

دور المرشد السياحي في أثراء مضمون الرحلة السياحية المنظمة (مجموعة من شركات

السياحة والسفر في مدينة النجف حالة دراسية)

م . حسين منعم خلف

المعهد التقني النجف

جامعة الفرات الأوسط التقنية

الكلمات المفتاحية: المرشد السياحي، الرحلة السياحية المنظمة

الملخص:

تعد صناعة السياحة من أبرز صناعات الخدمات التي تمثل فيها أخلاقيات المهنة القاعدة الأساسية التي تنطلق منها لأعمال والأنشطة السياحية، بمفاهيمها الشمولية المتكاملة، فالسياحة شمل جميع الأنشطة، والخدمات التي يتم تقديمها للسياح والزوار من لحظة وصولهم الى لحظة مغادرتهم ضمن حزمة متكاملة من خدمات الاستقبال والنقل والإقامة والرحلات والإرشاد السياحي والبرامج السياحية المتنوعة المصاحبة لذلك .

ومما لا شك فيه ان الارشاد السياحي يعد نشاطاً مهماً يسهم في التعريف بحضارة البلد الذي تزوره المجموعات السياحية كما يعد تمييز لمواردها التراثية والدينية وغيرها من المواقع والمقاصد السياحية وخاصة في الرحلة السياحية المنظمة.

وإن لدور المرشد السياحي أهمية بارزة في نجاح الرحلات السياحية المنظمة وإعطائها طابعاً ثقافياً وترفهيّاً يرتكز على معلومات وحقائق تغني ذاكرة السائح وثقافته العامة .

ويجب على المرشد السياحي فضلاً عن واجباته ومهامه ان يدير الرحلة بكلّ جوانبها، ومعرفة كافة مكوّناتها، وتفاصيلها، كما يتطلّب منه معرفة أوسع وتجربة أكبر ودراية أشمل بالسفر والرحلات السياحية، وبمناطق القصد، وبرغبات وحاجات المشاركين، وبكيفية تحقيق هذه الرغبات، وإشباع تلك الحاجات، وبما يضمن تحقيق أهداف وغايات كلّ أطراف العملية والتجربة السياحية مثل: السائح، وكيل السفر، ومنظّم الرحلات، ومناطق وبلدان القصد، ومقدّمي الخدمات السياحية .

المقدمة:

اصبحت السياحة من اكثر الصناعات نمواً وازدهاراً بسبب تعدد الجوانب والتأثيرات مع النشاطات الاقتصادية الاخرى، ونتيجة لهذا مع مرور الوقت ازداد حجم المسافرين وتنوعت تركيباتها واصبح المسافرين في تغيير مستمر واصبح من الصعوبة التنبؤ بأعدادهم ، والسياحة تطورت الى مجموعة من الاجراءات والعلاقات الناتجة عن سفر وإقامة غير اصحاب البلد وهذا يحتاج الى ارشاد في المناطق المراد الذهاب اليها ، ومن مهمة المرشد السياحي الذي يقوم بالإرشاد والشرح الى مكان او منطقة ان يسهل عليهم السفر والترفيه والحصول على الخدمات التي يريدونها .

ان الدليل السياحي بقدر ما هو أحد العاملين في الوكالة السياحية والمنفذة لبرامج الرحلة السياحية المنظمة في منطقة القصد أو بلد القصد. فإنه أهم هؤلاء العاملين بعين افراد المجموعة السياحية، وهو الشخص الذي يحتكون به ويتعاملون معه، لذا فإن سلوكه وتصرفه وتعامله يمثل الصورة الذهنية للشركة السياحية، فإن كان ما يعكسه من صورة ذهنية جيدة ومقبولة، فستكون الفكرة عن الشركة السياحية جيدة ومقبولة، والعكس بالعكس، ويُعد المرشد السياحي من اكثر العاملين في الشركة السياحية اهمية قدر تعلق الأمر باستقبال وقبول المنتج السياحي من قبل مستهلكيه لأنه هو الذي ينفذ الحلقات الأخيرة والنهائية من عمل كل العاملين في الشركة السياحية من مصممين البرامج والرحلات السياحية، ومسوقين ومروجين ومخططين، وغيرهم من إداريين واختصاصي الكلفة والتسعيرة، كذلك فهو الذي يقدم المنتج النهائي الخاص بالشركة السياحية إلى مستهلكها من السياح، فإن كان طريقة التقديم جيدة ، قبل السائح المحتوى حتى وإن كان فيه بعض الخلل أو النقص، وأن قدم المنتج السياحي ومهما كان جيداً وتتوافر فيه كافة الخدمات الجيدة بطريقة هابطة وأسلوب متدني وبدون اهتمام وحرص ومودة وجدية سيفشل المنتج السياحي في تحقيق الرضى المطلوب .

ان للمرشد السياحي دور مهم في تحقيق الرضى لدى السياح وهو مطلب أساس لكي يتحقق أهم أهداف منتجي الرحلات الجماعية السياحية والسفر المنظم والمتمثل في إقناع السائح بتكرار التجربة والعودة الى شراء رحلة سياحية منظمة من تلك الشركة سواء الى منطقة القصد نفسها أو إلى منطقة قصد أخرى .

أولاً- مشكلة البحث :

على الرغم من امتلاك العراق لشركات سياحية عديدة وبإمكانات وخدمات جيدة ، فضلاً عن كونها تضم كوادراً مختصة ومدرّبة في كافة الأعمال السياحية الا ان المهارات الخاصة

بالإرشاد السياحي لم ترتقي إلى المستوى المطلوب وإن أغلب المرشدين السياحيين في هذه الشركات غير مؤهلين علمياً وفنياً للعمل في هذه المهنة ، وهذا تظهر مهنة الإرشاد السياحي كونها (الحلقة الأضعف) في سلسلة المهن المنتمية للقطاع السياحي العراقي ومحافظة النجف الأشرف بالخصوص، وذلك بالرغم من أن مهنة الإرشاد حلقة وصل مهمة وأساسية بين السائح والمنتج السياحي.

لذلك نحن أمام حاجة ماسة إلى الوقوف على الوضع العملي والفعلي والتطبيقي لمهارات وكفاءة المرشدين السياحيين في الشركات السياحية في محافظة النجف. ثانياً- فرضية البحث :

مهما كانت خدمات الرحلة السياحية المنظمة متكاملة من حيث النقل والإيواء والرحلات وأهمية مكان القصد أو بلد القصد السياحي من حيث جمال الطبيعة أو كثرة أماكن الترفيه والمقاصد السياحية سواء كانت دينية أو غيرها. فإن نجاح الرحلة السياحية أو عدمه بالنسبة للسائح والشركة المنظمة للرحلة، يعتمد كثيراً على مهارة ومهنية المرشد السياحي وإن المهارات السياحية والقوانين الخاصة بمهنة الإرشاد السياحي في العراق لم تلبى متطلبات هذه المهنة والارتقاء بمستوى السياحة عموماً .

ثالثاً- أهداف البحث :

- 1- التعريف بمضامين مهنة الإرشاد السياحي وبمهارات المرشد السياحي وأهميته في نجاح الرحلة السياحية المنظمة .
 - 2- التعريف بالرحلة السياحية المنظمة ، ومميزاتها، لأنها متغيراً مهماً في بناء المنظمات والشركات السياحية ونجاحها .
 - 3- التعرف على ارتباط نجاح الرحلة السياحية بكافة خدماتها بمهنة الإرشاد السياحي والمرشد السياحي (على وجه الخصوص) وذلك في الجانب النظري، وفي الجانب العملي من خلال الاستبانة التي وزعت على مجموعة من شركات السياحة والسفر في العراق .
- رابعاً - أهمية البحث :

تُعد صناعة السياحة من أكثر الصناعات احتكاكاً بالإنسان سواء كان من حيث الإنتاج أو الاستهلاك. وتظهر أهمية البحث أن الشركات السياحية تسعى إلى تقديم المنتج بمستوى راقٍ إلى السياح، ويعتمد قبول ورضا السائح بهذا المنتج ونجاح الرحلة السياحية المنظمة والخدمات المقدمة فيها على إمكانية وكفاءة المرشد ومهاراته العلمية والعملية والفنية وغيرها.

المبحث الأول : المرشد السياحي

اولاً : مفهوم المرشد السياحي

إن الدليل السياحي هو بحق أكثر العاملين أهمية وخطورة في تحقيق اهداف الرحلة السياحية سواء كان للشركة السياحية المنظمة للرحلة أو للسائح. بل يمكن القول بأنه قادر ولوحده من خلال إنجازه الجيد (أو السيئ) للمهام والواجبات الملقاة على عاتقه من إنجاح برنامج فاشل أو إفشال برنامج ناجح .

إن الدليل السياحي الذي يصاحب المجموعة السياحية الوافدة إلى منطقة قصد ما وممثلاً للوكالة المستقبلية للمجموعة المنفذة لبرنامج الرحلة سيبقى على اتصال وثيق واحتكاك مباشر بجميع أفرادها وخلال كل الفعاليات والنشاطات التي تقوم المجموعة بها ، ويتدخل بكل التفاصيل مصححاً، ومعدلاً لكل إخفاق ومطوراً لكل نجاح ومركزاً على الجوانب المضيئة والإيجابية في البرامج ومبتعداً عن مناطق ومواقع الضعف، ومبرراً بشكل مقبول وأسلوب مقنع أي إخفاق أو ابتعاد عن فقرات البرنامج المتفق عليه، أو عدم تنفيذ بعض فقراته، وبما يجعل أفراد المجموعة مقتنعين بل وحتى مرتاحين لما يقدم لهم حتى وإن كان فيه نقصاً أو خللاً .

ويُعد نشاط الإرشاد السياحي مكماً للنشاط السياحي، وهو يتطلّب مهارة علميّة ، وفنيّة عالية، وخبرة كافية في مجال الإلمام بالجوانب التاريخيّة، والجغرافيّة، والثقافيّة، والطبيعيّة، وإجادة استخدام أجهزة الحاسوب، والتصوير الحديثة، وإجادة اللغات الأجنبية المتعارف عليها عالمياً (إنكليزيّة، فرنسيّة، إسبانيّة) وغيرها. ونظراً لأهمية الإرشاد السياحي، فإنّ النشاط السياحي يفقد أهميته من دون الإرشاد السياحي، ولذلك ينبغي الحرص على توافر عدد كبير من المرشدين، والأدلاء السياحيين، ذوي المهارات والكفاءات العالية القادرة على اتقان اللغات الأجنبية، والإلمام الكامل بالتاريخ والآثار عبر العصور المختلفة، مثل: حضارة وادي الرافدين، ووادي النيل، والحضارات الإغريقية، والرومانية، والإسلامية، فضلاً عن الإلمام بكل مستجدات الوقت الحالي؛ وذلك لأن الحاجة إلى المرشد السياحي تطوّرت واتّسعت دائرة عمله، وتزايدت أهميته في مُجمل الحركة السياحيّة، خاصة بعد انتشار الرحلات السياحيّة المنظّمة واتّساعها؛ إذ تطوّر دوره من مجرد مرافق للمجموعة إلى دور أكثر تعقيداً . (مقابلة : 1999 : 64) .

ويُعرّف المرشد السياحي بأنّه " الشخص الذي يقوم بتقديم صورة توضيحيّة عن الآثار التاريخيّة، والمعالم السياحيّة الموجودة للسائحين، والرّد على استفساراتهم التي يوجّهونها إليه

في جميع الأماكن التي يزورونها مثل : المتاحف، والمناطق الأثرية، مقابل أجر معين . (السيدي: 2000 م : 144) .

كذلك عُرف بأنه " الشخص المرافق للفوج السياحي، وقد لا يكون من نفس جنسيتهم إلا أنه يجب أن يتقن لغتهم، وهو مكلف إما من قبل الجهة المُرسلة ، أو من قِبَل المجموعة نفسها لإدارة أمورهما، وعمله ينحصر في التنسيق ما بين المجموعة والجهات الأخرى كالفنادق، والمطاعم ، والمعابر الحدودية " . (السعيد: 2009: 16) .

وقد يكون المرشد السياحي قائد للمجموعة أو مدير الرحلة السياحية الذي يرافق مجموعة سياحية مغادرة، إلى مختلف البلدان في سياحة خارجية صادرة، ويكون في الغالب متخصصاً في بلد معين، ليكتسب صفة دولية وهو مرشد يقود مجموعة سياحية وافدة من غير بلده، وقد يكون مرشداً وطنياً، أو محلياً يرشد مجموعة داخل البلد، أو مرشداً سائقاً، يدمج بين قيادة السيارة وقيادة المجموعة، ويقوم بمهام السائق، ومسؤول النقل والإرشاد في الوقت ذاته ، ويقدم خدمات كل هؤلاء في آن واحد . (الحوري : 2013 : 153)

ثانياً : الخلفية العلمية والمهنية والصفات الشخصية والعامة المطلوبة للمرشد السياحي.

لقد أضفى المرشد السياحي أحد مكونات الرحلة السياحية الإجمالية المنظمة، بل في بعض الأحيان، هو أحد أهم هذه المكونات، خاصة عندما تكون الرحلة السياحية الى بلد غريب ومن قبل شخص أو مجموعة أشخاص ذو خبرة قليلة بالسياحة، والمرشد هو من مميزات وعوامل الجذب التي تتحلّى بها الرحلات السياحية المنظمة لأنه العون في حل المشاكل وفي مواجهة الصعاب خلال الطريق وأثناء الزيارات، وهو المنسق للفعاليات والمشجع على المشاركات (الحوري : 2013 : 124-125)

لذلك يتزايد الطلب على الرحلات السياحية الإجمالية ورحلات المجاميع والسفر السياحي المنظم من قبل وكيل السفر ومنتج الرحلات، لكون الدليل السياحي أهم المكونات ويُعد ميزة أساسية من ميزات هذا السفر .

لذلك يجب الوقوف على ما يقوم به الدليل وما توكل له من واجبات ومهام وما يتحمله من مسؤوليات تجاه السفر المنظم والرحلات الإجمالية بشكل عام، كذلك لا بد لنا من الوقوف على ما يجب ان يكون عليه الدليل .

ولا شكّ في أنّ قيام المرشد السياحي بأداء واجبه ، والإيفاء بالتزامه، ومسؤولياته من أجل تحقيق دوره في مُجمل الحركة السياحية يتطلّب توافر صفات، ومواصفات، وسمات شخصية، وعامة، مثل: الحماسة، والمظهر المهني الجذاب، والثقة بالنفس، والقدرة على اتّخاذ القرارات في الحالات الطارئة ، والمرونة والثقافة العامة، وغيرها . (مقابلة : 1999: 70) .

وحقً يمكن العاملون في مهنة الإرشاد السياحي في القيام بما يُلقى عليهم من واجبات وتنفيذ ما يُوكّل لهم من مهام وعمل ما يُحدد لهم من مسؤوليات، لابد أن تتوافر فيهم صفات ومواصفات ليتمكنوا من مواجهة هذه الواجبات والمهام والمسؤوليات وذلك لتحقيق دورهم في مجمل الحركة السياحية وبالذات في الرحلات السياحية المنظمة. اذن لابد ان يتمتع المرشد السياحي بصفات شخصية نذكر منها :

- 1- حب الوطن والقناعة التامة بعظمة ماضيه وإمكاناته الحالية ومستقبله المشرق .
- 2- المظهر العام والشكل المقبول وأناقته المظهر.
- 3- حضور البديهة والقدرة على السرعة في التصرف.
- 4- شخصية قوية قادرة على مواجهة المشاكل وحلها.
- 5- اللباقة وحسن التصرف والدبلوماسية والكياسة.
- 6- خريج دراسة أكاديمية أو دورة متخصصة في الأقل تؤهله للعمل كدليل سياحي.
- 7- قدرة قيادية وإمكانية توجيه الآخرين وتحفيزهم نحو التنفيذ والالتزام .
- 8- علاقات شخصية متينة مع العاملين في مناطق القصد كرجال الجمارك والجوازات وغيرهم في نقاط الحدود وغيرها من المؤسسات والمرافق ذات العلاقة .
- 9- قدرة جسدية ونفسية على تحمل المشاق والمطاوله والمواصله في العمل. (الحوري : 2013: 149 - 150)

- 10 – فن معامله الناس ، وأقناعهم بلباقة ولطف، عن طريق الابتسامه الصادقة الصادرة من القلب ، المعبرة عن العلم والذكاء .
- 11- الصدق والأمانة مع السياح والتي تُعد من أهم الصفات للمرشد السياحي حتى لا يشعر السائح أنه في (مصيدة سياحية) . (عبد الله : 2006 : 185)

إضافة للصفات الشخصية التي يجب أن تكون في المرشد السياحي أو من يريد أن يعمل في مهنة الإرشاد ، كذلك يجب أن يتحلى بصفات عامة تمكنه من القيام بهذه المهنة والقيام بالواجبات والمهام والمسؤوليات الموكلة اليه على أكمل وجه . والصفات العامة المطلوبة للعمل كدليل سياحي نذكر منها :

- 1- معرفة لغة أجنبية واحدة على الأقل .
- 2- معرفة تامة بالقوانين والأنظمة. (خاصة ذات العلاقة بعمله في الترويج والسياحة والسفر السياحي المنظم) .
- 3- إلمامه بأصول التعامل والبروتوكول والإتكيت وأصول المراسم .

- 4- اطلاع وفهم للسلوك الإنساني وكيفية التعامل والتفاعل والانسجام مع الآخرين. (السعيد: 2006 : 45-46)
- 5- إلمامه ببعض من حقول المعرفة ذات العلاقة بالسياحة مثل (التاريخ، والأثار، والجغرافية وغيرها) .
- 6- معرفة بعادات الشعوب وتقاليدهم وخاصة تلك التي يقدم منها السياح الوافدين . وكذلك البلدان التي يصطحب مجموعة سياحية إليها .
- 7- معرفة الأمور المالية والصيرفة، وبالذات المصارف وتبادل العملة والنقد (الحوري : 2013 : 151)
- 8- معلومات متكاملة عن بلد القصد وخاصة مناطق الجذب الرئيسية فيه ، وايضاً الموجودة ضمن البرنامج السياحي للرحلة ، وتفاصيل كاملة عن المنتج السياحي. ومعرفة المسموح بزيارتها وتلك غير المسموح بزيارتها لتجنب المشاكل. (ومعرفة كاملة بكافة خدمات الرحلة المقدمة من الشركة السياحية من نقل، واماكن الإيواء ، ووجبات الغذاء وغيرها) .
- 9- المعرفة بالأحوال السياسية والاقتصادية التي يمر بها بلد القصد أثناء الرحلة السياحية؛ (لأن طبيعة الحال السائح يسأل المرشد السياحي بأمور كثيرة خلال الرحلة ، ومنها أحوال وأمور البلد الذي يقوم بزيارته فيجب أن يكون مستعد للإجابة بكل صدق ومعرفة . وذلك بدون المساس بسمعة بلد القصد وتجنب ذكر أي أمور سلبية لأنها بالتالي تؤثر سلباً على نظرة السائح للبرنامج السياحي) .
- 10- المعرفة بالطرق الرئيسة ووسائل النقل في البلد أو منطقة القصد السياحي وتوضيحها للسائح .
- 11- سعة الثقافة تساعد كثيراً في التعامل مع الآخرين ، وخاصة الأجانب منهم . (الحوري: 2013 : 152) .

ثالثاً : واجبات الدليل تجاه المجموعة السياحية والشركة المنظمة للرحلة

المرشد السياحي هو الشخص الأخير في سلسلة العاملين على تكوين وعرض وبيع وتنفيذ البرنامج السياحي، ونقصد هنا الرحلة السياحية المنظمة. كذلك هو الشخص الأكثر اتصالاً وتماساً مع المستفيدين من هذا المنتج (السياح) . ويكون تماسه معهم وجه لوجه فهو المقدم والمجهز الأخير للمنتج السياحي لمستهلكيه من السياح وعليه يقع على عاتقه تحقيق ما جاؤوا للحصول عليه، كذلك مسؤولياته اتجاه الوكالة أو الشركة المنظمة للرحلة السياحية وهنا يجب أن يعكس صورة إيجابية عن الشركة وخدماتها في نظر السائح وأن يتفانى في عمله بكل صدق محققاً بذلك أهداف الشركة والسياح في آن واحد .

1- واجبات المرشد السياحي تجاه المجموعة السياحية .

يعد المرشد السياحي مُكلفاً من الشركة بمرافقة السياح وإرشادهم وتسهيل الأمور لهم، وتذليل العقبات التي قد تعترضهم في الرحلة، يقوم المرشد بإعداد البرنامج، واختيار الطرق، ومسار الرحلات، ويتحدث إلى المجاميع عن تاريخ البلد المزار وثقافته، وحالته الاقتصادية والاجتماعية، كما يكون على علم بالتأثيرات، والتطعيم، وأسعار صرف العملة . فضلاً عن انه يُساعد المجاميع في حالات الطوارئ، مثل: إصابة احد السائحين بمرض معين، وحجوزات الفنادق، ومشاكل سرقة الحقائب الخ....، كما أنَّ المرشد السياحي يتكلم باسم المجاميع السياحية إلى أهل البلد، وموظفي السلطات؛ لذلك فانه يتولَّى منصب المتحدث، والمنسق، والمترجم في الوقت نفسه. (السعيد: 2009: 42، 43). وبالتالي على الدليل أن يحرص على مساعدة أفراد المجموعة وتوفير كل ما يلزم لتحقيق الغايات والأهداف التي أشتروا الرحلة السياحية من أجلها واشباع الحاجات المرتبطة بأخذ الإجازة أو العطلة من أعمالهم ووظائفهم. سواء كانت الرحلة ترفيهية أو دينية (حسب نوع البرنامج السياحي). ويسعى الى تحقيق الحاجات والغايات الإنسانية المشروعة لديهم . ويعمل على توفير أفضل الخدمات وأرقى الفعاليات وتقديم أحسن الإرشادات وتحفيز العلاقات الطيبة والصادقة . (الحوري: 2013 : 126)

ويجب أن نذكر " على الدليل السياحي أن يتمتع بخصال حميدة في الأخلاق، والعشرة والمعاملة ، والمخاطبة، ليكسب ودَّ المجموعة السياحية وأن يجيد فنوناً مختلفة من آداب الحديث والمجالسة، وأن يستطيع التمييز الدقيق بين أساليب الحوار والمحادثة في مختلف المقامات والأزمنة " (عبد الله : 2006 : 45) .

2- واجبات الدليل السياحي تجاه الشركة السياحية المنظمة للرحلة .

نستطيع ان نطلق على هذه المسؤولية (المسؤولية التجارية)، وتتلخص في ان المرشد يمثل في عين السائح كل الجهات التي اشترى منها البرنامج السياحي، وأولها الشركة السياحية التي أنتجت ونظمت وباعت له الرحلة السياحية المنظمة وقد يكون ذلك في محل إقامته الدائم، وان هذه الشركة من غير الممكن ان تتواجد معه في بلد أو منطقة القصد السياحي، وهنا المرشد هو المسؤول عن التنفيذ الفعلي لبرنامج الرحلة . (الحوري : 2013 : 127)

وهو المسؤول الأول عن السمعة الحسنة للشركة وتحقيق أهدافها التجارية المتمثلة بشكل أساسي بكسب أفراد المجموعة (السياح) وعليه تقع مسؤولية عكس صورة إيجابية للمنتج السياحي ويصل من خلال عمله الصادق الى أقناع السائح بجودى الرحلة السياحية وأنه وقد

حصل فعلاً على ما كان يبتغيه من استجمام ومتعة ومسرة مقابل المال الذي أنفقه، وقد يحصل السائح بجهود المرشد وفنونه في مهنة الإرشاد على أكثر مما يتوقعه.

وبهذا يخلق لدى السائح قناعة تامة بأن يعاود التعامل مع هذه الشركة في أجازته ورحلته القادمة وأن يكرر الشراء وأن يحث عليه معارفه، لأن السائح يعد أفضل وسيلة للدعاية الجيدة للشركات السياحية من خلال أحاديثه وسرد القصص حين يرجع من السفر على أهله وذويه ومعارفه، وهذه الدعاية (المباشرة) قد تتفوق على أكبر الدعايات والإعلانات للشركات السياحية، وأن ما يميز الشركات السياحية الناجحة في زيادة الطلب على شراء الرحلات السياحية منها هي رضا السائح عنها ومصداقيتها وحسن التعامل من قبل العاملين فيها والمرشدين، والذي تناقلته أحاديث المستهلكين لمنتوجها السياحي. (كافي : 2008 : 75)

وعليه يجب على المرشد السياحي أن يسعى لتحقيق رغبات وطموحات افراد المجموعة السياحية، وإشباع حاجاتهم المشروعة خلال فترة برامج الرحلة، وبهذا سيحقق مصلحة الشركة السياحية سواء كانت المنظمة للرحلة أو الشركة المنفذة للبرنامج السياحي.

المبحث الثاني: الرحلة السياحية المنظمة

أولاً: مفهوم الرحلة السياحية المنظمة .

هي منتج أو خدمة سياحية منظمة تتألف بصورة رئيسة من النقل من منطقة الإقامة الدائمة للسائح، إلى منطقة قصد واحدة أو أكثر، عن طريق إحدى وسائل النقل المختلفة، أو مزيج من تلك الوسائل، والإقامة في منطقة القصد؛ وهي تتضمن خدمات سياحية أخرى، كخدمات المرافقة، والدليل السياحي، وغيرهما؛ وهذه الخدمات عادةً ما تُشتري من قبل شركة ويُطلق عليها مُنتج الرحلة؛ حيث تجمعها في سلّة واحدة، بسعر إجمالي واحد، وتُباع بعدها للسائح . (الفتلاوي : 2014 : 8) .

كما تعني الرحلة السياحية المنظمة سفرة سياحية تمثل النقل ، وهي مهمة جداً لتدعيم السياحة وتطورها وتساعد على توفير طرق المواصلات والخدمات المقدمة منها، ومنها البرية- السيارات- باصات سياحية- قطارات، وهناك البحرية- المراكب- البواخر . وهناك وسيلة نقل جوية- طائرات، وايضا تمثل الرحلة السياحية الإيواء وهي أماكن الإقامة للسائح عند وصوله إلى البلد المعني وبالتالي يحتاج إلى مكان راحة بعد سفرة طويلة ومنها الفنادق، الموتيلات، أو الغرف السياحية او المخيمات السياحية وغيرها، وايضاً تمثل الرحلة السياحية البرامج السياحية وتشمل زيارة الآثار والمتاحف وأماكن الترفيه والمياه العلاجية والرياضية، والأماكن والمقاصد الدينية في حال كانت سياحة دينية، وهناك ايضاً المطاعم السياحية، والمتنزهات والأسواق وغيرها. (عبودي :2005: 263). وهذا يعني أن المستهلك

يشترى حزمة سياحية، أو برنامج سياحي متكامل بكافة خدماته ورحلاته السياحية، يشمل النقل، والإيواء، والطعام، والرحلات السياحية، وكافة الخدمات التي يحتاجها إضافة إلى سمات الدخول، والموافقات والتأشيرات الرسمية، والإرشاد السياحي وغيرها .

ويطلق على الرحلة السياحية الشاملة أحياناً- برامج سياحة المجموعات- وهي من أبرز مميزات الظاهرة السياحية في العصر الحديث، والذي بدأ مع نهاية الحرب العالمية الثانية، إذ لم يعد السفر والسياحة يقتصران على طبقة الأغنياء والميسورين؛ بل أصبحا يشملان جميع طبقات المجتمع، وأخذت الرحلات السياحية تتجه من السياحة الفردية نحو السياحة الجماعية ، التي أخذت طابعاً منظماً، تشرف عليه وكالات السفر والسياحة (الظاهر ، إلياس : 2001 : ص23) .

وقد كان لظهور شركات السفر والسياحة ودورها في ترتيب وتسهيل إجراءات السفر وتنوع البرامج التي تقدمها الأثر الكبير والبالغ في الانتقال من سياحة الأفراد إلى السياحة الجماعية المنظمة، و "غالباً ما تشجع الدول هذا النوع من السياحة؛ لأنها تكون على علم مسبق بنوع السياح، وجنسياتهم، ومدة إقامتهم ، وأماكن إقامتهم، وتاريخ دخولهم، وخروجهم من البلد، ومستوى إنفاقهم " (زينب صادق: 2007 : 33) . ولكي تكتمل هذه الصورة للسفر المنظم، فإنّ مكونات الرحلة حينما تجتمع سوية وتنتج شيئاً جديداً مُصنَّعاً من أجزاء مختلفة ، ومن مجهزين مختلفين؛ وعديدون منهم يقيمون في منطقة تنظيم الرحلة (مناطق الإقامة الدائمة)، ومنهم من هم في مناطق تنفيذها في مناطق القصد، وما ينتجونه هو " منتج متكامل منظم سوية، وبشكل إجمالي، ويسمى رحلة سياحية منظمة عندما يكون السفر بأيّ واسطة نقل، أو مجموعة وسائط، كون الثمن المدفوع يشمل كلّ مكونات وأجزاء الرحلة. (الحوري : 2013 : 59) .

وللتوضيح أكثر فإن الرحلة عندما ترزم سوية، فإن ما ينتج هو شيء جديد مكون من أجزاء مختلفة، ومن مجهزين مختلفين وعديدين منهم من هو في منطقة تنظيم الرحلة ومنهم في مناطق تنفيذها في مناطق القصد السياحي ، فهؤلاء هم المنتجون فعلياً وما ينتجونه منتج متكامل مرزوم سوية، وبشكل إجمالي ويسمى رحلة سياحية منظمة . والثمن مدفوع من قبل السائح ويشمل كل مكونات وأجزاء الرحلة .

ثانياً : أهمية الرحلة السياحية المنظمة .

تكمن أهمية هذا النمط من الرحلات السياحية في انخفاض أسعارها، والسبب في ذلك يرجع إلى قاعدة اقتصادية مفادها: أنّ أسعار البيع بالجملة أقل من أسعار البيع بالمفرد ونتيجة لانخفاض أسعار الرحلات السياحية، فإنّها تكون في متناول الطبقات ذات الدخل

المحدود، وضمن إمكاناتهم المادية. وتقدير الشركات السياحية المتخصصة في تنظيم هذا النوع من الرحلات برامج لرحلاتها تتفق مع ميول الأفراد ورغباتهم، فقد تكون الرحلات ترفيهية، أو ثقافية، أو رياضية، أو علاجية، أو دينية، وغالباً ما تُستخدم في هذه الرحلات نوعاً معيناً من الطائرات، وقد تكون أسعار هذه الرحلات من الانخفاض بحيث تكون نصف قيمة التذكرة العادية، الأمر الذي يشجع على الإقبال على هذا النوع من الرحلات، ويؤدي إلى دخول فئات جديدة إلى السوق السياحية. (الحوري، الدباغ : 2001 : 82).

كذلك فإنّ تعقد الإجراءات التي يتطلّبها السفر إلى منطقة القصد من القيام بالحجوزات المتعلقة بالنقل والإقامة والخدمات التكميلية الأخرى، تتطلّب وجود أشخاص يقومون بوضع هذه الترتيبات، وجمعها معاً في مجموعة واحدة بسعر هو عادة أقل مما لو قام الشخص بشراء تلك الخدمات بنفسه. (الحسن : 1998 : 35).

ويمكن القول إن الرحلات الشاملة تحقق العديد من الفوائد للسياح مثل عدم انشغالهم بالإجراءات الإدارية، ومتابعة تفاصيل الرحلة، وتخفيض تكاليف الرحلة باعتبار أن السعر شامل لجميع التفاصيل والخدمات، والفائدة أيضاً للشركات السياحية المنظمة للرحلات من حيث زيادة عملائها ورحلاتها، وبالتالي زيادة إيراداتها، كذلك زيادة قدرتها على المنافسة للشركات الأخرى.

كذلك إن الرحلات السياحية المنظمة تمثل وسيلة مهمة من وسائل عرض المنتج السياحي باعتبار أنها تقدم منتج سياحي متكامل، وبسعر محدد، مُتفق عليه ويعتبر سعراً معقولاً، ولا يمثل عبئاً ثقيلاً على كاهل السياح المشاركين في الرحلة، ما يجعلهم أداة للترويج للمنتج السياحي لمناطق معينة، ومن خلال شركات يعتبرونها قدمت لهم خدمات سياحية مثالية وبأسعار مناسبة. (كافي : 2008 : 85)

ثالثاً : مميزات الرحلة السياحية المنظمة .

إن تنظيم الرحلات السياحية المنظمة والشاملة تقوم به شركات سياحية، احترفت تنظيم هذه الرحلات سواء كانت داخلية أو خارجية، وفي حالة السياحة الخارجية يتطلب الأمر روابط مع شركات من نفس النشاط في الوجهة السياحية المختارة (أي الدولة التي تمثل منطقة القصد السياحي)، كما يتطلب التنسيق مع شركات النقل البري والبحري والخطوط الجوية والشركات الفندقية، من أجل القيام بالبرامج السياحية الشاملة والناجحة، وأن مقياس نجاح هذه الرحلات هو درجة رضا السياح وما إذا كانوا مستعدين لتكرار المشاركة في مثل هذه الرحلات. لذلك للرحلات السياحية المنظمة العديد من المميزات نذكر منها: (الحوري : 2003 : 58).

1- أن الرحلة الإجمالية المنظمة توفر نقلاً آميناً ومضموناً وتتحمل فيه الشركة المسؤولية في التعامل مع أي طارئ يحدث، وحين السائح غير واثق من حصوله على حجز فندقي، فأن الرحلة السياحية المنظمة يكون فيها مكان الإقامة محدد ومؤكد الحجز مسبقاً . (وخاصة في أوقات الذروة السياحية).

2- تمتاز الرحلة السياحية المنظمة بانخفاض كلفتها مقارنة بغيرها من الرحلات ، (وهذا العامل أهم العوامل عالمياً في الحركة السياحية)، بالرغم أن من ضمن مكونات هذه الرحلة جزئي النقل والإقامة وهما عادة الأكثر كلفة من بين مكونات السفر . (الزوك : 1998 : 248)

3- ليس على السائح سوى اختيار الرحلة التي يرغب بالمشاركة فيها، وأن الشركة السياحية تقوم بكافة الإجراءات المطلوبة ، وهو بذلك يختصر الجهد والوقت المطلوبين من السائح لو قام هو بتجميع أجزاء الرحلة بنفسه .

4- أن فرص التعارف والتفاعل الاجتماعي وتوسيع العلاقات أمام السائح المشارك تحتل مركزاً مهماً في أهمية الرحلة الإجمالية وخاصة في الرحلات الخارجية، وفي هذا اشباع رغبة وحاجة إنسانية مهمة .

5- في الرحلات السياحية المنظمة يبرز دور المرشد السياحي والذي له دور كبير في مساعدة المجموعة وحل المشاكل التي تواجهها والصعاب التي تعترضها وخاصة اذا كانوا في بلد غريب، كذلك هو يوفر كافة البيانات والمعلومات وكل ما يجعل الرحلة سهلة ومريحة وممتعة . لذلك يعد المرشد السياحي مكون مهم من مكونات الرحلة السياحية المنظمة (الحوري: 2013 : 59)

مما تقدم يتضح: أن مميزات الرحلة الإجمالية يظهر في مغريات مثل الإقامة المضمونة والنقل الآمن ووجود المرشد السياحي وايضاً رخص الكلفة الذي يُعد عامل مهم ، كذلك الاقتصاد بالجهد والوقت وتوسيع حلقة التعارف والتفاعل الاجتماعي على المستوى العالي .

المبحث الثالث : دور المرشد السياحي في انجاح الرحلة السياحية المنظمة

(مدينة النجف دراسة حالة)

سنحاول في هذا المبحث تبين دور المرشد السياحي في انجاح الرحلة السياحية المنظمة من خلال طرح عدد من الاسئلة على عينة من اصحاب الشركات السياحية في مدينة النجف للتعرف على آرائهم حول موضوع البحث ، وتم ذلك من خلال توزيع استمارة استبانة (ملحق 1) على عينة عشوائية من الشركات السياحية بلغت (25%) أي بواقع (23) شركة سياحية من اصل (90) شركة سياحية منتشرة في احياء مدينة النجف (الياسري : 2021 : 59) .

يتضح من الجدول (1) الجوانب الآتية :

1- اجمعت آراء اصحاب شركات السفر المشمولين بالعينة على ان يكون المرشد السياحي انيقاً في مظهره بنسبة (100%) ؛ وذلك لما لهذا المظهر من اهمية في انجاح الرحلة السياحية ؛ اذ يعمل المظهر اللائق للمرشد السياحي على انسجام السواح معه وحبهم له والانتباه له خلال الرحلة ، على العكس من ذلك اذا المرشد ذو مظهر سيئ سوف يعمل على نفور السواح منه وبالتالي فشله في توجيههم خلال الرحلة السياحية .

2- بلغت نسبة المؤيدين بان يكون المرشد السياحي سريع البديهة وله القدرة في التصرف في المواقف الصعبة (74 %) وهو مؤشر جيد يدل على حرص اصحاب شركات السياحة على هذه الصفة التي يجب ان يمتلكها المرشد ، اما النسبة المتبقية والبالغة (26 %) فقد اشاروا على عدم ضرورة وجود هذه الصفة بالمرشد لأن هناك اشخاص آخرين سوف يقومون بهذه المهام من المرافق للسواح خلال الرحلة .

جدول (1) آراء اصحاب الشركات السياحية في مدينة النجف حول مواصفات المرشد السياحي لعام 2022

مواصفات المرشد السياحي	نعم	كلا
هل يجب على المرشد السياحي ان يكون انيق في مظهره	23	0
هل يجب على المرشد السياحي ان يكون سريع البديهة وله القدرة على التصرف في المواقف الصعبة	17	6
هل يجب على المرشد السياحي ان يكون لبق في الكلام ودبلوماسي في تصرفاته	19	4
هل يشترط على المرشد السياحي ان يكون خريج كلية متخصصة بالسياحة او دورة متخصصة بالجوانب السياحية	20	3
هل يجب على المرشد السياحي ان يكون على علاقات شخصية متينة مع العاملين في المناطق السياحية (المقصودة) كرجال الجمارك والجوازات وغيرهم في نقاط الحدود وغيرها	10	13
هل يشترط على المرشد السياحي ان يكون له قدرة جسدية ونفسية على تحمل المشاق والمطاول والمواصل في العمل	17	6
هل يشترط على المرشد السياحي ان يكون له معرفة بلغة أجنبية واحدة على الأقل	20	3
هل يجب على المرشد السياحي ان يكون على معرفة تامة بالقوانين والأنظمة	11	12

		(خاصة ذات العلاقة بعمله في الترويج والسياحة والسفر السياحي المنظم)
3	20	هل يشترط على المرشد السياحي ان يكون له ببعض من حقول المعرفة ذات العلاقة بالسياحة مثل (التاريخ ، والأثار ، والجغرافية وغيرها)
4	19	هل يشترط على المرشد السياحي ان يكون له معرفة بالأمر المالية والصيرفة ، وبالأذات المصارف وتبادل العملة والنقد
5	18	هل يشترط على المرشد السياحي ان يكون له معرفة المعرفة بالطرق الرئيسة ووسائل النقل في البلد أو منطقة القصد السياحي وتوضيحها للسائح

المصدر: الباحث بالاعتماد على نتائج استمارة الاستبانة .

3- لقد اشار عدد كبير من اصحاب شركات السفر والتي بلغت نسبتهم (83 %) بضرورة ان يكون المرشد السياحي لبقاً في كلامه ودبلوماسياً في تصرفاته ؛ لأن ذلك سوف يجعل السواح اكثر انشداً اليه مما يسهل مهمته في الرحلة السياحية ، اما النسبة المتبقية والبالغة (17 %) من اصحاب شركات السفر فقد بينوا على عدم ضرورة وجود هذه الصفة بالمرشد ؛ بذريعة صعوبة الحصول على مثل هكذا مرشد بهذه الموصفات المثالية وان وجد فانه سوف يكون عالي الأجر ، لذا يفضلون الاستعانة بمن لديه جزء بسيط من هذه الصفة ولو على حساب نجاح الرحلة السياحية .

4- اما بخصوص ان يكون المرشد السياحي خريج كلية او دورة متخصصة بالجوانب السياحية فقد اشار (87 %) من المشمولين بالعينة بأن يجب ان تتوفر بالمرشد السياحي هذه الصفة ؛ وذلك لكون الدراسة والتخصص بالجوانب السياحية سوف يساعد المرشد السياحي على انجاز الرحلة السياحية بنجاح؛ كونه مدرب ومؤهل لمثل هكذا مهام، اما النسبة المتبقية والبالغة (13 %) من المشمولين بالعينة فأشاروا ان العمل في مجال السياحة يحتاج الى خبرة ميدانية ناتجة عن كثرة السفر بغض النظر عن الجوانب العلمية والاكاديمية.

5- بلغت نسبة المشمولين بالعينة الذين اجابوا بكلا حول امكانية المرشد السياحي ان يكون على علاقات شخصية متينة مع العاملين في المناطق السياحية (المقصودة) كرجال الجمارك والجوازات (57 %) ؛ وذلك لكون هذه المهام تتعلق بعلاقات الشركة نفسها او من ينوب عنها في مناطق القصد السياحية فليس بالضرورة ان يمتلك المرشد السياحي مثل هكذا علاقات . اما النسبة المتبقية من المشمولين بالعينة والبالغة (43 %) فقد ايدوا هذه الصفة ؛ وذلك حتى يتمكن المرشد من تذليل كل الصعوبات التي تواجه الرحلة السياحية وبالشكل الذي يجعله مرغوباً من قبل السياح .

6- لقد اشار عدد كبير من اصحاب شركات السفر والتي بلغت نسبتهم (74%) بضرورة ان يكون المرشد السياحي ان يكون له قدرة جسدية ونفسية على تحمل المشاق والمطاوله والمواصلة في العمل؛ لأن ذلك سوف يجعل السواح اكثر انشداً اليه والاعتماد عليه بمختلف

المواقف مما يجعله ناجحاً في قيادة الرحلة السياحية، اما النسبة المتبقية والبالغة (26 %) من اصحاب شركات السفر فقد بينوا على عدم ضرورة وجود هذه الصفة بالمرشد ؛ بذريعة صعوبة الحصول على مثل هكذا مرشد بهذه الموصفات وان وجد فانه سوف يكون عالي الأجر كما اشرنا الى ذلك آنفاً ، لذا يفضلون الاستعانة بمن لديه جزء بسيط من هذه الصفة .

7- اما بخصوص ان يكون المرشد السياحي متقن لأكثر من لغة فقد اشار (87 %) من المشمولين بالعينة بأن يجب ان تتوفر بالمرشد السياحي هذه الصفة؛ وذلك لكون امتلاك اكثر من لغة سوف يساعد المرشد على فهم لغة ابناء بلد المقصد وكيفية التعامل معهم وايضاح كل الاشياء المجهولة للسياح خاصة فيما يتعلق (بالمطاعم المشهورة، ومناطق التسوق، والطرق المختصرة للذهاب الى أي مكان سياحي) وسوف يساهم كل ذلك بإنجاح الرحلة السياحية، اما النسبة المتبقية والبالغة (13 %) من المشمولين بالعينة فأشاروا انهم ليسوا بحاجة الى مثل هكذا مرشد لأنهم متخصصين بإرسال السواح الى البلدان العربية حصراً مثل (لبنان ، سوريا ، المملكة العربية السعودية) .

8- بلغت نسبة المشمولين بالعينة الذين اجابوا بكلا حول ان يكون المرشد السياحي على معرفة تامة بالقوانين والأنظمة. (خاصة ذات العلاقة بعمله في الترويج والسياحة والسفر السياحي المنظم) (52 %)؛ وذلك لكون هذه المهام تتعلق بعلاقات الشركة نفسها او من ينوب عنها في مناطق القصد السياحية فليس بالضرورة ان يمتلك المرشد السياحي مثل هكذا علاقات. اما النسبة المتبقية من المشمولين بالعينة والبالغة (47 %) فقد ايدوا هذه الصفة؛ وذلك حتى يتمكن المرشد من تذليل كل الصعوبات التي تواجه الرحلة السياحية وبالشكل الذي يجعله مرغوباً من قبل السياح .

9- اما بخصوص ان يكون المرشد السياحي معرفة ببعض حقول المعرفة ذات العلاقة بالسياحة مثل (التاريخ، والأثار، والجغرافية وغيرها)، فقد اشار (87 %) من المشمولين بالعينة بأن يجب ان تتوفر بالمرشد السياحي هذه الصفة؛ وذلك لكون امتلاك اكثر مثل هذه المعلومات سوف يساعد المرشد على معرفة تاريخ وجغرافية وأثار بلد المقصد وايضاح كل الاشياء المجهولة للسياح خاصة فيما يتعلق (بالمناطق الإثارية والمعالم التاريخية البارزة والمناطق الجغرافية الذي يشتهر بها هذا البلد) وسوف يساهم كل ذلك بإنجاح الرحلة السياحية، اما النسبة المتبقية والبالغة (13 %) من المشمولين بالعينة فقد أشاروا الى انهم

ليسوا بحاجة الى مثل هكذا مرشد لأنهم يطلبون اجور عالية : لذا يتم الالتجاء الى من لديهم خبرة او معلومات عامة حول بلد المقصد .

10- لقد اشار عدد كبير من اصحاب شركات السفر والتي بلغت نسبتهم (83 %) بضرورة ان يكون للمرشد السياحي معرفة بالأموال المالية والصيرفة، وبالذات المصارف وتبادل العملة والنقد؛ لأن ذلك سوف يجعل السواح اكثر اعتماداً في أمور الصيرفة وتبديل عملتهم المحلية بالعملات العالمية وبالشكل الذي يضمن لهم عدم الوقوع بأيدي مزورين العملة او الذين يصرفون العملة بأعلى من اسعار الصرف الرسمية، اما النسبة المتبقية والبالغة (17 %) من اصحاب شركات السفر فقد بينوا على عدم ضرورة وجود هذه الصفة بالمرشد؛ وذلك لأنها ليست من صميم عمل المرشد السياحي فإمكان السواح الالتجاء الى مكاتب الصيرفة التي تنتشر في بلد المقصد .

11- بلغت نسبة المؤيدين بان يكون المرشد السياحي له معرفة المعرفة بالطرق الرئيسية ووسائل النقل في البلد أو منطقة القصد السياحي وتوضيحها للسائح (78 %) وهو مؤشر جيد يدل على حرص اصحاب شركات السياحة على هذه الصفة التي يجب ان يمتلكها المرشد، اما النسبة المتبقية والبالغة (22 %) فقد اشاروا على عدم ضرورة وجود هذه الصفة بالمرشد لأن هناك اشخاص آخرين سوف يقومون بهذه المهام من المرافقين للسواح خلال الرحلة وسواق المركبات الموجودين في بلد المقصد .

اما عن الشروط الواجب توفرها حول الرحلة السياحية المنظمة فقد قام الباحث بطرح مجموعة من الشروط الواجب توفرها في الرحلة الناجحة على عينة من اصحاب شركات السفر والسياحة، وقد تباينت آرائهم حول هذه الشروط وكما موضح في الجدول (2) وكما يلي

1- اجتمعت آراء اصحاب شركات السفر المشمولين بالعينة على ان تكتفي الشركة المنظمة للرحلة السياحية بعدد محدد من السياح لتلبية اكبر قدر من رغباتهم واحتياجاتهم بنسبة (100%)؛ وهو مؤشر جيد فكلما كانت عدد السواح محدداً كلما كانت الرحلة جيدة ومسيطر عليها من قبل الكادر المشرف عليها، فضلاً عن سهولة توفير السكن الملائم لهم، والخدمات المقدمة لهم تكون بغاية الانسيابية .

2- وتوحدت آراء اصحاب الشركات السياحية المشمولين بالعينة ايضاً بنسبة (100 %) حول لزوم توفر شرط المتضمن ان تقوم الشركة المنظمة للرحلة بتقوية سمعتها من خلال تلبية رغبات وحاجات السياح المختلفة؛ وذلك لأن تلبية رغبات السياح المختلفة سوف يعمل على اسعادهم وبالتالي نجاح اهداف الرحلة المتوخاة الامر الذي يدفع بهم الى نشر انطباعاتهم

المتنازة حول الرحلة الى اصدقائهم ومعارفهم وبالشكل الذي يعزز من مكانة الشركة المنظمة للرحلة .

جدول (2) آراء اصحاب الشركات السياحية في مدينة النجف حول الرحلة السياحية المنظمة لعام 2022

مواصفات المرشد السياحي	نعم	كلا
هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تكتفي بعدد محدد من السياح لتلبية اكبر قدر من رغباتهم واحتياجاتهم	23	0
هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بتقوية سمعتها من خلال تلبية رغبات وحاجات السياح المختلفة	23	0
هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بتهيئة اماكن اقامة وايواء جيدة ومتنوعة لتلائم كافة الرغبات والمستويات المادية	23	0
هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بوضع خطط وبرامج بديلة لتذليل المشاكل الطارئة التي تواجه السياح أثناء تنفيذ البرنامج السياحي خلال الرحلة	20	3
هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بالاطلاع على برامج الرحلات السياحية وأسعارها وطبيعة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المنافسة للاستفادة منها في رفع المزايا التنافسية للشركة	23	0
هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بتوفير مرشدين سياحيين ذو كفاءة وخبرة لمرافقة السواح بجميع ما يتعلق بالرحلة السياحية المنظمة وخدماتها	23	0
هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بتقديم خدمات مجانية للسياح لزيادة الثقة بالشركة وتقوية سمعتها	17	6
هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تهتم بأسعار الخدمات الإضافية كالتجوال في بلد القصد أو اضافة رحلة في للبرنامج السياحي غير متفق عليها مسبقاً	23	0
هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تهتم بتوزيع الكراسيات والكتيبات والملصقات قبل واثناء الرحلة والتي تتضمن برامج الرحلة والتعريف بالأماكن التي يزورها السائح	20	3
هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تهتم بالحملات الإعلامية المتنوعة التي تصف الرحلات السياحية المتنوعة التي تقدمها الشركة وعن كيفية الحجز لكل رحلة ومواعيدها	23	0

المصدر: الباحث بالاعتماد على نتائج استمارة الاستبانة .

3- واتفقت اراء اصحاب الشركات السياحية حول ان تقوم الشركة المنظمة بتهيئة اماكن اقامة وايواء جيدة ومتنوعة لتلائم كافة الرغبات والمستويات المادية بنسبة بلغت (100 %) ؛ وذلك لأن توفير اماكن جيدة لإيواء السواح بحسب مستوياتهم المادية ورغبتهم سوف يتيح لمختلف شرائح المجتمع ان تشترك بهذه الرحلات وبالشكل الذي يعزز من سمعة هذه الشركات .

4- اما بخصوص الشرط القائل بان يكون على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بوضع خطط وبرامج بديلة لتذليل المشاكل الطارئة التي تواجه السياح أثناء تنفيذ البرنامج السياحي خلال الرحلة فقد اشار (87 %) من المشمولين بالعينة بأن يجب ان يتوفر هذا الشرط في الرحلة ؛ وذلك لكون وضع مثل هكذا خطط بديلة للمشاكل الطارئة خلال الرحلة سوف يساهم في انجاحها، اما النسبة المتبقية والبالغة (13 %) من المشمولين بالعينة فأشاروا ان البرامج السياحية الخاصة لا تحتوي على مثل هكذا خطط بديلة واذا حدث امر طارئ فان الكادر الموجود سوف يقوم بالازم .

5- بلغت نسبة المؤيدين للشرط المتضمن ان على الشركة المنظمة للرحلة السياحية القيام بالاطلاع على برامج الرحلات السياحية وأسعارها وطبيعة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المنافسة للاستفادة منها في رفع المزايا التنافسية للشركة (100 %)؛ وذلك لأن الاطلاع على هذه البرامج وكل ما يتعلق بها سوف يعمل على زيادة الخبرة التنافسية لهذه الشركات وذلك من خلال توفير افضل الخدمات للسواح .

6- توحدت اراء اصحاب الشركات السياحية المشمولين بالعينة ايضاً بنسبة (100 %) حول لزوم توفر شرط المتضمن الشركة ان تقوم المنظمة للرحلة السياحية بتوفير مرشدين سياحيين ذو كفاءة وخبرة لمرافقة السواح بجميع ما يتعلق بالرحلة السياحية المنظمة وخدماتها ؛ وذلك لأن وجود مثل هكذا مرشدين كفؤين سوف يسهل على السواح معرفة كل ما يتعلق بالمعالم السياحية الطبيعية والتاريخية والاثارية الموجودة في بلد المقصد .

7- لقد اشار عدد كبير من اصحاب شركات السفر والتي بلغت نسبتهم (74%) بضرورة ان يكون على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بتقديم خدمات مجانية للسياح لزيادة الثقة بالشركة وتقوية سمعتها ؛ وذلك لأن تقديم بعض الخدمات بصورة مجانية سوف يساهم بارتياح الساحين مما سوف ينعكس على نجاح الرحلة وزيادة سمعة الشركة المنظمة للرحلة، اما النسبة المتبقية والبالغة (26 %) من اصحاب شركات السفر فقد بينوا على عدم ضرورة وجود مثل هكذا الشرط ؛ وذلك لأن اجور الرحلة المأخوذة من السائحين قدم تم

وضعها على ضوء احتياجات الرحلة مع الأخذ بعين ارباح الشركة لذا فان تقديم بعض الخدمات المجانية سوف يثقل كاهل الشركة السياحية .

8- لقد اتفقت اراء اصحاب الشركات السياحية بنسبة (100 %) على الشركة المنظمة للرحلة السياحية يجب ان تهتم بأسعار الخدمات الإضافية كالتجوال في بلد القصد أو اضافة رحلة في للبرنامج السياحي غير متفق عليها مسبقاً؛ ان وجود مثل هكذا مرغبات سياحية في الرحلة المنظمة سوف يعمل على انجاح الرحلة أولاً ، وزيادة سمعة الشركة المنظمة للرحلة الثانية.

9- اما بخصوص الشرط القائل بان الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تهتم بتوزيع الكراسات والكتيبات والملصقات قبل واثناء الرحلة والتي تتضمن برامج الرحلة والتعريف بالأماكن التي يزورها السائح فقد اشار (87 %) من المشمولين بالعينة بأن يجب ان يتوفر هذا الشرط في الرحلة ؛ وذلك لكون وضع مثل هكذا هذه الكراسات والكتيبات خلال الرحلة سوف يساهم في انجاحها؛ من خلال معرفة السائح الكاملة بالأماكن السياحية في بلد المقصد، اما النسبة المتبقية والبالغة (13 %) من المشمولين بالعينة فأشاروا ان لا حاجة لوجود مثل هذه الادوات التعريفية ؛ وذلك بسبب وجود المرشد السياحي الذي سوف يقوم بإعطاء صورة وافية عن المناطق السياحية عن بلد المقصد .

10- اتفقت اراء عينة اصحاب الشركات السياحية على اهتمام الشركة المنظمة للرحلة السياحية بالحملات الإعلامية المتنوعة التي تصف الرحلات السياحية المتنوعة التي تقدمها الشركة وعن كيفية الحجز لكل رحلة ومواعيدها بنسبة (100 %)؛ وذلك لأن الحملات الإعلامية المتنوعة والموضوعة على اسس صحيحة سوف تساعد على انسيابية شراء السواح للرحلة السياحية والاهتمام بالالتزام بمواعيدها الموضوعة مما سيساعد على انجاحها في نهاية المطاف .

الاستنتاجات

1- يُعرّف المرشد السياحي بأنّه الشخص الذي يقوم بتقديم صورة توضيحيّة عن الآثار التاريخية، والمعالم السياحية الموجودة للسائحين، والرّد على استفساراتهم التي يوجّهونها إليه في جميع الأماكن التي يزورونها مثل : المتاحف، والمناطق الأثرية ، مقابل أجر معيّن .

2- يجب يمتاز المرشد السياحي بعدة صفات مثل، حب الوطن والقناعة التامة بعظمة ماضيه وإمكاناته الحالية ومستقبله المشرق، المظهر العام والشكل المقبول وأناقة المظهر، حضور البديهة والقدرة على السرعة في التصرف ... الخ .

3- يكلف المرشد السياحي بعدد من الواجبات مثل: مرافقة السياح وإرشادهم وتسهيل الأمور لهم، وتذليل العقبات التي قد تعترضهم في الرحلة، يقوم المرشد بإعداد البرنامج ، واختيار

الطرق، ومسار الرحلات، ويتحدث إلى المجاميع عن تاريخ البلد المزار وثقافته، وحالته الاقتصادية والاجتماعية، كما يكون على علم بالتأثيرات، والتطعيم، وأسعار صرف العملة. فضلاً عن انه يُساعد المجاميع في حالات الطوارئ.

4- تعرف الرحلة السياحية المنظمة بانها منتج أو خدمة سياحية منظمة تتألف بصورة رئيسة من النقل من منطقة الإقامة الدائمة للسائح، إلى منطقة قصد واحدة أو أكثر، عن طريق إحدى وسائل النقل المختلفة، كما تتضمن خدمات سياحية أخرى، كخدمات المرافقة، والدليل السياحي، وغيرهما؛ وهذه الخدمات عادةً ما تُشتري من قبل شركة ويُطلق عليها مُنتج الرحلة؛ حيث تجمعها في سلّة واحدة، بسعر إجمالي واحد، وتُباع بعدها للسائح.

5- اجمعت آراء اصحاب شركات السفر المشمولين بالعينة على ان يكون المرشد السياحي انيقاً في مظهره بنسبة (100%)؛ وذلك لما لهذا المظهر من اهمية في انجاح الرحلة السياحية.

6- بلغت نسبة المشمولين بالعينة الذين اجابوا بكلا حول امكانية المرشد السياحي ان يكون على علاقات شخصية متينة مع العاملين في المناطق السياحية (المقصودة) كرجال الجمارك والجوازات (57 %)؛ وذلك لكون هذه المهام تتعلق بعلاقات الشركة نفسها او من ينوب عنها في مناطق القصد السياحية فليس بالضرورة ان يمتلك المرشد السياحي مثل هكذا علاقات.

7- واتفقت آراء اصحاب الشركات السياحية حول ان تقوم الشركة المنظمة بتهيئة اماكن اقامة وايواء جيدة ومتنوعة لتلائم كافة الرغبات والمستويات المادية بنسبة بلغت (100 %)؛ وذلك لأن توفير اماكن جيدة لإيواء السواح بحسب مستوياتهم المادية ورغبتهم سوف يتيح لمختلف شرائح المجتمع ان تشترك بهذه الرحلات وبالشكل الذي يعزز من سمعة هذه الشركات.

8- لقد اشار عدد كبير من اصحاب شركات السفر والتي بلغت نسبتهم (74%) بضرورة ان يكون على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بتقديم خدمات مجانية للسياح لزيادة الثقة بالشركة وتقوية سمعتها، اما النسبة المتبقية والبالغة (26 %) من اصحاب شركات السفر فقد بينوا على عدم ضرورة وجود مثل هكذا الشرط؛ وذلك لأن اجور الرحلة المأخوذة من الساحين قدم تم وضعها على ضوء احتياجات الرحلة مع الاخذ بعين ارباح الشركة لذا فان تقديم بعض الخدمات المجانية سوف يثقل كاهل الشركة السياحية.

9- والجدير بالذكر ان اغلب الشركات السياحية في محافظة النجف في العينة الدراسية تختار للعمل في مهنة (وخاصة في موسم الذروة السياحية) غير مؤهلين تماما للعمل في هذه المهنة. وذلك لانخفاض الأجور ولقلة العاملين المتميزين في هذه المهنة.

10 - ان نجاح الرحلة السياحية المنظمة في نظر السائح والشركة السياحية المنظمة يعتمد كثيراً على امكانية المرشد السياحي في أداء المهام والمسؤوليات الموكلة اليه وعلى أكمل وجهه .
المقترحات:

1- التقريب بين الشركات السياحية في محافظة النجف الأشرف والأقسام العلمية السياحية، في الجامعات والكليات والمعاهد، والكوادر العلمية المختصة في العلوم السياحية، والسعي لتحقيق اللقاءات الجادة بينهم، من خلال ندوات ومؤتمرات ، لمناقشة سبل الارتقاء بالكوادر العاملة في هذه الشركات، وخاصة الأقسام الخاصة بالإرشاد السياحي والسفر المنظم
2- ضرورة قيام وزارة السياحة العراقية كونها معنية بمتابعة أداء الشركات السياحية، أن تلزم اصحاب الشركات السياحية في المحافظة ان من يعمل ضمن كوادرها يكون من اصحاب الاختصاص السياحي وشهادة أكاديمية تؤهله للعمل في النشاط السياحي وخاصة مهنة الإرشاد السياحي.

3- يجب الدخول في معاهدات سياحية دولية وإقامة منتديات وندوات وتنسيق الجهود مع الدول المتطورة في النشاط السياحي، للاستفادة منها في أعداد البرامج السياحية وتنظيمها والأطلاع على آخر ما توصلت اليه في أعداد البرامج السياحية وتنظيمها، وتقديم الخدمات السياحية المقدمة.

4- إقامة دورات وندوات خاصة بالمرشدين السياحين دورية ومستمرة، لزيادة الكفاءة والأطلاع على آخر ما توصلت اليه آخر العلوم في مهنة الإرشاد السياحي ، وذلك لأهمية المرشد في الرحلة السياحية المنظمة، ودوره في الترويج للمقاصد والجواذب السياحية في بلده.

5- الاهتمام بالمرشد السياحي وكفاءته ومهنيته وخبرته، وتكامل الصفات والشهادة الأكاديمية التي تؤهله للعمل في مهنة الإرشاد السياحي لأنه يعد أهم عنصر من عناصر الرحلة السياحية وأحد أهم اسباب نجاح الرحلة السياحية المنظمة، وايضا يعد المرشد واجهة مهمة لبلده بالنسبة للسائح الأجنبي داخل البلد.

6- وضع مقترحات، تشتمل على رؤية مستقبلية لشركات السياحة المحلية تعد من قبل مختصين في القطاع السياحي، تشكل التزامات عملية بين الشركات السياحية داخل البلد والشركات السياحية في دول أخرى، للعمل على ترويج للمقاصد السياحية والجواذب السياحية داخل البلد. والاهتمام بنشر الوعي السياحي العام، من خلال وسائل الإعلام المتنوعة، للتوعية بالسلوك السياحي السليم، وخلق مجتمع سياحي حاضن، وليس طارداً للسياحة.

7- وضع سياسات جديدة لتطوير السياحة وإدارتها من خلال التعاون مع شركات السياحة والسفر المحلية والعالمية. في تبني فلسفة عمل قائمة على زيادة الحوافز الاقتصادية، والارتقاء بالتعليم السياحي، وتأهيل الكوادر العاملة في القطاع السياحي وتنظيم البرامج السياحي والمرشدين .

8- التأكيد على ضرورة امتلاك شركات السياحة والسفر لأكثر من موقع إلكتروني خاص على شبكة "الويب" على أن تكون سهلة الاستخدام، ومتاحة على مدار الساعة، وبلغات متعددة، ولها قنوات مباشرة في الاتصال مع الزبائن، لاطلاعهم على آخر المستجدات في مجال التخطيط للرحلات السياحية المنظمة والتحضير لها، وإعدادها ومن ثم تقديم الخدمات، وإجراء الحوارات، وإبداء الآراء مع الزبائن، وبشكل مباشر، للمساهمة في تصميم المنتجات والخدمات المقدمة وانتاجها وتسعيها. ومن ثم العمل على تطوير البرامج والرحلات السياحية على اثر اراء وردوا أفعال المستهلك السياحي. وبما يضمن رضا السائح عن المنتج السياحي والمرشد السياحي .

المصادر:

- 1- اسراء علي طاهر الياسري، تأثير السياحة الدينية في التطور العمراني في مدينتي النجف الأشرف وكربلاء للمدة 2004-2019، اطروحة دكتوراه (غ.م)، كلية الآداب، جامعة الكوفة، 2021 .
- 2- خالد مقابلة: فن الدلالة السياحية، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الاردن، 1999م.
- 3- زيد عبودي: معجم المصطلحات السياحية والفندقية، ط1، دار كنوز المعرفة، عمان، 2005م.
- 4- عصام حسن السعيد: الدلالة والإرشاد السياحي، ط1، الراية للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن ، 2009م.
- 5- ماهر عبد الخالق السيبي: مبادئ السياحة، ط1، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ج. م. ع ، 2000م.
- 6- مثنى طه الحوري : الإرشاد السياحي، ط1 الوراق للنشر والتوزيع، الأردن ، 2013م.
- 7- محمد فريد عبد الله : التخطيط السياحي وآفاق التنمية السياحية المستدامة ، ط1 ، دار المواسم ، بيروت ، 2006م .
- 8- مثنى طه الحوري، اسماعيل الدباغ: مبادئ السفر والسياحة، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2001 م.

9- مصطفى يوسف كافي: اقتصاديات السياحة، ط1، دار الرضا للنشر والتوزيع، دمشق، 2008م.

10- محمد خميس الزوكة: صناعة السياحة، ط2، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1998م.

11- نعيم الظاهر، سراب الياس: مبادئ السياحة، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005 م.

المراجع الأجنبية:

1- Brown. Frances, hali. Derek, tourism in peripheral areas, Cambrian printers, UK, 2000.

2- Smith. Valine, Readington. Willian, tourism alternatives Potentials and problems in the development of tourism, academy for the study of tourism, USA, 1992.

الرسائل والأطاريح :

- 1- جليل غانم عبد الرضا الفتلاوي: دور الرحلة السياحية المنظمة في تطوير السياحة الدينية (العمرة أنموذجاً) رسالة ماجستير (غير منشورة) الجامعة الإسلامية في لبنان، بيروت 2014م.
- 2- زينب صادق عبد الرضا: إدارة المكونات الاستراتيجية للسياحة وتأثيرها في سياحة المجاميع، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، 2007م.
- 3- هديل منذر الحسن: إدارة السفر السياحي المنظم (دراسة ميدانية لنشاط عينة من شركات السفر والسياحة العاملة في بغداد) رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، 1998م.

ملحق 1

بسم الله الرحمن الرحيم

استمارة استبانة

اخي صاحب شركة السفر والسياحة المحترم ... السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
ان هذه الاستمارة التي بين يديك اعدت لغرض البحث العلمي فأرجو من حضرتك
التعاون في الاجابة عنها بمصداقية وذلك خدمة للبحث العلمي الذي يصب في صالح خدمة
الجانب السياحي في مدينتك ، دون ذكر اسمك الكريم .

الباحث

حسين منعم خلف

اولاً: اسئلة حول المرشد السياحي

- 1- هل يجب على المرشد السياحي ان يكون انيق في مظهره ، نعم كلا
- 2- هل يجب على المرشد السياحي ان يكون سريع البديهة وله القدرة على التصرف في المواقف الصعبة ، نعم كلا
- 3- هل يجب على المرشد السياحي ان يكون لبق في الكلام ودبلوماسي في تصرفاته ، نعم كلا
- 4- هل يشترط على المرشد السياحي ان يكون خريج كلية متخصصة بالسياحة او دورة متخصصة بالجوانب السياحية ، نعم كلا
- 5- هل يجب على المرشد السياحي ان يكون على علاقات شخصية متينة مع العاملين في المناطق السياحية (المقصودة) كرجال الجمارك والجوازات وغيرهم في نقاط الحدود وغيرها ، نعم كلا
- 6- هل يشترط على المرشد السياحي ان يكون له قدرة جسدية ونفسية على تحمل المشاق والمطاوله والمواصله في العمل ، نعم كلا
- 7- هل يشترط على المرشد السياحي ان يكون له معرفة بلغة أجنبية واحدة على الأقل ، نعم كلا
- 8- هل يجب على المرشد السياحي ان يكون على معرفة تامة بالقوانين والأنظمة . (خاصة ذات العلاقة بعمله في الترويج والسياحة والسفر السياحي المنظم) ، نعم كلا
- 9- هل يشترط على المرشد السياحي ان يكون له ببعض من حقول المعرفة ذات العلاقة بالسياحة مثل (التاريخ ، والأثار ، والجغرافية وغيرها) ، نعم كلا
- 10- هل يشترط على المرشد السياحي ان يكون له معرفة بالأمر المالية والصيرفة ، وبالذات المصارف وتبادل العملة والنقد ، نعم كلا
- 11- هل يشترط على المرشد السياحي ان يكون له معرفة المعرفة بالطرق الرئيسة ووسائل النقل في البلد أو منطقة القصد السياحي وتوضيحها للسائح ، نعم كلا

ثانياً: اسئلة حول الرحلة السياحية المنظمة

- 1- هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تكتفي بعدد محدد من السياح لتلبية اكبر قدر من رغباتهم واحتياجاتهم ، نعم كلا
- 2- هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بتقوية سمعتها من خلال تلبية رغبات وحاجات السياح المختلفة ، نعم كلا

- 3- هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بتهيئة اماكن اقامة وايواء جيدة ومتنوعة لتلائم كافة الرغبات والمستويات المادية ، نعم كلا
- 4- هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بوضع خطط وبرامج بديلة لتذليل المشاكل الطارئة التي تواجه السياح أثناء تنفيذ البرنامج السياحي وخلال الرحلة ، نعم كلا
- 5- هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بالاطلاع على برامج الرحلات السياحية وأسعارها وطبيعة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المنافسة للاستفادة منها في رفع المزايا التنافسية للشركة ، نعم كلا
- 6- هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بتوفير مرشدين سياحيين ذو كفاءة وخبرة لمرافقة السواح بجميع ما يتعلق بالرحلة السياحية المنظمة وخدماتها ، نعم كلا
- 7- هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تقوم بتقديم خدمات مجانية للسياح لزيادة الثقة بالشركة وتقوية سمعتها ، نعم كلا
- 8- هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تهتم بأسعار الخدمات الإضافية كالتجوال في بلد القصد أو اضافة رحلة في للبرنامج السياحي غير متفق عليها مسبقاً ، نعم كلا
- 9- هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تهتم بتوزيع الكراسيات والكتيبات والملصقات قبل واثناء الرحلة والتي تتضمن برامج الرحلة والتعريف بالأماكن التي يزورها السائح ، نعم كلا
- 10 - هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تهتم بالحملات الإعلامية المتنوعة التي تصف الرحلات السياحية المتنوعة التي تقدمها الشركة وعن كيفية الحجز لكل رحلة ومواعيدها ، نعم كلا
- 11- هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية ان تهتم بالتواصل المستمر مع السياح السابقين والمحتملين عبر المواقع الالكترونية المتنوعة للمساهمة في اعداد وتقديم افضل الخدمات السياحية ، ومعالجة النقص او الخلل ان وجد ، نعم كلا
- 12 - هل على الشركة المنظمة للرحلة السياحية الاهتمام بالتحديد الدقيق والالتزام بمواعيد الرحلة السياحية ومواعيد فقرات البرنامج السياحي قبل بدء الرحلة السياحية ، وابلاغ السياح بالمواعيد بفترة معينة قبل بدء الرحلة السياحية ، نعم كلا

The role of the tour guide in enriching the content of the organized tourist trip (a group of travel and tourism companies in the city of Najaf, a case study) lecture. Hussein Munaam Khalaf

Hussein Moneim Khalaf

Najaf Technical Institute

Al-Furat Al-Awsat Technical University

Hussein.m.altaee1973@gmail.co

keywords: Najaf Technical Institute, Al-Furat Al-Awsat Technical University 31001 Al- Najaf,Iraq Department of Tourism.

Summary:

The tourism industry is one of the most prominent service industries in which the ethics of the profession represent the basic base from which to operate and tourism activities, with its comprehensive and integrated concepts. Tourism included all activities and services that are provided to tourists and visitors from the moment of their arrival to the moment of their departure within an integrated package of reception, transportation and accommodation services Excursions, tourist guides and various accompanying tourism programs.

There is no doubt that tourist guidance is an important activity that contributes to introducing the civilization of the country visited by the tourist groups, as well as valuing its heritage and religious resources and other tourist sites and destinations, especially in the organized tourist trip.

The role of the tour guide has a prominent importance in the success of the organized tourist trips and giving them a cultural and recreational character based on information and facts that enrich the memory of the tourist and his general culture.

In addition to his duties and tasks, the tour guide must manage the trip in all its aspects, and know all its components and details. It ensures the achievement of the goals and objectives of all parties to the process and the tourism experience, such as: the tourist, the travel agent, the tour operator, the regions and countries of destination, and the providers of tourism services .