

# ویژگی‌های فرهنگی راهنمای گردشگری

محمودرضا شایسته\*

مقدمه

کرد که ابتدا نیاز به یک تقسیم‌بندی کلی داریم که می‌توان این ویژگیها را شامل موارد ذیل دانست.

الف) وظایف یک راهنما در قالبی کلی

ب) ویژگیهای مثبت فردی

ج) تخصصهای لازم مربوط

الف) وظایف راهنما در قالبی کلی

در میان نیروی انسانی شاغل در بخش گردشگری، راهنمایان جهانگردی که در اصطلاح تورگردان (تورلیدر) نامیده می‌شوند، نقش مؤثری در هدایت و تأمین نیازهای مادی، معنوی و غنای روحی گردشگران دارند، توانمندی هر یک از این افراد به امر جهانگردی در هر کشوری رونق می‌بخشد و عدم کارایی آنها نیز مانع رشد و توسعه جهانگردی می‌شود. عموماً راهنمایان می‌باید اطلاعات جامع و وسیعی در زمینه‌های مختلف مربوط به حرفه خود داشته باشند و آفق دید آنها بسیار وسیع باشد و به عبارتی دیگر کلی‌گرا باشند. در بین این افراد آنهایی که به علم جغرافیا آشنایی بیشتری دارند موفق‌تر هستند، زیرا در تعریف جغرافیا رابطه دو قطب انسان و محیط مطرح است و اینکه این دو عامل به چه نسبتی و در چه زمان و مکانی بر یکدیگر تأثیر می‌گذارند و چه نتایجی را به بار می‌آورند.

از آنجا که فرهنگ یک قوم به منزله ساختار کالبدی و عنصر حامل کل یک اجتماع محسوب می‌گردد و مجموعه‌ای از ابعاد را به‌طور جامع در بر می‌گیرد و همواره در پیدایش قوام و دوام هر تمدنی چون مرکز ثقل آن مجموعه عمل می‌کند، لذا شایسته است در شناسایی، پایداری و زمینه‌سازی برای قوام و دوام آن اقدام نماییم و پا به پای توسعه و تحول در مسیر ایام، ضمن گرامیداشت و حفاظت از عناصر هسته‌ای و ارزشمند آن در حفظ، معرفی و اشاعه هر چه بیشتر آن کوشا باشیم، بلکه این رسالت را که بر دوش هر قوم نهاده شده است به بهترین وجه به مقصود رسانیم و از این رهگذر بتوانیم بر سیمای جهانی خویش ابعاد مثبت تازه‌تری ببخشیم و بر افتخارات اخلاف خود چون پیشینیانمان بیفزاییم و مرز و بوم کهن و فرهنگ متعالی خود را آن‌طور که درخور باشد عرضه نماییم.

در این مقال برآنیم تا گوشه‌هایی از ویژگیها و مختصات فرهنگی راهنمای گردشگری (تورلیدر) را به‌عنوان یکی از حاملان اصلی ارتباط مستقیم تمدنها آن هم در بُعدی ملموس و پرمخاطره مورد بررسی و تحقیق قرار دهیم و در نهایت به جمع‌بندی‌هایی نایل آیم.

و اما در بیان ویژگیهای فرهنگی یک راهنما می‌توان موضوع را با برداشتهای گوناگون بررسی

\* - مهندس راه و ساختمان و راهنمای گردشگری.

شناخت روحیات ملل مختلف جهان در صورتی برای  
یک راهنما امکان‌پذیر است که به جغرافیای انسانی  
و جامعه‌شناسی از دیدگاه‌های مختلف و از جمله سیاسی  
آگاهی داشته باشد و در آن صورت است که قادر  
به پاسخگویی به پرسشهای مردم‌شناسی و اجتماعی  
گردشگران کاوشگر (فرهنگی) که بیشتر در سنین میانسالی  
و گاهی کهنسالی قرار دارند، خواهد بود.

بنابراین داشتن اطلاعات لازم در زمینه‌های جغرافیای طبیعی و انسانی کشورهای جهان، برای آن دسته از راهنمایان جوانی که حرفه و شغل اصلی آنها در بخشهای مختلف صنعت گردشگری و از جمله تورگردانی است، ضروری خواهد بود. راهنما زمانی موفق می‌گردد که علاوه بر توان علمی خود، به موارد تخصصی این حرفه نیز اشراف داشته باشد و در کسب این تجارب برای تأمین مایحتاج زندگی خود به‌طور متعادل بنگرد و بیشتر به جنبه‌های فرهنگی و اعتلای آن بپردازد. به عبارتی دیگر به این حرفه علاقه‌مند باشد و نه از روی اجبار و صرفاً به‌عنوان یک شغل برای تأمین معاش، به آن بنگرد. با پذیرش این واقعیت و قبول آن به‌عنوان یک مسؤلیت سنگین و در عین حال دوست داشتنی، باید دید یک راهنما که گروهی از گردشگران فرهنگی و کاوشگر را به خارج از مرزهای سیاسی کشور خود می‌برد، چگونه فرهنگ و تمدن خود را بازگو می‌کند و تا چه اندازه توان لازم را برای انجام این کار دارد و یا هنگامی که گردشگران خارجی را می‌پذیرد و راهنمایی آنها را در طول اقامت در کشور خود برعهده دارد به چه زبان و بیانی و با چه روشی در مدتی کوتاه می‌تواند اطلاعات جامعی در مورد فرهنگ عمومی کشور خود و سایر اطلاعاتی که یک گردشگر به محض ورود به یک کشور خارجی بدان نیازمند است، ارائه نماید.

تنوع محیط جغرافیایی و نابرابری شرایط حاکم طبیعی در جهان به پیدایش اشکال متنوعی از پدیده‌های طبیعی منجر شده است که در صنعت جهانگردی از آنها تحت عنوان جاذبه‌های طبیعی نام برده می‌شود و یک راهنما نه به‌طور قطعی همانند یک جغرافیدان، بلکه به‌عنوان یک راهنمای گروه‌های گردشگری علاقه‌مند به دیدار از پدیده‌ها می‌باید در این زمینه‌ها آگاهی کافی داشته باشد و به توجیه و بیان آنها برای گردشگران نیز بپردازد. قطب دوم جغرافیا یعنی انسان نیز پیچیدگی‌های زیادی دارد که به پیدایش فرهنگها، بینشها، اعتقادات، آداب و رسوم و ایدئولوژی‌ها منجر می‌شود که در مورد قطب اول جغرافیا یعنی محیط طبیعی، اشکال متنوعی از رفتارها و معیشت‌های انسانی را به‌وجود می‌آورد.

شناخت روحیات ملل مختلف جهان در صورتی برای یک راهنما امکان‌پذیر است که به جغرافیای انسانی و جامعه‌شناسی از دیدگاه‌های مختلف و از جمله سیاسی آگاهی داشته باشد و در آن صورت است که قادر به پاسخگویی به پرسشهای مردم‌شناسی و اجتماعی گردشگران کاوشگر (فرهنگی) که بیشتر در سنین میانسالی و گاهی کهنسالی قرار دارند، خواهد بود. هدف اصلی این گروه از گردشگران از مسافرت به سایر نقاط جهان آشنایی با فرهنگ و تاریخ آن جوامع است.

از این رو یک راهنما همانند یک خبرنگار می‌باید به کلیه مسائل سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی کشور خود بینش و آگاهیهای لازم را داشته باشد، زیرا گردشگران ممکن است از طبقه اجتماعی خاصی نباشند و هر یک از آنها دیدگاههای مختلفی داشته باشند و در صورتی که به آنها پاسخ مناسب داده نشود رنجیده خاطر گردند. یک گردشگر همانند یک دانشجویی که استاد راهنمای خود در گردشهای علمی انتظار دارد اشکالاتش را برطرف کند و ناشناخته‌ها را برایش روشن گرداند از راهنمای خود توقع دارد به پرسشهایش هر چند از نظر او بی‌اهمیت باشد پاسخ دهد.

آیا قبول مسئولیت تور صرفاً برای کسب امورات مادی است؟ یا انجام این کار برای ارضای نیازهای شخصیتی و غنای روحی است؟ و ما در این رابطه چقدر مایل هستیم فرهنگ و آداب و رسوم کشور خود را به نحو شایسته‌ای برای ملتهای دیگر و به عبارتی مردم جهان عرضه بداریم؟ و چقدر توانایی عرضه آن را داریم؟

در برخورد اولیه و یا شروع کار، کلیه خصوصیات ظاهری، رفتاری و گفتاری راهنما زیر نظر گردشگران قرار می‌گیرد. داشتن اطلاعات زیاد، دقیق و بهینه از کلیه مسائل تاریخی، جغرافیایی، اجتماعی، هنری، خدماتی، ارتباطی، اداری، و آمد و شد، از جمله ابزار کار یک راهنما است و اینکه راهنما تا چه حد دارای ذکاوت و قدرت بیان است. از طرفی ارائه یک شخصیت متعارف و متعالی می‌تواند به سرعت در ذهن کلیه اعضای تور تجسم یابد و اعضای تور به شخصیت فردی و اجتماعی راهنمای خود پی ببرند.

داشتن چنین صفاتی نه فقط موجب رضایت خاطر راهنما می‌گردد و به او اطمینان بیشتری می‌دهد که بتواند خدمات بهتری را ارائه دهد، بلکه به لحاظ مادی نیز از مزایای آن بهره‌مند می‌گردد. یک راهنما به لحاظ خصوصیات ظاهری و

رفتاری چه در داخل کشور خود و چه در کشورهای بیگانه باید ویژگیهای زیر را داشته باشد:

۱- ظاهری کاملاً آراسته و مرتب داشته باشد.  
۲- وقت‌شناس باشد و برای وقت ارزش قایل شود، زیرا این مسأله از اهمیت زیادی برخوردار است و غفلت در آن ممکن است برای تور مشکلاتی از جنبه‌های گوناگون ایجاد نماید.

۳- کشوری را که برای مسافرت در نظر گرفته شده بشناسد و به هنگام ورود به آن آگاهیهای لازم در زمینه شناخت شهرهای گردشگری آن کشور و مناطق جاذب برای گردشگر را داشته باشد و در صورتی که راهنمایی گروهی از گردشگران خارجی را در کشور خود برعهده دارد چنین شناختی را نیز از کشور خود و شهرها و مناطق گردشگری مختلف بداند. شناخت این جاذبه‌ها شامل جاذبه‌های دینی، مذهبی، سیاسی، طبیعی و فرهنگی است.

۴- از نقشه‌های راهنما و نقشه‌های گردشگری استفاده نماید و نقشه‌های مناطق گردشگری کشور خود و کشورهای دیگر جهان را در اختیار داشته باشد و قادر به خواندن و تفسیر آنها نیز باشد، از این رو اطلاعات نقشه‌خوانی و شناخت نقشه‌ها بویژه نقشه‌های توریستی برای راهنما ضروری و بسیار مهم است.

۵- از بروشورهای منتشر شده در زمینه‌های مختلف برای راهنمایی هرچه بهتر اعضای تور خود استفاده کند و در صورتی که چنین بروشورهایی را به اندازه کافی در اختیار داشته باشد بین اعضای تور توزیع نماید تا اطلاعات آنها بیشتر شود. چنین امکاناتی برای آن دسته از راهنمایان فراهم است که سازمانهای گردشگری کشورشان، در برنامه‌ریزیهای توسعه جهانگردی به نشر بروشورها اهمیت می‌دهند و در تعداد بالا چاپ و در اختیار بنگاههای گردشگری و راهنمایان قرار می‌دهند.

۶- شیوه‌های ایجاد ارتباط و توان برقراری روابط با افراد دیگر که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم در امور مربوط به تور و مسافرت مشارکت دارند از

به توان اطلاعاتی و عملی راهنمایان کمک می‌نماید، نشستهای لازم است که هر چند وقت یکبار تشکیل آنها ضرورت خواهد داشت. از این رو بنگاههای گردشگری با برنامه‌ریزی، می‌باید امکانات لازم را برای تشکیل چنین جلساتی فراهم سازند، زیرا از طریق همیاری متقابل، بسیاری از مسائل مطرح و راه‌حل‌های مناسب ضمن بحث و گفت‌وگو ارائه می‌گردد.

۱۰- مراقبت از اموال خود و اعضای تور از جمله مدارک مسافرتی نظیر بلیت و گذرنامه به‌عهده راهنما است. در صورتی که هر یک از اعضای تور دارای گذرنامه انفرادی و شخصی باشند و مدارک مربوط نزد خود آنان نگهداری می‌شود وظیفه راهنما است که به اعضای تور خود در مورد مراقبت و حفاظت از این مدارک هشدار دهد و آنها را آگاه سازد که به این مسأله توجه خاصی مبذول دارند، زیرا اگر چنین مشکلی حتی برای یک نفر از اعضای گروه پیش بیاید، مشکل تمامی اعضای تور است و تا زمانی که راهنما نتواند به رفع آن پردازد ادامه جابه‌جایی و سفر و انجام کارهای دیگر که از قبل برنامه‌ریزی شده است میسر نخواهد بود.

۱۱- امور مربوط به تأیید مجدد پروازهای داخلی و یا خارجی در داخل یا خارج از کشور نیز از وظایف راهنما است. از این رو راهنما می‌باید به‌موقع و به‌هنگام ضرورت با اطلاعات پرواز فرودگاه در تماس باشد و یا اطلاعات لازم در این زمینه را از همکاران خود در بنگاههای دست‌اندرکار بویژه در خارج از کشور دریافت دارد. سهل‌انگاری در این مورد مشکلاتی به‌دنبال دارد که به‌طور جدی اوقات اعضای تور را تلخ می‌نماید و گاهی موجب نگرانی آنها می‌گردد، زیرا مسافرت‌های گردشگری عموماً از قبل برنامه‌ریزی و زمانبندی شده است و اختلال در برنامه‌ها موجب رنجش خاطر می‌گردد.

۱۲- در صورتی که مسؤولیت مربوط به اخذ نمودن ویزای بعضی از کشورها در خارج از کشور به‌عهده راهنما است، وی می‌باید به‌سرعت اقدام به انجام

وظایف دیگر یک راهنما است. راهنمایانی که روابط عمومی قوی دارند در این زمینه موفق‌ترند. در این باره عامل تجربه نقش مهمی دارد، زیرا راهنما با گذشت زمان مشکلات و موانع را می‌شناسد و برای برطرف نمودن آنها راه‌حل‌های مناسب را می‌یابد.

۷- متانت و تواضع و تعهد اخلاقی و تبسم بربلب داشتن به‌عنوان یک حسن و مزیت برای راهنما به‌شمار می‌آید. داشتن چنین شخصیتی نقش بسیار مهمی در حل مسائل مربوط به اعضای تور و همچنین سایر دست‌اندرکاران و افرادی که در طول مسافرت با آنها برخورد می‌شود خواهد داشت.

۸- پیش‌بینی مشکلات یا موانعی که ممکن است در طول سفر به‌وقوع بپیوندد و یا مانعی ایجاد کند از دیگر وظایف یک راهنما است که حتماً می‌باید به آن واقف باشد و آمادگی ذهنی آن‌را، قبل از سفر داشته باشد و راه‌حل‌های مربوط را در زمینه مرتفع کردن آنها بداند. همچنین روش‌های متخذه برای برطرف کردن آن موانع و مشکلات در زمان و مکان‌های مختلف و افراد گوناگون که هر یک ایفاگر نقش خاص خودشان هستند باز یافته و هر یک را در جای خود اعمال کند. شیوه‌های برخورد با مشکلات و موانع و روش‌های برطرف نمودن آنها بستگی به مهارت و تجربه راهنما دارد و اینکه چگونه قادر باشد در طول سفر به کشورها و شهرهای مختلف با دست‌اندرکاران و مسؤولان اجرایی امور جهانگردی برخورد نماید.

۹- داشتن اطلاعات مربوط به امور مهاجرتی، امور گمرکی، ویزا، گذرنامه و نحوه تأمین ارز چه در کشور خود و چه در کشور مقصد از دیگر وظایف یک راهنما است.

راهنما می‌باید اطلاعات جدید در این زمینه داشته باشد و حداقل ماهی یک بار با دوستان خود در بنگاههای گردشگری داخل و خارج از کشور در تماس باشد و تا حد امکان با راهنمایان داخلی دیدار داشته باشد. برای برقراری چنین دیداری که

کارهای لازم در این زمینه نماید و زمان و هزینه آن را با مسافران در میان بگذارد تا از هرگونه سوء تفاهمی جلوگیری شود.

۱۳- ارتباطات شخصی راهنما در خارج از کشور با مسؤولان و دست‌اندرکاران و حتی با سایر افراد آن جوامع از اهمیت زیادی برخوردار است. راهنما باید آگاه باشد که همیشه در دسر و حادثه در کمین بوده و هست و شیوه برخورد اعضای تور خود را نیز با مردم آن سرزمین به آنها بازگو نماید.

۱۴- امور بهداشتی مثلاً مایه کوبی برای بعضی از کشورها و رعایت احتیاطات پزشکی و محیطی و اقلیمی را به کلیه اعضای تور یادآور شود. در این زمینه غفلت جایز نیست زیرا با بروز کوچکترین ناراحتی و احیاناً بیماری کلیه اعضای تور می‌باید همچنان منتظر بمانند تا بیمار بهبود یابد و از درمانگاه خارج شود.

۱۵- احترام و عنایت لازم را به هنگام ورود و یا خروج در بعضی کشورها به مسؤولین گمرک و اداره مهاجرت بنماید زیرا انجام چنین کاری در تسریع امور مؤثر است و اعضای تور وقت زیادی را در فرودگاه نمی‌گذرانند و ساعتها منتظر نمی‌مانند. در صورتی که یک راهنما آگاهیهای لازم را در این زمینه‌ها نداشته باشد و نداند که در مرز و یا گمرک هر یک از کشورها چگونه عمل کند خستگی گردشگران بویژه اگر مسافرت آنها زمینی باشد و امکانات پذیرایی و خدماتی هم در مرز نباشد به اعتراض تبدیل می‌شود و از همان ابتدای ورود به کشور مقصد بنای نارضایتی فراهم می‌گردد.

نکته دیگر اینکه، نظر به افزایش سریع مسافرت‌های گردشگری، تمایل شدید سوء استفاده از جهانگردان نیز به طرق گوناگون به وجود آمده است. از این رو شایسته است دولتها و مقامات محلی با انجام تدابیر لازم از سوء استفاده‌هایی که در این مورد انجام می‌گیرد جلوگیری به عمل آورند و تا حد امکان آن را به منظور حفظ منافع گردشگران مهار نمایند.

۱۶- در اینجا تکرار این مطلب ضروری است که داشتن اطلاعات وسیع درباره کشور مورد بازدید به لحاظ جغرافیایی با تأکید بر شناخت شرایط آب و هوایی آن لازم است و اینکه باید اصولاً چه فصلی و چه ماهی را برای بازدید انتخاب نمود. راهنما با هماهنگی مؤسسه خود، باید قبل از مسافرت اعضای تور را برای انتخاب پوشاک مناسب و ادوات لازم آگاه سازد.

۱۷- راهنما باید به نظرات اعضای تور خود توجه کافی داشته باشد و خواسته‌های معقول آنها را قبول نماید و به انجام برساند. تبادل نظر در پاره‌ای مسائل بین راهنما و اعضای تور و رفع و رجوع کار با درایت و متانت بعد از اتمام سفر خاطرات شیرین و به یاد ماندنی را برای اعضای تور تداعی می‌کند که این امر خود، انگیزه‌ای خواهد بود برای انجام مسافرت‌های بعدی و دیدار از نقاط دیگر. راهنما با توجه و آگاهی از نظرات اعضای تور کاملاً واقف خواهد بود که بحث و گفت‌وگو بین اعضای تور درباره چه مسائلی دور می‌زند و در تور چه می‌گذرد و آیا قادر است که نظرات گروهی آنها را تأمین کند یا خیر و تا چه حد از عهده این مسؤلیت بر می‌آید و در صورتی که نتواند خواسته‌های آنها را تأمین کند، در طول مسافرت تجربه کرده و آزمایش

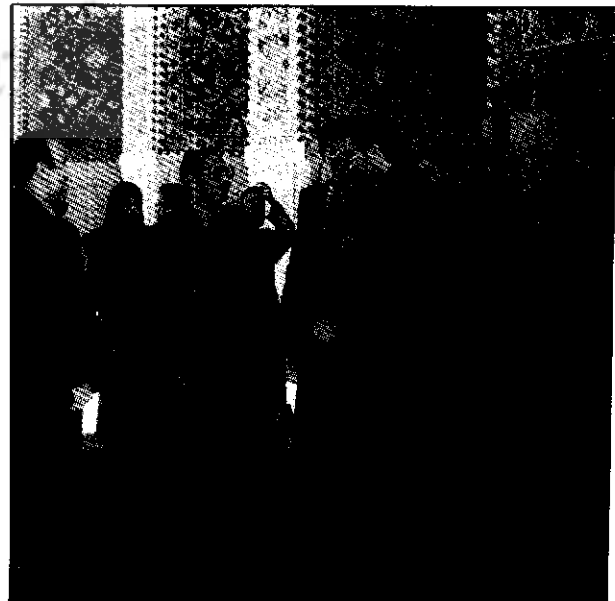


می‌کند سپس با پیدا کردن راه‌حل‌های مناسب و بجای، در مسافرت‌های بعدی حتماً نه فقط قادر به پاسخگویی خواهد بود، بلکه ممکن است خود پیشنهاد دهنده هم باشد.

۱۸- اقامتگاه و هتل مورد نظر باید حداقل یک بار از طرف مسؤلین مؤسسه برگزار کننده تور بازدید شود، در این مورد بجاست بنگاه‌های گردشگری به منظور راحتی و آسایش مسافران خود آن دسته از مهمانسراهایی را انتخاب کنند که با قیمت‌های مناسب امکانات بهتری را در اختیار آنان قرار می‌دهند.

انجام چنین کاری از جمله وظایف یک راهنمای آگاه و قاطع است که در کشور مقصد می‌تواند به عنوان عضوی از اعضای مؤسسه خود بررسی‌های لازم را به عمل آورد و در وقت آزاد خود مهمانسرای خوب را شناسایی کند و در ضمن همین کار با دست‌اندرکاران مهمانسراها نیز ارتباط ایجاد نماید و آنها را بشناسد.

تعیین جا و مکان و انتخاب مهمانسرا از طریق تلکس و فاکس قبل از بازدید آن چندان بجای و عاقلانه نیست چه ممکن است سرپرست مهمانسرا تبلیغ زیادی بنماید و مؤسسه نیز بپذیرد، اما به محض ورود به آن، اعضای تور و حتی خود راهنما



هم آنجا را نپسندند و به ناچار مدتی را در آنجا بگذرانند. انتخاب جای دیگر نیز در همان زمان امکان‌پذیر نیست و موجب سرگردانی و بلا تکلیفی می‌شود. از این رو راهنما با انتخاب مهمانسرای مورد نظر مؤسسه خود، قبل از رسیدن به شهر مورد نظر در کشور مقصد لازم است از طریق تلکس و یا فاکس جا برای مسافران خود ذخیره نماید.

به علاوه راهنما باید با توجه به شناختی که از اعضای گروه در مراجعه به سوابق و مشخصات آنها دارد نسبت به تهیه فهرست اتاقها (Rooming List) اقدام نماید و در این مورد باید سعی کند افرادی را که تمایل دارند با هم، هم‌اتاق باشند با یکدیگر و در غیر این صورت نکاتی را تا حد امکان رعایت کند که افراد همگن و هم‌کفو، را در کنار یکدیگر به عنوان هم‌اتاق قرار دهد.

۱۹- راهنما باید همیشه پیش از اعضای تور در سر میز صبحانه حاضر شود این امر از اهمیت زیادی برخوردار است و به اعضای تور آرامش و اعتماد می‌بخشد.

۲۰- در صورتی که خدمات ارائه شده در تور به صورت کامل (Full board / صبحانه، نهار و شام) یا نصفه (half board) باشد حتماً راجع به نوع و محل صرف غذا در رستورانهای داخل شهر و یا جایی دیگر از اعضای تور نظرخواهی شود و راهنما باید از نظر روحی به آنها القا کند که برای نظر آنان ارزش قایل است.

راهنما شخصاً می‌تواند با دریافت نظرات اعضای تور در مورد غذا به آشپزخانه برود و یا با مسؤلان آشپزخانه صحبت نماید. در چنین مواقعی هیچ‌گونه ضرورتی نیست که اعضای تور شخصاً به آشپزخانه بروند و نظر بدهند.

۲۱- به قوانین و مقررات کشورهای مقصد احترام بگذارد و این مطلب را حتماً با اعضای تور خود مطرح نماید. مثلاً در کشور سنگاپور از انداختن زباله در معابر عمومی و از کشیدن سیگار در بعضی

و از طریق نقشه راهنما نیز مکان آنرا برای تمامی اعضای تور مشخص نماید.

۲۵- از دیگر وظایفی که به عهده راهنما است، راهنمایی اعضای تور برای خرید در محلات مختلف شهر است که اجناس مناسب و مورد نیاز را برای فروش ارائه می نمایند، به گونه ای که جلوگیری از اجحاف به آنها گرفته شود.

راهنما با آگاهی از تجاربی که به دست آورده، می تواند کشور و شهرهایی را که برای خرید مناسب هستند به اطلاع اعضای تور خود برساند که از این بابت هم اقتصادی عمل شود.

همچنین در کشورهای ارزان و در عین حال بی بند و بار مثل کشورهای آسیای جنوب شرقی بویژه تایلند، تایوان، کره جنوبی، فیلیپین، سنگاپور و هند همه چیز آزاد است. مثلاً در شهر بمبئی در کشور هند مواد مخدر آزاد عرضه می شود. این وظیفه راهنما است که هشدارهای لازم را به اعضای تور خود بویژه گردشگران جوان بدهد. حتی در شهرهای صنعتی نیز محلاتی وجود دارد که هیچ امنیتی ندارد و راهنما موظف است در طول اقامت در شهر مورد نظر و در وقت آزادی که گاهی ممکن است یک یا دو روز در اختیار اعضای تور قرار بگیرد، که با میل خود به فراغت و

از مناطق حتماً جلوگیری شود، چه در غیر این صورت باید یکصد دلار جریمه پرداخت شود. و یا پوشش اسلامی برای خانمها در کشورهای مسلمان و از جمله ایران رعایت شود و از بی بند و باری و خوشگذرانی و تفریحات غیر سالم جلوگیری گردد. راهنما با بیان چنین مطالبی قبل از انجام مسافرت آگاهی لازم را به اعضای تور می دهد و ضمن هماهنگی با آرامش خاطر و اطمینان بیشتر مسافرت انجام می گیرد. عدم اطلاع گردشگران از شرایط و مقررات حاکم بر کشورها و ناآگاهی راهنما در گفتن آن به اعضای تور مشکلات عدیده ای را برای وی ایجاد می نماید و ممکن است برای عضوی از گروه ایجاد درگیری و دردسر نماید که این امر خود موجب بی نظمی و دلسردی و ناراحتی دیگر اعضای گروه می شود و غنای روحی را از آنان سلب می نماید.

۲۲- به اطفال و کودکان اهمیت داده شود و از والدین با برخوردی مناسب درخواست گردد که مراقب اطفال خود باشند به خصوص در موزه ها و نمایشگاههای گل و گیاه و به هنگام غذا خوردن، راهنما باید آگاه باشد و در نظر داشته باشد که در سر میز غذا، بیشترین مسأله را اطفال و خردسالان ایجاد می کنند.

۲۳- محدودیت زمانی بازدید از اماکن و مناطق گردشگری و دیدنی را حتماً قبلاً به اعضای تور گوشزد نماید و محل استقرار جمعی و گروهی را از قبل تعیین نماید، در غیر این صورت مسافران یا از بازدیدهای پیش بینی شده جا می مانند و یا در اماکن دیگر گم می شوند و در اینجاست که جای اعتراض و گله مندی دیگر اعضای تور متوجه راهنما می گردد و باید آنها را تحمل کند و پاسخگو باشد. از این رو راهنما موظف است که فرهنگ گردشهای جمعی و گروهی را قبل از بازدید از اماکن تاریخی و سایر نقاط دیدنی برای اعضای تور خود بازگو نماید.

۲۴- بجاست که راهنما آدرس کامل مهمانسرا و محل اقامت گروه را به هر یک از اعضای تور بدهد



گشت و گذار بپردازند، اعضای تور را آگاه سازد.  
۲۶- در هر کشوری دادن انعام و هدیه رسم است  
منتهی بر طبق آداب و رسوم خاص خود، راهنما  
باید آگاهیهای لازم را در این زمینه داشته باشد.

انتخاب هدیه و یا دادن انعام در رسیدگی به امور  
تور تسریع می‌بخشد و موانع را برطرف می‌نماید،  
حتی اگر میزان آن ناچیز باشد. این مسأله واقعیتهای  
است که چه بخواهیم و چه نخواهیم وجود دارد و  
این امر در صورتی که ابعاد دیگری به خود نگرفته و  
مثلاً جنبه باج‌دهی نداشته باشد به‌عنوان یک سنت  
زییاست، راهنما باید بداند که به چه کشوری می‌رود،  
برخورد اجتماعی مسؤلان اجرایی و مردم آن  
کشور چگونه است. انتظارات و توقعات آنان  
چیست و چه کار باید انجام دهد تا رفاه و آسایش  
بیشتری را برای اعضای گروه خود فراهم آورد.

۲۷- هماهنگی قبلی با راهنمای محلی نیز از جمله  
وظایف راهنما است که به سرعت کار می‌افزاید و از  
اتلاف وقت جلوگیری می‌کند.

به‌عنوان مثال، کشور مصر که در امر گردشگری  
فوق‌العاده پیشرفته و مدرن است به محض ورود تور  
خارجی به فرودگاه، راهنمای محلی حضور می‌یابد  
و کارهای لازم را به سرعت انجام می‌دهد.  
۲۸- در صورتی که اعضای تور از گروه‌های مختلف

سنی و جنسی و اجتماعی باشند، وظیفه راهنما  
است که هماهنگی نسبی و ارتباط دوستانه بین آنها  
برقرار نماید و تبادل اطلاعات نیز در طول مسافرت  
بین اعضای تور صورت گیرد.

۲۹- راهنما باید به زبان کشور مقصد آشنایی لازم  
داشته باشد و به سهولت با شهروندان و مسؤلان  
صحبت نماید و بداند که در چه کشوری است و از  
او چه می‌خواهند و چه باید بگوید. مثلاً راهنمایی  
که به مکه و مدینه می‌رود. حتماً باید بتواند به زبان  
عربی صحبت کند و راهنمایی که به فرانسه می‌رود  
زبان فرانسه و یا راهنمایی که به انگلستان می‌رود  
زبان انگلیسی بداند.

۳۰- یک مؤسسه موفق مؤسسه‌ای است که اطلاعات  
جهانگردی را از کشورهای مورد نظر به دست آورد  
و در اختیار راهنمایان خود قرار دهد تا آنان با  
داشتن امکانات بیشتر اطمینان خاطر گردشگران را  
فراهم نماید و گروه‌های گردشگری در این موارد،  
کمزوردهایی را احساس نکنند.

### ب) ویژگیهای مثبت فردی

همان‌گونه که از سفیر یک مملکت انتظار  
می‌رود که بتواند به‌عنوان سرمشق و معیاری  
شاخص جهت معرفی چهره عمومی کشور خود در  
سرزمینهای دور عمل کند، راهنمای تور هم که در  
ایفای وظیفه سرپرستی جهانگردان در بازدید از  
یک کشور او را به‌عنوان نماینده و شاخصی از ملت  
خویش به کار گمارده‌اند باید قادر باشد همچون  
سفیری ارزشمند با به‌کارگیری دانش تخصصی و  
امتیازات اخلاقی و فردی خویش چنان جاذبه و  
برخوردی را ارائه دهد که بتواند در همه ابعاد  
صنعتی، ملی و مذهبی خویش به رسالتی که به‌عنوان  
نماینده و بیانگر وجهه و چهره ملی خود دارد به‌نحو  
احسن عمل نماید.

با توجه به تجاری که در این زمینه حاصل  
گردید یک راهنما در درجه اول باید فردی بسیار  
منضبط و دقیق باشد و با عمل نمودن به آن





همان‌گونه که از سفیر یک مملکت انتظار می‌رود که بتواند به‌عنوان سرمشق و معیاری شاخص جهت معرفی چهره عمومی کشور خود در سرزمینهای دور عمل کند، راهنمای تور هم که در ایفای وظیفه سرپرستی جهانگردان در بازدید از یک کشور او را به‌عنوان نماینده و شاخصی از ملت خویش به‌کار گمارده‌اند باید قادر باشد همچون سفیری ارزشمند با به‌کارگیری دانش تخصصی و امتیازات اخلاقی و فردی خویش چنان جاذبه و برخوردی را ارائه دهد که بتواند در همه ابعاد صنفی، ملی و مذهبی خویش به رسالتی که به‌عنوان نماینده و بیانگر وجهه و چهره ملی خود دارد به‌نحو احسن عمل نماید.

تصادف کند و یا زمان پروازی را از دست بدهند لازم است. زیرا نشان دادن ضعف از سوی سرپرست گروه در این مواقع به کلی روحیه گروه را تخریب می‌نماید. داشتن متون از قبل آماده شده که دارای چکیده‌ای از مطالب مورد نیاز گروه باشد با تائیدی صحیح و جذاب که پلانها و تصاویر مناسب مکانهای مورد بازدید را هم داشته باشد و توزیع به موقع آنها در بین اعضای گروه در جلسه معارفه و در بین راه در مکانهای مختلف برای جلب توجه و انتقال بهتر مطالب ارائه شده از دیگر امتیازات یک راهنما می‌باشد. شاید بتوان مهمترین خصیصه را برای یک راهنما وفاداری به مملکت و نظام کشورش در نظر گرفت. لذا داشتن احساساتی که بتواند در این مسیر به شخص انگیزه کافی بدهد و او را به فردی وفادار به اصول مذهبی و ملی خویش تبدیل نماید نیز جنبه‌ای فطری است که قطعاً در هنگام گزینش فرد به این سمت باید مورد نظر قرار گیرد.

راهنما باید فردی بصیر و دانا به امور حقوقی و روندهای اجتماعی و مسائل عمومی باشد تا بتواند با دیدگاهی وسیع مطالب را منتقل نماید و در موقع اضطراری تصمیم‌گیری کند، به‌علاوه یک سرپرست گروه باید شخصیتی مصمم داشته باشد و از سرعت انتقال بالا برخوردار باشد و بتواند خیلی سریع در مواقع بحرانی واکنش مناسب نشان دهد.

راهنما علاوه بر آشنایی با زبان گردشگران، باید با اصطلاحات و مکالمات غیرکلاسیک و غیرمکاتبه‌ای آنها هم آشنایی داشته باشد و گرنه قادر به ایجاد ارتباط متعارف و قابل قبولی نخواهد بود.

(وقت‌شناسی) به‌طور غیرمستقیم گروه خود را هم به این صفت عادت دهد. در درجه دوم باید دارای روحیه‌ای بسیار قابل انعطاف باشد و از اصول روان‌شناسی و آشنایی با روحيات ملل آگاهی کافی داشته باشد و بتواند با هر قوم و ملتی با لسان و منش فرهنگی خودشان صحبت کند. به‌علاوه باید فرد بسیار با ظرفیتی باشد.

سرپرست گروه باید نسبت به کار خویش عشق و علاقه داشته باشد و همواره درصدد توسعه دانش فنی و اطلاعات تخصصی و عمومی حرفه خود برآید. در زمینه تاریخ و جغرافی، معماری و هنر، فرهنگ و ادب اقوام و ملل تا حد امکان و تا میزان لازم مطالعه داشته باشد و دارای جاذبه و جذبه توأم بوده تا بتواند سرپرستی قوی باشد.

همواره باید سعی کند در اولین نگاه اعضای گروه خود را شناسایی نماید به‌گونه‌ای که پس از آشنایی با یک‌یک اعضای گروه خود، دید کافی و برداشت لازم را داشته باشد. در این مسیر یک راهنمای ورزیده همواره الگوهای شخصیتی بی‌شماری را در ذهن دارد که می‌تواند آنها را روی یک‌یک اعضای گروه امتحان کند و او را در محدوده روحی مسبوق در ذهن مورد شناسایی و ارزیابی قرار دهد، که اغلب ویژگی چهره‌ها با روحيات از همخوانی نسبی برخوردارند.

متانت و وقار از ویژگیهای مهم دیگر یک راهنماست، خونسردی و اعتماد به نفس بویژه در مواقعی که حالت بحرانی برای گروه اتفاق بیفتد نظیر مواقعی که یکی از اعضای گروه گم شود،

راهنما در حالت کلی باید نظام فکری منسجم داشته باشد و بتواند مطالب را به طور سازمان یافته و مرتبط با دیدگاهی در حد و در شأن و سطح فکر گروه خود ارائه نماید.

راهنمای موفق علاوه بر داشتن ظاهری آراسته باید از یک سیرت نیکو نیز برخوردار باشد. به هیچ وجه نباید در صدد کینه جویی و تلافی برآید، بلکه برعکس باید با دیدی مثبت به رویدادها بنگرد و حرکت‌های نامطلوب و برخوردهای نامساعد از جانب افراد را به دل نگیرد و در صدد کینه‌ورزی و تلافی با این افراد بر نیاید و همواره این نکته را به خاطر داشته باشد که: «برش کم محلی تیزتر از شمشیر است».

یکی از شعارهای سرپرست گروه به عنوان نماینده یک مؤسسه یا بنگاه خدماتی باید این باشد که «همیشه حق با مشتری است»، راهنمای تور باید آنقدر در گفتار و سرپرستی ورزیده باشد که بتواند در مقابل افرادی که از نظر علمی از وی مرتبه بالاتری دارند مهارت خود را در فن بیان و رفتار به گونه‌ای بارز نشان دهد. از شعارهای مهم دیگری که یک راهنما باید همواره در ذهن داشته باشد آن است که: «همواره باید منافع ملی، جمعی و صنفی را به منافع شخصی و لحظه‌ای ترجیح داد».

### ج) تخصص‌های لازم

راهنمای تور باید از نظر علمی دارای حداقل دانش عمومی در رشته‌های مختلف مربوط با کار خود چون زبان خارجی، تاریخ، جغرافیا، روان‌شناسی، علوم اجتماعی، علوم سیاسی، تاریخ تطبیقی، معماری و هنر، باستان‌شناسی و ابنیه، شناخت روحیات ملل و نحل، شناخت اجمالی ادیان، نقشه‌خوانی، آشنایی با کمک‌های اولیه، حقوق، فقه، فلسفه، آداب معاشرت و... باشد.

البته این موضوعات لازم است در ابتدا با طی نمودن دوره‌های مقدماتی در هنگام آموزش دوره مربوط زیر نظر مرکز آموزش فرا گرفته شود و بعد هم خود فرد با گذشت ایام و توسعه مطالعات

خویش بر دامنه و بُعد آن بیفزاید تا بتواند از جامعیت کافی برخوردار گردد.

از طرفی برای تربیت نمودن یک کادر توانا و قابل، نیاز به آموزش‌های عملی در حین کار داریم که در این رهگذر بنگاه‌های مسافرتی یا مراکز آموزش، لازم است دوره‌های کارآموزی عملی را که در حالت اول می‌تواند به عنوان دستیار یک راهنمای ورزیده عمل نماید و یا در قالب گروه‌های آموزش دسته‌جمعی با سرپرستی یک راهنمای کارکشته و با اخلاص که در دادن اطلاعات به افراد کارآموز از خود بخل نشان ندهد و به این اصل معتقد باشد که اگر همکاران جدید او با بنیه علمی بالا وارد بازار کار شوند می‌توانند در نهایت به صنعت گردشگری خدمت نمایند برگزار نماید.

در این رهگذر کارآموزی به شکل دستیار (ASIST) می‌تواند مرحله پیشرفته‌تر تلقی گردد و لازم است قبل از شروع به کار یک راهنما حداقل چند سفر به صورت دستیار در گردش‌هایی که قرار است مسیرهای بعدی سفر او باشد برود و به روند کار آشنایی کافی داشته باشد. چرا که اگر فرد به هنگام سرپرستی تورهای اول خود نتواند به خوبی انجام وظیفه نماید و مورد شکایت یا ناخرسندی گروه قرار گیرد، نه فقط ضربه روحی سختی در ابتدای کار خواهد خورد، بلکه به عنوان یک تازه‌وارد، در مؤسسه نیز از وی سلب اعتماد می‌شود و به وجهه حرفه‌ای وی لطمه وارد شده و در این رهگذر بعضی از همکاران یا سابقه وی برای تضعیف بیشتر او دست به کار شده و او را هدف استهزا قرار می‌دهند تا به زعم خود رقیب تازه وارد را از میدان به در برده و خودشان از موقعیت موجود کماکان استفاده بیشتری ببرند. که البته در برخورد با این افراد، یک تازه‌وارد همواره به صبر و خویش‌داری دعوت می‌شود. در پایان بهترین الگویی را که یک راهنما می‌تواند در قالب رفتاری فرهنگی داشته باشد در شعر زیر خلاصه می‌نمایم.

باری، تو فسانه می‌شوی ای بخرد

افسانه نیک شو، نه افسانه بد