

ضرورة تبني أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي للتنمية السياحية في ضوء متغيرات العصر The necessity of adopting the ethic of tourism guidance profession for tourist development in the light of contemporary variables

د. عبد الجبار سهيلة

المركز الجامعي علي كافي، تندوف، الجزائر

abdeldjebarsouhila@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2019/06/21

تاريخ الاستلام: 2019/01/02

الملخص: إن قطاع السياحة والضيافة باعتماده أخلاقيات مهنية كقاعدة عمل أساسية وإستراتيجية بعيدة المدى لكسب الضيوف والمحافظة على مستوى المنظمة أيًا كانت (فندق، مطعم، شركة سفر) تعتبر حجر الأساس في معيار جودتها ولهذا يجب على المشتغلين بالسياحة بالدول المضيفة أن يتسم أدائهم المهني بالقيم الأخلاقية واكتساب ثقافة حسن الاستقبال والضيافة في التعامل مع السائح مع التعرف على أساليب حياة السائح وأذواقهم وطباعهم والعمل علي مساعدتهم والتفاني في خدمتهم مع الأخذ في الاعتبار تنوع العقائد الدينية والفلسفية والأخلاقية، كما ينبغي علي المرشدين السياحيين علي وجه الخصوص الالتزام الكامل بتنفيذ البرنامج السياحي بمصادقية وشفافية مطلقة علي أرض الواقع السياحي. ومن أجل ذلك، جاءت فكرة هذا البحث ليسلط الضوء على مهنة الإرشاد السياحي وأدواتها، والسلوكيات الأخلاقية التي يضطلع بها المرشد السياحي مع الإشارة إلى أبرز المعارف والمهارات التي يجب أن يتمتع بها المنخرط بالعمل في هذه المهنة المهمة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات مهنة، إرشاد سياحي، مرشد سياحي، سلوك أخلاقي، صناعة سياحة.

Abstract: The tour operators in the host countries must perform their professional performance with moral values and acquire a culture of good reception and hospitality in dealing with the tourist, with an understanding of the ways of life of tourists and their tastes and their work and to help them and dedication in their service taking into account the diversity of religious, philosophical and ethical beliefs. In particular, tour guides should be fully committed to implementing the tourism program with absolute credibility and transparency on the tourist ground. To this end, the idea of this research came to highlight the profession of tourism guidance and its tools, and the ethical conduct of the tour guide, with reference to the most prominent knowledge and skills that must be enjoyed by those engaged in this important profession.

Key Words: Professional ethics, tourism guides, tourist guides, ethical behavior, tourism industry.

JEL Classification: A22, I12, I23, K49.

* مرسل المقال: عبد الجبار سهيلة (abdeldjebarsouhila@yahoo.fr).

المقدمة:

تعتبر صناعة السياحة من أبرز صناعات الخدمات التي تمثل فيها أخلاقيات المهنة القاعدة الأساسية التي تنطلق منها الأعمال والأنشطة السياحية بمفاهيمها الشمولية المتكاملة، فالسياحة تشمل جميع الأنشطة والخدمات التي يتم تقديمها للسياح والزوار من لحظة وصوله م وحتى لحظة مغادرتهم ضمن حزمة متكاملة من خدمات الاستقبال والنقل والإقامة والرحلات والبرامج السياحية المتنوعة المصاحبة لذلك.

وعليه فإن ممارسة المرشد السياحي للأفعال الأخلاقية وفقا لمعايير الخير عن وعي وإدراك، ستترك أثرها على السائح وعلى مهنة الإرشاد السياحي؛ بل العملية السياحية بأكملها، فيصبح هذا المرشد إنسانا خيرا يقوم بعمله على أكمل وجه، وهكذا فإن علم الأخلاق علم نظري وعملي في الوقت نفسه لذا فيقدر ما يعتبر الإرشاد السياحي مهنة يمكن أن تمارس من خلالها مؤهلات ومعايير معينة إلا أنه يعتبر واحدا من الأنشطة الرئيسية الداعمة لنجاح السياحة في الدول المتقدمة سياحيا، وهذا ما يتطلب النظر إليه من الناحيتين المهنية والأخلاقية وذلك بمعايير اقتصادية وفية عالية.

● **الإشكالية:** فالمرشد السياحي هو عصب العملية السياحية وعنصرها الفعال لما يقوم به من دور فعال في نقل المعرفة والخبرة والتجربة، لذا يلزمه أن يتخلق بأخلاقيات هذه المهنة التي تفرضها عليه شريعته الغراء والجهة الحكومية التي هو تابع لها. فالمرشد السياحي غدا معلما من معالم نقل الثقافات والحضارات بسبب توجيهه وإرشاده، واكتسابه للمصادر الثقافية والمعرفية التي يكون لها التأثير في سلوكه وقيمه ومبادئه. ومنه تتجلى لنا الإشكالية التالية: كيف يمكن صياغة سلوكيات وأخلاقيات ترفع من مستوى الأداء لدى المؤسسات السياحية لممارسة سليمة لمهنة الإرشاد السياحي؟

● **هدف البحث:** تنبع أهمية هذه الدراسة على اعتبار أن أخلاقيات و سلوكيات العمل وطريقة التعامل ودقة المعلومات الصادرة عن الموظفين بمؤسسات السياحة ذات أثر كبير في بناء جسور علاقات و ثقة متينة طويلة الأمد مع الزبائن مهما كانت صفتهم (سياح، مرضى، طلاب، رجال أعمال، حجاج، ... إلخ)، ولهذا يهدف البحث إلى التعرف على مبادئ ومضامين الأخلاقيات العالمية والمحلية السائدة ذات الصلة بالنشاط السياحي ومحاولة الوصول إلى الأوليات والسبل التي تسهم في صياغة أخلاقيات محلية ترفع مستوى الأداء لدى المرشدين السياحيين.

● **منهجية البحث:** وبغية الوصول إلى هدف البحث اعتمدت الدراسة منهج الاستقراء الوصفي في بلورة توجهات تخدم في تطبيق الأخلاقيات العالمية في البيئة المحلية وبذلك اعتمدت الدراسة المنهجية الآتية (التطرق إلى الموضوع من خلال ثلاثة محاور):

- عموميات حول أخلاقيات المهنة؛
- مفاهيم عامة حول الإرشاد السياحي؛
- أخلاقيات المرشد السياحي كمدخل لتنمية السياحة.

1. عموميات حول أخلاقيات المهنة:

تتصل الأخلاق اتصالاً وثيقاً بالعملية التربوية باعتبارها الدعامة الأولى لحفظ الأمم والمجتمعات بحيث تنعكس الأخلاق على التزام الفرد داخل المنظمة، بحيث أصبحت تتعالى الأصوات لتطبيق جميع القيم والأعراف السليمة والرسالات السماوية، فالأخلاق وسيلة لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد. ومن خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى المفاهيم الأساسية للأخلاقيات.

1.1. مفاهيم أساسية حول الأخلاقيات:

تعتبر الأخلاق من أهم العلوم وأفضلها قدراً وشرفاً فيقول بعضهم بأنها إكليل العلوم جميعاً ومنهم من يقول بأنها تاج العلوم، ذلك أن العلوم الأخرى تساعد أساساً على الأخلاق في الكشف عن النافع والضار، الخير والشر وهما موضوع الأخلاق.

أ. تعريف الأخلاق لغةً واصطلاحاً: سنتطرق لتعريف الأخلاق لغةً حسب أهم المعاجم و اصطلاحاً حسب الفلاسفة والمفكرين قديماً وحديثاً كما هو وارد فيما يلي:

1.1. الأخلاق لغةً: من أهم المعاجم التي أعطت معنى للأخلاق نجد:

- الخُلُق بضم اللام وسكونها حقيقة أنه وصف لصورة الإنسان الباطنية وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختصة بها، تَمَنِّزُ الخُلُق لصورته الظاهرة وأوصافها ومعانيها، ولهما أوصاف حسنة وقبيحة (أبوالفضل، 1994).
- فيقصد بها (الخالدي، 2011) الطبع والمروءة وهي قوة راسخة في الإدارة تنزع إلى اختيار ما هو خير وشر، أي أن الخُلُق صفة نفسية، لا شيء خارجي. أما المظهر الخارجي للخُلُق فيسمى سلوكاً أو معاملة.
- الخلق هو السجية والطبع والمروءة والدين، أي أنه صورة الإنسان الباطنية، وهي نفسه وأوصافها ومعانيها ولها أوصاف حسنة وقبيحة (الفيروز، 2005).

وتعد الأخلاق صفة يتحلى بها الفرد والمجتمع على حد سواء، وتعني الطبع والدين، فالعرب يتحلون بمجموعة من الصفات كالكرم والشجاعة وغيرها قبل الإسلام وبعده (دجلة، 2013)، والناظر في القرآن الكريم يرى أن الله سبحانه وتعالى يدعو رسوله الكريم ويقول: { وإنك لعلى خلق عظيم } (سورة القلم، الآية: 04) ، و في قوله تعالى: { قالوا سواء علينا أوعظت أم لم تكن من الواعظين إن هذا إلا خلق الأولين } (سورة الشعراء، الآية: 136) ، وكذلك في قول الرسول صلى الله عليه وسلم فيما يخص الأخلاق " أكمل المؤمنين إيماناً أحسنهم خلقاً ".

أ.2. الأخلاق اصطلاحاً: لقد انتقل المدلول اللغوي إلى الاصطلاحي (العجمي، 1998)، فأسمى هذا المصطلح يقصد به العلم الذي يبحث فيما ينبغي أن يكون عليه سلوك الإنسان، وقد مر علم الأخلاق بما تعرض له غيره من العلوم، ففي مرحلة النشأة التي تفتقد التحديد الدقيق إلى أن يكتمل مفهومه وتتم الصياغة الأساسية للتعريفات التي تحدد هذا العلم وتميزه عن غيره.

وبالنسبة للتعريفات الاصطلاحية للأخلاق هناك العديد من التعريفات يصعب حصرها، فهناك من يعرفه بأنه علم العادات وهناك من يعرفه علم الخير والشر، على أساس أن أهم ما يستفاد منه هو تحديد معنى كل من الخير والشر والتفريق بينهما.

ومن أهم التعريفات تعريف:

● ابن القيم الذي يقول بأنه (فوراك، 2017): "هيئة مركبة من علوم صادقة وإرادات زاكية وأعمال ظاهرة وباطنة موافقة للعدل والحكمة والمصلحة، وأقوال مطابقة للحق، تصدر تلك الأقوال والأعمال عن تلك العلوم والإرادات، فتكسب النفس بها أخلاقاً هي أذكى الأخلاق وأشرفها وأفضلها".

● شيرمر هون (shermernhorn) فيقول أنها نط وصفي يحدد معايير سلوك الفرد، وما هو جيد وريء وما هو صحيح أو خطأ في ذلك السلوك (الحميدي، 2006).

وفقاً لما تقدم يمكن تقديم تعريفاً استنتاجياً: بأن الأخلاق عبارة عن معايير ومبادئ يضعها الفرد على نفسه للتمييز بين السلوك الصائب أو الغير صائب في المواقف المختلفة التي تواجهه، كما تنظم وتقيم و تضبط السلوك الإنساني في ضوء القيم الأخلاقية كما قد تكون الأخلاق طبيعية أو مكتسبة.

ب. **تعريف أخلاقيات المهنة:** تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات المهنة على نحو واضح وملفت للنظر ليس لدراسته بل من أجل تفعيله وتوظيفه في جميع مجالات الحياة. فتعددت التعاريف نظراً لأهميتها البالغة في مجال إدارة الأعمال ولكن كل هذه التعاريف تصب في معنى واحد.

ب.1. **تعريف أخلاقيات المهنة:** سوف نتطرق إلى أهم تعريفات أخلاقيات المهنة (الإدارة) بالرغم من أنه ليس هنالك تعريف محدد ودقيق لأخلاقيات الإدارة، فإن العديد من المتخصصين والدارسين لهذا الموضوع حاولوا تقديم التعريفات التي تساعد على فهم هذا المصطلح ومدلوله الأساسي، وهي كالتالي:

● تعريف روبنز و ديسينزو (Robbins & Decenzo): عرف الأخلاق بأنها المعايير والمبادئ التي تهيمن على سلوك الفرد أو المجموعة من الأفراد، وبالتالي فإن أخلاقيات الإدارة هي مجموعة من المعايير و المبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتتعلق بما هو صحيح أو خطأ (البازوري، 2009).

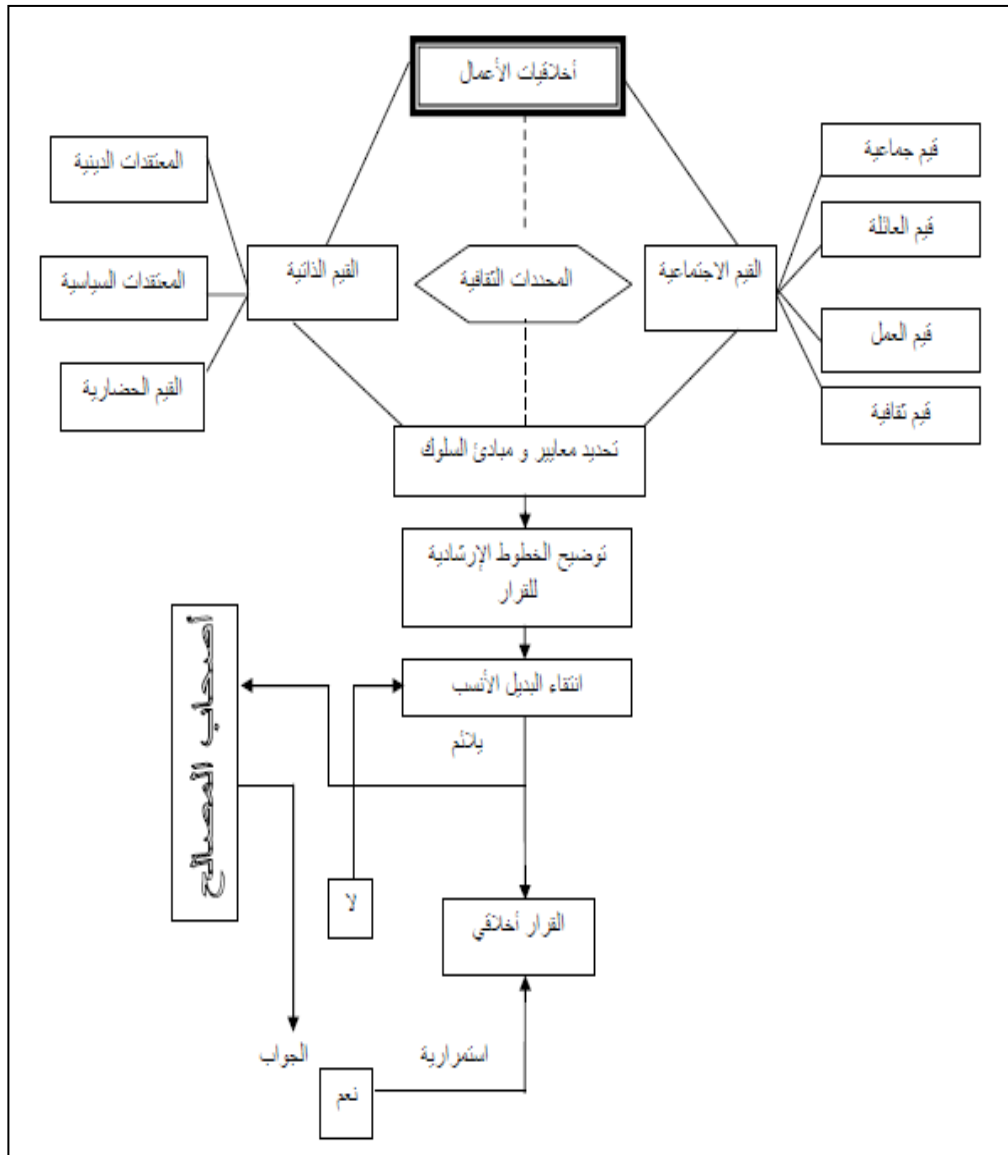
● كما يرى إيفانسفج وزميلاه (Ivancevich et al): فإن أخلاقيات الإدارة تمثل خطوطاً توجيهية للمديرين في صنع القرار، وإن أهميتها تزداد بالتناسب مع آثار ونتائج القرار، فكلما كان نشاط المدير أكبر تأثيراً في الآخرين، ازدادت أهمية أخلاقيات ذلك المدير (André, 2002).

● أما فالوك (P.W. Van Valock): فيعرف أخلاقيات الإدارة بأنها الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي* التي يتم من خلالها اختيار ما هو جيد (نجم، 2005). وهذا التعريف يحاول أن يعطي لأخلاقيات الإدارة بعداً علمياً ليتم استيعابها ضمن علم الإدارة.

● نظراً لتعدد التعاريف لأخلاقيات الإدارة ما يؤكد مدى أهميتها في العصر الحديث، ومن هنا يمكن إعطاء تعريف شامل لأخلاقيات الإدارة: هي مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري لكي تحدد ما

هو صحيح أو خطأ. كما تمثل خطوطاً توجيهية للمديرين في صنع القرار، فكلما كانت نتائج وآثار هذا القرار إيجابية أو صائبة دل هذا على اختيار سلوك حسن أو نحكم بأن الخيار الأخلاقي جيد وممتاز أو أنه المرغوب فيه.

الشكل 01: المفهوم الشامل لأخلاقيات المهنة



المصدر: (الدوري، 2010، ص 435)

2.1. أهمية أخلاقيات المهنة :

فالأخلاقيات تعد بمثابة الدفعة التي تقود المنظمات والأفراد نحو الالتزام الأدبي والأخلاقي تجاه الجماعات المختلفة، وتظهر أهمية أخلاقيات الأعمال في جانبين :

الأول أنها تعطي قيمة للمجتمع ككل من خلال التزام المنظمات بمسؤوليتها الاجتماعية.

الثاني أنها تحسن حياة الأفراد داخل المنظمات من خلال الأنظمة الأخلاقية التي تنتهجها المنظمات.

تبرز أهمية أخلاقيات الأعمال من خلال الأتي (العامري، 2008):

- لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل والذي يرى تعاضداً بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية والتي عرضت وكأنها تقلل من الكفاءة ضمن هذا المنظور التقليدي. ففي إطار المنظور الحديث نجد ارتباطاً إيجابياً بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المنظمة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير فإنه بالتأكيد سوف يكون واضحاً على المدى الطويل.
- قد تتكلف منظمات الأعمال كثيراً نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية وهنا يأتي التصرف للأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية خاصة إذا ما تبادلت المنظمة وأخذت تركز كثيراً على مبدأ الرشد والنموذج الاقتصادي بعيداً عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي الأخلاقي.
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا أيضاً له مردود إيجابي على المنظمة.
- إن الحصول على شهادات عالمية وامتيازات عمل خاصة (مثل إيزو 9000 وإيزو 14000) يقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والثقة ودقة وصحة المعلومة.
- تساعد القيم الأخلاقية على تقليل التكاليف التي تتكبدها المنظمة عند اتخاذ القرار المناسب، فالقواعد الأخلاقية تقلل من الجهد والوقت المبذول في قياس الشيء الصحيح للقيام به أو اتخاذ القرار بشأنه.

2. مفاهيم عامة حول الإرشاد السياحي:

أن يرشد إنساناً إنساناً آخر، يعني الأخذ بيد الثاني نحو هدف معين والوصول إلى هذا الهدف بيسر وبدون مشاكل وبأقل الكلف، سالكاً أسهل الطرق وأقصرها وموفراً له أثناء هذا الجهد ما يساعده على بلوغ الهدف ويجعل العمل ممكناً ومقبولاً. ولا بد للإرشاد أن يعني الدلالة التي يقدمها شخص لشخص آخر، لمجموعة من الأشخاص، مصحوبة بالقيادة والتوجيه والضبط ويهدف إيصالهم من منطقة إلى أخرى ومن خلال تنسيق حركتهم وحصر مسيرهم وتنظيم جهدهم وإدارة مواردهم بالشكل الذي يضمن هذا الوصول بسهولة وبسلاسة وبأقل الكلف وأعلى الفوائد. والدلالة - عمل الدليل - والإرشاد لابد أن يعني كذلك معرفة مسهبة وتفصيلية بالطريق الذي تسلكه هذه المجموعة المتحركة من نقطة إلى أخرى، بمشاكله وصعوباته ومخاطره بهدف تجنبها، والاطلاع على موارده والأماكن الآمنة فيه وتلك التي توفر حاجات المسير - بهدف التوقف عندها والإفادة منها.

1.2. تعريف عملية الإرشاد السياحي:

عرفت على أنها (الروابدة، 2014) "قيادة وتوجيه ورعاية وتنظيم" لحركة مجموعة من الناس (السياح) من قبل شخص، يقوم بإرشادهم ويستطلع لهم طريق يسلكونه أثناء رحلة سياحية للانتقال من مكان إلى آخر، وبهدف تحقيق أهداف وغايات يسعون إلى تحقيقها من خلال هذه الحركة الانتقالية). إن حركة الانتقال هذه ممكن أن تكون حركة بسيطة ومحددة، ويمكن أن تكون طويلة ومعقدة. كذلك هي ممكن أن تكون محددة الحاجات والمتطلبات أو تكون متطلبات تنفيذها متعددة وتحتاج إلى إعداد وتحضير مسبق. ويمكن أن تعتمد واسطة حركة بدائية جداً أو بدون واسطة أصلاً (استعمالاً للأرجل) أو أن تتطلب واسطة انتقال معاصرة ومعقدة ومتعددة الأنواع.

2.2. تعريف المرشد السياحي :

نقوم بتقديم مجموعة من التعاريف فيما يتعلق بالشخص الذي يقوم بعملية الإرشاد السياحي كالآتي:

- يعرف على أنه الشخص الذي يمارس أعمال إرشاد السياح ومرافقتهم لمختلف الأماكن السياحية والأثرية في بلد ما وتزويدهم بالمعلومات عنها.
- الشخص الحائز على إجازة دليل ويقوم مقابل بدل محدد بأعمال مرافقة السياح والمسافرين وإرشادهم في المعالم الأثرية والتاريخية والطبيعية والمتاحف وفي الأماكن ذات الأهمية السياحية. ويقوم أيضاً بشرح وإعطاء المعلومات التاريخية والأثرية وشرح ما يتعلق بهذه المواقع وبالبلاد.
- حسب تعريف الاتحاد العالمي لجمعيات أدلاء السياح WFTGA (الروابدة، 2014): هو أي شخص مؤهل ويحمل إما رخصة دليل سياحي صادرة عن جهة رسمية أو في أي منطقة لا يوجد بها جهة منوط بها إصدار رخص أن يكون قد تلقى تدريب خاص يؤدي للحصول على مؤهل له علاقة بالدلالة السياحية من أية جهة مؤهلة سواء محلياً أو إقليمياً أو عالمياً، ويقوم بقيادة الزوار في تلك الدولة أو المنطقة بقصد تزويدهم بالمعلومات والشرح عن مواضيع لها علاقة بالتاريخ والآثار والمعالم الحضارية وأعمال الفن والتطور الثقافي والبيئة والأماكن ذات الاهتمام وعلى العموم أي موضوع يؤدي لتسويق الدولة سياحياً.

3.2. أنواع المرشدين السياحيين:

للإرشاد السياحي أنواع متعددة وذلك حسب طبيعة وهدف الرحلات ومن هذه الأنواع (الفاعوري، 2002):

- أ. المرشد السياحي العام general guide: يعني الدليل الذي يقوم بمرافقة المجموعات السياحية ويقوم بعملية الإرشاد ويشمل مجال عمله جميع المناطق التي يتولاها دون استثناء؛
- ب. المرشد السياحي المحلي Local guide: وهو الذي يقتصر عمله في مرافقة المجموعات السياحية على منطقة أو موقع سياحي أو أثري واحد "محدد".

ت. المرشد على البرنامج السياحي مع المؤسسات الرسمية للدولة Government guide: الذي يقوم بمرافقة المجموعات السياحية ذات الصبغة الرسمية والضيوف الرسميين بناءً على تكليف من المؤسسات الرسمية كالوزارة الخارجية مثلاً.

ث. المرشد المستكشف Adventure guide: يعتمد البرنامج السياحي الذي يقوم على المغامرة والاستكشاف إلى الوصول إلى فكرة إبداعية توفر له قدراً مناسباً من عوامل التأثير الإيجابي لدى السائح من جمال الطبيعة وصحة وسلامة البيئة، فالبرنامج السياحي يحتاج إلى مرشدين ذوي كفاءة عالية في تنفيذه.

ج. منظم الرحلات Tour managers: من الملاحظ أن منظمي الرحلات السياحية مختصون بترتيب وتنظيم ومراقبة تنفيذ البرامج السياحية، وتختلف كمية الشرح والمعلومات التي يقدمها منظمو الرحلات السياحية لرحلة أفراد المجموعة تبعاً لدور المرشد السياحي، فهذا الأخير عندما ينظم لمجموعة في موقع فإنه يقوم بالشرح والتعليق.

4.2. صفات المرشد السياحي:

بعد أن حددنا أنواع الدليل وأصنافه التي لا بد من توفرها حتى يتمكن العاملون في هذه المهنة من القيام بما يُلقى عليهم من واجبات وتنفيذ ما يُؤكل لهم من مهام وعمل ما يُحدّد لهم من مسؤوليات، ما هي إذن الصفات والمواصفات والسمات التي لا بد أن تتوفر لهم وفيهم ليتمكنوا من مواجهة هذه الواجبات والمهام والمسؤوليات ولتحقيق دورهم في مجمل حركات التنمية السياحية وبالذات في تنمية السياحة المنظمة؟

يبدو وبسهولة ومن مراجعة ما حدد للدليل السياحي (الروادة، 2014) من واجبات ومهام ومسؤوليات من أنه لا بد وأن يتمتع بمواصفات محددة وسمات مميزة سواء على المستوى الشخصي والفردى (صفات شخصية) أو على الصعيد العام (صفات عامة)، والتي من الممكن تحديدها كما يرد في الأتي:

أ. الصفات الشخصية:

- حب الوطن والقناعة التامة بعظمة ماضيه وإمكاناته الحالية ومستقبله المشرق.
- المظهر العام والشكل المقبول وأناقته المظهر وبساطته.
- حضور البديهة والقدرة على السرعة في التصرف.
- شخصية قوية قادرة على مواجهة المشاكل وحلها.
- اللباقة وحسن التصرف والدبلوماسية والكياسة.
- علاقات شخصية متينة مع العاملين في مناطق القصد كرجال الجمارك والجوازات وغيرهم في نقاط الحدود وغيرها من المؤسسات والمرافق ذات العلاقة.
- خريج دراسة أكاديمية أو دورة متخصصة في على الأقل تؤهله للعمل كمرشد سياحي.
- قدرة قيادية وإمكانية توجيه الآخرين وتحفيزهم نحو التنفيذ والالتزام.
- إمكانية الحسم وفض النزاعات والمشاكل.
- عين ثابتة ومميزة ومدركة وعقل نبيه وواعي ويقض وباستمرار.

- قدرة جسدية ونفسية على تحمل المشاق والمطاول والمواصلة في العمل رغم الجهد والإرهاق.

ب. الصفات العامة:

- إجادة لغة أجنبية واحدة على الأقل.
- معرفة تامة بالقوانين والأنظمة، وخاصة تلك ذات العلاقة بعمله في الترويج والسياحة والسفر السياحي المنظم.
- إلمامه بأصول التعامل والبروتوكول وأصول المراسم.
- اطلاع وفهم للسلوك الإنساني وكيفية التعامل والتفاعل مع الآخرين.
- إلمامه بالعديد من حقول المعرفة ذات العلاقة مثل (التاريخ، الجغرافية، الآثار وغيرها) وكما سنحددها في المبحث اللاحق.

- سعة الثقافة تساعد على التعامل مع الآخرين وخاصة الأجانب منهم.
- معرفة بعبادات وتقاليد وقواعد سلوك الشعوب وخاصة تلك التي يقدم منها السياح الوافدون بشكل مستمر من خلال الوكالة التي يعمل معها.
- معرفة الأماكن المسموح زيارتها وتلك غير المسموحة الزيارة لتجنب المشاكل.
- معرفة قوانين المرور.
- معرفة الأمور المالية والصيرفية، وبالذات المصارف وتبادل العملة والنقد.
- معلومات متكاملة عن البلد وخاصة مناطق الجذب الرئيسة والمتميزة وتفصيل عن أنواع المنتج السياحي المتوفرة فيها.

- معرفة بالصحف المحلية والعربية والأجنبية (لغات أجنبية) المتوفرة في البلد (تصدر في البلد أو ترد إليه).
- دوائر البريد والبرق والهاتف وعن خدماتها، وبالذات إلى خارج البلد.
- معرفة بطرق ووسائل النقل الرئيسة في البلد أو منطقة القصد.

3. أخلاقيات المرشد السياحي كمدخل لتنمية السياحة:

فيما يخص أخلاقيات المشتغلين بالسياحة بالدول المضيفة يجب أن يتسم أدائهم المهني بالقيم الأخلاقية واكتساب ثقافة حسن الاستقبال والضيافة في التعامل مع السائح مع التعرف على أساليب حياة السائحين وأذواقهم وطباعهم والعمل على مساعدتهم والتفاني في خدمتهم مع الأخذ في الاعتبار تنوع العقائد الدينية والفلسفية والأخلاقية، كما ينبغي على المرشدين السياحيين علي وجه الخصوص الالتزام الكامل بتنفيذ البرنامج السياحي بمصداقية وشفافية مطلقة علي أرض الواقع السياحي.

1.3. المعايير الأخلاقية في صناعة السياحة:

برز الاهتمام بالمعايير أو الأبعاد الأخلاقية لصناعة السياحة من ثانيا مواد وبنود الإعلان العالمي حول الآثار الاجتماعية للسياحة وأصبح ما يعرف باسم إعلان مانيلا الصادر عن منظمة السياحة العالمية في الفلبين عام 1997. وقد جاء هذا الاهتمام بهذه الأبعاد الأخلاقية للأعمال والأنشطة السياحية في سياق السعي إلى إحداث تحولات اجتماعية واسعة داخل المجتمعات للتعامل مع السياحة بطريقة تحافظ على الأنماط والقيم الاجتماعية والثقافية . وقد أثبتت الدراسات والممارسات العملية والتجارب (حمد، 2011) فان هناك أسس ومعايير أخلاقية لدى مدراء السياحة والضيافة وقسما منها تمثل مواصفات القيادة وقد تم إجمالها بما يلي:

- الأمانة Honesty : أمناء يقولون الحقيقة لا يخدعون الآخرين.
- الاستقامة Integrity : يعبرون عن قناعتهم بعمل ما يعرفون انه صحيح حتى عندما يكونوا تحت ضغط العمل.
- الثقة Trust worthiness : جديرون بالثقة ومستثمرون بتزويد المعلومات الصحيحة التي تعكس حقائق واقع العمل.
- الولاء Loyalty : ولائهم للمنظمات بتكريس أنفسهم للواجب والوفاء لزملائهم.
- العدالة Justice : نزهاء متساوين في جميع المعاملات ويعاملون جميع الأفراد بالتساوي .
- الاهتمام والاحترام Concern and Respect : يهتمون ويحترمون الآخرين ويتميزون باللطف والكرامات ولديهم شعور ايجابي تجاه المشكلات الشخصية لزملائهم.
- الالتزام Commitment : التميز بالقيام بواجباتهم .
- القيادة Leadership : يدركون بان المسؤولية والفرص المتاحة لمركزهم في القيادة ، ويعلمون أن أفضل طريقة لغرس قواعد الأخلاقيات في منظماتهم هو تقديم المثال وهم يطبقون ما يلتزمون به.
- السمعة والمعنويات Reputation and morale : يعملون على حماية وبناء سمعة المنظمة ومعنويات موظفيها بمشاركتهم في تحقيق الاحترام للجميع.
- المحاسبة Accountability : هم مسؤولون شخصيا عن أخلاقيات قراراتهم وكذلك عن قرارات مساعديهم. ويجب أن ننوه بان هذه القواعد لأخلاقيات المهنة يجب ان لا تكون أسيرة لدى القيادات العليا من الإدارة أو مساعديهم بل يجب أن يتم نقلها وإيصالها إلى أفراد المنظمة على مختلف مواقعهم وان خطوة إيصال هذه القواعد هو الانتباه إلى كيفية إيصالها وقد حددها (Stevens) في الطرق التالية وهذه ما نجدها في قواعد وأخلاقيات عمل الفنادق (Brownwell.J, 2000) :
- خلق قواعد الأخلاقيات بالمشورات والوثائق التي تعطى للموظف.
- القيام ببرامج تدريبية حول الالتزام بالأخلاقيات.
- الإشراف على الموظفين والطلب منهم الإشراف على الآخرين.

2.3. أخلاقيات خاصة بمهنة الإرشاد السياحي:

تتميز مهنة الإرشاد السياحي عن غيرها من المهن الأخرى بجمالها وإنسانيتها على اعتبار أن العاملين في هذه المهنة يقومون بأفضل الأعمال، وذلك من خلال توجيهاتهم للسائح المقبلين على المناطق السياحية، وعونهم ومساعدتهم لهم وبذلهم المتواصل وجهودهم المكثفة في الانتقال من منطقة إلى أخرى من أجل إرشادهم وإفادتهم لأجل تحقيق الأهداف المرجوة من زيارتهم لمنطقة القصد. ولهذا فهي تتطلب ممن يمارسها أخلاقاً خاصة؛ لأنها مهمة تتطلب الإخلاص والصدق في الإرشاد والإدلاء بالمعلومات التي يحتاجها الوافدون إلى المجموعة السياحية. ومن هذا المنطلق سنتناول هذه الأخلاقيات (عائتي، 2012) كما يلي:

أ. التحلي بالذوق الحضاري في مهنة الإرشاد السياحي: قد وجد الباحثون أن هذا المصطلح لم ينشأ نتيجة الحاجة للتكيف مع شروط الحياة اليومية؛ لأن البحث عن الحرية بمضمونها الواسع يتوافق مع البحث عن المعرفة الجديدة لفن جوهر في أسلوب الحياة، والاحتكاك بالآخرين جهل من الضروري معرفة الاحتياجات الجديدة التي يواجهها أفراد المجتمع والتي هي مزيج من الرقة والأدب والكياسة، ومن هنا فإن للمرشد السياحي أن يتحلى بالذوق الحضاري في تجوله مع السياح وفي شرحه وإرشاده لهم، وكذا في استقبال الضيوف الوافدين إلى بلده، ومعرفة لعاداتهم وتقاليدهم، وكذا من الذوق أن يشارك السياح في مشاعرهم وانفعالاتهم؛ وذلك لأن الأخذ بالسلوك اللائق والتصرف المناسب يحمل صورة جيدة أمام الآخرين؛ لأن ذلك يقوي الألفة والمودة بين المرشد والسائح، وليس ذلك فحسب فمراعاة الذوق الحضاري هو الوسيلة الفعالة لقضاء المهام بنجاح، ومساعد للوصول إلى الهدف المنشود، فالسلوك المهذب الراقي سيعمل إلى الأبد هو عنوان الشخص الملتزم بذلك.

ولهذا يجب على المرشد التقيد بعدة قواعد في التعامل مع المجموعات السياحية، لما لذلك من أثر بارز في نجاح المرشد السياحي في قيادة المجموعة السياحية، ومن أهم هذه القواعد:

- عندما يضطر المرشد السياحي للحديث عن نفسه فمن الذوق أن لا يستغرق ذلك وقتاً طويلاً، حتى لا يفسر هذا التصرف بحب النفس أو الافتخار بها.

- عليه أن لا يتناول مع بعض أفراد المجموعة السياحية نظرات فيها غمز بالآخرين، وأن يتحدث بلغة تفهمها المجموعة السياحية.

- البعد عن الكذب أثناء سرد واقعة معينة والمدح الكاذب.

- من اللباقة أن يعتني بنبرات صوته فتكون معتدلة لا قسوة فيها ولا حدة.

- عند مناقشة المرشد السياحي للمجموعة السياحية فمن الذوق أن يلتزم في نقاشه بالهدوء والاستناد في ذلك إلى العلم والثقافة والمنطق السليم، وأن يتعد عن الصراخ والتجريح.

- على المرشد السياحي ألا ينتقد عادات وتقاليدهم بل ما أمام أحد مواطنيه، ولا يركز على مظهر السياحي (ملابس، أحذية،...).

- يجب عليه الالتزام بالوقت المدرج في البرنامج السياحي.

ب. **الشعور بالمسؤولية في مهنة الإرشاد السياحي:** ينبغي للمرشد السياحي أن يستشعر بعظم المسؤولية في عمله بالإرشاد السياحي؛ فهو قبل أن يكون مسؤولاً عن أفراد المجموعة السياحية هو مسؤول عما يقوله ويفعله ويرشد إليه ومن هنا تقع المسؤولية على كاهله عند القيام بالواجبات الجوهرية التي يلزم به أخلاقيات المهنة. فعلى المرشد السياحي أن يعي أن المسؤولية هي أن يلتزم بالأعباء الموكلة إليه بأقصى قدراته. فإن هذا الالتزام سوف يحتم عليه تصرفاً وسلوكاً معيناً مع المجموعة السياحية التي تولى الإرشاد عليها؛ وذلك بأن يوفر لها كل ما يلزم لتحقيق الغايات والأهداف التي خرج السائح من أجلها، لذا فإن الاستجمام هو الجزء الأكثر أهمية للسائح. فالمرشد السياحي مسؤول عمن هم تحت يده، لذا غليه أن يقدم معلومات عن أماكن الجذب السياحية وتاريخ المنطقة أو الدولة بصدق وأمانة، كما يسعى إلى تحفيز العلاقات الصحيحة والصادقة. وهو كذلك مسؤول في عكس الصورة الجيدة عن بلده وذلك بنقل قيمه وعاداته وتقاليده وتراثه وتاريخه، وهذا كله يرتبط بسلوكه الشخصي وتعامله المباشر مع أفراد المجموعة السياحية، وكذا بأسلوب تعامله معهم من خلال المعلومات والإيضاحات التي يوفرها والخدمات والتسهيلات التي يقدمها لهم.

ت. **التحلي بخلق الصدق في الإدلاء بالمعلومات:** فالصدق في المجال المهني خلق رفيع يحمل العامل على أن يكون في أثناء تأديته لعمله صادقاً في تعامله مع جميع الأطراف، ومن هنا كان أهم مجالات الصدق؛ الصدق في إعطاء المعلومات في مهنة الإرشاد السياحي، فهو خلق لازم التخلق والتحلي به أثناء مزاوله المرشد السياحي عمله، فيلزمه أن 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. ولذا كان 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 إدلاؤه بصدق ومعرفة.

ث. **التحلي بخلق الأمانة في مهنة الإرشاد السياحي:** يمكن القول إن تحلي بخلق الأمانة في مجال الإرشاد السياحي له أثر البالغ؛ إذ إن الإهمال والتقصير بواجباتها التي قررتها الهيئة العامة للسياحة قد يترتب عليه تردي أوضاع المجموعة السياحية مما قد يتسبب في ذلك كثير من الشكوى وأخذ طابع سيء عن المنطقة المقصودة، بل قد يصل الأمر إلى أن يشوه سمعة البلد، لذا اعتبرت الأمانة من أخلاقيات المرشد السياحي البالغة في الأهمية، واستلزم توفرها بشدة لدى العاملين بمهنة الإرشاد السياحي. ويتمثل خلق الأمانة في مهنة الإرشاد السياحي بعدة أمور منها:

- الحفاظ على ممتلكات الدولة المتمثلة في الأموال: إذ تتمثل أمانة المرشد السياحي بالمحافظة على كل ما يقع تحت نطاق مسؤوليته وعهده وكل ما يتعلق بعمله من ممتلكات القطاع السياحي من أجهزة وأدوات وغير ذلك؛ لأن من واجب المرشد استخدامها من غير إفراط.

- من المعلوم أن المرشدين السياحيين يمنحون أجورا مقابل عملهم في إرشاد السياح وتوجيههم، لذا فأى محاولة لاستغلال هذه المهنة كأن يأخذوا مبالغ من السياح نتيجة لأمر معين، فإن ذلك يخل بشرف هذه المهنة.
- أداء العمل: تكون أمانة المرشد السياحي في عمله من خلال محافظته على مستوى الأداء الجيد أثناء مزاولته لمهنة الإرشاد، فمن معاني الأمانة "أن يحرص المرء على أداء واجبه كاملا في العمل الذي يناط به، وان يستنفذ جهده في إبلاغه تمام الإحسان".
- ج. **الصبر على مزاوله مهنة الإرشاد السياحي:** وللإلتزام 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 عدة من السياح تتفاوت طبائعهم من ناحية التربية والثقافة والمستويات العلمية وحتى في تغيير اللغة، لذا كان على المرشد السياحي الإلتزام بالصبر في تعاملاته مع تلك الفئات في النطاقات التالية:
 - الصبر في التعامل مع السياح: تفرض طبيعة العمل على المرشد الاتصال بأطراف المجموعة السياحية، وكل فرد في هذه المجموعة يحتاج إلى أسلوب في التعامل معه، فالمرشد السياحي يستطيع ضبط نفسه أثناء العمل والإرشاد والتحكم بأعصابه، فلا يترك لمشاكله الخاصة أو أعباء الحياة وضغوطاتها التأثير سلبيا على سلوكه وتعاملاته مع السياح؛ فواجب المهنة يحتم عليه الفصل بين حياته الخاصة وعمله في مجال الإرشاد السياحي.
 - الصبر عند ثورة الغضب: فمهما كانت طبيعة مهنة الإرشاد السياحي يظل العاملون بها بشرا معرضين للخطأ والثورة والغضب مثلهم مثل بقية أفراد المجتمع فهم جزء لا يتجزأ منه، ولذلك يجب ضبط النفس وكظم الغيظ وإخماد جذوة الغضب، والدفع بالتي هي أحسن، فكل ذلك من لوازم الصبر.
 - الصبر على التنقل والإرشاد: يجب عليه أن يكون واسع الصدر في التواصل والتوجه والإجابة عن تساؤلات أفراد المجموعة السياحية التابعة له، وذلك بطريقة موضوعية وإعطاء المعلومات الصحيحة لهم.
- ح. **التعاون مع المجموعات السياحية الأخرى:** يتعين على المرشد السياحي الحرص الكبير على إبداء روح التعاون مع زملائه في المجموعة السياحية في كل ما يخدم المصلحة العامة والخاصة في القطاع السياحي، وأن لا يتعارض ذلك مع الشرع ومقصوده، ففي مجال مهنة الإرشاد السياحي يعمل المرشد السياحي بشكل مستمر من أجل غاية سامية باعتباره قائما على إنكار الذات وتقديم العون والمساعدة للوفود السياحية وبذل الجهود المتواصلة؛ وذلك لإعطائهم المعلومات الكافية التي ترشدتهم إلى ما يريدون، بل إن مهنة الإرشاد السياحي من أكثر المعن القائمة على التعاون والتضامن.
- خ. **العدل الإرشادي بين السياح:** نجد أن أصل العدل بمهنة الإرشاد السياحي يتمثل في: تعامل المرشد السياحي مع السياح بالمساواة وبدون تمييز في المعاملات وتفريق حسب الأجناس أو الديانات، فإذا تخلق بخلق العدل جعله ذلك يتغلب على بعض الفروقات في انتماءات الأفراد، سواء كانت إقليمية أو قبلية... كما أن تخلقه

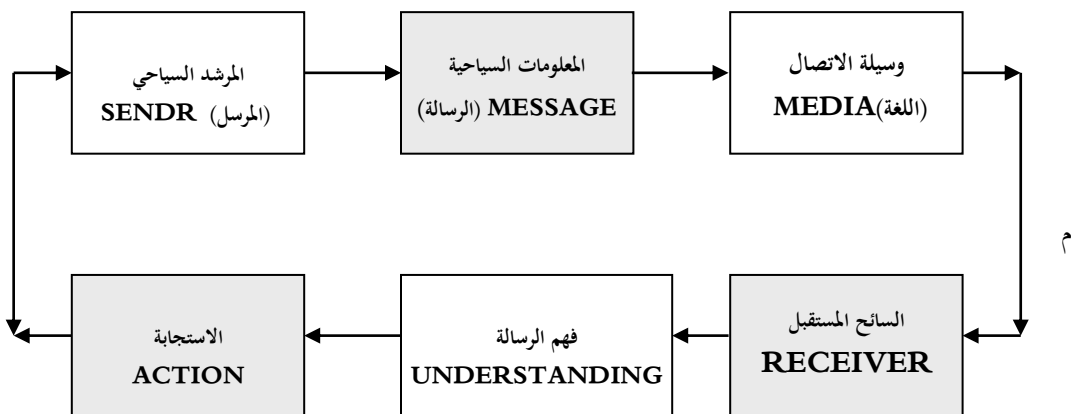
بهذا الأخير يجعله ييث الطمأنينة في نفوس السياح، كما أن علاقته بالسياح تكون أكثر ارتباطاً بحيث لا يكون هناك تحيز نحو فرد دون الآخر.

3.3. ترشيد السلوك الأخلاقي وتطوير السياحة من خلال مهارات الاتصال في الإرشاد السياحي:

يعتبر الاتصال السياحي (الروابدة، 2014) عملية تبادل الأفكار والمعلومات والآراء بين المرشد السياحي والسائح (بين المرسل والمستقبل) من خلال وسيلة (اللغة) بهدف التأثير أو الإقناع. ويحاول المرشد السياحي في عملية الاتصال السياحي تحقيق هدف معين أو استجابة معينة، أو بالأصح هو توصيل المعلومة السياحية الدقيقة إلى السائح، وإذا ما تحقق هذا الهدف فيعتبر الاتصال اتصالاً فعالاً.

حيث أن الاتصال الفعال هو ذلك الاتصال الذي يحقق الغرض أو الهدف منه، ولما كان المرشد السياحي (المرسل) يقوم عادةً بوظيفة الإرسال والتعبير، والسائح (المستقبل) يقوم باستقبال الرسالة وتفسيرها، فإن فاعلية الاتصال تتوقف على نجاح قيام المرشد السياحي (المرسل) والسائح (المستقبل) واللغة (قناة الاتصال) والمعلومات السياحية (الرسالة) بأدوارهم في تحقيق الاستجابة المطلوبة. ولذا فإن الهدف وباختصار شديد هو التزود بمهارات وفن توصيل معلومات عن البلد المضيف للسائح. فيما يلي نتعرف على أهم الأطراف المشتركة في عملية الاتصال حسب نظرية الاتصال:

الشكل 02: عملية الاتصال السياحي



المصدر: من إعداد الباحثة.

ومن بين أهم مهارات المرشد السياحي (المرسل) في عملية الإرسال نجد ما يلي:

أ. أهم مهارات فن الإصغاء أو الاستماع فيما يخص المرشد السياحي:

– يجب أن تكون كل الأذن صاغية (اليقظة).

– البعد النفسي في الإصغاء:

• إشعار السائح بالاحترام و بالاهتمام.

• إعطاء السائح فرصة لاسترسال كلامه.

- البعد المعرفي في الإصغاء:

- جمع أكبر قدر من المعلومات من السائح بالسماح له بالتكلم أكثر.
- بالطبع هذا يعطي المرشد فترة للتفكير بالجواب الذي تزود السائح به.

ب. كيف تتعلم فن الإصغاء:

- الانتباه والتركيز على ما يقول السائح.
- قم بتدوين بعض الملاحظات الكتابية.
- وجه بعض الاستفسارات للنقاط غير الواضحة بطريقة تنم عن لباقة وأدب وتهذيب.
- أعد صياغة ما سمعت (Reformulate) بأسلوبك الخاص.
- الإجابة بطريقة تكتك الخاصة.

ت. أهم مهارات فن المحادثة فيما يخص المرشد السياحي:

- أن تبدأ وتنتهي بشيء جميل: مثال ذلك (لو سمحت)، (لو تكرمت)، (بعد إذنك)، (من فضلك) ... الخ.
- الاتصال يبدأ بالوجه قبل اللسان.
- تكلم بلغة ونبرة واضحة.
- تكلم بلغة مفهومة وسهلة ومختصرة دون إنقاص من المعلومة.
- تجنب استخدام بعض الكلمات أو العبارات ذات المعاني المزدوجة والتي تحتمل أكثر من معنى.
- مهارة تحديد الهدف من كل العملية الإرسالية السياحية.
- خاطب السائح حسب حاجته أي أثر اهتمامه ومصلحته.
- حدد جمهورك (ويتم ذلك بتقييم الجمهور من حيث الاهتمام والإصغاء).
- اجمع المعلومات الكافية عن المجموعات السياحية من حيث: الجنسية، الخلفية الثقافية، العمر والجنس والوضع الاجتماعي.

ث. السلوك الواجب إتباعه خلال مخاطبة المجموعة السياحية:

- الابتعاد عن السائح خلال عملية الشرح بمسافة لا تقل عن (30 سم)، وسبب ذلك مثلاً رائحة الفم أو الخوف من انتقال بعض الأمراض الخ.
- عدم رفع صوتك أكثر من أبعد شخص ولا تخفضه بحيث يسمع القريب منك فقط.
- يجب أن تأتي عينيك بعين كل من السياح مرة واحدة على الأقل كل ثلاثة دقائق.
- محاولة استخدام الأسماء بأكبر قدر.

الخلاصة:

وضمن الإطار الشامل لصناعة السياحة يبرز لنا الدور الذي يضطلع به قطاع الإرشاد السياحي كمكمل للأدوار الأخرى، خصوصاً وأن المرشدين السياحيين من أكثر العناصر المقدّمة للخدمة حضوراً وتواصلًا مع السائح، وهو أمر يجعل من دور هؤلاء المرشدين حسّاساً وذا أهمية بالغة لا يقوى أحد على تجاهلها أو تجاوزها. وتنبع هذه الأهمية أساساً من حقيقة راسخة تتمثل في طول واتساع درجة التفاعل بين المرشد السياحي والسائح مقارنة بغيره من الكوادر العاملة في السياحة؛ فالمرشد السياحي قد يلازم السائح في رحلته كاملة من لحظة الوصول إلى المطار مروراً بالفندق، إلى زيارة المواقع السياحية والتجول في مرافق المدينة والتسوق، إلى العودة بالسائح إلى المطار مجدداً للمغادرة إلى موطنه الذي قدم منه.

وعليه هناك عناصر ومعايير أساسية تعتمد عليها الدول السياحية لزيادة نصيبها من الحركة السياحية الدولية أهم هذه العناصر هي الأخلاقيات السياحية ودورها في السياحة المستدامة وبالتالي تحقيق التنمية المستدامة، إن الفهم الدقيق للعلاقة المتبادلة بين الاعتبارات الأخلاقية في المجتمعات الدولية المختلفة وصناعة السياحة أمر في غاية الأهمية لتنمية وتطوير السياحة بالدول وتعزيز دور القطاع السياحي وتذليل معوقات نموه باعتباره رافداً أساسياً من روافد الاقتصاد القومي لذا يجب أن تحكم المجتمعات السياحية منظومة من القيم الأخلاقية نحو النشاطات السياحية.

- التوصيات:

- ولكي ينجح تطبيق أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحة خاصة وصناعة السياحة عامة، يجب مراعاة ما يلي:
- يجب على القطاع السياحي والفندقي الاهتمام بنوعية الخدمة المقدمة للسائح التي تعكس المستوى الحضاري والثقافي والإنساني للبلد بما لا يتعارض مع الأخلاقيات والسلوكيات الخاصة بالمؤسسات السياحية العالمية.
- قيام وزارة السياحة والآثار بإنشاء لجان توكل إليها مهمة الإشراف والمتابعة على تطبيق المدونة العالمية لمنظمة السياحة العالمية لأخلاقيات السياحة مع القواعد والمعايير في كافة المنشآت السياحية.
- إن أخلاقيات المهنة في السياحة تتطلب من الإدارات القيام بدورات تدريبية لرفع مستوى العاملين من أجل تقديم أفضل خدمة للجمهور.
- التزام المنظمات السياحية سواء كانت عامة أو خاصة بأهداف وقواعد ومعايير أخلاقيات المهنة في صناعة السياحة.
- يفترض اختيار الموظفين بوكالات السياحة وفق قيم ومبادئ واضحة، و أيضاً على حسب مهارات وظيفية وشخصية راسخة.
- الالتزام بالمبادئ الإرشادية لحماية المستهلكين والسياح في حالات الغش والتظليل التجاري والصناعي والإعلامي في الخدمات السياحية والفندقية.

قائمة المراجع :

- ابن منظور. أبو الفضل. (1994). لسان العرب. بيروت، لبنان: دار إحياء التراث العربي.
- العجمي. أبو اليزيد. (1998). الأخلاق بين العقل والنقل (المجلد الطبعة الأولى). دار الثقافة العربية.
- بياض. الطاهر وفوراك. مراد. (2017). دور أخلاقيات الأعمال في تحقيق رضا الزبون. مذكرة ماستر . تندوف، الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي علي كافي.
- اليازوري. (2009). إدارة الأعمال الدولية: منظور سلوكي استراتيجي. الأردن: دار اليازوري.
- أيادي. محمد الدين محمد الفيروز. (2005). المعجم المحيط. بيروت، لبنان: دار الرسالة.
- الخالدي. بدر وشهاب إبراهيم. (2011). معجم الإدارة. عمان، الأردن: دار أسامة.
- الفاعوري. أسامة. (2002). الإرشاد السياحي مابث النظرية كالتطبيق. الوراق للنشر والتوزيع.
- حمد. سعد ابراهيم. (11 01, 2011). أثر تطبيق أخلاقيات المهنة في صناعة السياحة على الانجاز دراسة استطلاعية في فنادق الدرجة الأولى في محافظات بغداد- النجف - كربلاء. تم الاسترداد من <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=28404>
- الغالي. طاهر محسن منصور والعامري. صالح مهدي محسن. (2008). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- عاتي. عبير بنت محمد بن ربيع. (2012). أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي. بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الثقافة الإسلامية . المملكة العربية السعودية، قسم الثقافة الإسلامية؛ جامعة الإمام بن سعود الإسلامية.
- الحميدي. محمد حسين. (2006). الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على المستهلك. أطروحة دكتورا . بغداد، العراق، كلية الإدارة والاقتصاد، تخصص التسويق الدولي: جامعة المستنصرية.
- دجلة. مهدي محمود. (2013). تأثير أخلاقيات الوظيفة في الإبداع الإداري؛ بحث ميداني في عينة من المصارف العراقية. مجلة التقني ، 26 (04).
- نجم. نجم عبود. (2005). أخلاقيات الإدارة في عالم متغير. القاهرة، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- الروابدة. ندى. (2014). مدخل إلى الإرشاد السياحي. الأردن: مكتبة عالم سما للخدمات المكتبية.
- الدوري. زكرياء. (2010). مبادئ ومداخل ووظائفها في القرن الحادي والعشرون، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010 ، ص 435 .
- André, B. (2002). *Impossible éthique des entreprises*. Paris: éditions d'organisation.
- Steven.B et Brownwell.J. (2000). Communication Standard influencing behavior - *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*(02) 41 .