموعة وتنبه قائده المجموعة إلى هذه التصرفات والتعاون معه لأجل إنهائها.
10. الحزم في اتخاذ القرار وعدم التردد في الموقف الصحيح أو التنصل من المسؤولية وإلقاء تبعاتها على المجموعة أو قائدها.

11. تثبيت المصاريف النقدية اليومية، وتدقيق قوائم الطلب (الدفع المؤجل) وتثبيت الملاحظات عليها من حيث موافقتها للاتفاق قبل توقيعها.

12. متابعة تأشير تذاكر العودة وتثبيتها، كذلك متابعة فحص أو الحصول على موافقة المغادرة بشأن الأشخاص الذين لا يحملون شهادة السلامة من مرض فقدان المناعة المكتسبة (الإيدز).

رابعاً: عند انتهاء البرنامج وتوديع المجموعة:
والآن وبعد أن قارب موعد رحيل المجموعة، فعلى الدليل السياحي التأكد من القضايا الآتية وقبل المغادرة إلى المطار:

1. تسليم قائد المجموعة كافة الوثائق والوصلات المتعلقة به.
2. التأكد من جوازات السفر.
3. التأكد من تذاكر السفر وصلاحياتها وتثبيت المغادرة عليها مع بطاقة تسجيل أسماء المسافرين (Passenger Name Record).
4. التأكد من وجود الشهادة الصحية.
5. تدقيق الحسابات الشخصية لكافة أفراد المجموعة والتأكد من عدم وجود أية مبالغ متبقية بذمتهم بالنسبة إلى الفندق عن الطلبات غير المشمولة بالخدمات.
6. التأكد من عدد الحقائب، وتنبيه أعضاء المجموعة عن المواد التي تحمل باليد، مثل المعاطف، آلات التصوير، علب الهدايا والتي يسهل نسيانها.
7. التأكد من عدد المسافرين قبل مغادرة المجموعة إلى المطار.
8. الانتظار حتى رحيل المجموعة بشكل نهائي (إقلاع الطائرة المغادرة) قبل مغادرة المطار (أو نقطة المغادرة أين كانت).
9. كتابة تقرير عن المجموعة يتضمن:
 - تقييم للرحلة ككل ولتفاصيل فعاليتها.
 - تفاصيل المجموعة والمنهاج والملاحظات الخاصة بهما.
 - مجموع المصاريف النقدية التي دفعها.
 - التسوية الحسابية النهائية.
 - الاقتراحات الخاصة بتطوير المنهاج أو تقليل الكلف.

رغم دخولنا بتفاصيل عمل الدليل السياحي، إلا أن هنالك الكثير من الأعمال لم نتطرق إليها، سيما تشخيص الدليل للمجموعة والتعرف عل حقيقة اتجاهات أشخاصها، والمبادرة في توفير أجواء تنسجم مع اتجاههم، دون المساس بالمنهاج أو زيادة الكلفة بشكل يضر بالشركة التي يعمل لديها. فتقديم كعكة بعيد ميلاد أحد المشاركين في المجموعة قبل طعام العشاء (دون تثبيت شموع بالعمر) أو مساعدة أحد الأشخاص بتوفير شريط غنائي محلي أو فلكلوري، أو جمع المجموعة في حفل سمر في حديقة الفندق، كل ذلك لا يمكن أن يدرج ضمن واجبات الدليل، إلا أنه ولاشك سوف يعطي نكهة خاصة لقدرته المتميزة في الدلالة السياحية.

واقع المهنة ومعوقات تطور الإرشاد السياحي:

مما تقدم أصبح واضحاً، ولكي يقوم الدليل بما هو مطلوب منه من مهام وواجبات ومسؤوليات، لابد له أن يكون على أصناف عديدة وأن يحمل ويتحلى بمواصفات محددة وأن يكون قد حصل على الإعداد الأكاديمي والمهني المناسب لتكوينه وتهيئته لمواجهة ما هو مطلوب منه. وحين الحديث عن الخلفية الدراسية المطلوبة لتكوين الدليل السياحي، طرحنا وحددنا جملة من المصادر المعرفية والعلمية والمهنية الواجب توفرها للدليل السياحي لكي يكون بالمستوى المطلوب مهنيًا وثقافيًا ومعرفيًا. لكن ما هو الواقع الذي هي عليه مهنة الإرشاد والدلالة؟ وهل الحال (في تكوين الدليل السياحي وإعداده وتأهيله) فعلاً مثلما طرحنا أم هو يختلف عنه؟ وهل الدليل السياحي المتوفر في سوق الرحلات السياحية مثلما حددناه؟ وهل تتوفر له السبل والإمكانات للإعداد والتكوين الصحيح؟

أولاً: واقع المهنة:

هناك دلالات تشير إلى قدم مهنة الدلالة والإرشاد السياحي وعمق جذورها في الوطن العربي وبشكل خاص في السودان من خلال ما تقدمه هذه الدلالات عن عمق وقدم ظاهرة السفر السياحي المنظم في هذه البلدان، والذي لابد من توفره لظهور الحاجة إلى الدليل / المرافق.

فمنذ أكثر من مئة سنة تأسست أول شركة نقل سياحي بحري من فرنسا إلى فلسطين، حيث كانت السفن الناقلة لحجاج المقدس ترسو في مدينة عكا حوالي عام (1790م). وتأسس في منتصف القرن التاسع عشر أول مكتب سياحي في القدس (عويضة وكوك) ينقل الحجاج من الموانئ الفلسطينية إلى مواقع الحج بعربات ويوفر للحجيج كل الخدمات الفندقية السياحية لتسهيل الرحلة. ووصلت الرحلات السياحية المنظمة إلى العراق في منتصف عام (1925م) حينما افتتحت شركة كوك فرعاً لها في بغداد ونظمت في وقتها أول رحلة لها لزيارة آثار الشرق الأوسط وبالذات آثار مابين النهرين، وتعاونت مع إدارة سكك الحديد العراقية في تأجير عربات كاملة وخاصة لسياحها يستغلونها في ترحالهم ويستعملونها للنوم والطعام وتبقى معهم طيلة مدة الرحلة.

وتشير عدة نشرات وإعلانات ومراسلات لشركة (توماس كوك) البريطانية على وجود حركة سياحية منظمة مبكرة إلى الأقطار العربية من مختلف الدول الأوروبية، وفي مقدمتها المملكة

المتحدة، حيث افتتحت شركة (توماس كوك) مكاتب لها بحلول العشرينات من القرن الماضي في كل من بغداد، الإسكندرية، أسوان، بيروت، حيفا، القدس، القاهرة، ومدينة بور سعيد لتسهيل مهمة خدمات وفعاليات مجاميعها السياحية الوافدة إلى هذه المدن، خاصة وأن هذه الشركة كانت تنظم الرحلات الكبيرة والشاملة التي تغطي بلدين عربيين أو أكثر في آن واحد.

يظهر من هذه الأدلة والمؤشرات المتوفرة لنا، رغم محدوديتها، قدم السفر المنظم ورحلات المجاميع السياحية الوافدة إلى بعض أقطارنا العربية، إن لم تكن كلها، ويظهر كذلك وجود أدلاء ساهموا في تنفيذ هذه الرحلات، وعليه قدم وجود الحاجة إلى مهنة الدلالة والإرشاد، وقدم وجود الأدلاء.

رغم هذا التطور في الحاجة، فقد بقي عدد من مارس هذه المهنة محدوداً ومن منطلق الاهتمام الشخصي والهواية (على الأقل في بداية الأمر) وتكوين وإعداد غير مباشر وغير مقصود. لقد كان معظم هؤلاء الأدلاء من المهتمين بالآثار والتاريخ لأن الطلب كان كذلك - سياح يفدون إلى المنطقة للوقوف على تاريخها القديم والاطلاع على الشواخص الأثرية التي تركها هذا التاريخ البعيد والعميق. واستمر الحال على هذا ولم يتم ترتيب برامج لإعداد الأدلاء السياحيين إلا في أوقات متأخرة، حيث نظمت أول دورة تدريبية موفقة لإعداد الأدلاء السياحيين في العراق عام 1977. وركز البرنامج على المهارات والمعارف الأثرية والتاريخية مع بعض الشيء من العلوم السلوكية وعلى مدى بضعة أيام فقط. ولم تتطور هذه الدورات عدداً ونوعاً وموضوعات لحين بداية التسعينات من القرن العشرين حين تعاونت هيئة السياحة العراقية مع رابطة مكاتب السفر السياحي ودائرة الآثار والتراث وأمانة بغداد في إعداد برنامج أمدته ثلاثة أسابيع يحتوي على (24) محاضرة في مختلف العلوم والمهارات والمعارف - خاصة جوانب السياحة والضيافة، وقد نفذ منها ما يقارب الثلاثين دورة تخرج منها عدد لا بأس به من الأدلاء لحد الآن. وفي الأردن تقوم رابطة واتحاد مكاتب السفر والسياحة الأردنية بإعداد وتنفيذ دورات مهنية في السنين الأخيرة بهدف إعداد أدلاء أكفاء.

أما التعليم الأكاديمي المتخصص في الإرشاد السياحي فلم يبدأ (رغم وجود التعليم السياحي الفندقية في العراق منذ ثلاثين عاماً) إلا في بداية التسعينات حين أفتتح فرعُ للإرشاد السياحي في قسم إدارة السياحة والفنادق في معهد الإدارة التقني التابع لهيئة المعاهد الفنية، ولم يتخرج من هذا الفرع إلا عدد قليل جداً مقارنة بالحاجة، والأقل منهم من يمارس المهنة فعلياً. وقد تكون جامعة الإسكندرية في جمهورية مصر العربية، أول جامعة عربية تؤسس قسماً منفصلاً للإرشاد بشكل عام وللإرشاد بشكل خاص، من منطلق الاهتمام بالآثار المصرية لأهميتها ومركزيتها في تكوين المنتج السياحي الأكثر رواجاً لقاصديه من الأجانب - الأهرامات وملحقاتها وتوابعها. ورغم أن دراسة إدارة السياحة والفنادق دراسة قديمة ومتطورة في جامعة حلوان بالقاهرة، لكنها لم تدخل الإرشاد السياحي ضمن برامجها.

ثانياً: المشاكل التي تواجه المهنة وتعيق تطورها:

إذن الحالة التي نتعامل معها هي حالة غير مشجعة وتتسم بالعديد من السلبيات والمشاكل والتي ساهمت في إيجادها العديد من العوامل التي جاء ذكر البعض منها، إضافة إلى ما سندرجه لاحقاً:-

1. عدم وجود تحديد دقيق وواضح لواجبات ومهام الدليل السياحي على المستوى الإداري وبالذات في الهيئات الرسمية للسياحة، ومن خلال نظم وتشريعات محدودة، إلا في الآونة الأخيرة حيث صدرت تشريعات تتعامل مع الدلالة والأدلاء في العمل السياحي كنظام الأدلاء وجمعية أدلاء السياح .
2. حداثة قيام مراكز تعليمية جامعية لإعداد وتكوين الأدلاء إضافة إلى محدودية والتجربة والممارسة لمن تم إعدادهم من خلال البرامج التدريبية والدورات التطويرية.
3. ضيق الفرص أمام الأغلبية في تطوير معرفتهم باللغات الأجنبية، لندرة مركز تعليم اللغات إلا في السنين الأخيرة.
4. قلة الحوافز والمغريات أمام الدليل لتطوير نفسه ولزيادة معلوماته من خلال الجهد الشخصي.
5. محدودة الوسائل السمعية - البصرية التي يحتاجها الدليل الجيد في عمله وقلة المعلومات المتوفرة عن المواقع والمقاصد السياحية التي تشكل أدوات ووسائل عمل الدليل، إضافة إلى ضعف ومحدودية الإفادة من مواضيع العلاقات العامة والاتصال الجماهيري ضمن المناهج الدراسية المعتمدة.
6. قلة الاهتمام الرسمي والمهني بالدلالة كانعكاس لقلة الاهتمام بالسياحة بشكل عام.
7. إضافة إلى هذه السلبيات، فإن المهنة تعاني من مشاكل وصعوبات على مستوى الأفراد العاملين في الدلالة، والتي يمكن أن نضع البعض منها:-
 - العاملون في المهنة محدودون.
 - اعتمادهم على الخبرة والمعرفة الشخصية المتراكمة.
 - تقادم العمر بالعديد منهم.

- العديد منهم ترك العمل لعدم وجود محفزات كافية ولوجود عوامل جذب أكبر خارجه.

- وأخيراً ندرة البرامج الدراسية والتدريبية إلا ما تم توفيره حديثاً.

- وهكذا فإن المهنة تعاني من مشاكل عديدة سواء في الإعداد والتكوين أو الممارسة الفعلية، والتي لابد من مواجهتها ووضع الحلول لها لكي تتطور مهنة الدلالة والإرشاد ويتطور العاملون فيها وبما يتناسب مع التطور الذي تشهده السياحة العربية وبشكل خاصة سياحة المجموعات المنظمة الوافدة إلى الأقطار العربية.

ثالثاً: سبل تجاوز المشاكل والصعوبات وتطوير المهنة:

لكي تأخذ مهنة الدلالة والإرشاد موقعها الصحيح وتوفر ما عليها لإنجاح خطط التنمية السياحية وتحقيق أهداف أطراف عملية السياحة سيكون من الضروري والحاسم توافر جملة من السبل والصيغ لحل المشاكل وتجاوز الصعاب والتي سندرج أهمها أدناه:-

1 - على المستوى التعليمي:

- وجوب تطوير ما موجود من برامج دراسية للإرشاد السياحي وتوسيع القبول فيها بحيث تتماشى مع الحاجة الفعلية للأدلاء السياحيين.

- الارتقاء بمستوى هذه البرامج الدراسية بحيث نصل إلى شهادة البكالوريوس ونتجاوزها، لأن العمل الإرشادي عمل يعتمد أساساً له تراكم الثقافة والمعرفة.

- ربط البرامج التعليمية - النظرية مع برامج تدريبية وتطبيقية سواء في الجامعة أو في حقل العمل أو كليهما وجعل الدراسة مواكبة لتطورات حقل العمل واحتياجاته.

- اعتماد أسلوب البرامج والحزم التدريبية المكثفة لزج خريجي الدراسات الآثارية - التاريخية والعلوم السلوكية واللغات وتأهيلهم للعمل كأدلاء سياحيين لسد النقص الكبير في أعداد الأدلاء المؤهلين منهم.

2 - على مستوى حقل العمل:

- ضرورة قيام منتجي الرحلات ومنظميها وخاصة أولئك المستقبليين لمجاميع السياح الوافدة من خارج الأقطار العربية، من ترتيب برامج تدريبية - تطويرية

لخريجي الدراسة الأكاديمية لتوسيع آفاق معرفتهم وزيادة قدراتهم قبل زجهم في حقل العمل وقبل مواجهتهم للسياح الأجانب الوافدين.

- تنظيم برامج تدريبية وحزم مكثفة للتدريب في حقل العمل (Training on Job) لتزويد الدليل بكل ما يستجد - خاصة في وسائل وأدوات العمل، وجعله يواكب التطورات والتغيرات المستمرة.

- تحفيز وتشجيع الدليل في الاستزادة الشخصية والتطور الذاتي من خلال مساعدته مالياً في توفير هكذا مصادر، أو منحه المكافآت مقابل التطوير والتحديث.

3 - على المستوى المهني:

- على الروابط المهنية ذات العلاقة وخاصة روابط وكلاء مكاتب السفر والسياحة حصر استخدام الأدلاء المعتمدين من قبلها فقط ومنه وكلاء السفر والسياحة ومقدمي الخدمات من تشغيل غيرهم.

- على الروابط المهنية المختصة وخاصة روابط وكلاء السفر والسياحة في الأقطار العربية أو الاتحاد العربي لوكلاء السفر والسياحة وجمعيات الأدلاء السياحيين وضع منهاج محدد لإجازة واعتماد الأدلاء السياحيين ووضع شروط خاصة ومحددة ودقيقة في هكذا عمل.

- وعليها كذلك وضع برامج ودورات وتنفيذها للمساهمة في الإعداد السريع والتكوين المناسب للأدلاء السياحيين وبحسب الحاجة الفعلية لها.

- عليها كذلك وبالتنسيق مع الجامعات ومعاهد اللغات المتخصصة وع برامج تطويرية في لغات المجاميع السياحية الوافدة إلى الأقطار العربية.

- تأسيس رابطة أو اتحاد للأدلاء السياحيين في الأقطار العربية، بعد أن تؤسس جمعيات لهم في هذه الأقطار.

4 - على المستوى الرسمي:

- أن تضع الدولة وهيئات السياحة الرسمية تشريعات دقيقة لمواصفات الدليل ومؤهلاته وشروط إجازته وعمله وإلزام كافة الجهات ذات العلاقة باعتمادها.

- على الدولة ومن خلال مؤسسات التعليم العالي والتعليم الفني والتطبيقي تشجيع التعليم السياحي الفندقى بشكل عام وإيلاء برامج ومناهج الإرشاد السياحي أهمية خاصة لأهمية الدليل وحساسية دوره في تقديم المنتج السياحي إلى مستحليه من السياح.
- تشجيع العاملين في هذه المهنة وتحفيزهم من خلال المكافآت والمحفزات وبتث الوعي باتجاه قيام تنظيمات مهنية لهم تراقب سلوك العاملين في هذه المهنة وتساعدهم على التقدم والرقي والتطوير المستمر مهنيًا وثقافيًا ومعلوماتيًا.

المصادر والمراجع:

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: كتب التفسير

(1) أبو بكر الرازي، أحكام القرآن للجصاص ، مطبوعات الأوقاف الإسلامية، الرياض ، ج3، 1335 هـ .

(2) محمد الصابوني، صفوة التفاسير ، المجلد 1 ، دار القرآن الكريم ، بيروت، 1980 م .

ثالثاً: كتب السنة النبوية:

(1) أبو عبد الله محمد بن يزيد بن ماجة القزويني، سنن بن ماجة ، جزء 5، ط1 ، دار الرسالة ، حديث رقم 4239 ، 1430 هـ .

(2) مسلم بن الحجاج ابو الحسين القشيري النيسابوري ، صحيح مسلم ، احياء التراث للنشر ، بيروت ، 261 هجرية ، ج 1 .

رابعاً: كتب اللغة:

(1) إبراهيم مذكور ، المعجم الوسيط ، ط3 ، دار المعارف ، القاهرة ، 1962 م

(2) أحمد مختار عمر ، معجم اللغة العربية المعاصرة ، المجلد 2 ، ط2 ، عالم الكتب للنشر ، القاهرة ، 2008 م .

(3) الإمام الشافعي : ابو عبد الله محمد بن إدريس، ديوان الإمام الشافعي ، دار الكتاب العربي ، بيروت ، 2010 م .

(4) الزبيري محمد مرتضى ، تاج العروس من جواهر القاموس ، ج3 ، ط1، المطبعة الخيرية ، مصر ، 1306 هـ .

(5) جمال الدين بن منظور ، لسان العرب ، ج 14، ط1، دار إحياء التراث العربي، بيروت 1995 م .

(6) محمد أبوبكر الرازي ، مختار الصحاح ، الطبعة الأولى ، دار الكتاب العربي، بيروت ، 1967 م .

(7) محمد نور بن ضيف الله ، كتاب الطبقات في خصوص الأولياء والصالحين والشعراء في السودان ، تحقيق يوسف فضل ، ط1 ، دار الترجمة والنشر ، جامعة الخرطوم . السودان ، 1992 .

خامسا: المصادر المتخصصة :

- (1) عثمان إبراهيم السيد ، تقويم وإدارة المشروعات ، ط1 ، دار جامعة القران الكريم للطباعة والنشر، الخرطوم ، 2001م.
- (2) محمد مطر ، إدارة الاستثمارات النظرية والتطبيق ، ط2 ، مؤسسة الوراق ، عمان ، 1999 م .
- (3) أحمد أبو زيد الرسول ، التنمية المتواصلة - الأبعاد والمنهج ، مكتبة بستان المعرفة ، الاسكندرية ، 2006م
- (4) احمد زكريا صيام ، مبادئ الاستثمار ، ط2 ، دار المناهج للنشر ، الأردن، 2003م.
- (5) أحمد عبد السميع علام ، علم الاقتصاد السياحي ، ط1، دار الوفاء للنشر، الإسكندرية، 2008 م .
- (6) احمد مقابلة ، صناعة السياحة ، ط1 ، دار كنوز المعرفة للنشر ، عمان ، 2007م.
- (7) أشرف محمد دواية ، الاستثمار في الإسلام ، ط1 ، دار السلام للنشر ، مصر ، 2009م.
- (8) اقيوم أكنجو مسلم ، السياحة صناعة العصر ، ط1، مكتبة بيروت للنشر ، بيروت ، 2007م .
- (9) التجاني محمد حسن علام ، السياحة البيئية في السودان ، ط1 ، دار النشر ، الخرطوم ، (د ت).
- (10) الحميدي ابوبكر ، إدارة الفنادق ، ط2 ، مطبعة خال للنشر ، (د . ب)، 1968م.
- (11) تعرف على السودان ، الدليل السياحي ، دسكفرسودان للنشر ، مؤسسة صالحاني للطباعة ، الطبعة الأولى ، دمشق ، 1999م.
- (12) جليلة حسن حسنين ، دراسات في التنمية السياحية ، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006 م .
- (13) رعد مجيد العاني ، الاستثمار والتسويق السياحي ، دار كنوز للطباعة ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2008،
- (14) زياد رمضان ، مبادئ الاستثمار المالي والحقيقي ، ط3 ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2005 م .
- (15) جعفر محمد مصطفى أبو زيد - إيهاب محمد عثمان فقيري، الاطار التنظيمي للسياحة في السودان ، ط1 ، فال للطباعة ، الخرطوم ، 2005 م .

- (16) حسن علي خربوش ، الاستثمار والتمويل بين النظرية والتطبيق ، (د. ط)، دار زهران للنشر ، عمان ، 1999 م.
- (17) حسين عمر ، الاستثمار والعولمة ، ط1، دار الناشر ، (د. ب) ، 2000 م.
- (18) خالد واصف الوكني - أحمد حسين لرفاعي ، مبادئ الاقتصاد الكلي بين النظرية والتطبيق ، ط4 ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2001م.
- (19) سعيد توفيق عبيد ، الاستثمار النظرية والتطبيق ، مكتبة عين شمس، القاهرة ، (د.ت).
- (20) سليمان عبد التواب ، صناعة السياحة في السودان - رؤية لاستثمار متجدد، ادارة السياحة بولاية الخرطوم ، السودان ، 2013 م .
- (21) صلاح عمر الصادق ، دراسات سودانية في السياحة ، ط1 ، مكتبة الشريف الأكاديمية للنشر ، الخرطوم ، 2008م.
- (22) صلاح الدين عبد الوهاب ، رفع مستوى كفاءة صناعة السياحة ، مجلة البحوث السياحية ، العدد 8 ، ديسمبر 1991
- (23) طارق عبد الفتاح الشريعي ، تنمية المبيعات السياحية ، ط1 ، مؤسسة حورس الدولية ، الإسكندرية، 2009م.
- (24) عبد الحميد إبراهيم، العدالة الاجتماعية والتنمية في الاقتصاد الإسلامي، ط1 ، دار المعارف للنشر ، بيروت ، 1997م.
- (25) عبد الفتاح غنيمه ، التخطيط السياحي ، دار الفنون العلمية، الإسكندرية، بدون تاريخ .
- (26) عبد المطلب عبد الحميد ، دراسة الجدوى الاقتصادية لاتخاذ القرارات الاستثمارية ، ط1 ، الدار الجامعية للنشر ، القاهرة ، 2003م.
- (27) عبد الوهاب عثمان ، منهجية الإصلاح الاقتصادي في السودان ، ط1 ، شركة مطابع العملة، السودان ، 2001 م .
- (28) عبد الوهاب عثمان ، الاقتصاد السوداني ومتطلبات اتفاقية السلام، ط1، سوريا ، مطبعة الصالحاني ، مارس 2005م.
- (29) عيد مسعود الجهني، الاستثمار الناجح، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 1999م.
- (30) فتح الرحمن علي محمد صالح ، مقالات في الاقتصاد السوداني ، كتاب غير منشور ، الخرطوم ، 2007 م .