

اخلاقيات مهنة الارشاد السياحي:

المقصود بمصطلح اخلاقيات المهنة هي التزام الموظف بواجباته الوظيفية كما حددها القانون، فيعتبر الموظف متقيدا بأسس العمل وقواعده بصورة مباشرة.

ويقصد بأخلاقيات مهنة الارشاد السياحي: بأنها مجموعة القواعد والاسس التي يجب على المرشد السياحي التمسك بها والعمل بمقتضاها ليكون ناجحا في تعامله مع المجموعات السياحية وناجحا في مهنته ما دام انه قادر على اكتساب ثقة المتعاملين معه من المكاتب السياحية وشركات الطيران والفنادق.

من المعروف ان كل شعب وكل جماعة وفي كل مجتمع من المجتمعات يعتز بقيمه واخلاقه وعاداته وتقاليده وايمانه وثقافته مهما كانت متناقضة لقيم ومفاهيم وعادات الآخرين، ومهما كان رفض الآخرين لها او قبولها او استحسانها، فالسائح هنا في ظل العولمة وحقوق الانسان وفي ظل حقه في التعبير وحقه في الاحتفاظ ببلغته التي يتعامل بها اثناء رحلته السياحية وبثقافته وقناعاته من حقه ان يقبل من يخالف ثقافته ويحترمها.

وان تقبل المرشد السياحي لثقافة الآخر لا يعني بالضرورة الاقتناع بها وانما هو الاقرار بوجود اختلاف معها اقرار بوجود هذه الثقافة وقبولها من قبل الآخر، ويشترط في ذلك ان لا تكون تلك الثقافة مبنية على حساب حقوق الآخرين او وجودهم.

كذلك يتوجب على المرشد السياحي النظر الى الآخر "السائح" المختلف عنه في الثقافة والعادات والتقاليد دون ان يكون هناك تعال او تميز بسبب الجنس او الدين او الخلفية الاجتماعية او الاتجاه السياسي، لذا اصبح استيعاب الثقافات المختلفة في صناعة السفر والسياحة امر شائعا لا بد منه، واصبح التقاء الافراد من

مختلف انحاء العالم بما يحملونه معهم من حضارات وثقافات متباينة امرا طبيعيا،
لأجل ذلك اصبح من الضروري فهم الثقافات والمعتقدات المختلفة للبشر.

لذا فالمرشد السياحي من هذا المنطلق هو بحاجة الى استيعاب وفهم تلك
الثقافات بحكم طبيعة عمله التي تعتمد على الاحتكاك المباشر بالسائحين على
اختلاف جنسياتهم وثقافتهم وعاداتهم ومعتقداتهم، ومن هنا تكمن اهمية تلك
الحضارات وصعوبتها بالنسبة للمرشد السياحي.

كما ويجب على المرشد السياحي ان يعي اهمية وقيمة حضارة بلده، فمتى ما
عرف اهميتها اعطى افضل واجمل صورة عنها، وكان محافظا عليه وعلى معالمه
الإثارية والتراثية.

وان من الارشاد الناجح لابد وان يرتبط بمعرفة المرشد السياحي للمعلومات
الاثرية اماكن الجذب السياحية التي يتميز بها بلده عن غيره وان يكون على سعة من
الاطلاع فيما يخص مجال مهنته السياحية سواء كانت معلومات ثقافية او تاريخية
او حضارية او خصائص اجتماعية، لذا يجب ان تكون لأي رحلة سياحية جدول
محدد ومنهج مثبت سابقا يتضمن برامج الرحلة، فالمرشد السياحي من خصائصه
الاخلاقية ان يكون على معرفة بما تحتويه المنطقة التي يتولى الارشاد فيها من
عوامل الجذب الفريدة والمميزة الاصلية، كما ان معرفته مفيدة فيما لو طلب احد افراد
المجموعة السياحية التعرف على مورد سياحي معين او جذب سياحي جديد، وهذه
المعرفة جيدة في ان يقترح على المجموعة ويحثها على تجديد الزيارة مستقبلا.

لذا فإن المرشد السياحي كلما كان على معرفة بمعلومات عن الاماكن
السياحية والتاريخية والتراثية والحضارية التابعة لبلده زادت فائدته ومعلوماته عن
منطقة القصد، وأفاد ايضا السياح عن ذلك فائدة كبيرة.

ويجب على المرشد ان يكون على انفتاح على العالم، وذلك من خلال تلقيه للوفود الكبيرة من السياح على اختلاف لهجاتهم وجنسياتهم فيكون لديه انفتاح من ناحية معرفته بثقافتهم وحضاراتهم وعاداتهم وتقاليدهم، وهذا الانفتاح يعطيه القدرة على التصرف معهم من خلال التواصل والاتصال وبناء العلاقات العامة التي قد تخدمه اثناء العملية الارشادية.

وهناك جملة الامور التي يجب ان يتحلى بها المرشد السياحي وتعتبر قواعد اساسية يجب على المرشد السياحي التقيد بها في التعامل مع المجموعات السياحية، ومن اهم هذه القواعد:

١- عندما يضطر المرشد السياحي للحديث عن نفسه فمن الذوق ان لا يستغرق ذلك وقتا طويلا، حتى لا يفسر هذا التصرف بحب النفس او الافتخار بها.

٢- عليه ان لا يتناول مع بعض افراد المجموعة السياحية نظرات فيها غمز بالآخرين وان يتحدث بلغة يفهمها المجموعة السياحية.

٣- البعد عن الكذب اثناء سرد واقعة معينة.

٤- ان يبتعد المرشد السياحي عن المدح الكاذب، وان يقدم النصح بمحبة، اما عندما يقوم المرشد بالانتقاد فينبغي ان يكون ذلك بحرص شديد.

٥- ومن اللباقة ان يعتني بنبرات صوته فتكون معتدلة لا قسوة فيها ولا حدة.

٦- عند مناقشة المرشد السياحي للمجموعة السياحية فمن الذوق ان يلتزم في نقاشه بالهدوء والاستناد في ذلك الى العلم والثقافة والمنطق السليم، وان يبتعد عن الصراخ والتجريح.

٧- ينبغي للمرشد السياحي عند مخاطبه مع افراد المجموعة السياحية ان يتجنب بعض العبارات التي قد يعتبرها البعض منهم بعيدة عن الذوق مثل كلمة "هي" او "هو" لشخص ثالث موجود بين افراد المجموعة، وانما عليه ان يلتزم في كلامه باللباقة فيقول السيد فلان او السيدة فلانة.

٨- اجادة فن الاصغاء ولا يعني ذلك ان يبقى المرشد السياحي منصتا بل له ان يشارك في الحديث ويبدو مهتما بالآخرين.

٩- اختيار الوقت المناسب لتوجيه السؤال والاجابة ينبغي ان تكون مطابقة للسؤال دون نقصان او زيادة واذا تعذرت الاجابة فيجب الاعتذار بكلمة لطيفة، وهذا من حسن خلق الفرد ان يعتذر عما بدر منه من سلوك خاطئ او الكلام بدون قصد او اخطاء بحق الآخرين.

١٠- ان على المرشد ان لا ينتقد عادات وتقاليد بلد ما امام احد مواطنيه، فالصراحة لها حدود ولا ينبغي اعتبارها مباحة دائما.

١١- ان لا يركز المرشد على لباس وهيئة السياح حتى لا يربكهم امامه.

١٢- الابتسامة وحركات العيون وايماءات الرأس تعابير تدل على مشاركة فعالة ورغبة في الاستزادة من الحديث او الموافقة عليه.

١٣- ان المرشد السياحي في اثناء مزاولته لمهنته في الارشاد السياحي معرض لنقد من قبل المجموعة السياحية فكان من الذوق ان يتعامل مع هذا النقد بسلوك واخلاق حسنة، فنجد مثلا ان المرشد السياحي قد يتعرض لبعض المواقف الى النقد او ان يقوم هو بانتقاد الآخرين من اجل تصرف لم يستحسنه من احد افراد المجموعة السياحية، من هنا عليه ان يتعامل مع ذلك بذوق حضاري.

١٤- على المرشد السياحي ان يلتزم بمواعيده مع السياح لان الالتزام بالمواعيد يعتبر من الرقي الحضاري.

١٥- من المعلوم ان المرشدين السياحيين يمنحون اجور مقابل عملهم في ارشاد السياح وتوجيههم، لذا فأى محاولة لاستغلال هذه المهنة كأن يأخذوا مبالغ من السياح نتيجة لأمر معين هو امر مغل بشرف المهنة.

١٦- يجب ان يتحلّى المرشد السياحي بالصبر فمن المعلوم ان طبيعة العمل بمجال الارشاد السياحي تلزم التعامل مع فئات عدة من السياح تتفاوت طبائهم من ناحية التربية والثقافة والمستويات العلمية وحتى في تغير اللغة، لذا كان على المرشد السياحي الالتزام بالصبر في تعاملاته مع تلك الفئات.