Journal of Humanities and Social Sciences
Volume (4), Issue (1): 30 Jan 2020
P: 30 - 54
ISSN: 2522-3380
مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية
المجلد (4)، العدد (1): 30 يناير 2020 م
ص: 30 - 54

Ethics of Tourism Guidance Profession in Saudi Arabia

Abeer Mohammed Aati
Faculty of Sharia || University of Imam Muhammad bin Saud || KSA

Abstract: The problem of research is the professional sector's need for tour guides that meet all criteria, especially the standard of ethics and good handling of tourists, and the need to show the tourism guidance in accordance with Islamic Sharia. In light of the problem, this study aimed to enhance and improve the tour guide's belonging to his mission and profession, and to contribute to the development of the society in which he lives, and to promote the tourism sector. Also, to motivate guide's in the tourism sector to adhere to the ethics of this profession because of its impact on tourists and the tourism process. To achieve the objectives of the study, the researcher followed integrated approach. The study showed a set of results, the most important of which are: 1. Ethics is the foundation for the progress, prosperity and advancement of nations. 2. The ethics of the tourism guidance profession shall be based on general rules determined by the rules, regulations and laws for practicing them. 3. The general meaning of the ethics of the tourist guiding profession is based on a set of behavioral standards that tour guides use as a reference to guide their behavior during their performance. 4. The main purpose of the profession of tourism guidance in the Kingdom is to pay attention to the seed of tourism, development and work to strengthen the role of the tour guide in it as one of the pillars and important tributaries in spreading information about his country with pride. 5. The greatest civilizational functions that the tour guide should be aware of is the determination of tourism industry success through: assimilation and respect for different cultures, awareness and care of tourism heritage, integrated knowledge of tourist and historical places, and cooperation in the profession of tourist guidance created a specialization of the tour guide during his work, in order to achieve the desired goals of unity and unnecessary community among individuals during work in the tourism sector. 6 .The ethics of the tourist guidance profession has an impact on tour guides since it seeks to spread values and cultures between individuals and society, exchanging traditions and principles and acculturate it among them. The researcher recommended the following: establishing university education centers to prepare and form of tourist guide's character ethically. Awareness-raising towards the establishment of professional organizations that monitor the behavior of tourist guides in this profession and help them to continuously develop themselves professionally, culturally and informationally. The need to learn of languages, especially English; because of its profound impact in this profession

Keywords: ethics, profession, tourism guidance, Saudi Arabia.

أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي في المملكة العربية السعودية

عبير محمد عاتي
كلية الشريعة || جامعة الإمام محمد بن سعود || المملكة العربية السعودية

الملخص: تتمثل مشكلة البحث في حاجة القطاع المهني لمرشدين سياحيين تتوفر فيهم جميع المعايير وخاصة معيار الأخلاق وحسن التعامل مع السياح، والحاجة إلى بيان هدي الشريعة في هذا الجانب؛ وذلك لقصور النظر والعلم فيها. وفي ضوء المشكلة هدف البحث الحالي إلى تعزيز انتماء العامل لرسالته ومهنته، والارتقاء بها، والإسهام في تطوير المجتمع الذي يعيش فيه وتقدمه، والارتقاء بالسياحة، وحفز

العاملين في القطاع السياحي على أن التمسك بأخلاقيات هذه المهنة لما لها من أثر على السياح والعملية السياحية. اتبع البحث المنهج التكاملي. وقد خرج البحث بالعديد من النتائج أهمها: أن الأخلاق هي الأساس للنهضة الأمم وتقدمها ورقيها، وأن أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي تقوم على قواعد عامه تحددها لوائح وأنظمة وقوانين لمزاولتها، كما أن المعنى العام لأخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي يقوم على "مجموعة من المعايير السلوكية التي يستخدمها المرشدين السياحيين كمرجع يرشدهم بسلوكهم أثناء أدائهم الوظيفي"، إضافة إلى أن الغرض الأساسي من مهنة الإرشاد السياحي في المملكة هو الاهتمام ببذرة السياحة وتنميتها، والعمل على تعزيز دور المرشد السياحي فيها باعتباره أحد الركائز والروافد المهمة في نشر المعلومات عن وطنه والاعتزاز والفخر بذلك، إضافة إلى أعظم الوظائف الحضارية التي ينبغي أن يتنبه لها المرشد السياحي هو تحديد فعالية صناعة السياحة ونجاحها وذلك من خلال: استيعابه لثقافات المختلفة واحترامها، وعيه وعنايته بالتراث السياحي، معرفة المتكاملة بالأماكن السياحية والتاريخية وأن التعاون في مهنة الإرشاد السياحي خلق يختص به المرشد السياحي أثناء عمله، وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة من الوحدة ولزوم الجماعة بين الأفراد خلال العمل في القطاع السياحي، كما أن أثر أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي على الفرد الممارس لها والعامل فيها والمتلقي لتوجيه والإرشاد، فهي تسعى إلى نشر القيم والثقافات بين الأفراد والمجتمع، وتلاقح العادات والمبادئ وتناقلها بينهم بحيث تأخذ كل فئة ما يتميز به شعبها من الأخلاق والمبادئ الحسنة، والعمل على زيادة المعرفة لدى الأفراد والجماعات، والالتزام بالضوابط والقوانين التي تفرضها الدولة على القاصدين لها. وأوصت الباحثة بما يلي: قيام مراكز تعليمية جامعية لإعداد وتكوين شخصية المرشد السياحي أخلاقيا، وبث الوعي باتجاه قيام تنظيمات مهنية تراقب سلوك العاملين في هذه المهنة وتساعدهم على التقدم والرقي والتطوير المستمر مهنيا وثقافيا ومعلوماتياً، وضرورة تعلم عدد من اللغات وخاصة الإنجليزية منها؛ لما لها من الأثر البالغ في هذه المهنة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات-مهنة-الإرشاد السياحي-المملكة العربية السعودية.

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

مقدمة

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستغفره ونتوب إليه ونعوذ بالله من شرور أنفسنا ومن سيئات أعمالنا من يهده الله فلا مضل له ومن يضلل فلا هادي له وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد أن محمداً عبده ورسوله أرشد ووجه وبين ونصح صلى الله عليه وعلى آله وصحبه وسلم تسليما كثيرا إلى يوم الدين، أما بعد:

إن قيام المرشد السياحي بممارسة الأفعال الأخلاقية في إطار المعايير الخيرية سينعكس بالإيجاب على نفسية السائح، حيث تتشكل لديه صورة حسنة عن المجتمع والأفراد. إضافة إلى أن سلوكيات المرشد الأخلاقية تلقي بالأثر الجيد على الإرشاد السياحي بل على العملية السياحية بأكملها، حيث تعتبر إحدى الأنشطة الرئيسية الداعمة لنجاح السياحة في الدول المتقدمة سياحياً، ونجاحها مرتبط بشكل أساسي بجودة المرشد السياحي الأخلاقية خاصة إذا ما قام بتطبيق ما يحمله في داخله من مضامين أخلاقية نظرية بشكل عملي أثناء معاملته السياح. وعليه فإن ذلك يستدعي النظر في سلوكيات المرشدين السياحين في ضوء بعض المعايير التي تحكم عمله في ضوء العديد من الجوانب الاقتصادية والفنية.

أهمية البحث وأسباب اختياره:

تظهر أهمية البحث، في كون مهنة الإرشاد السياحي رسالة شأنها عظيم؛ لأنها تنقل حضارة الأمة وسموها ورفعتها وفق مضمون أخلاقي يقوم على أسس وضوابط ومعايير ينظر فيها للخروج بالأهداف المرجوة لما تحظى به من اهتمام الجميع ولما لها من تأثير عظيم في حاضر الأمة ومستقبلها وذلك من خلال نشر الثقافات بين المجتمعات.

ويتجلى سمو هذه المهنة ورفعتها في مضمونها الأخلاقي[1] الذي يحدد مسارها، لذا فإن من البديهي أن تستمد الأمم والمجتمعات أخلاقيات المهنة من قيمها ومقوماتها، ونحن نستمد أخلاقيات هذه المهنة من تراثنا العربي السعودي. ويتضمن هذا البحث ما يشعر به كل عامل في القطاع السياحي بصورة عامة والمرشد السياحي بصورة خاصة، حيث يتعين عليه مراعاته في أدائه لرسالته وقيامه بعمله.

وتشير الباحثة إلى أن العامل في القطاع السياحي في المملكة العربية السعودية ينتمي إلى بلد تعد منطلقا للحضارات ومهبطا للوحي. لذا عليه أن يمثل المجتمع السعودي بعيدا عن الغلو أو التطرف أو الجفاء أو الانحلال. فالمرشد السياحي هو عصب العملية السياحية وعنصرها الفعال لما يقوم به من دور فعال في نقل المعرفة والخبرة والتجربة لذا فيلزمه أن يتخلق بأخلاقيات هذه المهنة التي تفرضها عليه شريعته الغراء والجهة الحكومية التابع لها[2]. حيث أصبح المرشد السياحي معلم من معالم نقل الثقافات والحضارات بسبب توجيهه وإرشاده، واكتسابه لمصادر الثقافية والمعرفية التي يكون لها التأثير في سلوكه وقيمة ومبادئه.

أسباب اختيار البحث:

- حاجة القطاع المهني لمرشدين سياحيين تتوفر فيهم جميع المعايير وخاصة معيار الأخلاق وحسن التعامل مع السياح.
- الحاجة إلى بيان هدي الشريعة في هذا الجانب؛ وذلك لقصور النظر والعلم فيها.

أهداف البحث:

1. تعزيز انتماء العامل لرسالته ومهنته، والارتقاء بها.
2. الإسهام في تطوير المجتمع الذي يعيش فيه وتقدمه، والارتقاء بالسياحة.
3. حفز العاملين في القطاع السياحي على أن التمسك بأخلاقيات هذه المهنة لما لها من أثر على السياح والعملية السياحية.
4. تحقيق الأهداف التي تسعى الهيئة العامة لسياحة لتطبيقها ونشرها، من خلال مهنة الإرشاد السياحي وما يلزم المرشد السياحي من تحقيق لهذه الأهداف وفقا لالتزامه بأخلاقيات المهنة في مجاله.

منهج البحث:

اتبع البحث المنهج التكاملي، وقد سلكت في توثيق المنقول والإحالات في حواشي الصفحات المسلك التالي:

أ- إذا تصرفت في النص المنقول تصرفاً يسيرا أوردته بين قوسي تنصيص وأشرت إليه في الحاشية إلى أن النقل بتصرف يسير. وإذا تصرفت فيه تصرفا كبيرا أشرت إليه في الحاشية بكلمه (انظر- بتصرف كبير) وبدون علامة التنصيص، أما إذا لم أتصرف فيه مطلقا أوردته حرفيا بين قوسي تنصيص واكتفيت بالإشارة إلى المرجع دون كلمه (انظر).

ب- إذا كررت النقل من مرجع أشرت له في الحاشية بعبارة (المرجع السابق).

---

(1) المضمون الأخلاقي هو "كل ما أشتمل عليه الشيء واحتواه من خصائص ومميزات، أو كل ما استنبط من هذا الشيء. فالمضمون الأخلاقي يعني المحتوى الأخلاقي) (نورة العريني، (المضامين التربوية لبعض القصص النسائي في القرآن، الكريم - رسالة تحليلية) رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الأقسام الأدبية بالرياض، 1424هـ، 2003م ص8.

(2) موقع الهيئة العامة للسياحة www.stguide.com.

ج- عنيت بذكر البيانات الكاملة لكل مصدر أو مرجع في الحاشية عند وروده في البحث من حيث "عنوان الكتاب، اسم مؤلفه أو محققه إن كان محققاً ورقم الصفحة".

د- كان ترتيبي للفهرس الآيات على حسب ترتيب السور في المصحف الشريف، أما ترتيبي للأحاديث فكان على حسب موقعها في صفحات البحث.

مصطلحات البحث

أولاً- أخلاقيات المهنة:

- **فالأخلاق في اللغة** "من الخلق والسجية والمروءة والطبع"[3].

أيضاً تعرف بأنها: "علم موضوعه أحكام قيمية تتعلق بالأعمال التي توصف بالحسن أو القبح"[4].

- أما عن **تعريفها في الاصطلاح** فقد ورد لها العديد من التعريفات منها:

1. اعتبارها "هيئة راسخة تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر وروية، فإن كانت الهيئة تصدر عنها الأفعال الجميلة والمحمودة عقلاً وشرعاً سميت تلك الهيئة خلقاً وحسناً وأن كان الصادر عنها الأفعال القبيحة سميت تلك الهيئة خلقاً سيئاً"[5].
2. "هو علم بالفضائل وكيفية اقتنائها ليتحلى بها الإنسان وعلم بالرذائل وكيفية اجتنابها ليتخلى عنها، والإلمام التام بجميع القواعد التي بإتباعها يكون عمل الإنسان خيراً، ويتجنب الشر فتكون حياته سعيدة بقدر الإمكان"[6].
3. وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها: "القوة الراسخة في إدارة المرشد السياحي تنزع إلى اختيار ما هو خير وصلاح إن كان الخلق خيراً، ما هو شر إن كان الخلق ذميماً في تعاملاته مع السياح داخل المملكة العربية السعودية".

- **المهنة لغةً:** "بالكسر والفتح والتحريك: الحذق بالخدمة والعمل"[7].

أو "عمل الرجل في صنعته وهو العمل الذي يحتاج إلى الخبرة ومهارة وحذق في الممارسة"[8]

- **المهنة اصطلاحاً:** فقد ورد لها العديد من التعريفات المختلفة من ذلك تعريفها بأنها: "مجموعة من الأعمال المترابطة والمتميزة يمتهنها الفرد في المهن العليا غالباً"[9].
- وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها: "سلسلة أعمال يقوم بها المرشد السياحي بحيث يكون مردودها إيجابي على السياح داخل المملكة العربية السعودية"

وتعرف **أخلاقيات المهنة** بأنها: "التزام الموظف بواجباته الوظيفية كما حددها القانون، فيعتبر الموظف متقيدا بأسس العمل وقواعده بصورة مباشرة"[10]. كما وتعرف أيضاً بأنها: "مجموعة من القواعد والمبادئ التي يلتزم

(3) القاموس المحيط، الفيروزي آبادي ج2، ص1170.

(4) مجمع اللغة العربيةج2، ص261.

(5) أحياء علوم الدين، أبو حامد الغزالي ج3، ص53.

(6) محاضرات في الأخلاق الإسلامية والإنسانية لعلي معيد فرغلي، ص7.

(7) القاموس المحيط للفيروز أبادي ج2-ص926

(8) المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية ج2

(9) أخلاقيات المهنة، ل محمود الحيارى ورشيد عبد الحميد ص9

(10) أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة لزكي راتب غوشة ص 19.

بها أفراد هذه المهن، ويخضعون لها في تصرفاتهم ويحتكمون إليها في تقييم سلوكهم في إطار فلسفي، أو إطار عقلي، أو يرتكز على كليهما"[11].

وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها: "مجموعة من القواعد السلوكية الأخلاقية المستمدة من فلسفة المجتمع السعودية واللوائح والأنظمة والقوانين المسيرة للعمل في مجال الإرشاد السياحي، والتي يتوجب على المرشد السياحي أن يلتزم بها تجاه نفسه وتجاه السياخ داخل المملكة".

ثانياً- الإرشاد السياحي:

الإرشاد لغة:

ينطوي على معان تفيد معنى النصح والإرشاد سواء في معانيه اللغوية أو استخداماته المتعددة. ففي اللغة العربية كلمة "رَشَدَ"، "رُشداً" تعني اهتدى فهو راشد ورشد فهو رشيد وأرشده بمعنى هداه، وأسترشد بمعنى اهتدى وطلب الرشد[12].

ومن هنا فأن الأصل اللغوي للمصطلح يفيد معنى الإرشاد والهداية وإسداء النصح والمشورة لمن يريدها.

الإرشاد اصطلاحاً:

هو علاقة ديناميكية تفاعلية مهنية واعية بين المرشد والمسترشد تهدف إلى مساعدة المسترشد لكي يعرف نفسه ويفهم ذاته من خلال نظرة كلية لجوانب شخصيته ليتمكن من تحديد أهدافه بدقّة واتخاذ قراراته بنفسه ويحل مشكلاته بشكل موضوعي، بما يساعده على النمو الشخصي والمهني والتربوي والاجتماعي وتحقيق التوافق والصحة النفسية[13].

وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه: "التفاعل الذي يتم بين المرشد السياح والسياح داخل المملكة العربية السعودية بهدف توصيل معلومة معينة وإثارة اهتمام أثناء جولاتهم أو في موضوع معين".

السياحة لغةً:

ذكر في معجم مقاييس اللغة[14] بأن السين والياء والحاء أصل صحيح، وقياسه قياس ما قبله، وهو "سيب" فإنهما يدلان على استمرار الشيء وذهابه.

يقال: سَاح في الأرض يَسِيْحُ سِيَاحَةً وسُيُوحَاً وسَيحَاً وسيَحَاناَ، أي: ذهب.

وفي لسان العرب[15]: سيح الماء الظاهر الجاري على وجه الأرض، وجمعه سُيوحٌ، وقد سَاحَ يَسُيْحُ سَيْحاً وسَيَحاناً إذا جرى على وجه الأرض.

السياحة اصطلاحاً:

هي "السفر لممارسة نشاط ترويحي مدة لا تزيد عن سنة"[16].

---

(11) دراسات في القوانين المهنة وآدابها، أميمة فارس بدران، هيفاء راسم حوسه ص69

(12) انظر: محيط المحيط ص336، المعجم الوسيط ص359"مجمع اللغة العربية.

(13) انظر: تطبيقات نظم معلومات سياحية للمجمد الزعبي ص18.

(14) انظر: معجم مقاييس اللغة، لأبن فارس (120/3) بتصرف

(15) انظر: لسان العرب، لأبن منظور (2167/4)، مادة سيح، بتصرف.

وتعرفها الباحثة إجرائيا بأنها: " بأنها ذلك النشاط الإنساني الذي يتعلق بالحركة والتنقل والذي يقوم به فرد أو مجموعة من الأفراد بغرض الانتقال من مكان إلى آخر بحبة مرشد سياحي من ذات البلد لأسباب اجتماعية أو ترفيهية أو لقضاء الإجازات أو لحضور المؤتمرات والمهرجانات أو العلاج والاستشفاء داخل المملكة العربية السعودية".

وتشير الباحثة إلى أن لهذا التعريف عدة محترزات هي:

- "السفر": ترى الباحثة أنه لا حاجة لتقييد السفر بالمشروعية أو غيرها.
- "لممارسة نشاط ترويحي": هنا يتضمن بيان أغراض السياحة، والترويح يشمل التنزه والترفيه والتواصل الاجتماعي بين الأفراد والتجارة والتسوق والعبادة والعلاج فالترويح عن النفس سمه مشتركة بينهما وبهذا يخرج الهجرة والسفر لإنجاز الأعمال الوظيفية.
- "في مدة لا تزيد عن سنة": لأن تجاوزها يحوله الى مقيم وبهذا القيد تخرج الهجرة إذا كان باعثها الترويح.

ثالثاً- الإرشاد السياحي:

هي عملية قيادة وتنظيم وإدارة الرحلات السياحية، وتنفيذ البرامج السياحية للسائح أو للمجموعة السياحية ومرافقتهم منذ وصولهم حتى مغادراتهم، وتنظيم وترتيب وتسهيل تنقلهم ومساعدتهم على ممارسة الأنماط والأنشطة السياحية المحددة في برامجهم وتوفير المعلومات التوضيحية اللازمة للسائحين[17].

ومن الإرشاد السياحي اشتق **اسم المرشد السياحي** الذي يتولى القيام بتنفيذ عمل الإرشاد السياحي[18].

وقد عرف بأنه: "أحد أركان العملية السياحية والذي يتولى إدارة وتنظيم الرحلات السياحية من خلال مرافقة المجموعات السياحية ويقوم بعمليات التوضيح والشرح عن مناطق الجذب السياحي لأفراد المجموعة السياحية التي يرافقها وعليه تقع مسؤولية المحافظة على المجموعة السياحية التي يرافقها، فهو السفير والمعلم والرسول الناقل لحضارة وثقافة الأمة"[19].

رابعاً: أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي

تعرف بأنها: مجموعة من المعايير السلوكية التي يستخدمها المرشدون السياحيون كمرجع يرشدهم إلى السلوك القويم أثناء أدائهم لوظائفهم، وتستخدمها الإدارة وأفراد المجموعات السياحية للحكم على التزام المرشدين السياحيين [20].

وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها: "مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المرشد السياحي التمسك بها والعمل بمقتضاها، ليكون ناجحاً في تعامله مع المجموعات السياحية، وناجحاً في مهنته مادام أنه قادراً على اكتساب ثقة المتعاملين معه من المكاتب السياحية وشركات الطيران والفنادق".

هيكلية البحث

تتكون هيكلية الدراسة الحالية مما يلي:

---

2 معجم المصطلحات السياحية التابع للهيئة العامة للسياحة والآثار ص44

(17) أنظر "المرجع السابق ص45

(18) أنظر "المرجع السابق ص46

(19) انظر: "فن الدلالة السياحية" لدكتور خالد مقابلة ص48.

(20) انظر: السياحة والسفر للمرحلة الثانوية في الأردن د. إبراهيم بظاظو ص33.

- **الفصل الأول**: يتكون من مقدمة البحث، وأهمية البحث وأسباب اختياره، وأسباب اختيار البحث، وأهداف البحث، ومنهج البحث، ومصطلحات البحث.
- **الفصل الثاني**: تناول هذا الفصل العناوين التالية (أهمية السياحة في المملكة العربية السعودية، أسس أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، خصائص أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، أخلاقيات خاصة بمهنة الإرشاد السياحي، أثر أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي).
- **الفصل الثالث**: تناول هذه البحث ملخص النتائج وتوصيات الدراسة.
- **المراجع**: تضمنت كافة المراجع التي تم تناولها في الدراسة، وتم التوثيق باستخدام الإصدار السادس من APA.

الفصل الثاني- الإطار النظري:

أولاً: أهمية السياحة في المملكة العربية السعودية:

إن مما يعزز الإقرار بأن السياحة صناعة أساسية مهمة في بلادنا هو قدرتها على الإسهام بشكل فعال في تحقيق الأهداف الرئيسة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والوطنية. لذا فالسياحة في المملكة تسهم في[21]:

1. تفتح مجالات عمل جديدة للشباب السعودية، خاصة مع كينونتها الخدماتية في كافة المجالات السياحية والتي تكون على ارتباط مباشر بالتعامل مع السياح، وهذا ما يتطلب توفر عدد كبير من العمالة الموزعة في كافة الميادين.
2. تشكل السياحة مصدراً هاماً في مصادر الاقتصاد الوطني، والتحول من النظام الاقتصادي الذي يعتمد على النقط بشكل كلي، لكونها تعد من الصناعات الحديثة الغير نمطية، حيث تستقطب السياحة الإيرادات التي تتوافر أثناء قدوم السياح الوافدين، إضافة إلى الحفاظ على الموارد التي تمتلكها البلد أملا في الحد من هجرة السياح المحليين إلى الدول الأخرى.
3. تساهم السياحة في تطوير البنى التحتية على مستوى المملكة، وتحديداً في المناطق الريفية التي عادة ما يغيب عنها النشاط الصناعي وتندر فيها مصادر الدخل، وهنا يأتي الدور الكبير الذي يرتبط بالمجال السياحي في إتاحة العديد من مصادر الدخل المتنوعة، والتي تلقي بأثرها على مستويات الدخل المرتبطة بأفراد المجتمعات النائية، وهذا ما يشكل حالة من الرضا عن مستوى الحياة فيها بالشكل الذي يحد من حالات النزوح من تلك المناطق إلى المدن.
4. يساهم الارتباط بين السياحة والجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية من الدعائم المؤثر في الاقتصاد الوطني السعودي بما يضمن تحقق الغايات التي يسعى إليها.
5. تشكل السياحة بيئة عمل جيدة لأصحاب رؤوس الأموال الصغيرة، نظراً لأن المجال السياحي ونشاطاته يعتمد بالدرجة الأولى على الشركات الصغيرة والمتوسطة.
6. تحافظ السياحة على توفر النقد الوطني بشكل مستمر في المملكة دون تسربها إلى الخارج بحكم أثرها في الحد من الهجرة والسفر.
7. تساهم السياحة في الحفاظ على تراث المملكة وطبيعتها، حيث تعتبر هذه الموروثات أهم المقومات السياحية التي ينبغي الحفاظ عليها وحمايتها وتوريثها بشكل سليم للأجيال القادمة.

(21) مركز الدراسات والبحوث بالشرقية. (2011). الاستثمار السياحي في المنطقة الشرقية. السعودية: غرفة الشرقية.

8. تسهم السياحة الداخلية في رفع مستوى الوعي بالبلد وممتلكاتها لدى المواطنين، بما يضمن تحقق الانتماء للوطن.

وتؤكد الباحثة على أهمية السياحة في المملكة العربية السعودية، إذ أنها تشكل أحد أهم الموارد الاقتصادية الرئيسة خاصة إذا ما ارتبط الأمر بالسياحة الدينية، والتي تتمثل في استقطاب السياح من شتى بقاع الأرض لزيارة المدينة المقدسة والمدينة المنورة، إضافة لذلك فإنها السياحة تساهم في إيصال الصورة الحسنة المبنية على القيم والأخلاق التي ينتهجها المجتمع السعودي كركائز أساسية في معاملاتهم. كما ترى أن أهمية السياحية تتمثل في: تحقيق أكبر عائد نقدي من وراء حركة السياحة، وتصريف وتسويق المنتجات المختلفة، وتشغيل الأيدي العاملة والحد من مشكلة البحث عن عمل (البطالة).

ثانياً: أسس أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي.

الأساس الأول: الجانب الديني الذي يقوم عليه المرشد السياحي:

- التزام المرشد السياحي بالعقيدة الإسلامية وجعلها أساساً له في عمله:

إن جميع الأخلاق مرتبطة ارتباطا وثيقا بالعقيدة الإسلامية، فأساس الأخلاق هو العقيدة الإسلامية بل هو الدين كله فالنبي صلى الله عليه وسلم لما سؤل عن الدين فقال صلى الله عليه وسلم "الدين حسن الخلق"[22]، وقال صلى الله عليه وسلم "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"[23] فلابد من اتخاذ العقيدة الإسلامية أساسا ومنطلقا لكل عمل، فإذا كان عمل المرشد السياحي لا يتصف بالأخلاق فهو عمل لا قيمة له حتى لو فعل ما فعل من الخير.

والمرشد السياحي يمكنه اكتساب الأخلاق فالعقل والفطرة في العقيدة الإسلامية تدعوان الإنسان إلى فعل ما هو كريم من الأخلاق التي أرشد إليها كتاب ربنا فالمرشد عندما يتعامل مع السياح بصدق وأمانة وعدل في نشر المعلومات عن المنفعة السياحية ويبذل ما بوسعه للعمل على إرشادهم بالطريقة السليمة. هذا العمل يعد من أحد الركائز التي لابد وأن يستند إليها المرشد السياحي في عمله. "فالعملية السياحية كلها تدور حول ما يعطيه من معلومات للسائح وما يقدمه من إرشادات مع ما تفانيه بذلك فهو القدوة لجميع السياح"[24]. والإيمان بالعقيدة الإسلامية وترسيخها في نفوس العاملين في القطاع السياحي سيعطي بذلك الأثر الجميل على المرشد السياحي وعلى من حوله من أفراد المجموعة السياحية، لذا فالشريعة الإسلامية تأمر الإنسان بالتقوى وطاعة الله وحسن المعاملة والاستقامة في التعامل بين أفراد المجتمع ومعاملة الجميع معاملة حسنة لأنهم يقفون أمام القانون المستمد من الشريعة الإلهية، وعليهم الانصياع لأوامر الله ويأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر يقول الله تبارك وتعال ﴿كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ﴾[25] فالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر من خصائصه هذه الآمة المباركة، وهذا ينعكس بطبيعة الحال على أخلاقيات المرشد السياحي في مجال عمله وإخلاصه فيه واستقامته مع أفراد المجموعة السياحية.

---

(22) أخرجه مسلم في صحيحه 332/6.

(23) أخرجه أحمد في مسندة (2/ 504) رقم الحديث 8974 من رواه أبو هريرة والحديث صحيح.

(24) انظر: "الإرشاد السياحي بين النظرية والتطبيق" جزئية علم الأخلاق وأهميته في العملية الإرشادية السياحية، د. أسامه الفاعوري ص68-69-70.

(25) سورة ال عمران آية"110"

الأساس الثاني: أساس دنيوي يستند عليه المرشد السياحي عند مزاولة لمهنة الإرشاد السياحي:

- البيئة الاجتماعية والعادات والتقاليد:

إن بيئة المجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو اجتماعية أو عقائدية متناغمة لابد وأن ينقل أفراده هذه القيم إلى المجموعات السياحية القادمة لزيارته، وتعتبر البيئة الاجتماعية من أسس الأخلاقيات التي تؤثر في مهنة الإرشاد السياحي، خاصة وأن وديننا الإسلامي دين متكامل يحرص على سلامة المسلم ويحفظ له صحته وماله وعرضه، كما حرص الإسلام على البيئة وأمر بالحفاظ عليها من الأوبئة والتلوث. قال صلى الله عليه وسلم "اتقوا الملاعن الثلاث: البراز في الموارد، وقارعة الطريق، والظل"[(26)]. وهذا الأمر ليس فقط خاص بعمل المرشد بل السائح عليه الالتزام بذلك، كذلك البيئة الاجتماعية تؤثر في مستوى التعامل بين المرشدين والمجموعات السياحية.

- التشريعات السياحية: ويقصد بها "اللوائح والأنظمة التي تقوم عليها مهنة الإرشاد السياحي":

إن سلوك الإنسان الأخلاقي يتأثر بعده مؤثرات ايجابية وسلبية داخلية وخارجية تصل هذه المؤثرات إلى أن تطغى على خلقه الأساسي حتى يصبح السلوك الجديد له خُلقاً وطبعاً. وقد ذكر صلى الله عليه وسلم "إنما العلم بالتعلم والحلم بالتحلم"[(27)]، وقال أيضاً" من يتبصر يبصره الله"[(28)]. من خلال هذين الحديثين يمكن الاستنباط من أن الإنسان يستطيع أن يتحلى بخلق مراعاة الأنظمة التي تفرضها عليه الجهة المسؤولة عن ذلك، فمن هنا تجد الباحثة أن نظام الخدمة المدنية تهدف إلى أن يكون المرشد السياحي حسن السيرة والأخلاق، كما يهدف أيضاً إلى وضع ضوابط لمراعاة الأنظمة في مهنة الإرشاد السياحي والتي أشارت أنظمة الهيئة العامة للسياحة إلى بعض منها [(29)]:

☆ أن يكون المتقدم على الإرشاد السياحي سعودي الجنسية وألا يقل عمره عن 21عاماً.

☆ أن يكون حسن السيرة والسلوك ولم يسبق عليه الحكم بجرم يتنافى مع واجبات المهنة أو جرما مخل بالشرف والأمانة.

☆ أن يجتاز الاختبارات التي تقدمها الهيئة العامة للسياحة بنجاح.

☆ أن يقدم شهادة تثبت بأنه لائقاً طبياً من الأمراض والعاهات التي تمنعه من أداء عمله كمرشد سياحي.

المؤهلات المطلوبة في طالب الترخيص لمزاولة مهنة الإرشاد السياحي:

أ- المرشد العام (مؤهل لا يقل عن الثانوية العامة – تدريب في مجال العمل – إجادة اللغة الإنجليزية).

ب- المرشد المحلي (مؤهل لا يقل عن الكفاءة المتوسطة – تدريب في مجال العمل – إيجاد اللفة الإنجليزية).

ج- مرشد موقع (إتقان القراءة والكتابة باللغة العربية – الإلمام بمجال عمله والموقع الذي سيعمل به).

☆ مدة الترخيص للمرشد السياحي سنة واحدة، وعلى المرشد السياحي أن يتقيد بطلب تجديد الترخيص من الهيئة قبل شهرين من نهايته.

☆ أن يقدم تعهد للالتزام بآداب المهنة وبجميع التعليمات التي تطلبها منه الهيئة.

---

(26) أخرجه ابو داود في مسنده (144/2) وهو حديث حسن.

(27) أخرجه أبو داود في مسنده (161/1) وهو حديث مرفوع، أورده ابن أبي عاصم والطبراني من حديث معاوية بلفظ: يا أيها الناس تعلموا، إنما العلم بالتعلم، والفقه بالتفقه، ومن يرد الله به خيرًا يفقهه في الدين، إسناده حسن، إلا أن فيه مبهمًا، اعتضد بمجيئه من وجهٍ آخر انظر: الجامع الصغير للسيوطي رقم الحديث 2577 وفتح الباري لأبن حجر العسقلاني (1/ 194).

(28) رواة البخاري في صحيحة (6788/2).

(29) أنظر: مبادئ الخدمة المدنية وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية د. عبد الله بن راشد السنيدي ص166.

وتشير الباحثة إلى أن اللوائح والأنظمة تعد إلزامية بالنسبة للمرشد السياحي، فالخلق القويم والسير الإرشادية لتعاون والالتزام بالأنظمة واللوائح التي تتطلبها منه الدولة المتمثلة في القطاع السياحي هي من أهم الأخلاقيات الخاصة التي لابد أن يلتزم بها المرشد السياحي في مهنة الإرشاد، ويجب عليه التمسك بها. لذا فإن نظام الهيئة العامة للسياحة يتحدد بنوعين من الأنظمة والتي يلزم على المرشد السياحي إتباعها أثناء مزاولة لهذه المهنة وهي:

أ- الترفع عما يخل بشرف مهنة الإرشاد السياحي:

لقد نصت المادة "1" من نظام الهيئة العامة للسياحة على أنه يجب على المرشد السياحي أن يترفع عن كل ما يخل بشرف مهنته وكرامتها سواء كان في أثناء مزاولته لعملة أو خارج ذلك [30]. فالمرشد السياحي يجب أن يسلك في تصرفاته سلوكاً قويماً يتماشى مع تقدير واحترام الناس له، وأن يبتعد عن كل فعل مشين يتنافى مع الدين والأخلاق والتقاليد مما يفقده احترام السيّاح وتقديرهم له. وقد وضع شرعنا الكريم حدود وأنظمة للأعمال المهنية، ومن ضمن هذه المهن مهنة الإرشاد السياحي، فهو عندما يعمل في القطاع السياحي لابد أن يستحضر الأنظمة والقوانين الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها أثناء عملة والأنظمة التي يجب أن يبتعد عنها، كذلك ليست هذه الأنظمة الأخلاقية الخاصة بالمرشد السياحي فقط، بل هي أيضاً عامة له وللسائح وكذلك العملية السياحية والتي تتولى كبير أهمية في ذلك؛ وذلك لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية أحيانا قد تنتج ضعف في النظام السياحي والإرشادي أو أن يكون هناك عدم وضوح في الأعمال، فكما أن المرشد السياحي لديه حقوق يجب أن يأخذها فكذلك عليه واجبات يلزمه العمل بها، فمن واجبه أن يكون قدوة حسنه أمام السياح لأنه هو المرشد المخصص لهم في العملية السياحية، وعليه فإن المؤسسة أو الجانب المسؤول عن الأعمال السياحية لابد وأن يضع ضوابط وجزاءات تجعل الموظفين في القطاع السياحي الالتزام بأخلاقيات عملهم[31].

وقد نجد من المرشدين السياحيين من يؤمن بأخلاقيات العمل ومنهم من لا يكترث بها، لكن من مصلحة الهيئة العامة لسياحة أن تجعل الكل يلتزمون بها بناءً على الميثاق الذي يوضح أخلاقيات مهنة العمل في الإرشاد السياحي من منظور الهيئة العامة للسياحة بحيث تكون ملزمة لكل العاملين بها وبحيث تكون هناك عقوبة رادعة لمن يخالفها.

وتشير الباحثة إلى أنه يتوجب على إدارة المؤسسة السياحية بيان وتحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عرف العملية السياحية لكي يلتزم بها المرشدين وأيضاً السياح. فلابد من التعامل بحزم مع كل إخلال بهذه الأخلاقيات لأنها قد سبقت أن وضعت اللوائح والأنظمة التي بينت أنه يجب الالتزام بها، فلا تجعل كل موظف في القطاع السياحي بأن يتصرف حسب ما اعتاد عليه. فمثلا "لا تتيح لهم فرصة تبادل الألفاظ البذيئة أو يحيكون المؤامرات لبعضهم، لا يمكن أن يتم التعامل مع من لا يحترم أخلاقيات هذه المهنة؛ لأن التهاون في ذلك يجعل الجميع يسلكون نفس المسلك مما يجعل المرشدين السياحيين لا يتعاونون ولا يمكن أن يستفيد منهم السياح مما لديهم من معلومات وخبرات، فالالتزام بأخلاقيات المهنة ضرورة لتطوير حركة السياحة[32].

(31) المادة (11) من نظام الهيئة العامة لسياحة ص23.

(32) انظر: أخلاقيات العمل ضرورة إدارية د. عبد العزيز التركستاني ص123-124

ب- مراعاة آداب اللياقة:

تضمنت المادة (11) من نظام الهيئة العامة للسياحة ما يشير إلى أنه يجب على المرشد السياحي أن يراعي آداب اللياقة في تصرفاته مع من حوله من السياح ومع المجموعة السياحية بأكملها.

والمقصود بآداب اللياقة هو "الالتزام بمقتضيات الذوق العام وحسن المعاملة وذلك لأن طبيعة عمل المرشد السياحي تحتم عليه الاحتكاك بمستويات مختلفة من الناس والدخول في علاقات أيضاً مختلفة ونجاح هذه العلاقة يعتمدها اعتمادا كبيرا في اسلوبه في المعاملة"[33]. إن اللوائح والأنظمة والقوانين التي تضعها كل دولة ممثلة في وزارة السياحة والآثار تشكل أساسا من أسس الأخلاق في العمل بمهنة الإرشاد السياحي؛ وذلك من خلال الضوابط الأخلاقية والقوانين التي تحدد عمل المرشد السياحي وسلوكه وحثه على التمسك بالأخلاق الفاضلة، والعمل على الارتقاء بالعمل السياحي، وتقديم خدمة جليلة للمجموعات السياحية الوافدة[34].

وتشير الباحثة إلى أن اتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص، لذا فإن الواجب على الهيئة العامة لسياحة ألا تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل في الإرشاد السياحي بناءً على قناعتهم الشخصية بل يجب أن تُلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل والضوابط التي تضعها المؤسسة السياحية فإن ذلك يؤثر على أداء المؤسسة، وبالتالي فلابد من الحرص على تطبيقاتها والعمل عليها.

ثالثاً: خصائص أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي

إن العمل في مجال الإرشاد السياحي وأداء الواجبات الوظيفية بها بكل دقة وإخلاص يعتبر في منهاج الإدارة الإسلامية أمانة في عنق المرشد السياحي. لذا كانت الأخلاق وحسن السيرة والسلوك من أهم الأمور التي أكد عليها نظام الهيئة العامة لسياحة في المملكة كشرط لممارسة مهنة الإرشاد السياحي، ومن هنا كان على العامل في مجال الإرشاد السياحي أن يتأهل ليؤدي دوره الإنساني والحضاري في مهنته الإرشادية؛ لأن الذي يتولى مهنة الإرشاد السياحي لابد أن يكون صالحاً من الناحية الأخلاقية أو الأدبية للقيام بأعباء المهنة. لذا فإن من أعظم الوظائف الحضارية التي ينبغي أن يتنبه لها المرشد السياحي حين يعي رسالته كخليفة استخلفه الله تعالى ليحمل قيم العلم والسلام والرحمة والاستقرار وأن ينشرها بين عامة السياح هو تحديد فعالية صناعة السياحة ونجاحها[35]، وفيما يلي نستعرض خصائص أخلاقيات هذه المهنة في ضوء الشريعة الإسلامية:

الخاصية الأولى: استيعاب الثقافات المختلفة واحترامها.

إن الشعوب والمجتمعات تعتز بقيمة وأخلاقه وعاداته وتقاليده وإيمانه وثقافته مهما كانت متناقضة لقيم ومفاهيم وعادات الآخرين، ومهما كان رفض الآخرين لها أو قبولها أو استحسانها، فالسائح هنا في ظل العولمة وحقوق الإنسان، وفي ظل حقه في التعبير وحقه في الاحتفاظ بلغته التي يتعامل بها أثناء رحلته السياحية وبثقافته وقناعته من حقه أن يقبل ما يخالف ثقافته ويحترمها. فالمرشد السياحي عندما يحترم الثقافات الوافدة إليه من قبل الأفراد السياحية، فهذا يعني أنه يحترم حق المجتمع، ويحترم ماهية تلك الثقافات وشخصيتها [36]. وبالأحرى فإنه عند تقبل

(33) انظر: المبحث الأول "التحلي بالذوق الحضاري" ففيه ما يفيد في ذلك فلم اذكره هنا منعا لتكرار.

(34) انظر كلا من: "من أخلاق الإسلام د. رمضان المحلاوي ص50، أخلاقيات الموظف، د. أحمد الشميمري ص14-15.

(36) لابد أن يعي المرشد السياحي أن لكل من صيغتي الاحترام أسس مختلفة؛ لأنه يتوجب عليه احترام حق السائح الذي وفد بثقافة تختلف عن ثقافة البلد التي يتولى المرشد الإرشاد فيها.

المرشد السياحي لثقافة الأخر[37] لا يعني بالضرورة الاقتناع بها، وإنما هو الإقرار بوجود اختلاف معها إقرار بوجود هذه الثقافة وقبولها من قبل الأخر، ويشترط في ذلك ألا تكون تلك الثقافة مبنية على حساب حقوق الآخرين أو وجودهم.

أيضاً على المرشد السياحي النظر إلى الآخر "السائح" المختلف عنه في الثقافة والعادات والتقاليد دون أن يكون هناك تعالي أو تميز بسبب الجنس أو الدين أو الخلفية الاجتماعية أو الاتجاه السياسي. إن احترام الآخرين يتضمن حكماً احترام استقلاليتهم الذاتية فأحكام الشريعة الإسلامية قائمة على تفهم ودي يتعاطف مع عالم الأخر ويتفهمه من الداخل؛ لذا فقد أصبح استيعاب الثقافات المختلفة في صناعة السفر والسياحة أمرا شائعا لابد منه، وأصبح التقاء الأفراد من مختلف أنحاء العالم بما يحملونه معهم من حضارات وثقافات متباينة أمرا طبيعياً؛ لأجل ذلك أصبح من الضروري فهم الثقافات والمعتقدات المختلفة للبشر.

لذا فالمرشد السياحي من هذا المنطلق هو بحاجه إلى استيعاب وفهم تلك الثقافات بحكم طبيعة عمله التي تعتمد على الاحتكاك المباشر بالسائحين على اختلاف جنسياتهم وثقافاتهم وعاداتهم ومعتقداتهم، ومن هنا تكمن أهمية تلك الحضارات وصعوبتها بالنسبة للمرشد السياحي[38]، ويدلنا على هذا ما حدث في زمن عمر رضي الله عنه عندما فتح البلاد وانتشر الإسلام، حدث تثاقف بين العرب والعجم حيث أن المسلمين استفادوا مما لدى الفرس من حضارات "كعمل الدواوين والخراج"[39].

الخاصية الثانية: عناية المرشد بالتراث السياحي ووعيه به.

إذا أرادت أمة أن تحافظ على تراثها الأثري، فلن تجد أفضل من الوعي الأثري سياجاً يحتضن هذا التراث، وكم يحتاج هذا التراث الأثري ويتطلع إلى هذا الوعي، ويتلهف على إيجابية اليوم وغداً. ويعني الوعي الأثري في أبسط كلمات إدراكاً حقيقياً لمعنى التراث وأهميته وقيمته، وهو من إنجاز الأجداد القدماء. ويفتح هذا الإدراك كل السبل أمام العناية والمحافظة على هذا التراث ومن ثم يتبنى هذا الوعي الأثري على مستوى الجماهير عامة وفي مهنة الإرشاد السياحي خاصة كل موجبات البحث والاهتمام بهذا التراث الأثري المعروف، وكل ما نتوقع الكشف عنه باعتباره المصدر الأساسي والبكر لكتابة التاريخ الصحيح الذي يجسد مبلغ اجتهاد أولئك الذين خلفوا هذا التراث.

ويعتبر الوعي الأثري- عندما ينتشر على مستوي الجماهير العريضة من أبناء الشعب- خير تعبير بالفعل عن مبلغ ما وصل إليه التحضر عند الشعب. وخير أمة أو خير شعب هو الذي يمتلك الوعي الأثري، ويقدر تراث الأجداد، ولا يفرط فيه أبداً. وخير أمة أو خير شعب متحضر هو الذي يحافظ على هذه الثروة الأثرية، ويعكف على دراستها، وإتاحة الفرصة للآخرين للتعرف على قيمتها من وجهة النظر الحضارية.

وتشير الباحثة إلى أن المرشد السياحي إذا استشعر هذه المرتبة من الوعي أثناء مزاولته لمهنة الإرشاد السياحي أدرك تماما أن من لا ماضي له لا خير في حاضر له. بل ويجب أن تبقى جذور الحضارات القديمة قوية ثابتة ونابضة بالحيوية في الأرض الطيبة التي نبتت فيها. ومن غير الوعي الأثري الذي يجسد معني المحافظة على الجذور الحضارية يغيب عن المرشد السياحي فهم الحقيقة التي تقول إن صياغة وبناء الحاضر لا يمكن أن تنبني إلا على أساس هذه

(37) أي الثقافة الصادرة من السياح.

(38) لذا يلزم المرشد السياحي دراسة الجوانب المختلفة للبشر، وقد يكون لها دور كبير في استيعاب وفهم الثقافات الأخرى ويشمل ذلك القيم والمعتقدات والسلوك والشخصية" ويقصد بها "الخصائص الشخصية التي تتأثر بثقافة الأسرة وظروف الحياة" انظر: فن الدلالة السياحية د. خالد مقابلة ص85.

(39) انظر: من معالم الحضارة العربية الإسلامية د. قصي حسين ص159.

القاعدة الحضارية الراسخة العريقة؛ لأن الحقيقة التي تؤكد على أن قوة وأصالة الحاضر الحضاري التي لا تنفصل عن جذور الماضي الحضاري تبث القوة والعزم والتصميم في تطلعات المستقبل الحضاري.

الخاصية الثالثة: إجادة المعرفة بالأماكن السياحية والتاريخية.

إن الله أكرم الإنسان وهيأ له من الأسباب والطاقة ما يجعله على مقدرة تامة في العمل والتحمس فيه وجنية بأحلى الثمار وأجملها. فاكتساب المعرفة والبحث عنها أمر يميز الإنسان عن غيره ومن هنا فإن الإرشاد الفعال والناجح لابد وأن يرتبط بمعرفة المرشد السياحي للمعلومات الأثرية أماكن الجذب السياحية التي يتميز بها بلده عن غيره وأن يكون على سعة من الاطلاع فيما يخص مجال مهنته السياحية سواء كانت معلومات ثقافيه أو تاريخية أو حضارية أو خصائص اجتماعية لذا كان من المعلوم في أي رحلة سياحية لابد أن يكون فيها جدول محدد ومنهج مثبت سابقا يتكلم فيه عن برامج الرحلة. فالمرشد السياحي من خصائصه الأخلاقية أن يكون على معرفة بما تحتويه المنطقة التي يتولى الإرشاد فيها من عوامل الجذب الفريدة والمتميزة الأصيلة، كما أن معرفته مفيدة فيما لو طلب أحد أفراد المجموعة السياحية التعرف على مورد سياحي معين أو جذب سياحي جديد وهذه المعرفة تفيده في أن يقترح على المجموعة وبحثها بتجديد الزيارة مستقبلا [(40)].

وتؤكد الباحثة على أن المرشد السياحي كلما كان على معرفة بمعلومات عن الاماكن السياحية والتاريخية والتراث والحضارة التابعة لبلده كلما زادت فائدته ومعلوماته عن منطقة القصد وأفاد أيضاً السياح عن ذلك فائدة كبيرة.

الخاصية الرابعة: حيوية الضمير لدى المرشد السياحي.

معنى الضمير الذي يتماشى مع روح الإسلام هو أنه: الوازع الداخلي التي تراقب من الداخل أعمال الإنسان الخارجية فتحكم لها أو عليها [(41)].

من هنا فان الضمير الخلقي في مفهومة الإسلامي ليس فطريا بل هو أمر مكتسب يكتسبه الإنسان عن طريق التربية الدينية والممارسة الفعلية المستمرة للقيم الخلقية المرغوبة، ولعل خير وسيلة لتكوين الضمير الخلقي معتدل هي التربية المعتدلة البعيدة عن التشدد. لذا يقول صلى الله عليه وسلم "مروا أبناءكم بالصلاة للسبع واضربوهم عليها لعشر وفرقوا بينهم في المضاجع"[(42)]، وجهه الدلالة من ذلك هو: إن التربية الصالحة تقع على عاتق الآباء والأمهات حتى يصلوا بالأبناء إلى تربية ضمائرهم الخلقية.

الخاصية الخامسة: عالمية مهنة الإرشاد السياحي.

إن خصائص مهنة الإرشاد السياحي توجب أن يكون المرشد على انفتاح بالعالم وذلك من خلال تلقيه للوفود الكبيرة من السياح على اختلاف لهجاتهم وجنسياتهم فيكون لديه انفتاح من ناحية معرفته بثقافاتهم وحضاراتهم وعاداتهم وتقاليدهم، هذا الانفتاح يعطيه القدرة على التصرف معهم من خلال التواصل والاتصال وبناء العلاقات العامة التي قد تخدمه أثناء العملية الإرشادية، كما أن هذه العالمية والانفتاح تتطلب مهارات الاتصال منها إجادة اللغة؛ وذلك لأنه يلتقي بأعداد كبيرة من السياح على اختلاف لهجاتهم ولغاتهم لذا كان من الكفاءة العلمية أن

(40) انظر: الإرشاد السياحي د. مثنى الحوري ص264"بتصرف يسير"

(41) انظر: الأخلاق بين النظرية والتطبيق د. إيمان سعد الدين ص122

(42) أخرجه أبو داود في سننه ص495، من رواية أبي هريرة وهو حديث حسنا صحيح.

يكون متقنا للغة الأجنبية وخاصة الإنجليزية منها. وقد أثر عن النبي صلى الله عليه وسلم وعن أصحابه من بعده أنهم لم يكونوا يقبلون على تعلم لغة غير العربية إلا إذا دعت الحاجة إلى ذلك كما حصل في عهد النبي صلى الله عليه وسلم فعن زيد بن ثابت رضي الله عنه قال: قال لي رسول الله صلى الله عليه وسلم "أتحسن السريانية قلت لا يا رسول الله قال إنها تأتيني كتب فتعلمها: فتعلمتها في سبعة عشر يوماً"[43].

وترى الباحثة أنه من الضرورات أن يتعلم المرشد السياحي اللغة الأجنبية للحاجة إليها؛ لأن مهنة الإرشاد السياحي هي مهنة حضارية تسعى إلى رقي البلد ببيان معالمه آثاره. كما تسعى إلى الدخول في علاقات التواصل والتفاعل مع السياح وأيضاً وجود الخلفية المعلوماتية المرتبطة بالأثر السياحي، لذا فعلى المرشد السياحي أن يكون له إدراك بأساليب أفراد المجموعة السياحية فلا يعتمد على أسلوب واحد بعينه في كل الظروف والمواقف التفاعلية، ولنا في رسول الله أسوة حسنة فقد كان تعامله مع أصحابه رضوان الله تعالى عنهم ليس بأسلوب واحد وإنما كان يتعامل معهم كلا بحسب أسلوبه وطبعه.

رابعاً: أخلاقيات خاصة بمهنة الإرشاد السياحي

بالتدقيق في طبيعة مهنة الإرشاد السياحي نجد ضرورة أن يُلزم العاملين بالعديد من الأخلاقيات الإسلامية المرتبطة ارتباطا وثيقا بها وتعتبر جزء لا يتجزأ منها نظرا لأثرها البالغ على نفسية السياح ومن أجل أن يأخذ فكرة جميلة ومشرقة عن البلد الذي يزورونه، ومن أهم هذه الأخلاقيات ما يلي:

الأخلاقية الأولى: التحلي بالذوق الحضاري في مهنة الإرشاد السياحي:

إن ديننا الإسلامي الحنيف يدعو إلى التحلي بالذوق في التعامل واللباقة في الحديث واستخدام الطريقة الصحيحة في المأكل والمشرب، واحترام الصغير للكبير والابتسامة في وجهه الآخرين وإلقاء السلام عليهم واختيار الكلام المناسب، وكذلك احترام الثقافات والبيئة التي يوجد بها هذا كله يعتبر من السلوك الذي يندرج تحت مسمى الذوق الحضاري قال تعالى {وَإِذَا حُيِّيْتُم بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّواْ بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا}[44].

والذوق العام يفسر بأنه "مجموعة من الطرق والعادات الشخصية التي تنظم السلوك الحضاري في المجتمع وهي سمة تنتشر كأحد وسائل الضبط الاجتماعي وحيث تنظم العلاقات الخارجية للإفراد مع الجماعات"[45]. فالسلوك الحضاري هو ميزان الرقي في الأمم، غير أنه من العسير الإجماع على سلوك اجتماعي حضاري خاص يتخذ ميزاناً لذلك الرقي، ففي وسع كل جماعة أن تقول إن سلوكها الاجتماعي هو النموذج الأعلى والأمثل الكامل عملاً بقوله تعالى {كُلُّ حِزْبٍ بِمَا لَدَيْهِمْ فَرِحُونَ}[46].ولعل هذا يفسر اختلاف قواعد الذوق الحضاري تبعاً لاختلاف الجماعات والأمم واختلاف العصور لقوله تعالى {وَلَوْ شَاء اللَّهُ لَجَعَلَهُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً}"[47]. لذا فإن تحسين سلوك الإرشاد والرقي به نحو السلوك الحسن هو أحد معاني الذوق الحضاري.

---

(43) رواه أحمد في مسنده (182/5) من طريق الأعمش عن ثابت ابن عبيد عن زيد ابن ثابت، ورواه الترمذي في سننه (2715) من طريق عبد الرحمن بن أبي الزناد عن أبية عن خارجة عن زيد بن ثابت قال أمرني رسول الله أن أتعلم كلمات من كتب اليهود قال "أن والله ما امن يهود على كتاب "قال فما مر بي نصف شهر حتى تعلمته له، قال "فلما تعلمته كان إذا كتب إلى اليهود كتبت إليهم وإذا كتبوا إليه قرأت له كتابهم" رواه احمد وأبو داود وهو حديث حسن صحيح.

(44) سورة النساء آية"86"

(45) أنظر: الأتكيت فن السلوك الإنساني وفقاً للأديان السماوية د. رفعت عارض الضبع ص10.

(46) سورة المؤمنون آية"53".

(47) سورة النمل آية"93".

وتنوه الباحثة أنه لا يمكن أن يحصل المرشد السياحي على احترام أفراد المجموعة السياحية ومحبتهم له إلا إذا عرف كيف يتعامل مع هذه المجتمعات الوافدة بفنون الذوق، وذلك بأن يتعامل معهم بسلوك وخلق كريم، فمراعاة أصول الكلام والتحدث بلغة سلسة واحترام آراء الآخرين يعطي المرشد السياحي مزيداً من القوة، لهذا فان للمرشد السياحي قواعد يتبن من خلالها تحليه بالذوق الحضاري في مهنة الإرشاد السياحي، وتعتبر هذه القواعد أساسية يجب على المرشد التقيد بها في التعامل مع المجموعات السياحية، لما لذلك من أثر بارز في نجاح المرشد السياحي في قيادة المجموعة السياحية، ومن أهم هذه القواعد[48]:

- عندما يضطر المرشد السياحي للحديث عن نفسه فمن الذوق ألا يستغرق ذلك وقتا طويلا، حتى لا يفسر هذا التصرف بحب النفس أو الافتخار بها.
- كما أن عليه ألا يتناول مع بعض أفراد المجموعة السياحية نظرات فيها غمز بالآخرين، وأن يتحدث بلغة يفهمها المجموعة السياحية.
- البعد عن الكذب أثناء سرد واقعة معينه والبعد عن الأيمان [49].
- أن يبتعد المرشد السياحي عن المدح الكاذب، وأن يقدم النصح بمحبة، أما عندما يقوم المرشد بالانتقاد ينبغي أن يكون ذلك بحرص شديد، وأن يكون التعبير بشكر والثناء بكثير من الأدب واللباقة.
- ومن اللباقة أن يعتني بنبرات صوته فتكون معتدلة لا قسوة فيها ولا حده.
- عند مناقشة المرشد السياحي للمجموعة السياحية فمن الذوق أن يلتزم في نقاشة الهدوء والاستناد في ذلك إلى العلم والثقافة والمنطق السليم، وأن يبتعد عن الصراخ والتجريح.
- على المرشد أن يغير حديثه فيما إذا لوحظ أنه أصبح أقرب إلى النميمة امتثالا لنهي النبي صلى الله عليه وسلم عن ذلك.
- عند تخاطب المرشد مع أفراد المجموعة السياحية أن يتجنب بعض العبارات التي قد يعتبرها البعض منهم بعيدة عن الذوق مثل كلمة "هي" أو "هو" لشخص ثالث موجود بين أفراد المجموعة وإنما عليه أن يلتزم في كلامه اللباقة فيقول "السيد فلان أو السيدة فلانة"
- اختيار الوقت المناسب لتوجيه السؤال والإجابة ينبغي أن تكون مطابقة للسؤال دون نقصان أو زيادة وإذا تعذرت الإجابة فيجب الاعتذار بكلمة لطيفة وهذا من حسن خلق الفرد أن يعتذر عما بدر منه من سلوك خاطئ أو الكلام بدون قصد أو أخطاء في حق الآخرين حيث ظهر في الإسلام تعاليم حميدة بهذا الصدد؛ وذلك لأن الإسلام جاء لينقل بالبشرية كلهم إلى خطوات فسيحة نحو حياة مشرقة بالفضائل والآداب.
- من الذوق أيضاً أن على المرشد السياحي ألا ينتقد عادات وتقاليد بلد ما أمام أحد مواطنيه فالصراحة لها حدود ولا ينبغي اعتبارها مباحة دائما.
- كما أن من قواعد الذوق الحضاري ألا يركز المرشد السياحي على النظر على ملابس السياح أو أحذيتهم؛ وذلك حتى لا يربك الشخص أمامه.

(48) جواد، طارق (2010). أخلاقيات الخدمة السياحية في ضوء متغيرات العصر. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، ع24، ص69-82.

(49) سيأتي تفاصيل هذا الكلام في مبحث الالتزام بخلق الصدق في الإدلاء بالمعلومات في المبحث الثالث من هذا الفصل.

الأخلاقية الثانية- الشعور بالمسؤولية في مهنة الإرشاد السياحي:

إن أي عمل يؤديه الإنسان يؤجر عليه إذا أخلص النية فيه لله تعالى وهذا لن يأتي إلا إذا استشعر الفرد المسلم المسؤولية الملقاة على عاتقه خصوصا إذا كان هذا العمل يتعلق بالآخرين. إن استشعار المسؤولية هو أولى خطوات النجاح في أي عمل يكلف به الإنسان وكلما استشعر الإنسان المسؤولية كلما زادت إنتاجيته في العمل وهذا الأمر يجعله محبوبا من قبلهم. كما وأن الشعور بالمسؤولية هي خلق المسلم الذي يتقي الله في السر والعلن في جميع أعماله، الأمر الذي ينعكس في تعامله مع الآخرين، والله تعالى يقول {فَوَرَبِّكَ لَنَسْأَلَنَّهُمْ أَجْمَعِينَ}[50].

من خلال ذلك فإن على المرشد السياحي أن يستشعر حجم المسؤولية التي يواجهها أثناء عمله وذلك لأنه الشخص الأكثر احتكاكا وتفاعلا مع السياح، وهو الأكثر مباشره لهم من خلال توجيهه وإرشاده، وعليه أن يستشعر من أن المسؤولية أمر قائم فطري لن يستطيع أحد أن يتحلل منه تماما في أية لحظه من لحظات حياتنا الواعية، لكن هذا لا يمنع أن تكون حيوية الشعور مختلفة من فرد إلى آخر وهناك من يتغاضى عن هذا الشعور أو لا يتحمله [51]. فالمسؤولية هي صفة يستمدها الإنسان من فطرته الإنسانية قبل أن يتلقها من الخارج.

وكما أن المرشد السياحي من أخلاقياته شعوره بالمسؤولية تجاه الأفراد السياحية أيضاً هو مسؤولا عن وطنه وتقع هذه المسؤولية على عاتقه من خلال ما ينقله من صورة إيجابية ومشرقة وحضارة إسلامية نابعة من وحي الإسلام، هو كذلك مسؤول في عكس الصورة الجيدة عن بلده وذلك بنقل قيمة وعاداته وتقاليده وتراثه وتاريخه، وهذا كله يرتبط بسلوكه الشخصي وتعامله المباشر مع أفراد المجموعة السياحية وكذا بأسلوب تعامله معهم من خلال المعلومات والايضاحات التي يوفرها والخدمات والتسهيلات التي يقدمها لهم [52].

الأخلاقية الثالثة: تحلي المرشد السياحي بخلق الصدق عند الإدلاء بالمعلومات

لقد حث الإسلام على الصدق في كل الأحوال ونهى بالمقابل عن الكذب وفي ذلك يقول الله تبارك وتعالى {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ اتَّقُواْ اللّهَ وَكُونُواْ مَعَ الصَّادِقِينَ}[53]،ويقول صلى الله عليه وسلم" عليكم بالصدق وإياكم والكذب"[54]، وقد جعل الرسول صلى الله عليه وسلم طمأنينة القلب من علامات الصدق والريبة من علامات الكذب في قوله صلى الله عليه وسلم" الصدق طمأنينة والكذب ريبة"[55]، فالصدق لا يأتي إلا بخير، ولذلك كان شان الصدق في الإسلام عظيم.

---

(50) سورة الحجر آية 92-93

(51) مما يدل على استشعار المسؤولية ما ورد في الأثر"أن أبا مسلم الخولاني قد دخل على معاوية بن أبي سفيان فسلم عليه بلفظ "أيها الأجير" فلما استنكر الجالسون ذلك قال لهم موجها كلامه إلى معاوية: إنما أنت الأجير استأجره رب هذا الغنم لرعايتها فإن أنت هناك جرباها "أي عالجت الحرباء منها بالقطر" وأن داويت مريضها وحبست أولها عن أخرها أعطاك سيدك وأن أنت لم تهنأ جرباها ولم تداوي مرضاها عاقبك سيدك" انظر: السياسة الشرعية في إصلاح الراعي والرعية لابن تيمية ص24 تحقيق أبي عبد الله المغربي.

(52) انظر: الإرشاد السياحي د. مثنى الحوري ص133-136، انظر: أخلاقيات الإدارة في الوظيفة العامة وتطبيقاتهم في المملكة العربية السعودية د. فهد بن سعود العثيمين ص49.

(53) سورة التوبة آية"119"

(54) أخرجه أبو داود في سننه، كتاب العلم، باب الحث على طلب العلم (317/3) رقم الحديث 3641 من حديث أبي الدرداء رضي الله عنه مرفوعاً، والحديث صحيح.

(55) أخرجه الترمذي في سننه ص5218 من حديث الحسن بن علي رضي الله عنه وهو حديث حسن صحيح.

فالصدق في المجال المهني خلق رفيع يحمل العامل على أن يكون في أثناء تأديته لعمله صادقاً في تعامله مع جميع الأطراف، ومن هذا المنطلق أمر الدين الإسلامي بالصدق ورفع من شأن الصادقين وأعلى من منزلتهم واعتبر هذا الخلق أحد الأسس الحضارية التي يقوم عليها بناء المجتمع المسلم، وحارب الكذب وذم فاعليه وذلك لأنه "عنصر إفساد كبير للمجتمعات الإنسانية، وسبب هدم البنية الحضارية وتقطيع لروابطها وصلاتها، ورذيلة من رذائل السلوك ذات الضرر البالغ"[56].

وتؤكد الباحثة على أن أحد عوامل إنجاح مهنة الإرشاد السياحي توافر المعلومات الصحيحة لدى المرشد السياحي، وهذا كله لا يتم إلا بتطوير قدرات المرشد لنفسه والتزود بكثير من المعلومات السياحية المتوفرة والبحث عنها من مختلف المصادر المعلوماتية حتى يكون إدلائه بصدق ومعرفة، إضافة إلى ضرورة اتسامه بالصدق، وتتثمل أهم مجالات الصدق: الصدق في إعطاء المعلومات في مهنة الإرشاد السياحي فهو خلق لزم التخلق والتحلي به أثناء مزاولة المرشد السياحي عمله، فيلزمه إن يدلي بالمعلومات الصحيحة عن تاريخ وحضارة وتراث المنطقة المسؤول عنها، لأن السياح يثقون بما لدى المرشد من معلومات فهو لديهم بمثابة ينبوع المعرفة التي تفيدهم في تنقلاتهم.

الأخلاقية الرابعة: التحلي بخلق الأمانة في مهنة الإرشاد السياحي.

إن للأمانة أهمية كبيرة في الحياة البشرية، فهي تعمل على صيانة الحقوق وحفظ الأعمال من التفريط والإهمال، وبوجودها تستقيم الفطرة وتسلم من إتباع الهوى، ومن ثم ترتقي الأمة باستقامة أفرادها، وبعكسها "الأمة التي لا أمانة فيها حيث تعبث فيها الشفاعات بالمصالح المقررة وتطيش بأقدار الرجال الأكفاء، لتهملهم وتقدم من دونهم"[57].

لذا عني الدين الإسلامي بشأنها عناية كبيرة "حيث فرض على المسلمين الأخذ بخلق الأمانة، وحرم عليهم أن يسلكوا مسلك الخيانة، فمن كان أمينا كان مطيعا لربه في إسلامه، ومن كان خائناً كان عاصياً لربه في إسلامه ولربما وصل إلى حاله كان مجروح الإسلام والإيمان"[58]. وقد وردت العديد من الأدلة في هذا الشأن من ذلك قوله تعالى {...فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي اتمنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللّهَ رَبَّهُ وَلاَ تَكْتُمُواْ الشَّهَادَةَ وَمَن يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيم}[59]، وقال تعالى {إِنَّ اللّهَ يَأْمُرُكُمْ أَن تُؤدُّواْ الأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُم بَيْنَ النَّاسِ أَن تَحْكُمُواْ بِالْعَدْلِ إِنَّ اللّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِ إِنَّ اللّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا}[60].

فالله تعالى أمر بمراعاة الأمانات وحفظها في الأحوال كلها واعتبرها من صفات المؤمنين فذكرها بقوله تعالى {وَالَّذِينَ هُمْ لأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُون}[61]، فالإسلام يرشد المسلم إلى أن يكون ذا ضمير يقظ وقلب حي يرقب الله بجميع أفعاله، فتكون الأمانة نابعة من إحساسه بأهميتها واستشعاره بعظم قدرها فتصبح جزء من أخلاقه وسلوكياته في الحياة.

وترى الباحثة أن التحلي بخلق الأمانة في مجال الإرشاد السياحي لها أثرها البالغ، إذ إن الإهمال والتقصير بواجباتها التي قررتها الهيئة العامة للسياحة قد يترتب عليها تردي أوضاع المجموعة السياحية، مما قد يتسبب في

(56) عبد الرحمن حنبكة، مرجع سابق، (1/ 535)

(57) خلق المسلم لمحمد الغزالي ص48.

(58) أخلاقيات المهنة لمحمود الحيارى وآخرون ص83

(59) سورة البقرة آية 283

(60) سورة النساء آية 58

(61) سورة المؤمنون آية 8

ذلك كثير من الشكوى وأخذ طابع سيء عن المنطقة التي قصد إليها، بل قد يصل الأمر إلى أن يشوه سمعة البلد. لهذا اعتبرت الأمانة من أخلاقيات المرشد السياحي البالغة في الأهمية واستلزم توفرها بشده لدى العاملين بمهنة الإرشاد السياحي.

الأخلاقية الخامسة: الصبر على مزاولة مهنة الإرشاد السياحي

يمكن أن يعتبر الصبر أحد الفضائل الخلقية والنفحات الإيمانية التي يعتصم بها الإنسان في حال استحكام الأزمات وتعقد الأمور وترادف الشدائد "فالصبر وحده هو الذي يشع للمسلم النور العاصم من التخبط والهداية الواقية من القنوط"[(62)]، فنجد الصبر خير سبيل لتخفيف الصدمات مهما اشتدت وتهون النوازل مهما توالت، كما أنه يوطن المرء ليكون أكثر قدرة على تحمل المكارة دون ضجر وانتظار النتائج مهما بعدت، ومواجهه الأعباء مهما ثقلت بقلب لم تعلق به ريبه وعقل لا تطيش به كربة"[(63)]؛ ذلك لأنه يعين النفس على النظر إلى الأمور بعقل واتزان وحكمة ورويه ليتيقن القلب ويسكنه الإيمان بقوله تعالى {وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ حَتَّى نَعْلَمَ الْمُجَاهِدِينَ مِنكُمْ وَالصَّابِرِينَ وَنَبْلُوَ أَخْبَارَكُم}[(64)].فكان من المعلوم من أن الصبر دليل يعبر به عن "قوة الإرادة وعين كمال العقل والبعد عن الطيش والرعونة وتعبير عن الحكمة في معالجة مشكلات الحياة، يضاف إلى ذلك أن المستوى الرفيع ثمرة من ثمار الفهم عن الله وتدبير حكمته العظيمة في تصريف الأمور وامتحان عباده في هذه الحياة أيضاً هي ثمرة من ثمرات الرضا بالله تعالى"[(65)]، وكما ثبت عن رسول الله "الصبر ضياء"[(66)]. فالإنسان الذي يفكر بعقلة هو الذي يلتمس الحكمة ويرى وجوه الخير فيما يبتليه الله به من الشدائد. لذا عُني الإسلام بالصبر عناية شديدة يقول جل وعلا {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ اسْتَعِينُواْ بِالصَّبْرِ وَالصَّلاَةِ إِن الله مع الصَّابِرِين}[(67)]

وتشير الباحثة أن للالتزام بخلق الصبر أهمية كبيرة في مجال مهنة الإرشاد السياحي باعتباره من أهم السمات الخلقية التي يتوجب على العاملين في ذلك مراعاتها في عملهم من خلال مجاهدة النفس، وكبح جماحها والسيطرة عليها في تعاملهم مع جميع الأطراف، فمن المعلوم أن طبيعة العمل بمجال الإرشاد السياحي تلزم التعامل مع فئات عده من السّياح تتفاوت طبائعهم من ناحية التربية والثقافة والمستويات العلمية وحتى في تغير اللغة، لذا كان على المرشد السياحي الالتزام بالصبر في تعاملاته مع تلك الفئات في مختلف النطاقات.

الأخلاقية السادسة: التعاون مع المجموعات السياحية الأخرى.

يتعين على المرشد السياحي الحرص الكبير على أبداء روح التعاون مع زملائه في المجموعة السياحية في كل ما يخدم المصلحة العامة والخاصة في القطاع السياحي، وأن لا يتعارض ذلك مع الشرع ومقصودة، ففي مجال مهنة الإرشاد السياحي يعمل المرشد السياحي بشكل مستمر من أجل غاية سامية باعتباره قائم على انكار الذات وتقديم العون والمساعدة للوفود السياحية وبذل الجهود المتواصلة وذلك لإعطائهم المعلومات الكافية التي ترشدهم إلى ما

(62) الأخلاق في الشريعة الإسلامية، احمد عليان ص238

(63) المرجع السابق ص238

(64) سورة محمد آية31

(65) الأخلاق الإسلامية وأسسها لعبد الرحمن حسن حنبكة (302/2)

(66) أخرجه مسلم من كتاب الطهارة باب فضل الوضوء حديث رقم 233(212/1).

(67) سورة البقرة آية 153

يريدون، بل إن مهنة الإرشاد السياحي من أكثر المهن القائمة على التعاون والتضامن وهذا يتوقف على أمور عديدة منها:

أ- اقتناع المرشدين السياحيين بالأهداف العامة للمنظمة السياحية التي ينبغي لها ولجميع منسوبيها، وألا يكون هناك تعارض بين أهدافهم وبين أهداف العمل، فضلا عن شرعيتها.

ب- قيام المرشدين السياحيين بالدور المطلوب منهم مثل جمع المعلومات اللازمة من خلال الاطلاع على البيانات، فالمرشد السياحي وزملائه كلما زادت قناعاتهم بأهمية الأهداف المرجوة من خلال العمل في القطاع السياحي يزداد حرصه على تجميع أكبر قدر ممكن من المعلومات والقيام بالدور المطلوب.

ج- الثقة العملية المتبادلة بين المرشدين السياحيين.

وتشير الباحثة إلى أن الأمور الكبيرة التي تحتاج إليها المؤسسة السياحية لا تتحقق إلا عن طريق العمل الجماعي المنتظم المتعاون بخلاف العمل الفردي فإنه وأن أثمر لا يثمر تلك الثمرة العظيمة التي يثمرها العمل الجماعي. فالمرشد السياحي عندما يتعاون مع زملائه فيما يحقق العطاء الذي يريده السائح فإن ذلك يكون عائده جيد على اقتصاد المملكة، مما يحقق وفود السياح إليها باستمرار. كما أن ارتباط المرشد السياحي بالجماعة والتعاون معها يضاعف معايير القوة، لأن القوة المجتمعة تصمد أمام القوى الأخرى.

الأخلاقية السابعة: العدل الإرشادي بين السياح.

لقد حث الإسلام على إحلال العدل بين الناس وحارب التفرقة العنصرية، حدد حقوَق على الفرد ومجتمع وواجبات عليهم وقد ورد في القرآن الكريم آيات عديدة تشير إلى أهمية العدل ووجوب إقامته بين الناس[68]. يقول الله تعالى {إِنَّ اللّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالإِحْسَانِ}[69].وقال أيضاً {وَأُمِرْتُ لأَعْدِلَ بَيْنَكُمُ}[70]، ويقول صلى الله عليه وسلم "المسلم أخ المسلم لا يظلمه ولا يسلمه من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته ومن فرج عن مسلم كربة فرج الله عنه بها كربه من كرب يوم القيامة..."[71].

فالعدل أمانة وعهد ولابد أن يكون المسلم من خلال مسؤوليته عن نفسه وأهله ومن هم تحت رعايته ملتزما بالعدل فيهم ومراعيا لهدي الله تعالى، أما إذا أظلم الإنسان وبقي في الأرض لا يستحق العهد إطلاقا حيث قال الله تعالى {لاَ يَنَالُ عَهْدِي الظَّالِمِينَ}[72]. والعدل من القيم الإنسانية الأساسية التي جاء بها الإسلام، وجعلها من مقومات الحياة الفردية والأسرية والاجتماعية والمهنية، حتى جعل القرآن إقامة القسط – العدل- بين الناس هو هدف الرسالات السماوية كلها، فقد قال الله تعالى {لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ}[73].

ومن هنا نجد أن أصل العدل بمهنة الإرشاد السياحي يتمثل في: تعامل المرشد السياحي مع السياح بالمساواة وبدون تمييز وهذا عين العدل الذي أمر الله تعالى به في أكثر من آية قال تعالى {وَإِذَا حَكَمْتُم بَيْنَ النَّاسِ أَن تَحْكُمُواْ

(68) وقد وردت ماده العدل في القرآن الكريم 18مرة، ووردت ماده القسط بمعنى العدل 23مرة، انظر: أخلاقنا د. محمد ربيع الجوهري ص208.

(69) سورة النحل آية 90

(70) سورة الشورى آية 15.

(71) رواه مسلم في البر والصلة، باب تحريم الظلم (1994/48).

(72) سورة البقرة آية 124

(73) سورة الحديد آية 25

بِالْعَدْلِ}[74] فالمرشد السياحي حينما يقيم خلق العدل بين السياح من غير أن يميز في معاملاتهم فلا يفرق بين سياح بلده وخارج بلده ولا يميز بين الجماعات الأخرى التي لا تدين بدين الإسلام فالله تعالى يقول {وَلاَ يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَى أَلاَّ تَعْدِلُواْ اعْدِلُواْ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَى وَاتَّقُواْ اللّهَ إِنَّ اللّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُون}[75]، والنبي صلى الله عليه وسلم يقول "من ظلم ذمياً فأنا خصمه..."[76].

وعليه ترى الباحثة أن المرشد السياحي إذا تخلق بخلق العدل جعله يتغلب على بعض الفروقات في انتماءات الأفراد، سواء كانت إقليمية أو قبلية أو غير قبلية. كما أن تخلق المرشد السياحي بخلق العدل يجعله يبث الطمأنينة في نفوس السّياح، كما إن علاقته بالسياح تكون أكثر ارتباطا بحيث لا يكون هناك تحيز نحو فرد دون آخر.

خامساً: أثر أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي

إن تحلي الفرد الممتهن لمهنة الإرشاد السياحي بأخلاقياتها أثر عليه وعلى من حوله من أفراد المجموعة السياحية وعلى المجتمع المتلقي لذلك، فمهنة الإرشاد السياحي يحقق للفرد مصالح متنوعة من زيادة الهمة في إظهار معالم بلده وتنشيط العقل في وضع عوامل الترفيه للسائح، واكتساب المعلومات والخبرات والثقافات المتنوعة والجديدة من الوافدين، وتنمية المواهب واكتساب الصفات والأخلاق الحميدة وكيفية التعامل معها، وتعويد النفس على العيش في ظروف مختلفة.

أ- أثر أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي على الفرد.

✓ أثر أخلاقيات هذه المهنة على المرشد السياحي الممارس لها:

- ❖ المحافظة على العادات والتقاليد الشعبية الحسنة للبلد المقصود لسياحة وذلك لأن المرشد السياحي يظهر للسياح عادات المنطقة التي يتولى الإرشاد عليها ليضع بصمة حضارية وثقافية لهذا البلد ويظهر ما يميزه عم غيره في ذلك.
- ❖ اكتسابه العادات الجميلة واللغة الجديدة؛ بسبب اختلاطه بالسياح حيث يدعوه الاختلاط إلى التخلق بالأخلاق الفاضلة من اللين وحسن المعاملة.
- ❖ اهتمامه بالتراث والبيئة الحضارية، والإشادة بآثار بلده المعبر عن حضارة المملكة وثقافتها.
- ❖ اكتسابه خبرات ومهارات قد لا تكون إلا عند الآخرين الذين يستضيفون السياح وأن تكون هذه الخبرات بعيده عما يضر بعقيدته.
- ❖ نشرة للقيم والثقافات والأخلاق الإسلامية من خلال أسلوبه وتوجيهه لكونه القدوة الحسنة للسائح.
- ❖ تلاقح العادات والمبادئ؛ لأنه باتصاله مع أفراد المجموعة السياحية يأخذ من كل فئة ما يتميز به شعبهم من المبادئ والأخلاق.
- ❖ تحقيقه للتنمية الاقتصادية لدولة من خلال ما يحققه مجال الإرشاد السياحي من مزايا وفوائد عديدة تعود على أفراد المجموعة السياحية بزيادة الدخل لديهم.
- ❖ التهيئة نفسيا واجتماعيا للدخول مع السياح في بث النقاشات وتبادل الأفكار والآراء.
- ❖ زيادة المعرفة لديه من خلال كثرة اطلاعه وتنقله من منطقة إلى أخرى وتفهمه لأساليب وتصرفات السياح أثناء تجولاتهم.

---

(74) سورة النساء آية 58

(75) سورة المائدة آية 8

(76) انظر: كشف الخفايا ومزيل الإلباس للعجلوني (342/2) حديث رقم 5929.

- ❖ معرفته لنعم الله تعالى وشكرها وذلك من خلال احتكاكه بالآخرين، وعلى ما منّ الله تعالى عليه من نعمة الاستيعاب والتفريق بين الصواب والخطأ.

✓ **أثرها على الفرد المتلقي**[77]:

- تفاعل السياح مع بعضهم لبعض والتعايش الصحيح بين أهل العقائد والثقافات المختلفة.
- ظهور السلوكيات الحسنة والتمسك بالأخلاقيات الإسلامية من قبل السياح ومن أهل البلد.
- أن كل فرد من أفراد المجموعة السياحية يحاول إبراز الغنى والإرث الثقافي والتاريخي الذي يتميز به بلده.
- تحصيل السائح للعلوم والمعارف والآثار التاريخية التي يردها من خلال حسن معاملة المرشد السياحي وأخلاقه.
- الالتزام بضوابط البلد الذي توجهوا بسياحتهم وترفيههم إليه لاسيما وأن المملكة العربية السعودية قد وضعت في سياحتها ضوابط وأنظمة يلزم السياح بالالتزام بها[78].

ب- أثر أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي على المجتمع.

تشير الباحثة إلى أن أثر أخلاقيات هذه المهنة على المجتمع من خلال ما يلي:

- الاعتزاز بالآثار السياحية؛ مما أدى إلى تعميق الانتماء للوطن والإسهام في إظهار ما يميز بلده.
- السعي إلى الالتحاق بمهنة الإرشاد السياحي لأنها تحقق الهدف الذي تسعى إليه الهيئة العامة للسياحة.
- رفع المعنويات واكتساب الناس الخبرات من السياح الوافدون إلى هذه البلد.
- المحافظة على المواقع الأثرية والتاريخية، وتكوين تاريخ وحضارة وثقافات البلد السياحي لتعريف السياح به.
- التعرف على ثقافات الشعوب والأفراد والاستفادة من خبراتهم، والتثقف الإيجابي من الثقافات الأخرى.
- الالتزام بالمبادئ الإسلامية والشعور بالمسؤولية العظمى اتجاه البلد فيكونوا أولى بالانتماء إليه من غيره.
- ظهور بعض صور التكافل الاجتماعي، وذلك من خلال تألفهم وتقديم الضيافة الكريمة لسياح بلدهم لقوله تعالى {وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا}[79].
- ترسيخ معنى الأخوة والتعاون بين المجتمع لتحقيق الهدف الحضاري المنشود.
- القضاء على وقت الفراغ وذلك بالاستفادة من طاقات المجتمع حتى لا تكون مهدورة، لذا فقد جاء عن ابن مسعود أنه قال "إني لأمقت الرجل أراه فارغاً، ليس في شيء من عمل الدنيا والآخرة[80].
- مراعاة الفروق الفردية بين الناس في مستوياتهم المادية.
- تفعيل الدور الإعلامي الهادف بكافة وسائلة لتعزيز الوعي بمهنة الإرشاد السياحي وما يدخل فيه من المحافظة على تراث البلد وتاريخه.

---

(77) أي الفرد الذي يتولى المرشد الإرشاد عليهم "السائح".

(78) ومن هذه الضوابط الالتزام باللبس المحتشم والبعد عما يخل بعقيدة المسلم، كما يجب توجيههم بمنع كل المسكرات المخالفة لدى السياح. انظر: الدعوة إلى الله في المواقع السياحية للأحمد ص489.

(79) سورة الحجرات آية"13"

(80) رواه أحمد في مسنده 33/2و البيهقي في سننه وابن أبي شيبة في مسنده.

الفصل الثالث: الخاتمة

أهم النتائج:

إن أخلاقيات المهنة مطلب مهم في حياة البشرية العاملة، فالأخلاق لا تنفك عن صلب الحياة وتقلباتها فهي ملازمة لها ملازمة الروح للجسد. لذا كان على العاملين في مجال مهنة الإرشاد السياحي التمسك بأخلاقيات المهنة على الوجه الذي أمر به الشرع، وقد تبين لي من النتائج ما يلي:

- إن الأخلاق هي الأساس للنهضة الأمم وتقدمها ورقيها.
- بيان أن أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي تقوم على قواعد عامة تحددها لوائح وأنظمة وقوانين لمزاولتها.
- أن ظاهرة الإرشاد السياحي ظاهرة تاريخية قديمة ارتبطت بالسفر والتنقل.
- أن المعنى العام لأخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي يقوم على "مجموعة من المعايير السلوكية التي يستخدمها المرشدين السياحيين كمرجع يرشدهم بسلوكهم أثناء أدائهم الوظيفي".
- أن الإرشاد السياحي أنواع متعددة وذلك حسب طبيعة وهدف الرحلات.
- بيان عدم تعارض مبادئ السياحة مع مبادئ الشريعة الإسلامية، وهذا من أساس العمل في الإرشاد السياحي؛ لأن المرشد السياحي يتلقى التعليم من مستند شرعي تطبيقي.
- الالتزام بالقيم العالمية للإسلام وخطابه الحضاري الذي يدعو المرشد خاص إلى الإبداع والتسامح، وحسن التعامل مع الأخر.
- احترام المرشد السياحي للعادات والتقاليد الاجتماعية والخصوصية العائلية التي تميز المجتمع السعودي عن غيره.
- أن الغرض الأساسي من مهنة الإرشاد السياحي في المملكة هو الاهتمام ببذرة السياحة وتنميتها، والعمل على تعزيز دور المرشد السياحي فيها باعتباره أحد الركائز والروافد المهمة في نشر المعلومات عن وطنه والاعتزاز والفخر بذلك.
- الأثر الحسن الذي تنتجه العقيدة الإسلامية لدى الملتزمين بها، لأنها أساس الأخلاق فالتزام المرشد السياحي بها دليل على قيمته في المجتمع.
- إن أعظم الوظائف الحضارية التي ينبغي أن يتنبه لها المرشد السياحي هو تحديد فعالية صناعة السياحة ونجاحها وذلك من خلال: استيعابه لثقافات المختلفة واحترامها، وعيه وعنايته بالتراث السياحي، معرفة المتكاملة بالأماكن السياحية والتاريخية.
- مراعاة المرشد السياحي لآداب التعامل مع الأفراد السياحية وذلك من خلال التحلي بخلق الذوق الحضاري في مهنته.
- استشعار حجم المسؤولية التي تقع على عاتق المرشد السياحي عند مزاولته لمهنة الإرشاد السياحي.
- أمانة المرشد السياحي في عمله من خلال محافظته على مستوى الأداء الجيد أثناء مزاولته الإرشاد.
- أهمية التزامه بخلق الصبر واعتباره من أهم السمات التي يتوجب على العاملين فيها مراعاتها في عملهم.
- التعاون في مهنة الإرشاد السياحي خلق يختص به المرشد السياحي أثناء عمله، وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة من الوحدة ولزوم الجماعة بين الأفراد خلال العمل في القطاع السياحي.
- تعامل المرشد السياحي مع السياح بعدل ومساواة وعدم تمايز فيما بينهم.

- أثر أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي على الفرد الممارس لها والعامل فيها والمتلقي لتوجيه والإرشاد، فهي تسعى إلى نشر القيم والثقافات بين الأفراد والمجتمع، وتلاقح العادات والمبادئ وتثاقفها بينهم بحيث تأخذ كل فئة ما يتميز به شعبها من الأخلاق والمبادئ الحسنة، والعمل على زيادة المعرفة لدى الأفراد والجماعات، والالتزام بالضوابط والقوانين التي تفرضها الدولة على القاصدين لها.

أهم التوصيات

في ضوء النتائج السابقة توصي الباحثة بما يلي هي ما يلي:

- قيام مراكز تعليمية جامعية لإعداد وتكوين شخصية المرشد السياحي أخلاقيا.
- وضع حوافز ومغريات أمام المرشد السياحي لتطوير نفسه ولزيادة معلوماته من خلال الجهد.
- بث الوعي باتجاه قيام تنظيمات مهنية تراقب سلوك العاملين في هذه المهنة وتساعدهم على التقدم والرقي والتطوير المستمر مهنيا وثقافيا ومعلوماتياً.
- على القائمين في مجال مهنة الإرشاد السياحي أن يتقوا الله تعالى في مجال عملهم وأن يحرصوا على نفع السياح، والحفاظ على تراث البلد ومصلحته في ظل التمسك بقيم الإسلام والمبادئ الدينية.
- عمل دورات وطباعة النشرات لبيان أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، وأنها كغيرها من المهن لها خلقها القويم الذي يلتزم به المرشد أثناء مزاولته مهنة الإرشاد.
- البحث المتعمق عن الآثار الإيجابية التي يعود بها المرشد السياحي عندما يلم بجميع معالم بلده.
- أن يكون للإعلام دور في إبراز مهمة المرشد السياحي من الناحية الدينية والثقافية والاقتصادية.
- تعلم عدد من اللغات وخاصة الإنجليزية منها؛ لما لها من الأثر البالغ في هذه المهنة لأن المرشد السياحي يضم عددا كبيرا من السياح على اختلاف لغاتهم.
- الالتزام الكامل بأخلاقيات هذه المهنة وجعلها أول الاهتمامات ومنحها مزيد جهد لأن كلما كان المرشد السياحي ملتزما بأخلاقيات مهنة كلما كان أداؤه أصيلا ومتميزا.

فهرس المصادر والمراجع

الكتب:

- القرآن الكريم
- ابن تيمية. (1971). السياسة الشرعية في إصلاح الراعي والرعية. تحقيق أبي عبد الله المغربي. بيروت: دار الكتب العلمية.
- ابن منظور، محمد بن مكرم. (1414ه). لسان العرب. ط3. بيروت: دار صادر للنشر والتوزيع.
- الألباني، محمد بن ناصر الدين. (2002). صحيح سنن أبي داود. تحقيق: محمد ناصر الدين الألباني. الكويت: غراس للطباعة والنشر.
- البخاري، محمد بن إسماعيل. (1407ه). صحيح البخاري. تحقيق مصطفى البغا. ط3. بيروت: دار ابن كثير.
- بدران، أميمة فارس. (1407ه). دراسات في قوانين المهنة وآدابها. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- بظاظو، إبراهيم. (2014). السياحة والسفر للمرحلة الثانوية. ط2. عمان، الأردن.
- بن حنبل، أحمد. (1989). مسند الإمام أحمد. القاهرة: مؤسسة قرطبة.

- بن زكريا، ابن فارس أبو الحسين أحمد بن فارس. (1979). معجم مقاييس اللغة. ط2. تحقيق: عبد السلام هارون. بيروت: دار الفكر.
- تركستاني، عبد العزيز عبد الستار. (2008). أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي. ط1. الرياض: المفردات للنشر والتوزيع.
- الترمذي، محمد بن عيسى. (2008). سنن الترمذي. أحمد شاكر وآخرين. بيروت: دار إحياء التراث العربي.
- الجوهري، محمد بن ربيع. (2004). أخلاقنا. ط7. المدينة المنورة: دار الفجر الإسلامية.
- حسين، قصي. (1993). من معالم الحضارة العربية الإسلامية. ط1. بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر والتوزيع.
- الحوري، مثنى طه. (2006). الإرشاد السياحي. ط1. عمان: الوراق للنشر والتوزيع.
- الزعبي، محمد. (2006). تطبيقات نظم المعلومات السياحية. ط1. عمان.
- السجستاني، سليمان بن الأشعث أبو داود. (2009). سنن أبو داود. تحقيق: أحمد شاكر وآخرين. بيروت: دار إحياء التراث العربي.
- سعد الدين، إيمان عبد المؤمن. (1424هـ). الأخلاق في الإسلام النظرية والتطبيق. القاهرة: مكتبة الرشد.
- السنيدي، عبد الله بن راشد. (2012). مبادئ الخدمة المدنية وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.
- الشميمري، أحمد. (1425هـ). أخلاقيات الموظف المسلم. ط1. الرياض: مكتبة العبيكان.
- الضبع، رفعت عارض. (2005). الأتكيت فن السلوك الإنساني وفقاً للأديان السماوية. القاهرة: دار الأزهر للنشر والتوزيع.
- عبد الحميد، رشيد؛ والحياري، محمود. (1984). أخلاقيات المهنة. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- العثيمين، فهد بن سعود. (2008). أخلاقيات الإدارة في الوظيفة العامة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية. ط4. الرياض.
- العسقلاني، أحمد بن علي بن حجر. (1379هـ). فتح الباري شرح صحيح البخاري. تحقيق: محب الدين الخطيب. بيروت: دار المعرفة.
- عليان، أحمد. (1420هـ). الأخلاق في الشريعة الإسلامية. الرياض: دار النشر الدولي.
- الغزالي، أبو حامد. (1963). أحياء علوم الدين. مج3. بيروت: دار المعرفة.
- الغزالي، محمد. (2007). خلق المسلم. ط2. دمشق: دار القلم.
- غوشة، زكي راتب. (1983). أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- الفاعوري، أسامة. (2006). الإرشاد السياحي ما بين النظرية والتطبيق. ط1. عمان: الوراق للنشر والتوزيع.
- فرغلي، علي معبد. (1396هـ). الأخلاق الإسلامية والإنسانية. القاهرة: مكتبة الكليات الأزهرية.
- الفيروز آبادي. (1417هـ). القاموس المحيط. بيروت: دار إحياء التراث العربي.
- القشيري، مسلم بن الحجاج. (2010). صحيح مسلم. تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي. بيروت: دار إحياء التراث العربي.
- المحلاوي، رمضان. (1999). من أخلاق الإسلام. ط1. القاهرة: مركز الكتاب للنشر.
- مصطفى، إبراهيم؛ والزيات، أحمد؛ والنجار، محمد. (2009). المعجم الوسيط. تحقيق: مجمع اللغة العربية. القاهرة: دار الدعوة.

- معجم المصطلحات السياحية التابع للهيئة العامة لسياحة. (2013). معجم المصطلحات السياحية التابع للهيئة العامة لسياحة والآثار. وزارة السياحة السعودية.
- مقابلة، خالد. (2006). فن الدلالة السياحية. عمان: مكتبة وائل للنشر والتوزيع.