

A Proposal for an Ethical Code for Tourist Guides in Egypt

مقترح ميثاق أخلاقي للمرشدين السياحيين في مصر

زهرة علاء عبد الوهاب*

Article Info

معلومات المقالة

Article Language: Arabic

لغة المقالة: العربية

Vol. 8 No.1, (2024) pp. 168-187 | <https://doi.org/10.21608/SIS.2024.296002.1172>

Abstract

الملخص

The tour guide is considered the backbone and nerve of the tourism process, its active element, and one of the most influential people on the tourist's trip. He is a transmitter of expertise, information, and experience, and his preparation and scientific, cognitive, and ethical qualifications are also essential components of the tourism industry. Therefore, the tourist guide must practice ethical acts in accordance with a charter and ethical standards, as ethical charters represent agreed-upon basic principles and rules that must be respected during the practice of the profession, which in turn will have an impact on the tourist and the profession of tour guiding—indeed, on the entire tourism process. Although it is important to have a professional charter for tour guides, there is no officially announced ethical charter specific to tour guides in Egypt. In this context, this study aims to define the concepts of ethical charters, their importance and objectives, and attempt to reach the problems facing the guide community during the practice of the profession. Personal interviews were conducted with a sample of tour guides, and, finally, a proposal was presented for a code of ethics appropriate to the circumstances and values of Egyptian tourist guides in the light of current developments in tourism activity.

يعتبر المرشد السياحي أساس وعصب العملية السياحية وعنصرها الفاعل ومن أكثر الأشخاص تأثيراً على السائح في رحلته. فهو ناقل للخبرة والمعلومات والتجربة كما يشكل إعداده وتأهيله علمياً ومعرفياً وأخلاقياً عنصراً أساسياً في صناعة السياحة. ولذلك لابد من ممارسة المرشد السياحي للأفعال الأخلاقية وفقاً لميثاق ومعايير أخلاقية، حيث تمثل المواثيق الأخلاقية مبادئ وقواعد أساسية متفق عليها يجب احترامها أثناء ممارسة المهنة والتي بدورها ستترك أثرها على السائح وعلى مهنة الإرشاد السياحي؛ بل على العملية السياحية بأكملها. وعلى الرغم من أهمية وجود ميثاق مهني للمرشدين السياحيين إلا أنه لا يوجد ميثاق أخلاقي رسمي معلن خاص بالمرشدين السياحيين في مصر. وفي هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مفاهيم المواثيق الأخلاقية وأهميتها وأهدافها، ومحاولة الوصول إلى المشكلات التي تواجه مجتمع المرشدين أثناء مزاوله المهنة عن طريق مقابلات شخصية تم إجراؤها مع عينة من المرشدين السياحيين، وأخيراً تقديم مقترح لميثاق أخلاقي ملائم لظروف المرشدين السياحيين في مصر وقيمهم في ظل التطورات الراهنة في النشاط السياحي.

Keywords: Tourist Guidance; Professional Ethics; Tour Guide; Professional Ethical Problems; Code of Ethics.

الكلمات الدالة: الإرشاد السياحي؛ أخلاقيات المهنة؛ المرشد السياحي؛ المشكلات الأخلاقية المهنية؛ الميثاق الأخلاقي.

* معيد، قسم الإرشاد السياحي، كلية السياحة والفنادق، جامعة مطروح

مقدمة

تعتبر صناعة السياحة من ابرز صناعات الخدمات التي تمثل فيها أخلاقيات المهنة القاعدة الأساسية التي تنطلق منها الأعمال والأنشطة السياحية بمفاهيمها الشمولية المتكاملة. وإذا كان ينظر إلى قطاع السياحة على أنه مصدر دخل مهم في تنمية اقتصاد دولة ما، فإن مهنة الإرشاد السياحي ذات أهمية حيوية لهذه الدول. لأن الأداء السليم لمهنة الإرشاد السياحي سيزيد من حصة البلاد في سوق السياحة، مما يساهم بشكل إيجابي في تنمية اقتصاد البلاد. (Düz, 2017)

ويعد علم الأخلاق علماً نظري وعملي في الوقت نفسه لذا فبقدر ما يعتبر الإرشاد السياحي مهنة يمكن أن تمارس من خلالها مؤهلات ومعايير معينة إلا أنه يعتبر واحداً من الأنشطة الرئيسية الداعمة لنجاح السياحة في الدول المتقدمة سياحياً، وهذا ما يتطلب النظر إليه من الناحيتين المهنية والأخلاقية. وفي هذا السياق، من المهم للغاية تحديد وتنفيذ القواعد الأخلاقية في مهنة الإرشاد السياحي. (Düz, 2017، عبدالجبار، ٢٠١٩)

فالمرشدون السياحيون هم الأشخاص الأكثر تفاعلاً مع السائحين، وهم العنصر الأكثر أهمية في الأنشطة السياحية. حيث يعد المرشد السياحي عصب العملية السياحية وعنصرها الفاعل. فهو ناقل للخبرة والمعلومات والتجربة لذا يشكل إعداداه وتأهيله علمياً ومعرفياً وأخلاقياً عنصراً أساسياً في صناعة السياحة. وعليه فإن ممارسة المرشد السياحي للأفعال الأخلاقية وفقاً لميثاق ومعايير الخير عن وعي وإدراك، ستترك أثرها على السائح وعلى مهنة الإرشاد السياحي؛ بل العملية السياحية بأكملها، فيصبح هذا المرشد إنساناً خيراً يقوم بعمله على أكمل وجه. (منية، ٢٠٢٠، عبدالجبار، ٢٠١٩)

مشكلة الدراسة

على الرغم من أن الإرشاد السياحي مهنة يجب التعامل معها بشكل أخلاقي لأن المنتج المقدم هو خدمة والناس هم محور تقديم الخدمة، إلا أن معظم المرشدين السياحيين ينفذون أعمالهم بما يتماشى مع أهدافهم وتوقعاتهم الخاصة مما قد يؤثر سلباً على تجربة المقصد السياحي ويضر بسمعة صناعة السياحة. وعلى الرغم أيضاً من أهمية وجود ميثاق مهني للمرشدين السياحيين إلا أنه لا يوجد في مصر ميثاق أخلاقي رسمي محدد خاص بالمرشدين السياحيين مما يستدعي البحث عن صيغة ملائمة لطرح ميثاق أخلاقي ملائم لظروف المرشدين السياحيين المصريين وقيمهم في ظل التطورات الراهنة في النشاط السياحي.

أهداف الدراسة

- ← تحديد مفاهيم المواثيق الأخلاقية وأهميتها وأهدافها.
- ← التعرف على المبادئ والأخلاقيات العالمية السائدة ذات الصلة بالإرشاد السياحي.
- ← محاولة الوصول إلى الأولويات والسبل التي تساهم في صياغة أخلاقيات محلية ترفع مستوى الأداء لدى المرشدين السياحيين في مصر.
- ← تقديم مقترح ميثاق أخلاقي للمرشدين السياحيين.

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية:

تعد هذه الدراسة محاولة علمية جادة لسد الفجوة البحثية في الأبحاث المتعلقة بالميثاق الأخلاقي للمرشدين السياحيين حيث تبين أن هذا الموضوع لم يلق اهتماماً كافياً في دراسات وبحوث الإرشاد السياحي في مصر على الرغم من تزايد الاهتمام بالدراسات المتعلقة بمهنة الإرشاد السياحي في السنوات الأخيرة.

الأهمية التطبيقية:

تساعد هذه الدراسة في:

1. معالجة السلوكيات غير الأخلاقية الصادرة عن المرشدين السياحيين أنفسهم.
2. المساهمة بشكل إيجابي في تعزيز وتنمية مهنة الإرشاد السياحي في مصر وتحسين ظروف عمل المرشدين السياحيين.
3. المساهمة في الحفاظ على الصورة السياحية الايجابية للمقصد السياحي المصري.

تساؤلات الدراسة

هل يوجد محاولات سابقة لوضع ميثاق مهني خاص بالمرشدين السياحيين في مصر؟
ما هي أهمية وجود ميثاق مهني للمرشدين السياحيين في مصر؟
ما هي الآثار الايجابية المتوقعة لوجود ميثاق أخلاقي للمرشدين السياحيين في مصر على السياحة المصرية؟

الإستعراض المرجعي

مفهوم المواثيق الأخلاقية (أهميتها - أهدافها)

الميثاق المهني عبارة عن وثيقة تتضمن مبادئ وقواعد أساسية متفق عليها يجب احترامها أثناء ممارسة المهنة (طوسون et al., ٢٠١٩) لأنها تنظم علاقة العاملين بتلك المهنة مع بقية أفراد المجتمع المتصلين بها والمتعاملين معهم، وقد ورد العديد من التعريفات لأخلاقيات المهنة. (عاتي، ٢٠٢٠)

"أنها يلتزم الموظف بواجباته الوظيفية كما حددها القانون حيث يعتبر الموظف مقيد بأسس العمل وقواعده بصورة مباشرة". (عاتي، ٢٠٢٠)

كما تعرف أنها " مجموعة من القواعد والمبادئ التي يجب أن يلتزم بها أفراد المهنة ويخضعون لها في تصرفاتهم، وفي تقييم سلوكهم في إطار فلسفي، أو إطار عقلي، أو الارتكاز على كليهما ". وأنها " عبارة عن قواعد عامة للأداب والسلوك الاجتماعي في المهنة حددتها اللوائح والقوانين المنظمة لمزاولة هذه المهنة بحيث إن عدم مراعاتها يعرض صاحبها للنفور والنبذ من أعضاء المجتمع الآخرين ". (عاتي، ٢٠٢٠)

وتبرز أهمية أخلاقيات المهنة من خلال أنها تعطي قيمة للمجتمع ككل من خلال التزام المنظمات بمسؤوليتها الاجتماعية و تحسن حياة الأفراد داخل المنظمات من خلال الأنظمة الأخلاقية التي تنتهجها المنظمات، فالأخلاقيات تعد بمثابة الدفة التي تقود المنظمات والأفراد نحو الالتزام الأدبي والأخلاقي تجاه المجتمعات المختلفة، كما تعزز أخلاقيات المهنة سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا أيضا له مردود إيجابي على المنظمة وبالتالي لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل والذي يرى تعارضا بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالميثاق والمعايير الأخلاقية. ففي إطار المنظور

الحديث نجد ارتباطا إيجابيا بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المنظمة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير فإنه بالتأكيد سوف يكون واضحا على المدى الطويل. قد تتكلف منظمات الأعمال كثيرا نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وهنا يأتي التصرف للأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية. (عبدالجبار, ٢٠١٩)،

إذن تشمل أخلاقيات المهنة مجموعة من القواعد والقيم الأخلاقية الخاصة بممارسة المهنة. وترتبط هذه القواعد والقيم بطبيعة المهنة ووظيفتها وتأثيرها على المجتمع. الهدف من الأخلاقيات المهنية هو أن يقوم أعضاء المهنة بتقديم خدمات صادقة وعادلة لعملائهم، وإظهار الاحترام لزملائهم، وإدارة تضارب المصالح، وكسب ثقة المجتمع بشكل عام. (Türkmen, 2023)

تعتبر المواثيق الأخلاقية رسالة لتنمية الوعي الأخلاقي لدي كافة الاطراف فى صناعة السياحة، حيث تهدف إلى صياغة عدد من المبادئ العامة التي من شأنها تحقيق اهدافها بصورة مسئولة ومستدامة، وقد كان بداية التفكير فى وضع ميثاق أخلاقي لصناعة السياحة فى اعلان مانيفلا للسياحة العالمية ١٩٨٠، ثم تأتي بعد ذلك نتائج اجتماع المجلس العام لمنظمة UNWTO السادس فى صوفيا لحقوق السائحين عام ١٩٨٥ حيث اعتمد هذا الاجتماع ميثاق السائح، وذلك بالإضافة إلى عدد كبير من المؤتمرات حتى اعلان مانيفلا ١٩٩٧ وما توصل اليه بشأن الاثر الاجتماعى للسياحة. (UNWTO, 2001، خليل, ٢٠١٣)

ولذلك فقد ظهرت عدد من مواثيق قواعد السلوك التي استهدفت كافة اطراف صناعة السياحة، مثل المواثيق التي وضعها المجلس العالمي لبحوث السياحة والسفر عام ١٩٩٤ وبلغ عددها حوالي ثمانين، ومن اهم المواثيق الاخلاقية، هي الميثاق العالمى لاخلاقيات السياحة Global Code of Ethics in Tourism والذي اعتمده منظمة UNWTO عام ١٩٩٩. (UNWTO, 2001، خليل, ٢٠١٣)

ويعتبر ذلك الميثاق الاطار الاساسي والمرجعي للسياحة المسؤولة والمستدامة وتعرفه منظمة UNWTO علي انه " مجموعة شاملة من المبادئ الشاملة والمصممة من اجل ارشاد المسؤولين عن التنمية السياحية وتهدف هذه الاستراتيجية، الموجهة إلى الحكومات وصناعة السفر والمجتمعات والسائحين على حد سواء، إلى المساعدة في تعظيم فوائد القطاع مع تقليل تأثيره السلبي المحتمل على البيئة والتراث الثقافي والمجتمعات في جميع أنحاء العالم". (UNWTO, 2001، خليل, ٢٠١٣)

وقد عقدت لجنة الاعداد للميثاق العالمى لاخلاقيات السياحة جلسة خاصة فى اسطنبول فى عام ١٩٩٧، ثم عقدت جلسة اخري فى كراكو ببولندا عام ١٩٩٨ لوضع الخطوط العريضة للميثاق وبدعوة اعضاء المنظمة انتهت الجمعية العامة للمنظمة الي اعتماد مبادئ الميثاق العالمى لاخلاقيات السياحة عام ١٩٩٩، ويتضمن هذا الميثاق عشر مواد اساسية وتستهدف كل منها وضع مبادئ معينة فى صورة بنود وذلك لارساء اخلاقيات السياحة فى عدة جوانب. (UNWTO, 2001، خليل, ٢٠١٣)

وعلي الرغم ان تلك المبادئ ليست ذات إلزام قانوني الا أن لها آلية تطبيق طوعية من خلال اعتراف الدول أعضاء المنظمة باللجنة الدولية لاخلاقيات السياحة (WCTE) والتي تأسست عام ٢٠٠٤ وتعد مرجعا لأعضاء المنظمة فى إمكان تفسير وتطبيق مبادئ الميثاق، وتقييم تنفيذه. (UNWTO, 2001، خليل, ٢٠١٣)

المواثيق الأخلاقية والمرشد السياحي المصرى

لقد اصبح المرشد السياحي يتمتع بأدوار مهنية وحساسة وفي غاية الاهمية لا يقوى أحد على تجاوزها أو تجاهلها وهي ادوار مكملة لجميع الانشطة السياحية والتي تساهم فى تحريك عجلة القطاع السياحي (الزويني & مطلق, ٢٠٢٢)، فالإرشاد 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 تحقيق أهدافه بدقة، واتخاذ قراراته بنفسه، ويحل مشكلاته بشكل موضوعي، بما يساعده على النمو الشخصي والمهني والتربوي والاجتماعي، وتحقيق التوافق والصحة النفسية. (عاتي، ٢٠٢٠، طوسون، ٢٠١٩ et al.) ومن الارشاد اشتق اسم المرشد السياحي الذي يتولى مهمة تنفيذ عملية الارشاد السياحي. (الزويني & مطلق، ٢٠٢٢، طوسون، ٢٠١٩ et al.) ويتم التعبير عن تعريف المرشد السياحي بعدة طرق مثل:

- المرشد السياحي الشخص الذي يقوم بقيادة وادارة وتنظيم وتنفيذ البرنامج السياحي للمجاميع السياحية ويقوم بتسهيل تنقلهم واقامتهم ومساعدتهم على ممارسة انشطتهم السياحية وفق البرنامج السياحي المحدد منذ وصولهم وحتى مغادرتهم، وترتيب وتسهيل تنقلهم، ومساعدتهم على ممارسة الأنماط والأنشطة السياحية المحددة في برامجهم، وتوفير المعلومات التوضيحية اللازمة لهم. (الزويني & مطلق، ٢٠٢٢، طوسون، ٢٠١٩ et al.، منية، ٢٠٢٠)
 - الشخص المسؤول عن توجيه وقيادة السائحين أثناء جولتهم أو مشاهدة معالم المدينة؛ (Kafy, 2021)
 - الشخص الذي يرافق الزوار أو السائحين الأفراد أو مجموعة من السائحين أثناء اجازتهم، لتفسر التاريخ، المواقع الثقافية والطبيعية بطريقة ترفيهية بلغة الزوار، وشرح جوانب الثقافة المحلية ليتمكن السائحين من فهم قيمة هذه الثقافة وخلق صورة إيجابية عن الوجهة. (Kamel, 2021 ، Kafy, 2021)
 - ووفقاً للاتحاد العالمي لجمعيات المرشدين السياحيين (WFTGA)، فإن المرشد السياحي هو الشخص الذي يرشد الزوار بالغة التي يختارونها ويفسر التراث الثقافي والطبيعي لمنطقة ما، وعادة ما يمتلك الشخص مؤهلاً خاصاً بالمنطقة يتم إصداره عادة و / أو معترف بها من قبل السلطة المختصة. (عبدالجبار، ٢٠١٩)
 - وأخيراً ووفقاً للقانون رقم ١٢١ لسنة ١٩٨٣ الخاص بالمرشدين السياحيين ونقابتهم، تناولت المادة الأولى من القانون تعريف المرشد السياحي انه "الشخص الذي يتولى الشرح والإرشاد للسائح في أماكن الآثار أو المتاحف أو المعارض مقابل أجر". (قانون المرشدين السياحيين ونقابتهم رقم ١٢١ لسنة ١٩٨٣، Magdy, 2016)
- وفيما يتعلق بالعلاقة بين المرشد السياحي والسائحين، يتولى المرشد السياحي قيادة المجموعة السياحية، ويبادر بالتفاعل الاجتماعي ويقلل من النزاعات والمشاكل بين أفراد المجموعة السياحية أثناء زيارتهم؛ وهذا يخلق الثقة بين المرشد السياحي والسائحين. ويمكن النظر إلى المرشد السياحي على أنه سفير الوجهة السياحية، ووسيط ثقافي واجتماعي، ومؤثر على صورة الوجهة وقرار العودة إليها. (Kafy, 2021)

وفيما يتعلق بمسؤولية المرشد السياحي، هناك عدة أدوار ملموسة وغير ملموسة يمكن توضيحها على النحو التالي:

- تزويد السائحين بمعلومات عن الأماكن السياحية المختلفة (أي التاريخية والأثرية والطبيعية والثقافية): معرفة ثقافات وعادات وتقاليد البلدان المختلفة؛ و توفير التوجيه والوصول والأمن والسلامة وتنظيم وإدارة ومراقبة المجموعة، وله الحق في اختيار ما سيتم عرضه وما لن يتم عرضه. (Kafy, 2021)
- شرح الجوانب الثقافية والاجتماعية للوجهة السياحية حيث أن السائحين في كثير من الأحيان لا يكونون على دراية بعادات وتقاليد البلدان التي يزورونها من خلال مساعدتهم على الرؤية والسمع والشم والذوق والشعور بثقافة الوجهة؛ و الحفاظ على التماسك داخل المجموعة وضمان الترفيه والفكاهة والانضباط والروح المعنوية. (Kafy, 2021)
- تحسين صورة الوجهة وسمعتها من خلال تقديم خدمات عالية الجودة للسياح. ووفقاً للمسؤوليات الأخلاقية للمرشدين السياحيين، فإنه ينبغي عليهم أن يراعوا في سلوكهم المهني مبادئ الشرف والأمانة والنزاهة والتواضع والكرامة والأمانة. (Kafy, 2021)
- يستطيع المرشد السياحي أن يمنح المسافرين فهماً لثقافة المنطقة التي تمت زيارتها وأسلوب حياة سكانها. إنه يساعد على حماية تراثنا الثقافي والطبيعي من خلال توعية الزوار بأهميته وضعفه (Magdy, 2016). فإن إدارة العلاقات بين السكان المحليين

- والسياح، وتجربة الثقافات المختلفة تؤدي إلى فهم الثقافة المحلية (أي الأعراف الثقافية والعادات والتقاليد... إلخ) وتجربة الحياة اليومية للمجتمع المضيف. (Kafy, 2021)
- يمكن اعتبار القيادة أهم جوانب مسؤولية المرشد. غالبًا ما يهتم معظم منظمي الرحلات السياحية بفعالية المرشد مع الأشخاص والقدرة على قيادة المجموعات بدلاً من معرفة المرشد أو خبرته. (Magdy, 2016)
- ومن أهم مهام المرشد السياحي تزويد هؤلاء السائحين بالمعلومات الخاصة بهذه الجهات، وهو ما يتطلب من المرشد معرفة وثيقة بالجوانب التاريخية والأثرية والحضارية للوجهة السياحية إلى جانب التحلي بقدر من الثقافة العامة في الحياة السياسية والاقتصادية، وطبيعة التكوينات الاجتماعية، وهي أمور في مجملها تعد ضرورية لمواجهة تعطش السائحين القادمين للمعرفة والاطلاع على خصائص الوجهة السياحية التي يزورونها. (أبو العنين & خميس, ٢٠٢١)
- ويتجاوز دور المرشد السياحي مجرد تقديم المعلومات؛ إنهم بمثابة جسر بين الثقافات، وعلى هذا النحو، يجب أن يكون لديهم فهم شامل ليس فقط للغتهم الأم وثقافتهم وتاريخهم ولكن أيضًا للغة وثقافة وتاريخ السائحين الذين يرشدونهم. يعتمد نجاح تقديم المعلومات بواسطة المرشدين على عوامل مثل المستويات التعليمية للسائح، ومستويات الاهتمام، وتاريخ السفر، والمعرفة السابقة، والاهتمام بالجولة. يحتاج المرشدون السياحيون إلى امتلاك مجموعة واسعة من المعرفة والمهارات أثناء خدمة السائحين المحليين والأجانب. (Türkmen, 2023)
- يمكن تحسين صورة الوجهة بناءً على العلاقة بين أداء المرشدين السياحيين ورضا السائحين. وهذا من شأنه أن يبرر الارتباط الإيجابي المحدد بين رضا السائح وصورة الوجهة. ولوحظ أن الحفاظ على مستوى عالٍ من رضا السائحين تجاه أداء المرشدين السياحيين الذين يجربونهم قد أدى إلى تكوين مواقف إيجابية تجاه المنتجات والخدمات السياحية المقدمة. ومن ناحية أخرى، فإن السلوكيات غير اللائقة التي يبديها المرشدون السياحيون والشركاء من شأنها أن تقوض الجهود المبذولة لتحقيق رضا السائحين. وتشمل هذه السلوكيات المطالبة برسوم غير معقولة، وتحريف الخدمات السياحية المقدمة، ونشر معلومات غير دقيقة وكاذبة للسياح، والتحرش الجسدي والعاطفي، وما إلى ذلك. (Kamel, 2021)
- ومما سبق يمكن استنتاج أن للمرشد السياحي تأثير واضح على تجارب السائحين، حيث يصبح همزة الوصل بين السائحين والسكان المحليين؛ تساهم المهارات الشخصية والسلوكية للمرشدين السياحيين في تحقيق درجة عالية من رضا السائحين وجذب المزيد من السائحين، مما ينعكس إيجاباً على القطاع السياحي ويزيد من تنافسية الوجهات السياحية وبناءً على ذلك فإن المرشد السياحي هو الشخص الذي لديه مساهمة كبيرة/ لديه القوة/ يتحمل المسؤولية لجعل الرحلات السياحية ناجحة وممتعة أو مملة. (Kafy, 2021)
- ولذلك يعتبر المرشدون السياحيون هم الأشخاص الذين يتفاعلون أكثر مع السياح، وهم العنصر الأكثر أهمية في صناعة السياحة، ومع جميع أصحاب المصلحة في صناعة السياحة. ويؤثر السلوك المهني للمرشد على شركات السفر والإقامة والأطعمة والمشروبات والنقل وكذلك على السائحين والطلاب وموظفي السياحة في المؤسسات والمتاحف والمواقع التاريخية. يتحمل المرشدون السياحيون أيضًا مسؤوليات تجاه المرشدين الآخرين فيما يتعلق بسلوكهم المهني. لأن السلوك المهني للمرشد يؤثر أيضًا على المرشدين الآخرين. (Düz, 2017)
- تعمل هذه المهنة ضمن هيكل ديناميكي يتطلب التواصل المستمر مع جميع أصحاب المصلحة في صناعة السياحة. وهذا الدور المهم يجعل من المرشدين السياحيين مركز التواصل للعديد من الأفراد والمؤسسات. ومن المسؤوليات التي تأتي مع هذا الدور، إلزام المرشدين السياحيين بالالتزام بالقواعد الأخلاقية. (Türkmen, 2023) ولذلك فإن إرساء المبادئ الأخلاقية المهنية في الإرشاد السياحي أمر ضروري لتحقيق أفضل أداء لمهنة الإرشاد. (Düz, 2017)

حيث يمكن للمرشدين السياحيين الاستفادة من المبادئ الأخلاقية المهنية في حل المشكلات الأخلاقية التي يواجهونها. إذا لم يتمكن المرشدون من إجراء تقييم صحيح لأي موقف يواجهونه ولم يتمكنوا من تحديد الموقف الذي يجب اتخاذه، فإن إنشاء المبادئ الأخلاقية المهنية سيكون بمثابة التوجيه في هذه المرحلة. إن تطوير المبادئ الأخلاقية المهنية للمرشدين السياحيين لا يساهم في مهنة الإرشاد فحسب، بل يزيد من صورة المرشدين والمرشدات ويشجع على الممارسة المهنية للمهنة. (Düz, 2017) فأخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي تمثل مجموعة من المعايير السلوكية التي يستخدمها المرشدون السياحيون كمرجع يرشدونهم إلى السلوك القويم أثناء أدائهم لوظائفهم، وتستخدمها الإدارة وأفراد المجموعات السياحية للحكم على التزام المرشدين السياحيين وأيضاً عرفت 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 قادر على اكتساب ثقة المتعاملين معه من المكاتب السياحية وشركات الطيران والفنادق. (عاتى، ٢٠٢٠)

وقد حدد الاتحاد العالمي لجمعيات المرشدين السياحيين (WFTGA) مبادئ وأهداف أخلاقية والتي يجب على المرشدين السياحيين الالتزام بها (WFTGA, 2023 , Türkmen, 2023):

١. تقديم خدمة احترافية للزوار، احترافية في الرعاية والالتزام، ومحترفة في تقديم فهم موضوعي للمكان الذي تمت زيارته، خالياً من التحيز أو الدعاية.
 ٢. التمييز بوعي بين الفصص والملاحم والأساطير والتقاليد والحقائق عند نقل المعلومات.
 ٣. إقامة اتصالات قوية مع الزملاء وأصحاب المصلحة الآخرين في صناعة السياحة، واتخاذ قرارات عادلة. التصرف بشكل عادل ومعقول في جميع التعاملات مع جميع أولئك الذين يستخدمون خدمات المرشدين ومع الزملاء العاملين في جميع جوانب السياحة.
 ٤. تشجيع المجموعات السياحية على احترام البيئة الطبيعية والثقافية والتاريخية خلال الجولات المصحوبة بمرشدين؛ والتأكد أيضاً من إظهار الاحترام للقيم المحلية والمساهمة في تطوير صورة الوجهة.
 ٥. كممثلين عن البلد الذي تمت زيارته أثناء السفر السياحي، قم بالترحيب بالسائحين والترويج للبلد والوجهة ذات السمعة الدولية العالية.
- وقد قامت نقابة المرشدين السياحيين بمصر عام ٢٠٠٤ بإقتراح بعض المبادئ الخاصة بميثاق شرف مهنة الإرشاد السياحي، والتي يفرضها القانون ولائحة آداب المهنة. وتمثل هذه اللائحة تقاليد وآداب المهنة وجزءاً من اللائحة الداخلية للنقابة، وهي تشتمل على عدة مواد، منها ما يلي: (طوسون et al., ٢٠١٩)

- يجب على المرشد السياحي أن يحافظ على سلوكه ومظهره، ويراعي الدقة والأمانة في تصرفاته، بما يتلائم مع كرامته وكرامة المهنة، حيث أنه يُمثل واجهة حضارية أمام السائح. (طوسون et al., ٢٠١٩)
- يجب على المرشد السياحي أن يحافظ على علاقته بزملاء مهنته من المرشدين السياحيين، ويتضمن ذلك حسن معاملتهم، وعدم السعي للاستئثار بعملهم لدى الشركات السياحية الأخرى. (طوسون et al., ٢٠١٩)
- يجب على المرشد السياحي التعاون مع النقابة في تنفيذ أهدافها وأحكامها القانونية ولائحتها الداخلية، وكذلك الالتزام بالقسم المنصوص عليه في هذه اللائحة. (طوسون et al., ٢٠١٩)
- يجب على المرشد السياحي أيضاً الالتزام بالقرارات التي تصدر عن مجلس إدارة النقابة والجمعية العمومية لها، سواءً بمقاطعة شركة من الشركات السياحية وعدم التعامل معها، أو بعدم التعامل مع أدياء المهنة وعدم مساعدتهم بأي صورة من الصور. (طوسون et al., ٢٠١٩)

وفي حالة مخالفة بعض بنود القانون أو ميثاق شرف المهنة، فإن مادة ٨٤ من القانون رقم ١٢١ تنص على أن المرشد السياحي الذي يخالف الواجبات المنصوص عليها في القانون، أو اللائحة الداخلية للنقابة، أو لائحة آداب المهنة، أو يخرج عن مقتضى الواجب في مزاوله المهنة، أو يظهر بمظهر من شأنها الإضرار بكرامتها، أو يأتي عملاً منافياً لآدابها، أو يلحق ضرراً مادياً أو أدبياً

بالنقابة، تتم محاسبته تأديبياً من خلال إحالته إلى مجلس تأديب بقرار من مجلس النقابة، أو مجلس النقابة الفرعية، بعد أن يتم التحقيق معه بمعرفة من يكلفه مجلس إدارة النقابة بذلك، والذي يكون ممثلاً للاتهام أمام مجلس التأديب، وفقاً للمادة ٨٥ من القانون سابق الذكر. (قانون المرشدين السياحيين ونقابتهم رقم ١٢١ لسنة ١٩٨٣)

وعلى الرغم من قيام عدد من الباحثين بكتابة بعض الأبحاث المتعلقة بالأخلاقيات في مجال الإرشاد السياحي، ومع كامل التقدير لهم وللجهد المبذول في كتابة هذه الأبحاث وإخراجها بالشكل العلمي اللائق، إلا أن الباحث لم يجد بينها أية دراسات خاصة بإقتراح ميثاق أخلاقي لمهنة الإرشاد السياحي، وذلك على الرغم من الأهمية البالغة لهذا الموضوع. ولذا قام الباحث بعمل مقابلات شخصية لاستطلاع آراء مجموعة من المرشدين السياحيين، بشأن ميثاق مهنة الإرشاد السياحي، وقام بتحليل نتائج دراسته مع اقتراح ميثاق أخلاقي لمهنة الإرشاد السياحي لعل ذلك يمثل نواة لأبحاث قادمة أوسع حول هذا الموضوع.

منهجية الدراسة

نوع الدراسة: دراسة وصفية تحليلية

- اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي لكي يتم تحقيق هدف الدراسة وذلك عن طريق وصف ما هو قائم واستخلاص الحقائق عن أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي في مصر ثم تحليل هذه الحقائق بما يساعد في حل مشكلة. وبناء على تحليل الحقائق والمعلومات التي توصل إليها الباحث، تقدم الدراسة مقترحاً لميثاق أخلاقي مهني للمرشدين السياحيين.

أدوات الدراسة:

استخدمت الدراسة المقابلة الشخصية نصف المنظمة حيث تم تصميم استمارة تحوي عدداً من الاسئلة الموجهة لعينة الدراسة. وقد تكونت الاستمارة من مجموعتين رئيسيتين من الاسئلة

- المجموعة الأولى وتحتوي علي عدد ١٤ سؤال.
- المجموعة الثانية وتحتوي علي عدد ٧ أسئلة.

حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي تراوحت فيه العبارات بين موافق جداً ٥ إلي غير موافق بشدة ١ وبخلاف ذلك تم الاستعانة بعدد من البحوث المكتبية والكتب والمراجع والمقالات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة وكذلك عدد من صفحات التواصل الاجتماعي ومواقع الانترنت باللغتين العربية والانجليزية.

مجتمع وعينة الدراسة:

- يتمثل مجتمع الدراسة في المرشدين السياحيين المصريين، وقد استخدمت الدراسة العينة العشوائية البسيطة.

ويُقدر عدد المرشدين السياحيين الذين تم سؤالهم عن آرائهم بحوالي ١٦ مرشداً سياحياً. وقد تؤدي المؤهلات مثل الجنس والعمر والخبرة المهنية إلى التمييز بين الأحداث التي يواجهها المرشدون السياحيون وتصوراتهم عن الأخلاقيات المهنية. وفي هذا الصدد تم استهداف مرشدين سياحيين ذوي مؤهلات مختلفة في عينة البحث لجعل النتائج أكثر تنوعاً وثراءً. ويعرض الجدول التالي وصف عينة الدراسة.

جدول (١) وصف عينة الدراسة

الخبرة	المؤهل	العمر	الجنس	
١٠ سنوات فأكثر	خريج كليات السياحة	من ٤٢ - ٦٢	انثى	١
١٠ سنوات فأكثر	خريج كليات السياحة	من ٤٢ - ٦٢	انثى	٢
١٠ سنوات فأكثر	خريج كليات السياحة	من ٤٢ - ٦٢	انثى	٣
١٠ سنوات فأكثر	خريج كليات السياحة	من ٢١ - ٤١	انثى	٤
من ٥ إلى ١٠ سنوات	دبلوم إرشاد سياحي	من ٢١ - ٤١	انثى	٥
أقل من ٥ سنوات	خريج كليات السياحة	من ٢١ - ٤١	انثى	٦
من ٥ إلى ١٠ سنوات	خريج كليات السياحة	من ٤٢ - ٦٢	نكر	٧
١٠ سنوات فأكثر	خريج كليات السياحة	من ٤٢ - ٦٢	نكر	٨
من ٥ إلى ١٠ سنوات	خريج كليات السياحة	من ٢١ - ٤١	نكر	٩
١٠ سنوات فأكثر	دبلوم إرشاد سياحي	من ٢١ - ٤١	انثى	١٠
١٠ سنوات فأكثر	خريج كليات السياحة	من ٢١ - ٤١	انثى	١١
١٠ سنوات فأكثر	خريج كليات السياحة	من ٤٢ - ٦٢	نكر	١٢
أقل من ٥ سنوات	خريج كليات السياحة	من ٢١ - ٤١	انثى	١٣
من ٥ إلى ١٠ سنوات	خريج كليات السياحة	من ٢١ - ٤١	انثى	١٤
١٠ سنوات فأكثر	خريج كليات السياحة	من ٤٢ - ٦٢	انثى	١٥
من ٥ إلى ١٠ سنوات	خريج كليات السياحة	من ٢١ - ٤١	انثى	١٦

نتائج الدراسة ومناقشتها

بناء على المقابلات الشخصية التي تمت مع مجموعة من المرشدين السياحيين لاستطلاع آراءهم فيما يخص الميثاق الأخلاقي المهني والمشكلات التي تواجه مجتمع المرشدين أثناء مزولة المهنة ومن تحليل إجابات المرشدين تم التوصل إلى الآتي:

- على الرغم من اختلاف نوعية المرشدين السياحيين عينة الدراسة من نكر أو انثى واختلاف أعمارهم وسنوات الخبرة سواء أقل من ١٠ سنوات أو أكثر إلا أن جميعهم اتفقوا على أهمية المواثيق الأخلاقية لمهنة الإرشاد السياحي كما أن المهنة لا بد أن تستند إلى أسس أخلاقية يستند إليها المرشد السياحي أثناء مزولة المهنة.

وعندما تم سؤالهم عن المشكلات الأخلاقية التي تواجههم أثناء مزولة المهنة، تلخصت إجاباتهم فيما يلي:

- لا يوجد لدى وزارة السياحة ميثاق أخلاقي رسمي معن خاص بالمرشدين السياحيين ولكن يتم فقط إعطاء محاضرات خاصة بالقوانين والضوابط الأخلاقية لمهنة الإرشاد السياحي طبقاً للقانون ١٢١ لسنة ١٩٨٣ وتوقفت هذه المحاضرات في الوقت الحالي.
- تجاوز بعض المرشدين السياحيين حدود عملهم المختص بالشرح والإرشاد والنصح والتوجيه للسائحين، والانخراط في الرقص وأعمال غير لائقة مع السائحين في حفلات المراكب النيلية وغيرها.
- غياب الجانب التدريبي العملي المتمثل في الإعداد الجيد للمرشد السياحي قبل ممارسة المهنة. والإقتصار على تدريب بسيط لمدة اسبوعين تقوم به النقابة قبل استلام الترخيص ويتم التدريب بواسطة متخصص سواء في المصري القديم أو اليوناني الروماني أو الإسلامي.. وليس بواسطة مرشد سياحي. وبالتالي شعور بعض المرشدين انه تدريب بدون قيمة فعالة.

- مشكلة المرشد الصامت وهو عبارة عن قيام بعض شركات السياحة بتكليف أحد المرشدين بجولة سياحية مع إحدى الأفواج ولكن للتواجد فقط وليس للشرح في حين يكون هناك مع الفوج السياحي مرشد أجنبي يتحدث بلغتهم ويشرح لهم وهذا بالطبع غير مشروع في مصر.
- اختلاف جنسية وثقافة السائح احيانا يكون لها تأثير على اخلاقيات المرشد حيث أن هناك جنسيات معينة من السائحين تتعامل بأسلوب غير أخلاقي تصل إلى السرقة وافتعال المشاكل في كثير من الأحيان والتقليل من البلد والمصريين وللاسف بعض المرشدين يقفوا إلى صف هؤلاء السائحين.
- موسمية النشاط في بعض الاحيان وعدم وجود نظام موحد يضبط عمل المرشدين السياحيين مع شركات السياحة.
- علاقة المرشد السياحي بالشركة السياحية تعتبر عملياً علاقة عرض وطلب ولكن في معظم الأحيان تتحول لعلاقة شخصية، وعلى الجانب الآخر هناك بعض المسؤولين عن تنفيذ العمل السياحي في شركات السياحة ينظرون للعلاقة مع المرشد السياحي بمنظور مادي بحت فإذا كان المرشد سببا في الكثير من مشتريات السائحين التي تعود نسبة من أرباحها للشركة فإنه يصير مربحا جدا وإلا فالعكس صحيح وهنا تتحول العلاقة إلى أن يصير المرشد السياحي مندوبا للمبيعات لصالح الشركة وليس مسؤولا عن تنفيذ عمل أثري وحضاري وتاريخي وأمنى وسياسى هام يعكس صورة بلاده في الخارج.
- المشكلة الإدارية المتمثلة في إلزام المرشد السياحي بتجديد ترخيص مزاوله المهنة كل خمس سنوات، وفي حالة تأخر المرشد يوم واحد عن ميعاد انتهاء الترخيص يلزم بإعادة القيد من جديد وهذا للاسف يؤدي إلى قيام بعض المرشدين بمزاوله المهنة بترخيص منتهى.
- انحلال النقابة العامة للمرشدين السياحيين وعدم وجود نقيب عام. وبالتالي عدم وجود نقابة قوية للمرشدين السياحيين قادرة على انتزاع حقوقهم من الشركات السياحية، وتحول نقابة المرشدين السياحيين إلى مجرد منفذ لسياسات الحكومة، فلم يعد يسعى أعضاؤها إلا للاحتفاظ بمناصبهم أطول فترة ممكنة، وصاروا غير مهتمين بمصالح المرشدين السياحيين إلا أوقات الانتخابات.
- انتشار ظاهرة قيام بعض الشركات بتسيير عمل بعض الأدلاء غير المتخصصين في الإرشاد وتكليفهم بالإشراف على الرحلات والجولات ويؤدي ذلك إلى حدوث مشاكل مثل شرحهم لمعلومات خاطئة ومشاكل في التنظيم سواء في المواقع التي يتم زيارتها أو مع جروب السياح.
- غياب دور الجامعات والكليات السياحية فيما يتعلق بالتأهيل التربوي والأخلاقي لطلاب أقسام الإرشاد السياحي والاهتمام فقط بالمعلومات التاريخية وكيفية الشرح، مما يؤدي لتخرج الطلاب بدون معرفة الأسس الأخلاقية للمهنة، فيضطروهم ذلك للعمل وفقاً للمنظور الأخلاقي الخاص بهم.
- لا تسعى وزارة السياحة لوضع برامج فعالة للنهوض بمهنة الإرشاد السياحي وتطويرها بالإضافة إلى الإجراءات التي تتخذها الوزارة والتي تزيد من صعوبة العمل لبعض المرشدين مثل تحديد عدد معين من التذاكر المجانية لدخول المواقع الأثرية وفي حالة انتهائها يجب على المرشد السياحي أن يدفع سعر التذكرة لكي يتمكن من الدخول.

وعندما تم سؤالهم عن هي أهمية المواثيق الأخلاقية لمهنة الإرشاد السياحي، تلخصت إجاباتهم فيما يلي:

- تساعد المواثيق الاخلاقية على رفع مستوى المرشد الاخلاقي مما يساهم في تحسين صورة المرشد في المقصد السياحي.
- تعزز المواثيق الأخلاقية الخاصة بالمهنة سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية.
- تحدد المواثيق الأخلاقية معايير وقواعد سلوك واضحة تعكس طريقة التصرف اللائق للمرشدين السياحيين بعلاقاتهم مع زملائهم.
- المواثيق الأخلاقية تقلل من الجهد والوقت المبذول في قياس الشيء الصحيح للقيام به أو اتخاذ القرار بشأنه.

- تساعد المواثيق الأخلاقية المرشدين السياحيين في اكتساب خبرات ومهارات وثقة المتعاملين معهم
- مساهمة المواثيق الأخلاقية في اكتساب المرشد عادات جميلة ولغة جديدة بسبب اختلاطه بالسائحين حيث يدعوه الاختلاط إلى التحلي بالأخلاق الفاضلة من حسن التعامل واللين.
- المواثيق الأخلاقية تسعى إلى نشر القيم والثقافات بين الأفراد والمجتمع ، وتبادل العادات والمبادئ فيما بينهم بحيث تأخذ كل ففة ما يتميز به شعبها من الأخلاق والمبادئ الحسنة.
- تساعد المواثيق الأخلاقية في معرفة المرشد لطبيعة عمله المختص بالشرح والإرشاد وليس البيع والترويج للسلع.
- تعلم المرشد كيفية الارتقاء اخلاقيا ولغويا، وتعاون المرشدين السياحيين مع بعضهم البعض وضمان وحفظ حقوق المرشد السياحيين.
- تحقيق الامن والامان للافواج السياحية من حيث تمكنهم من اتخاذ الاجراءات ضد اى مرشد تجاوز في حقوقهم.
- المرشد أولاً واخيراً واجهة وسفير لبلده وبالتالي فإن تطبيق المواثيق الاخلاقية سوف يعود بفائده على البلد أو الشركة التابع لها المرشد كنوع من أنواع الدعاية لهم من خلاله.

وقد اتفق جميع المرشدين على أن نقابة المرشدين السياحيين هي الجهة الأمثل لمراعاة وتطبيق مبادئ الميثاق الاخلاقي ويفضل التعاون بين الوزارة والنقابة في تطبيق هذا الميثاق الأخلاقي. وفي النهاية قام المرشدون السياحيون عينة الدراسة بتقديم بعض المقترحات لبنود الميثاق الأخلاقي لمهنة الإرشاد السياحي وهي كالتالي:

- الشفافية و المصادقية والاحترام في التعامل مع الزملاء من المرشدين و مع كافة الاطراف المعنية الأخرى.
- تحديد واضح لطبيعة عمل واختصاصات المرشد السياحي في كونه المختص بالشرح والإرشاد وليس المختص ببيع السلع.
- وضع معايير لتنظيم عمل المرشد السياحي وعلاقته بمنظومة السياحة ككل، ابتداءً من علاقته بمنظم البرامج السياحية في شركات السياحة، والمندوب المسئول عن استقبال السائحين، بالإضافة للسائقين، وأفراد شرطة السياحة، وغفراء المعابد، والباعة الجائلين. فيجب وضع لائحة منظمة لعمل المرشد السياحي، وعلاقته بمختلف أطراف المنظومة السياحية في مصر. بحيث يكون لكل منهما حقوق وعلى كل منهما واجبات يجب الإلتزام بتنفيذها وينص عليها القانون وتغليظ العقوبة على من يخالف هذه الضوابط.
- الصدق والأمانه والشرف في التعامل مع السائح او زملاء المرشد في المهنة وفي النهاية فإن ترابط المرشدين السياحيين يعينهم على الحصول على حقوقهم المسلوبة.
- التحلي بالذوق الحضاري، الشعور بالمسؤولية، الصبر، القيادة، تنظيم الوقت، والقدرة على حل المشاكل والنزاعات.
- التعاون مع المجموعات السياحية، الإتصال الجيد من خلال تعلم فن الإصغاء والمحادثة، السلوك الواجب إتباعه خلال مخاطبة المجموعة السياحية.
- أهم المعايير تتمثل في الصدق والأمانة، والاتفاق على موقف موحد وميثاق شرف في التعامل مع زملاء المهنة، وعدم تفضيل المصالح الشخصية.
- وضع معايير لتنظيم علاقة المرشد السياحي بالدولة، واهتمام الدولة بالمرشد السياحي باعتباره مكوناً أساسياً للقوة الناعمة للبلاد، فيجب تدريبه من خلال دورات سياسية وأمنية متقدمة.
- من أهم المعايير التي يجب أخذها بعين الاعتبار ، إلى جانب الصدق والأمانة، هي المظهر اللائق.

- من المعايير الهامة أيضًا عدم التدني في التعامل مع الشركات السياحية طلبًا للعمل، وكذلك إظهار الاحترام لزملاء المهنة، وضبط النفس أثناء العمل.
- من المعايير الأخلاقية أيضًا الإعداد الثقافي والقانوني واللغوي للمرشد السياحي لكي يصبح نموذجًا أخلاقيًا في ذاته.
- ومن المعايير الهامة أيضًا مراعاة السلامة النفسية والأمانة المهنية للمرشد السياحي، وذلك بتدريبه نفسيًا وأخلاقيًا قبل ممارسة العمل.

وبناء على مراجعة وتحليل المعلومات والبيانات التي تم التوصل إليها من خلال المقابلات الشخصية مع المرشدين السياحيين عينة الدراسة، استنتجت الدراسة أن الميثاق الأخلاقي لمهنة الإرشاد السياحي في مصر يستمد بنوده الأساسية من الصفات النابعة من المرشد السياحي نفسه كما أنه لا يوجد لدى وزارة السياحة ميثاق مهني معن خاص بالمرشدين السياحيين المصريين. وقد استنتج الباحث أن هناك مشكلات وتحديات اقتصادية واجتماعية وقانونية وتشريعية ونقابية، تواجه المرشدين السياحيين في مصر وتؤثر سلباً على أدائهم، مما ينعكس سلباً على تجربة السائح وعلى مهنة الإرشاد السياحي في مصر. ويمكن تلخيصها فيما يلي:

جدول (٢) المشكلات الأخلاقية والإدارية التي تواجه المرشدين السياحيين في مصر.

المصدر: الباحثة

١. جميع المرشدين السياحيين ينفذون أعمالهم بما يتماشى مع أهدافهم وأخلاقهم وتوقعاتهم الخاصة.
٢. تجاوز بعض المرشدين السياحيين حدود عملهم المخصص بالشرح والإرشاد والنصح والتوجيه للسائحين، والانخراط في الرقص وأعمال غير لائقة مع السائحين في حفلات المراكب النيلية وغيرها.
٣. عدم اتحاد المرشدين السياحيين.
٤. اختلاف جنسية وثقافة السائح أحياناً يكون لها تأثير على اخلاقيات المرشد حيث أن هناك جنسيات معينة من السائحين تتعامل بأسلوب غير أخلاقي وللاسف بعض المرشدين يقولوا إلى صف هؤلاء السائحين.
٥. استغلال شركات السياحة للمرشدين في بعض الأحيان حيث ينظرون للعلاقة مع المرشد السياحي بمنظور مادي بحت وليس مسؤولاً عن تنفيذ عمل أثري وحضاري وتاريخي وأمنى وسياسى هام يعكس صورة بلاده في الخارج.
٦. تحدث المرشدين السياحيين خلف ظهور بعضهم البعض والنميمة حول زملائهم. مشاعر الغيرة والحسد بين المرشدين تضر بالمهنة. وتنعكس هذه السلبية حتى على السائحين.
٧. السلوك السيء الذي يقوم به بعض المرشدين السياحيين للحصول على عمل من الشركات السياحية، حيث يقوم المرشد السياحي بدفع رشاوي لمسئول السياحة بالشركة ليأخذ عمل زميله، وكذلك موافقة بعض المرشدين السياحيين على الحصول على أجر متدني من الشركات السياحية.
٨. عدم احترام بعض المرشدين السياحيين لزملائهم أثناء التواجد في موقع او متحف والشرح بصوت عالى وبالتالي تشتيت باقى المرشدين حولهم.
٩. لجوء بعض المرشدين السياحيين إلى استغلال السائحين وبيع سلع لهم أثناء الجولات او داخل الاتوبيسات.
١٠. قلة وعى بعض المرشدين الحاصلين على دبلوم الارشاد السياحي بأخلاقيات المهنة لعدم دراستهم لها ونظرتهم للمهنة كمجال للربح.

جدول (٣) المشكلات القانونية والتشريعية والنقابية التي تواجه المرشدين السياحيين في مصر.

المصدر: الباحثة

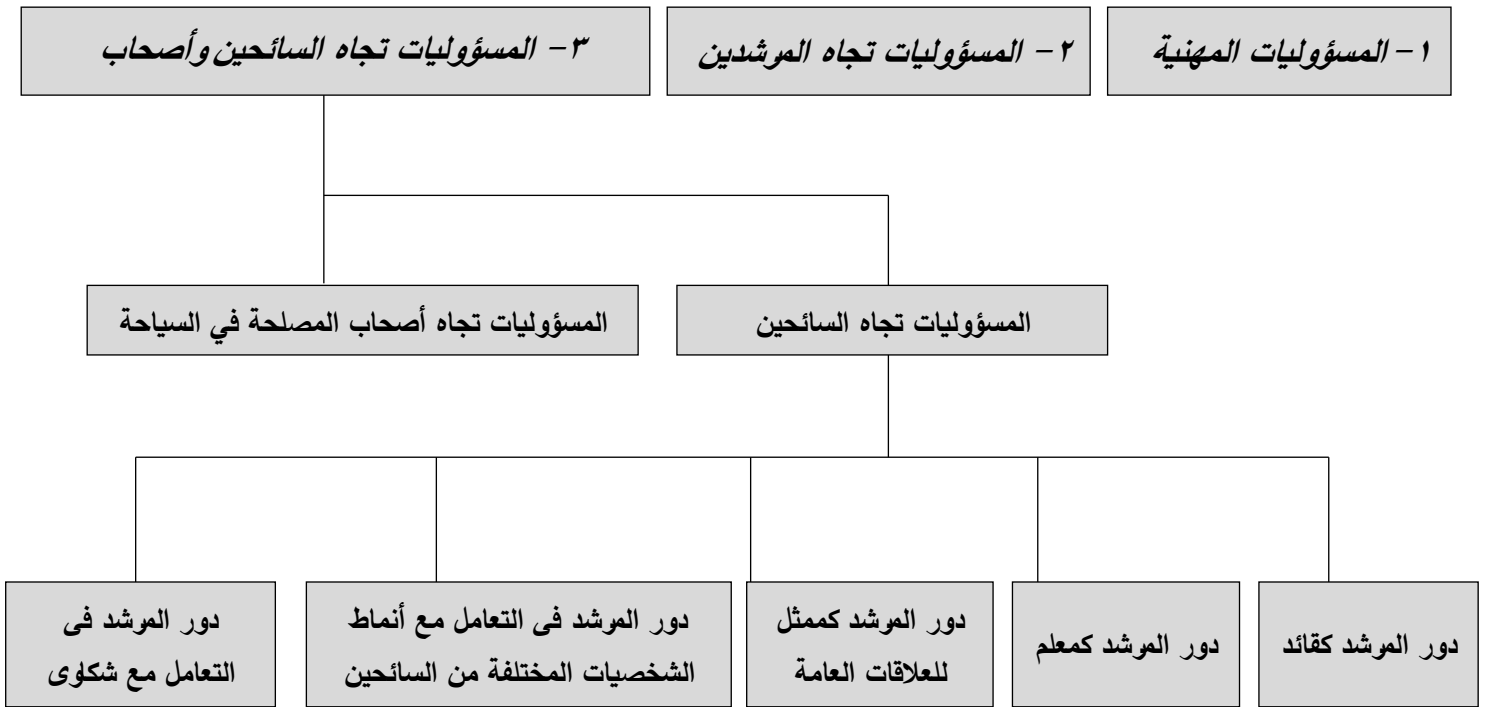
١. لا يوجد لدى وزارة السياحة ميثاق أخلاقي رسمي معن خاص بالمرشدين السياحيين ولكن يتم فقط إعطاء محاضرات خاصة بالقوانين والضوابط الأخلاقية لمهنة الإرشاد السياحي طبقاً للقانون ١٢١ لسنة ١٩٨٣ وتوقفت هذه المحاضرات في الوقت الحالي.
٢. يتم إلغاء رخصة المرشد السياحي في حالة عدم تجديدها في وقت معين أو عدم دفع التأمين.
٣. ممارسة بعض الأشخاص لمهنة الإرشاد السياحي بدون ترخيص مما يؤثر سلباً على صورة المرشد السياحي المصري.
٤. ضعف الأجور وعدم الالتزام بالأجر الرسمي.
٥. عدم وجود معاش لائق للمرشد السياحي.
٦. عدم وجود تأمين صحي أو تأمين ضد حوادث المهنة.
٧. انحلال النقابة العامة للمرشدين السياحيين وعدم وجود نقيب عام.
٨. غياب الجانب التدريبي العملي المتمثل في الإعداد الجيد للمرشد السياحي قبل ممارسة المهنة.
٩. عدم وجود نظام موحد يضبط عمل المرشدين السياحيين مع شركات السياحة.
١٠. لا تسعى وزارة السياحة لوضع برامج فعالة للنهوض بمهنة الإرشاد السياحي وتطويرها.
١١. عدم وجود استراتيجية لتنظيم مهنة هامة مثل مهنة الإرشاد السياحي (ضرورة التنسيق بين وزارة السياحة والآثار ووزارة التعليم العالي)

مقترح الميثاق الأخلاقي للمرشدين السياحيين

استنتجت الدراسة أن المرشدين السياحيين منهم من يحرص على الإلتزام بأخلاقيات العمل السياحي، ومنهم من لا يكثر لها. لذلك فمن المصلحة العامة وضع ميثاق يوضح أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، ليلتزم به جميع العاملين في هذه المهنة، لأن العمل في مهنة الإرشاد السياحي تعتبر بمثابة حمل رسالة رفيعة الشأن، عالية المنزلة، تحظى باهتمام واسع، لما لها من تأثير عظيم على حاضر الأمة ومستقبلها، ويتجلى سمو هذه المهنة في مضمونها الأخلاقي.

تم تحديد بنود الميثاق الأخلاقي تحت ثلاث محاور:

- ١- المسؤوليات المهنية.
- ٢- المسؤوليات تجاه المرشدين.
- ٣- المسؤوليات تجاه السائحين وأصحاب المصلحة.



شكل (1) مخطط لمقترح الميثاق الاخلاقي للمرشدين السياحيين المصريين
المصدر: الباحثة

(1) المسؤوليات المهنية

يتضمن هذا المحور المبادئ الأخلاقية المتعلقة بالمسؤوليات المهنية للمرشدين السياحيين. من حيث...

- يجب أن يتمتع المرشد السياحي بالكفاءات التي تتطلبها المهنة (إتقان اللغة ومعرفة الطرق) وعدد من المؤهلات العلمية والمعرفية والثقافية والأهم المتمتع بالخلق.
- يجب أن يكون المرشدون السياحيون في قيامهم بواجباتهم قادرين على التحكم في أنفسهم، وأن يكونوا سعداء، وأنيقين، ونظيفين، وأن يتمتعوا بمظهر جيد (تجنب روائح الجسم، والمجوهرات، والعمود المفرطة).
- يجب أن يتمتع المرشد السياحي بشخصية صادقة وعدم التكبر وضبط النفس.
- يجب على المرشد السياحي أن يقوم دائماً بتحديث معلوماته عن تاريخ وثقافة البلاد وعن سياسات الحكومة من أجل ممارسة واجبه بشكل أفضل وفعال.
- يجب على المرشد السياحي أن يحافظ على سلوكه ومظهره، ويراعي الدقة والأمانة في تصرفاته، بما يتلائم مع كرامته وكرامة المهنة، حيث أنه يمثل واجهة حضارية أمام السائح .
- التحلي بالصبر وسعة الصدر والالتزام بالموضوعية من أهم سمات المرشد السياحي الناجح، خاصةً عند الإجابة على التساؤلات المختلفة التي يطرحها أفراد المجموعة السياحية.
- يجب على المرشد السياحي التعاون مع النقابة في تنفيذ أهدافها وأحكامها القانونية ولوائحها الداخلية، وكذلك الالتزام بالقسم المنصوص عليه في هذه اللائحة.

(٢) المسؤوليات تجاه المرشدين

هذا المحور يحدد المبادئ الأخلاقية للمهنة في إطار سلوك المرشدين السياحيين تجاه بعضهم البعض. من حيث...

- يجب أن يعرف المرشدون السياحيون أنهم يمثلون مرشدين آخرين ويتصرفون وفقاً لذلك.
- يجب على المرشدين السياحيين مشاركة وتبادل معلوماتهم حول سير الرحلات التي يقومون بها و جهة الطريق مع زملائهم ودعم بعضهم البعض.
- يجب أن يساهم المرشدون السياحيون الخبراء في المجال في تدريب المرشدين السياحيين الجدد وأن يكونوا مساعدين لزملائهم.
- يجب ألا يشعر المرشدون السياحيون بالغيرة تجاه زملائهم. ولا ينبغي للمرشد السياحي أن يثرثر عن المرشدين الآخرين.
- يجب على المرشدين أن يجتمعوا ويعملوا معاً وأن يكونوا متضامنين حتى تكون مهنة الإرشاد السياحي في وضع أفضل.
- التضامن والتنظيم والحوار بين المرشدين له أثر كبير في حل المشكلات المهنية. حيث يجب على المرشدين السياحيين الاستماع إلى مشاكل بعضهم البعض وبذل الجهود لحلها.
- يجب على المرشد السياحي أن يحافظ على علاقته بزملاء مهنته من المرشدين السياحيين، ويتضمن ذلك حسن معاملتهم، وعدم السعي للاستئثار بعملهم لدى الشركات السياحية الأخرى.
- الاهتمام بالتوقيت، وعدم إزعاج المرشدين الآخرين ومجموعاتهم من خلال التحدث بصوت لا يسمعه سوى مجموعتهم.

(٣) المسؤوليات تجاه السائحين وأصحاب المصلحة

ويرتبط هذا المحور بسلوك المرشدين السياحيين تجاه السائحين وغيرهم من العاملين في مجال السياحة، الذين يشكلون أهم مكونات صناعة السياحة. من حيث...

← المسؤوليات تجاه السائحين**أولاً: دور المرشد كقائد**

- يجب على المرشد السياحي أن يحاول دائماً فهم طبيعة واحتياجات السائحين وتوفير الوصول الآمن والرعاية، والحفاظ على السيطرة.
- إدارة التوتر ودمج المجموعة والحفاظ على روح الدعابة والروح المعنوية وترفيه أعضاء الجولة .
- بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يتمتع المرشد كقائد بالعديد من المهارات المطلوبة من القادة والمديرين في الأعمال مثل الاستعداد لتحمل المسؤولية، والقدرة على التنظيم واتخاذ القرارات الحكيمة، وسرعة الاستجابة لحالات الطوارئ، ومهارة التنسيق. العديد من المهام الإدارية في وقت واحد.
- مساعدة السائحين عن طريق حمايتهم من الوقوع ضحية عندما يتعلق الأمر بالتسوق.
- الحياد المهني. أي يتوجب على المرشد السياحي أداء عمله بإتقان وبلا تمييز في المعاملة او في تقديم الخدمة على أساس جنسية السائحين، وهذا هو الحياد المهني الذي يؤدي إلى بثّ الطمأنينة في نفوس السائحين، وإلى ارتباطهم بمرشدهم بعلاقة وطيدة.
- يجب على المرشد السياحي أن يعتبر نفسه صديقاً للسائحين، وأن يكون مهذباً ومفيداً ولا يخون أبداً الثقة التي وضعها السائحون فيه، وأن يقوم بمسؤولياته الأخلاقية والمهنية بكرامة.
- يجب أن يكون لدى المرشد السياحي قدرة على حل جميع المشكلات التي تواجه السائحين وتهيئة جو مريح خالي من التوتر والضغط النفسى.

ثانياً: دور المرشد كمعلم

- يجب على المرشدين السياحيين التمكن من فهم خلفية منشأ السائحين وبذل الجهود لإقناع السائحين بالامتثال للقوانين واللوائح والعادات المعمول بها والمشاركة في الحفاظ على الأشياء.
- يجب على المرشد السياحي التأكد من تقديم المعلومات الصحيحة وجميع المعلومات الممكنة عن آخر التطورات في البلاد وإبقاء نفسه على اطلاع دائم. يفهم وينقل الجوانب الإيجابية لثقافته وتقاليده، ويكون على دراية جيدة بالمسائل المتعلقة بالعادات والتقاليد المحلية لضمان احترام كل من السائحين والسكان المحليين لبعضهم البعض.
- المرشد السياحي مسئول عن تقديم المعلومات الصحيحة عن تاريخ بلده، وعن مناطق الجذب السياحي فيها.
- المحافظة على الممتلكات العامة وتوعية السائحين بأهمية هذا الدور.
- مد جسر التواصل بين ثقافة السائحين وثقافة المجتمع المحلي حتى يمكن السائحين من التواصل بصورة فعالة مع المجتمع وتوجيههم إلى كيفية التصرف بأسلوب ملائم ليجنب السائح سوء الفهم.
- التمييز بوعي بين القصص والملاحم والأساطير والتقاليد والحقائق عند نقل المعلومات.

ثالثاً: دور المرشد كممثل للعلاقات العامة

- باعتبار المرشد السياحي سفير لبلده، يقدم الضيافة والوجهة السياحية بطريقة تجعل الزوار يرغبون في العودة.
- تشجيع السائحين على التسوق من خلال ترويج المنتجات المحلية.
- يجب أن يكون المرشدين السياحيين قادرين على خلق انطباع جيد عن المنطقة والدولة والثقافة.
- ضرورة الحفاظ على المسافة اللازمة، خاصة في العلاقات مع الجنس الآخر.
- يجب أن يكون المرشدين السياحيين قادرين على تقديم نفس الخدمة والمعاملة للسائح من خلال عدم طلب الإكراميات وعدم بيع البضائع وعدم طلب العمولات.
- للمرشد السياحي مسؤولية تجاه الوطن تتمثل في ضرورة نقله لصورة إيجابية مشرفة عن وطنه. فيجب على المرشد السياحي أن يضع في اعتباره أن الدعاية والتعليقات "الشفهية" لها تأثير هائل على خلق صورة للبلد. وهذا أعلى بعدة مرات من أعلى إعلان يمكن نشره.

رابعاً: دور المرشد في التعامل مع أنماط الشخصيات المختلفة من السائحين

- اجعل الأمر غير شخصي: إذا فعل العميل أو قال شيئاً خاطئاً، فأشر إلى الخطأ دون أن تجعله يشعر وكأنك تهاجمه. قد يتسبب ذلك في غضبهم وإلقاء اللوم عليك.
- كن هادئاً: استمع إلى ما يقوله السائح ولا تأخذه على محمل شخصي.
- تحمل المسؤولية: لا تلوم الآخرين على ما حدث، أخبر السائح بما يمكنك فعله، وليس ما لا يمكن فعله. حتى لو لم يكن ذلك جزءاً من واجباتك وظيفتك، أخبره بما يمكنك فعله للمساعدة.
- أظهر التعاطف: "ضع نفسك مكان السائح". حاول أن ترى الأمور من وجهة نظره. اسأل نفسك "كيف هو شعور السائح؟"
- إصلاح المشكلة: وجه انتباه السائح إلى كيفية حل المشكلة والتوصل إلى حل لإصلاح المشكلة بسرعة وكفاءة.

خامساً: دور المرشد في التعامل مع شكاوى السائحين

- استمع: ركز على ما يقوله السائح. لا تقاطع، ولكن يمكن طرح الأسئلة لتوضيح أنك تفهم المشكلة. تذكر تدوين الملاحظات.

- اشكر العميل: اشكر السائح دائماً على لفت انتباهك إلى المشكلة. الشكاوى هي فرص لترك انطباع أفضل، مع تصحيح المظالم أو الأخطاء.
 - إعادة الصياغة: بعد انتهاء السائح، قم بتلخيص ما قاله لك حتى يعرف أنك تفهم المشكلة.
 - إظهار التعاطف: أظهر أنك تفهم ما يشعر به السائح. لا حرج في الاعتذار عن معاناته.
 - تصرف فوراً: قدم حلاً للمشكلة. تقع على عاتقك مسؤولية التأكد من حل المشكلة. قد يكون من المناسب سؤال السائح عما يمكن فعله لجعله راضياً.
 - المتابعة: من المهم بالنسبة لك متابعة أي وعود تم تقديمها للسائح.
- ← **المسؤوليات تجاه أصحاب المصلحة في السياحة**
- يجب على المرشدين السياحيين أن يحافظوا على اتفاقهم مع شركات السفر التي اتفقوا معها مسبقاً على جولات سياحية وتقديم الخدمة عالية الجودة وتنفيذ برنامج / خط سير الجولة بأفضل قدراته ويكون مخلصاً للشركة / المؤسسة التي يمثلها.
 - لا يجوز للمرشدين السياحيين التشهير بالسمعة الطيبة للشركة أو الأصدقاء المحترفين أو العناصر السياحية الأخرى.
 - يجب على المرشدين السياحيين أن يكونوا مهذبين مع الموظفين العاملين في المطاعم والفنادق التي يذهبون إليها مع مجموعاتهم. ويجب على المرشدين السياحيين خلال الجولة أن يحافظوا على علاقاتهم مع العاملين في مجال السياحة الذين يتعاملون معهم في إطار الاحتراف.

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

- تمثل مهنة الإرشاد السياحي في مصر منظومة كبيرة مليئة بالمعارف والخبرات.
- المرشد السياحي هو الشخص الذي يتولى الشرح والإرشاد للسائح في أماكن الآثار أو المتاحف أو المعارض مقابل أجر. ويعتبر المرشد السياحي المصري من أقوى المرشدين السياحيين على مستوى العالم لإلمامه بجانب كبير من التاريخ والآثار المصرية، ويرجع ذلك إلى العمق الحضاري الذي تتمتع به مصر.
- الميثاق المهني عبارة عن وثيقة تتضمن مبادئ وقواعد أساسية متفق عليها يجب احترامها وتنفيذها أثناء ممارسة المهنة.
- الهدف من الأخلاقيات المهنية هو أن يقوم أعضاء المهنة بتقديم خدمات صادقة وعادلة لعملائهم، وإظهار الاحترام لزملائهم، وإدارة تضارب المصالح، وكسب ثقة المجتمع بشكل عام.
- يعتبر المرشدون السياحيون هم الأشخاص الذين يتفاعلون أكثر مع السائحين، وهم العنصر الأكثر أهمية في صناعة السياحة، ومع جميع أصحاب المصلحة في صناعة السياحة.
- يتحمل المرشدون السياحيون مسؤوليات تجاه المرشدين الآخرين فيما يتعلق بسلوكهم المهني. لأن السلوك المهني للمرشد يؤثر أيضاً على المرشدين الآخرين. ويؤثر السلوك المهني للمرشد أيضاً على شركات السفر والإقامة والأطعمة والمشروبات والنقل وكذلك على السائحين والطلاب وموظفي السياحة في المؤسسات والمتاحف والمواقع التاريخية.
- تعمل مهنة الإرشاد ضمن هيكل ديناميكي يتطلب التواصل المستمر مع جميع أصحاب المصلحة في صناعة السياحة. وهذا الدور المهم يجعل من المرشدين السياحيين مركز التواصل للعديد من الأفراد والمؤسسات. ومن المسؤوليات التي تأتي مع هذا الدور، إلزام المرشدين السياحيين بالالتزام بالقواعد الأخلاقية. ولذلك فإن إرساء المبادئ الأخلاقية المهنية في الإرشاد السياحي أمر ضروري لتحقيق أفضل أداء لمهنة الإرشاد.

- يمكن للمرشدين السياحيين الاستفادة من المبادئ الأخلاقية المهنية في حل المشكلات الأخلاقية التي يواجهونها. إذا لم يتمكن المرشدون من إجراء تقييم صحيح لأي موقف يواجهونه ولم يتمكنوا من تحديد الموقف الذي يجب اتخاذه، فإن إنشاء المبادئ الأخلاقية المهنية سيكون بمثابة التوجيه في هذه المرحلة.
- لا يوجد لدى وزارة السياحة ميثاق مهني معن خاص بالمرشدين السياحيين المصريين.
- المرشدين السياحيين منهم من يحرص على الالتزام بأخلاقيات العمل السياحي، ومنهم من لا يكثر لها. لذلك فمن المصلحة العامة وضع ميثاق يوضح أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، ليلتزم به جميع العاملين في هذه المهنة.
- هناك مشكلات وتحديات أخلاقية وإدارية واقتصادية واجتماعية وقانونية وتشريعية ونقابية، تواجه المرشدين السياحيين في مصر وتؤثر سلباً على أدائهم، مما ينعكس سلباً على تجربة السائح وعلى مهنة الإرشاد السياحي في مصر.
- تم اقتراح وتحديد بنود الميثاق الأخلاقي تحت ثلاث محاور: المسؤوليات المهنية، المسؤوليات تجاه المرشدين والمسؤوليات تجاه السائحين وأصحاب المصلحة.

التوصيات

لكي ينجح تطبيق أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، يجب مراعاة ما يلي:

- قيام وزارة السياحة والآثار بإنشاء لجان توكل إليها مهمة الإشراف بالمتابعة على تطبيق الميثاق العالمي لمنظمة السياحة العالمية لأخلاقيات السياحة مع القواعد والمعايير في كافة المنشآت السياحية.
- إنشاء آليات للرقابة والشكوى ضد السلوكيات غير الأخلاقية. قيام أصحاب المصلحة بإعتماد اللوائح الحالية لضمان الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة للقطاع.
- الالتزام بالمبادئ الإرشادية لحماية السائحين في حالات الغش والتضليل التجاري والصناعي والإعلامي في الخدمات السياحية والفندقية.
- التزام المنظمات السياحية سواء كانت عامة أو خاصة بأهداف وقواعد ومعايير أخلاقيات المهنة في صناعة السياحة.
- أخلاقيات المهنة في السياحة تتطلب من الإدارات القيام بدورات تدريبية لرفع مستوى العاملين من أجل تقديم أفضل خدمة للجمهور.
- ضرورة الاهتمام بالتدريب المهني للمرشدين السياحيين وإكسابهم المهارات المختلفة التي تمكنهم من نجاح جولاتهم السياحية والترويج السياحي لمصر، وكذلك ضرورة التقييم المستمر لأدائهم بناء على التعليقات الواردة من السائحين المشاركين في الجولات السياحية.
- يجب نقل مبادئ أخلاقيات المهنة المطروحة إلى المرشدين الموجودين في برامج التدريب والخبرة التي تنفذها جمعية المرشدين السياحيين وغرف الإرشاد. ويجب على هذه المؤسسات أيضاً رفع مستوى الوعي حول أخلاقيات المهنة في الندوات التي تنظمها للمرشدين.
- ضرورة تعديل أحكام القانون رقم ١٢١ لسنة ١٩٨٣ في شأن المرشدين السياحيين (خاصة المواد المتعلقة بإلغاء الترخيص والجمع بين المهنتين).
- ضرورة تفعيل دور نقابة المرشدين السياحيين خاصة في أوقات الأزمات والكوارث.
- تلتزم شركات السياحة بدفع الرسوم اليومية المحددة للمرشدين السياحيين.
- يجب توفير تأمين مناسب وكافي على الحياة والتأمين الطبي للمرشدين السياحيين.
- يجب إجراء التفتيش الدوري لضبط من يمارس المهنة دون ترخيص.

- يجب أن تكون هناك رقابة على وكالات السفر لإلزامهم بعدم الاستعانة بمدير الرحلة للعمل كمرشد سياحي. يجب أن تكون كل جولة مصحوبة بمرشد سياحي ومدير سياحي. وإذا لم تلتزم وكالة السفر بهذا القرار، فسيتم تعليق ترخيصها .
- يجب على الحكومة ووسائل الإعلام تعزيز الوعي حول وظيفة وكرامة المرشدين باعتبارهم سفراء الثقافة .
- يجب أن تكون هناك إجراءات معينة تسمح للمرشد السياحي بالإبلاغ عن أي أجنبي يرشد وفي هذه الحالة يجب تعليق ترخيص وكالة السفر وكذلك تعليق ترخيص المرشد السياحي الصامت الذي رافق هذا المترجم الأجنبي.

الدراسات المستقبلية:

يوصى أن تركز الدراسات المستقبلية على دور المواثيق الاخلاقية فى حل مشكلات المرشدين السياحيين بأنواعها سواء كانت أخلاقية، إدارية، اقتصادية، اجتماعية، قانونية أو نقابية.

المراجع

المراجع باللغة العربية

- أبو العنين، ع. ا. & خميس، ع. (٢٠٢١). الإرث التاريخي والمرشد السياحي . . . تحديات وتكامل “ برنامج الإرشاد السياحي بجامعة الشارقة نموذجاً ”، *المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة*، 15(2), 317–341. <https://doi.org/10.21608/jihtha.2021.216832>
- خليل، ن. إ. (٢٠١٣). المدونة العالمية لآخلاقيات السياحة: رؤية جديدة نحو استدامة التراث الثقافي. *مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم*، 7(1), 1–18.
- الزويني، ه. خ. ه. & مطلق، ع. ك. (٢٠٢٢). صفات المرشد السياحي وتأثيرها في التفاعل الاجتماعي للمجاميع السياحية (دراسة استطلاعية لعينة من المواقع السياحية الاثرية في مدينة بابل). *المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 1(3), 267–280. Retrieved May 27, 2024, from <https://aaasjournals.com/index.php/ajashss/index>
- طوسون، م.، عمران، و. & عيسى، ت. (٢٠١٩). الميثاق المهني للمرشدين السياحيين فى مصر: دراسة ميدانية. *المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة*، 13(2), 1–20. <https://doi.org/10.21608/jihtha.2019.77508>
- عاتى، ع. م. (٢٠٢٠). أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي في المملكة العربية السعودية. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 4(1), <https://doi.org/10.26389/ajsrp.m280819>
- عبدالجبار، س. (٢٠١٩). ضرورة تبني أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي للتنمية السياحية في ضوء متغيرات العصر. *مجلة البشائر الاقتصادية*، <https://doi.org/10.33704/1748-005-002-001>
- قانون المرشدين السياحيين ونقابتهم رقم ١٢١ لسنة ١٩٨٣. منشورات قانونية. (2021, October 12). <https://manshurat.org/node/470>
- منية، د. (٢٠٢٠). دور المهارات الاتصالية للمرشد السياحي في التعريف بالمقومات السياحية. *مجلة الدراسات الإعلامية - المركز الديمقراطي العربى للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية - برلين - ألمانيا*، 12, https://democraticac.de/?p=69036#google_vignette

المراجع باللغة الإنجليزية

- Düz, B. (2017). TURİST REHBERLİĞİNDE MESLEK ETİĞİ İLKELERİNİN FAYDACI ETİK YAKLAŞIMI İLE BELİRLENMESİ. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 95–96. <https://doi.org/10.17218/hititsosbil.286973>
- Kafy, J. a. E. (2021). Challenges Facing Tour Guide Profession and their Impacts on the Egyptian Guides performance. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*

(JAAUTH) /*Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality* (JAAUTH), 0(0), 0. <https://doi.org/10.21608/jaauth.2021.54989.1105>

Kamel, N. A. (2021). Role of tour Guides in tourism Promotion and Impact on destination image and Tourist Revisit Intention in Egypt: a PLS-SEM model. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality* (JAAUTH), 20(1), 78–110. <https://doi.org/10.21608/jaauth.2021.58545.1121>

Magdy, H. (2016). Challenges affecting the quality service of the tour guide in Egypt. *Journal of Tourism, Culture and Territorial Development*, 7(13), 107–116. <https://doi.org/10.6092/issn.2036-5195/6013>

Türkmen, E. (2023). UNETHICAL BEHAVIORS FACED BY TOURIST GUIDES. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 7(2), 312–327. <https://doi.org/10.32958/gastoria.1358938>

UNWTO. (2001, May 18). *Approval of the Global Code of Ethics for Tourism*. United Nations Digital Library System. Retrieved June 5, 2024, from <https://digitallibrary.un.org/record/442726?ln=ar&v=pdf>

WFTGA. (2023, May 7). *WFTGA / Aims*. Retrieved May 29, 2024, from <https://wftga.org/about/#code>