

# المرشد السياحي المواطن الطريق إلى 20 مليون زائر

ويهدف الوقوف على تجربة توطين المرشد السياحي فتحت «البيان الاقتصادي» هذا الملف أمام القارئ من أجل استعراض آخر المستجدات عبر طرح آراء مسؤولي القطاع السياحي في دبي وآخر الخطوات العملية التي قاموا بها في سبيل الوصول إلى الهدف المنشود وهو توطين أكبر عدد ممكن من المرشدين المواطنين قبيل اكسبو 2020.

وتناول الملف بعض التجارب الحية لمجموعة من المرشدين السياحيين المواطنين الذين أجمعوا على أهمية توطين الإرشاد السياحي للارتقاء للارتقاء بالقطاع في الطريق الصحيح نحو تحقيق رؤية دبي السياحية 2020.

■ دبي - لؤي عبدالله

في ظل النمو الذي يشهده القطاع السياحي في دبي، والاستعدادات المكثفة لاستقطاب 20 مليون سائح بحلول 2020 تبرز أهمية المرشد السياحي المواطن، الذي يمثل القطاع السياحي بأعداد متواضعة مقارنة بالمرشدين الأجانب، الأمر الذي دفع سياحة دبي لتكثيف جهودها في القطاع، بهدف تأهيل أكبر عدد ممكن من المرشدين المواطنين استعداداً لاستقبال نحو 20 مليون سائح بحلول 2020، من خلال تخصيص ميزانيات متكاملة لتدريب وتأهيل أكبر عدد ممكن من المواطنين.

وتصطدم جهود دائرة السياحة بالعديد من التحديات، التي تواجه توطين مهنة الإرشاد السياحي، منها ظروف العمل وطول ساعات الدوام الميداني، والصورة النمطية الخاطئة عن مهنة الإرشاد السياحي في المجتمع الإماراتي في الوقت، الذي نجد فيه مجالات عمل أكثر جذباً للشباب مثل البنوك والقطاعات الحكومية، التي توفر دخلاً أعلى وسبل راحة متعددة.



# دبي تدشن استراتيجية جديدة

## «مستوى الوعي» و«الصورة النمطية الخاطئة» أهم أسباب



## ■ ميزانية متكاملة لتأهيل كوادر وطنية قبل إكسبو 2020

### ■ خطة لتخريج 200 مرشد سياحي مواطن خلال 2017



■ عيسى بن حاصر



■ عصام كاظم

### النظرة الاجتماعية

قال يوسف أحمد لوتاه المدير التنفيذي لإدارة التطوير والاستثمار في دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي إن النظرة الاجتماعية لمهنة المرشد السياحي يجب أن تكون إيجابية، لأن المهنة تعتمد اعتماداً كبيراً على واحدة من أهم القيم الإماراتية الأصيلة وهي الضيافة وحب الناس.

دور مهم في إثبات نقلة نوعية لصناعة السياحة في دبي تتطلب وجود المرشد السياحي مؤهل وعلى قدر جيد من الثقافة والمعرفة، بما يقدمه من معلومات معرفية للسائح سواء كان من الداخل أو الخارج، ومن هنا تسعى دائرة السياحة والتسويق التجاري لتأهيل أكبر عدد ممكن من المرشدين السياحيين

### خطط مدرسة

وقال عيسى بن حاصر مدير عام كلية دبي للسياحة إن دبي تسير وفق خطط مدروسة نحو تأهيل أكبر عدد ممكن من المرشدين السياحيين

وأكد أن الإرشاد السياحي مهنة سامة ذات قيم أخلاقية وثقافية واجتماعية، ويمكن تعريف المرشد السياحي بأنه سفير داخل وطنه وله الدور المميز والبارز في تشكيل الانطباع العام لدى السائح عن الرحلة والبلد الذي يزوره وتنشيط نمو السياحة في دبي، مشيراً إلى أن المرشد السياحي المواطن يلعب

السياحة والتسويق التجاري في دبي من جنسيات مختلفة، بما فيها مواطنون من كلا الجنسين، منهم من يعمل لدى شركات سياحية خاصة، ومنهم من يمتحنون الإرشاد السياحي كونها مهنة رفيعة يمارسونها كونه عملاً إضافياً حينما تسنح لهم الفرصة بذلك. ونجحت سياحة دبي في تخريج 41 مرشداً سياحياً إماراتياً قبل أيام، الأمر الذي يأتي في إطار جهودها رفع نسبة التوطين في هذه المهنة.

### تخصيص ميزانية

وفي هذا الإطار قال عصام كاظم المدير التنفيذي لمؤسسة دبي للتسويق السياحي والتجاري إن سياحة دبي خصصت ميزانية متكاملة لتأهيل أكبر عدد ممكن من الكوادر الوطنية المتخصصة في الإرشاد السياحي، من خلال تنفيذ خطة مدروسة، تستهدف رفع مستوى الوعي بين المواطنين بأهمية هذه المهنة بالنسبة للقطاع السياحي بشكل عام، ودورها في تحقيق رؤية دبي السياحية 2020. وأضاف كاظم، إن هذه الخطة تتضمن تنظيم مجموعة من الدورات والبرامج التدريبية والجولات التعريفية وورش العمل، بهدف تأهيل أكبر عدد ممكن من المرشدين المواطنين قبيل إكسبو 2020.

### دبي - لؤي عبدالله

أكد مسؤولون في «سياحة دبي» أن هناك مجموعة من التحديات التي تقف دو توطيق قطاع الإرشاد السياحي في دبي منها تدني مستوى الوعي بأهمية مهنة الإرشاد السياحي والصورة النمطية الخاطئة المرسومة في أذهان المواطنين حول هذه المهنة.

ومن هذا المنطلق دشنت «سياحة دبي» خطة جديدة، تستهدف رفع نسبة الكوادر الإماراتية في قطاع الإرشاد السياحي، من خلال رفع مستوى الوعي بأهمية هذا القطاع، عبر تنظيم سلسلة من الندوات والدورات التدريبية المجانية وورش العمل في سياق الاستعدادات القائمة لاستقبال 20 مليون سائح بحلول 2020. وتتضمن هذه الخطة تأهيل أكبر عدد ممكن من المرشدين الإماراتيين بحلول 2020 من خلال التنسيق مع المدارس والجامعات وباقي المرافق الأخرى سواء في القطاع العام أو الخاص، بهدف رفع مستوى الوعي بأهمية مهنة المرشد السياحي، الذي يعتبر بمثابة سفير لبلاده أمام السياح من مختلف الجنسيات. وتشير البيانات الرسمية إلى أنه يوجد في دبي حالياً نحو 2450 مرشداً سياحياً مسجلين لدى دائرة

## الكادر الوطني أقدر على تقديم تجارب حقيقية للزوار



■ هلال المري

أكد هلال سعيد المري، مدير عام دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي أن الدائرة حريصة على طرح العديد من البرامج التدريبية لتعزيز القطاع السياحي من خلال الاعتماد على كوادر وطنية مؤهلة وقادرة على إضافة قيمة حقيقية في هذا المجال، مشيراً إلى أن هذه الكوادر هي الأقدر على تقديم تجارب مبتكرة وجديدة للزوار ونابعة من الفهم العميق للبيئة الإماراتية، كما أن ذلك من شأنه فتح آفاق تمكنهم من التعرف على ثقافات وجنسيات مختلفة وإيصال الصورة الصحيحة عن دبي.

وأضاف المري أنه في ظل القيادة الرشيدة لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، رعاه الله، فإننا نخطو خطوات ثابتة نحو توطيق القطاع السياحي بما يمتدنا من تحقيق أهداف رؤية دبي الاستراتيجية 2020. وقال المري إن الدائرة طرحت مجموعة من البرامج التدريبية بهدف رفع نسبة المواطنين في القطاع السياحي وخاصة مهنة الإرشاد، مشيراً إلى أن هذه البرامج تم درساها من قبل خبراء ومختصين عالميين في مجال الإرشاد السياحي من أجل تطبيقها بكفاءة عالية، الأمر الذي يوصلنا إلى النتائج المرجوة والأهداف الموضوعية كي تكون دبي الوجهة العالمية الأولى التي يوصى بالسفر إليها، كما تقوم الدائرة بتشجيع الإماراتيين على الانخراط في مجال الإرشاد السياحي من خلال تقديم العديد من المزايا. وأوضح المري أنه لا بد من تشجيع المواطنين على التقدم والإبداع في جميع المهن والوظائف بما في ذلك مهنة المرشد السياحي وهي مسألة تحتاج لجهود تثقيفية من الجميع بدءاً من المنزل والأسرة، مروراً بالمدارس والمعاهد، ووصولاً إلى الجامعات، وذلك بالتعاون مع جميع القطاعات العاملة في المجال السياحي خصوصاً الفنادق بغية تغيير هذه النظرة الخاطئة عن بعض المهن والوظائف.

## القطاع السياحي يجب أن يمثل إماراتيين



■ خلف الجبوتور

قال خلف أحمد الجبوتور، مؤسس مجموعة الجبوتور ورئيس مجلس إدارتها، إن من المهم أن يكون قطاع الضيافة ممثلاً بإماراتيين وليس بأشخاص أجانب فقط، ويجب أن نحصر على جعل الزوار يعيشون تجربة حقيقية أصيلة عند زيارة دبي والإمارات الأخرى. وأضاف: «يجب علينا إيجاد مواطنين إماراتيين ملتزمين قادرين على تمثيل بلادهم في مختلف القطاعات الاقتصادية وفي شتى المجالات، بما فيها القطاع السياحي وليس فقط في الدوائر الحكومية»، وأشار إلى أن تمكين الكوادر البشرية المواطنة، وتأهيلها لشغل مناصب مهمة في القطاع السياحي بما فيها مهنة المرشد يعتبر من الأساسيات المهمة من أجل الحفاظ على الهوية الوطنية الإماراتية. وأوضح رئيس مجلس إدارة مجموعة الجبوتور: «يجب أن نستثمر في شبابنا؛ ونؤمن لهم الوظائف؛ ومنهمم التدريب اللازم كي يحققوا النجاح وتتمكن من الاحتفاظ بهم، ونوفر لهم الفرص كي يتنجحوا في المسارات التي يختارونها».

# 90%

تختلف أنماط العمل بالنسبة للمرشدين السياحيين المواطنين بين الالتزام بدوام كامل، كما هو الحال بالنسبة للمرشدين المعيّنين في بعض المرافق السياحية، في حين أن النسبة الأكبر من المرشدين التي تشكل نحو 90 في المئة من مجمل عدد المرشدين يعملون بدوام جزئي أي بعد ساعات العمل الرسمية التي تكون عادة في إحدى الدوائر الحكومية أو الشركات الخاصة.

# 500

تستهدف مبادرة «مضياف» استقطاب 500 مواطن مع نهاية 2017، حيث تسعى الدائرة من خلال هذه المبادرة إلى توفير فرص التدريب اللازمة وإعطاء الإماراتيين فرصة الحصول على الوظائف الحيوية في قطاع السياحة، وذلك لإبراز الثقافة الإماراتية الأصيلة، وتشجيع مشاركة الإماراتيين في تحقيق رؤية دبي 2020.

## ضرورة تضافر الجهود لزيادة الوعي بأهمية توطيق المهنة



■ مرشد سياحي مواطن يقود فريقاً سياحياً في جولة

متميزة بالنسبة للمواطنين الإماراتيين، الذي يعتبر بمثابة سفير أمام الوفود السياحية الزائرة، مشيراً إلى أن سياحة دبي قادرة على استيعاب أكبر عدد ممكن من المواطنين في هذه الدورات، وأوضح كاظم أن النظرة المجتمعية للعاملين في القطاع السياحي شهدت تطوراً لافتاً مقارنة بالسنوات الماضية، بحيث بات المواطنون يدركون أهمية هذا القطاع وما الذي يعنيه العمل بالقطاع السياحي لا سيما مهنة المرشد السياحي، مشيراً إلى أن الدائرة تعمل بشكل متواصل على رفع نسبة الوعي بين المواطنين من خلال تنظيم الدورات

وورش العمل للمواطنين. وقال كاظم، إن صناعة السياحة في دبي تتطلب وجود مرشد سياحي مؤهل وعلى قدر جيد من الثقافة والمعرفة، بما يقدمه من معلومات معرفية للسائح سواء كان من الداخل أو الخارج، ومن هنا تسعى دائرة السياحة والتسويق التجاري لتأهيل أكبر عدد ممكن من المرشدين السياحيين، ليكونوا مؤهلين ثقافياً ومهاريّاً، وذلك من خلال تنظيم دورات مجانية لهم.

من تغيير الذهنية السائدة من خلال تشجيع المواطنين على الانخراط والتميز في جميع المهن والوظائف، بما في ذلك مهنة المرشد السياحي، وهي مسألة تحتاج لجهود تثقيفية من الجميع بدءاً من المنزل والأسرة، مروراً بالمدارس والمعاهد، وصولاً إلى الجامعات، وذلك بالتعاون مع جميع القطاعات العاملة في المجال السياحي خصوصاً الفنادق ووكالات السياحة.

وتحدثت كاظم عن الحاجة إلى الذهاب إلى المدارس والجامعات بهدف التعريف بأهمية المرشد السياحي كونها مهنة

قال عصام كاظم المدير التنفيذي لمؤسسة دبي للتسويق السياحي والتجاري إن توطيق مهنة الإرشاد السياحي تحتاج إلى تضافر جميع الجهود وتعاون جميع القطاعات لزيادة الوعي بأهمية المرشد السياحي بالنسبة إلى المواطنين الإماراتيين، فنجاح الخطة لا يقتصر على دور الدائرة وجهودها في هذا الإطار فحسب، بل ثمة حاجة ماسة لتغيير الصورة النمطية الخاطئة عن مهنة المرشد السياحي باعتبارها مهنة أقل مستوى من باقي المهن والمناصب التنفيذية بالنسبة للمواطنين، لذلك لا بد

## دور المرشد

يكتسب دور المرشد السياحي أهمية بارزة في نجاح الجولات السياحية وإعطائها طابعاً ثقافياً يرتكز على معرفة معلومات وحقائق تغني ذاكرة السائح وثقافته العامة لتشكل بذلك صورة كاملة تجمع بين مشاهد حية ومعلومات موثقة وصحيحة تساعد على ترسيخها في المخيلة.

## خصائص

الإرشاد السياحي هو واحد من المجالات الحيوية الحالية التي تتطلب التعامل المباشر مع الكثير من الأشخاص من مختلف الجنسيات، وهناك مجموعة من الخصائص الواجب توفرها في المرشد السياحي الناجح، منها على سبيل المثال أن يكون المرشد السياحي ذا ثقافة واسعة ومعرفة تامة بتاريخ وخصائص البلد الاجتماعية والجغرافية، وأن يتحلى بتقدير الثقافات المختلفة، والخصوصيات الاجتماعية للآخر، وأن يكون لبقاً يتحلى بالأخلاق العالية، فهو لا يمثل نفسه.

## تكرار الزيارة

يلعب المرشد السياحي دوراً كبيراً في رفع نسبة السياح المكررين من خلال الصورة النمطية الذي يرسمها في أذهان المجموعات السياحية التي يقودها التي تدفعهم إلى العودة مرة أخرى إلى زيارة البلد، وهو الأمر الذي يشكل لبنة من لبنات رؤية دبي السياحية 2020.

## 180 مواطناً يعملون في فنادق روتانا



ناصر النوييس

قال ناصر النوييس رئيس مجلس إدارة مجموعة «روتانا» لإدارة الفنادق إن المجموعة تعمل بأقصى جهد ممكن من أجل رفع نسبة المواطنين من خلال توفير فرص التدريب والتأهيل وهناك نحو 180 مواطناً يعملون في فنادق المجموعة، وهذا رقم جيد مقارنة مع السنوات السابقة. وتعتبر شركة روتانا الشركة الفندقية الوحيدة التي تضم هذا العدد من المواطنين.

وأضاف النوييس أن أهم التحديات التي تواجه المواطنين للعمل في الفنادق تكمن في ساعات العمل الطويلة التي يتميز بها العمل في القطاع الفندقي بشكل عام، بيد أن مجموعة روتانا تعمل على متابعة سير عمل المواطنين، وتعزيز جهتهم لمهتهم من خلال برامج التطوير والتدريب المستمر.

وأكد أن المجموعة تسعى لاستقطاب الإماراتيين وإعداد برامج تؤهلهم للعمل في قطاع الضيافة كل على حسب مستواه العلمي والثقافي مشيراً إلى أهمية استقبال الزوار من قبل الشباب المواطنين.

## دعوات إلى إدراج السياحة في المناهج التعليمية



محمد الريس

قال محمد جاسم الريس نائب الرئيس التنفيذي للرئيس للعمليات إن عدم رغبة الشباب المواطنين في العمل بالقطاع السياحي ترجع بالدرجة الأولى إلى عدم معرفتهم بأهمية هذا القطاع. وأضاف الريس أنه من الواجب على الجهات المتخصصة إدراج السياحة في المناهج التعليمية بهدف بناء الكوادر الوطنية المتخصصة، مشيراً إلى أن تنمية الكوادر الوطنية يجب أن تسير بالتوازي مع تنمية المرافق السياحية.

وأوضح الريس أن العمل في القطاع السياحي يتطلب ساعات دوام أكثر ورواتب أقل مقارنة بالدوائر الحكومية، وهذا شيء طبيعي لأن القطاع الخاص غير قادر على تقديم الحوافز نفسها التي يوفرها القطاع الحكومي. ورغم ذلك فإن الشباب المواطن الذي يملك الحب والشغف للعمل في القطاع السياحي بات مطلباً للشركات السياحية في الدولة.

## سدة لتوطين الإرشاد السياحي

## باب عزوف المواطنين عن المهنة

## التوطين .. جهود مستمرة

تعمل العديد من الجهات الحكومية والخاصة على تطوير كوادر مواطنة متمرسة انسجاماً مع المبادئ الأساسية لاستراتيجية التوطين، بهدف زيادة انخراط المواطنين الإماراتيين في سوق العمل بدولة الإمارات، لاسيما في القطاع السياحي الذي يعاني من تراجع أعداد المواطنين العاملين فيه.

4000

مواطن يعملون في القطاع السياحي على مستوى دولة الإمارات نهاية 2016 مقارنة مع مواطن موظف في 2014

## عوامل تحفيزية

- إعفاء الهيئات السياحية والفندقية التي تزيد التوطين من رسوم حكومية
- قوانين وتشريعات تدعم التوطين.
- مزايا للفنادق التي تزيد التوطين.
- توفير برامج تدريبية ودراسية للمواطنين من الصغر.



50%

نسبة التوطين في الإدارة العليا في مجموعة جميرا

180

مواطناً يعملون في مجموعة روتانا

15

ألف وظيفة سيضيفها القطاع السياحي محلياً بنهاية العام الجاري، وفق بيانات مجلس السفر العالمي.

## فوائد التوطين في قطاع السياحة:

- دعم التنمية المستدامة لصناعة السياحة والتي تمثل عملية التوطين إضافة كبيرة لها عندما يشكل المواطنون الإماراتيون الجزء الأساسي من القوى العاملة.
- تحسين التجربة التي يحصل عليها الزوار والسياح عندما يتفاعلون مع مواطنين محليين للتعرف على الثقافة الإماراتية.

- زيادة مساهمة قطاع السياحة في تعليم ودعم المواطنين وأثر ذلك على تنمية الموارد البشرية الوطنية.

## البيان

اعداد: لؤي عبدالله - جغرافيك: حسام الحوراني

## 2450 مرشداً مسجلاً في الإمارة من مختلف الجنسيات

## إطلاق برامج تدريب مجانية تستهدف الشباب المواطنين

الأمر الذي سيشكل إضافة نوعية للقطاع السياحي في الإمارة.

## الثقافة الإماراتية

ومن جهتها قالت مريم المعيني مديرة إدارة توطين القطاع السياحي في كلية دبي السياحية إن عملية توطين مهنة المرشد السياحي تتم من خلال خطط يتم تنفيذها على مراحل عدة، تبدأ من تعريف الشباب المواطن بهذه المهنة وطبيعة عمل المرشد السياحي. وأكدت أهمية توصيل الثقافة الإماراتية لغير الإماراتيين عن طريق الإماراتيين أنفسهم، لذلك تم تنظيم برنامج المرشد السياحي، الذي شهد إقبالاً من قبل المواطنين والمواطنات الذين يرغبون في ممارسة هذه المهنة، مشيرة إلى وجود استعداد من قبل الشركات لاستقطاب المرشدين المؤهلين من المواطنين، الذين يرغب السائح بالحديث معهم باعتبارهم من أبناء البلد وليس مع الجنسيات الأخرى في كثير من الأحيان.

وأوضحت ان المرشد السياحي يجب أن يتمتع بثقافة عالية، ومهارات تؤهله للتواصل والاتصال المباشر معهم؛ كالإشاشة والسلوك المهذب والوجه المبتسم، ويجب أن تتوفر فيه كريمة خاصة ومحبة تجعله متقبلاً من السواح.



يوسف لوتاه

زيادة وعي الشباب المواطن بأهمية هذه المهنة وتشجيعه على خوض غمارها، وهذه مسألة تحتاج إلى تضافر جميع الجهود وليس جهود دائرة السياحة وحدها. وأضاف، أنه فور إطلاق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، الخطة التنموية الشاملة لتطوير منطقة «حتا» كونها وجهة سياحية من الطراز الأول، باشرت سياحة دبي في مواكبة هذه الخطة من خلال إطلاق برنامج لتأهيل المرشدين السياحيين من منطقة حتا، ونجحت حتى الآن في تخريج 41 مرشداً سياحياً من المنطقة، وسيتم منحهم التراخيص لمزاولة مهنة الإرشاد خلال الأيام القليلة المقبلة، وهو



مريم المعيني

المواطنين، بهدف استيعاب الطلب المرتفع من قبل السياح على المرشد السياحي الإماراتي. وأوضح بن حاصر، إننا نسعى إلى رعد السوق بمرشدين سياحيين مواطنين، الأمر الذي يعتبر مكسباً للقطاع السياحي، مشيراً إلى أن البرامج التي تنظمها دائرة السياحة تستهدف رفع نسبة التوطين في القطاع السياحي بشكل عام، بما فيها الضيافة والإرشاد وغيرها.

وأكد بن حاصر أن الدورات تقدم بشكل مجاني بالنسبة للمواطنين، ونحرص على أن تكون هذه الدورات وفق الأوقات والبرامج الزمنية التي تناسب الملحقين بها، مشيراً إلى أن الدائرة قادرة على استيعاب أكبر عدد ممكن من المواطنين في هذه الدورات، لكن ثمة حاجة ملحة إلى

## «مضيف» تعزز تجربة السائح من خلال إبراز الثقافة الإماراتية

بالنسبة للإماراتيين، وضرورة تشجيعهم من كل الجهات مشيرة إلى إن سياحة دبي تتواصل مع الشركات السياحية لتوفير كل التفاصيل عن المرشدين الإماراتيين، الذين تم تخريجهم من الدورات بهدف استعدادهم عند الحاجة سواء بعد أوقات دوامهم الرسمي أو خلال عطل نهاية الأسبوع. دبي - البيان

ويستهدف البرنامج عدة فئات سوف يتم إخضاعهم للتدريب ضمن مبادرة «مضيف» وهم خريجو الصف الثاني عشر «الثانوية العامة» والجامعات وفترة تم تطويرها بما يتناسب مع متطلبات القطاع السياحي بحيث تضمن تطوير وتعزيز مهارات وقدرات المواطنين وتمكينهم من العمل في هذا القطاع الواعد.

وشددت المعيني على ضرورة زيادة الوعي بأهمية العمل في القطاع السياحي

القطاع السياحي، بحيث تضمن تطوير وتعزيز مهارات وقدرات المواطنين، لتمكينهم من العمل في هذا القطاع الواعد.

وتشمل المبادرة مراحل عدة تبدأ بالاستقطاب والاختيار، ومن ثم التدريب والتأهيل من خلال طرح برامج تدريبية متنوعة لتأهيل المشاركين، كالمهارات الإدارية واللغة الإنجليزية والحاسوب الآلي، إضافة إلى برامج متخصصة في قطاع الضيافة، ودورة الإرشاد السياحي، ومن ثم الترخيص والتوظيف، وأخيراً المتابعة وقياس النتائج.

قالت مريم المعيني مديرة إدارة توطين القطاع السياحي في كلية دبي السياحية إن مبادرة «مضيف» تستهدف التركيز على زيادة الوعي لدى المواطنين بالفرص الوظيفية المتاحة في القطاع، وتعزيز تجربة السائح من خلال إبراز الثقافة الإماراتية في الأدوار الحيوية في قطاع السياحة والضيافة، وتشجيعهم على التواصل المباشر مع زوار دبي، ويستهدف البرنامج فئات عدة، وهم خريجو الثانوية العامة والجامعات وفترة الشباب ما دون الثانوية العامة، وقد تم تطويرها بما يتناسب مع متطلبات



مرشد سياحي خلال جولة في أحد المعالم الأثرية

# المرشد السياحي .. سفير بلا سفارة

تعتبر مهنة الإرشاد السياحي من المهن، التي تحظى باهتمام الجهات المختصة بتطوير القطاع السياحي، لما يلعبه المرشد من دور كبير في رسم الصورة النمطية عن البلد في أذهان السياح، لذلك يطلق عليه اسم السفير، وكذلك كثفت سياحة دبي جهودها لرفع نسبة التوظيف في هذه المهنة.

## 2450

مجمل عدد المرشدين السياحيين المرخصين والمسجلين في دبي

## 200

مرشد مواطن تستهدف سياحة دبي تأهيلهم مع نهاية العام الجاري

## 41

مرشداً سياحياً إماراتياً من منطقة حتا تم تخرجهم مؤخراً بهدف خدمة المنطقة

### تحديات

#### الوعي

حتى وقت قريب ما زال مستوى الوعي بأهمية مهنة الإرشاد السياحي بين المواطنين متدنياً، وإن كانت الصورة النمطية لهذه المهنة بأنها مهنة من لا مهنة لها على الرغم من أهميتها.

#### ظروف العمل

تصنف بيئة العمل في قطاع الإرشاد السياحي بأنها صعبة، من حيث طول ساعات الدوام وظروف العمل الميداني في مختلف الأجزاء.

#### اللغة

في ظل التدفق السياحي الكبير، الذي تشهده دبي من مختلف الأسواق تبرز أهمية تدريس المزيد من اللغات للمرشدين السياحيين المواطنين.

## 90%

من المرشدين المواطنين يعملون بدوام جزئي

### حوافز تقدمها دبي

#### دورات مجانية

#### المساعدة في الحصول على فرص عمل

#### ترخيص مجاني

## 150

جنسية تزور دبي سنويا

إعداد: لؤي عبدالله - جرافيك: أسيل الخليفي

## توطين الارشاد السياحي حاجة ملحة للارتقاء بالمنتج المحلي

ودعا محمد الشباب المواطنين إلى تغيير النظرة إلى هذه المهنة واقتحام هذا المجال، خاصة أن الإمارات مقبلة على استضافة إكسبو 2020، وهو الأمر الذي من شأنه أن يوفر فرص عمل ضخمة لقطاع المرشدين المواطنين. قالت المرشدة السياحية هبة بن رضا، التي أطلقت أول علامة إماراتية من نوعها في هذا المجال، وهي «كشنة مع هبة»، إن مهنة الإرشاد السياحي تعتبر من أكثر المهن إثراءً للثقافة الشخصية، مشيرة إلى أن النمو السياحي الذي تشهده الإمارات بشكل عام، ودبي بشكل خاص، يحتم على المواطنين اقتحام هذا المجال، خاصة أنهم الأكثر قدرة على فهم العادات والتقاليد الإماراتية، وتوصيلها إلى الشعوب المختلفة التي تزور الإمارات.

وأضافت بن رضا أن النظرة المجتمعية لا تشكل عائقاً أمام الإماراتيين لاقتحام هذه المهنة، بل إن التجربة الشخصية تؤكد أن هناك تشجيعاً من قبل المجتمع الإماراتي، خاصة أنها مهنة تتسق مع العادات والتقاليد الإماراتية، بما تمثله من كرم وترحيب بالضيف.

قالت بن رضا إنه على الرغم من أهمية هذه المهنة، فإن راتب المرشد السياحي يعتبر أقل مقارنة برواتب موظفي الدوائر الحكومية أو القطاع الاقتصادي، وهو الأمر الذي دفعني إلى العمل في هذه المهنة بعد ساعات دوامي الرسمي في أحد بنوك الدولة.



■ بخيت المقبالي



■ هبة بن رضا



■ عبد الخالق حفيظ محمد



■ المرشد السياحي المواطن سلطان كراني خلال احدى جولاته السياحية

السياحي في الإمارات، واستقطاب المواطنين إلى هذه المهنة. وقال إن عدم وضوح العلاقة بين المرشد السياحي والشركات السياحية والجهات الحكومية يعتبر من الأسباب التي تؤدي إلى عزوف المواطنين عن هذه المهنة، مع العلم أنها من المجالات في سبيل الدفاع عن الثقافة المحلية، فالإماراتي هو الأقدر على توصيل العادات والتقاليد الإماراتية إلى الآخرين.

وأكد بخيت المقبالي، رئيس مجلس إدارة جمعية حتا للثقافة والفنون والتراث، أحد خريجي دورة الإرشاد السياحي، أن وظيفة المرشد السياحي الإماراتي، شاباً كان أم فتاة، ليس مجرد وظيفة عادية، بل هي مسؤولية وطنية وواجب مجتمعي، لأن السياحة بشكل عام تمثل رافداً أساسياً لاقتصاد الدولة، خاصة مع النمو الكبير في عدد السياح الذي يتطلب وجود سياحة ثقافية قوية مكتملة لها.

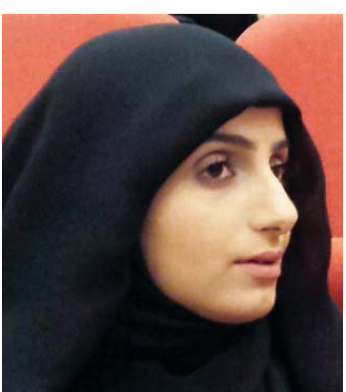
وقال المقبالي إن استقبال الوفود بالتعاون مع المؤسسات الوطنية وطرح مسابقات جديدة منها مساق الفنادق والسياحة، من أجل إحداث نقلة نوعية في مسألة ثقافة المجتمع للتحول إلى دراسة الطلبة وإتاحة فرص التوظيف للراغبين في الإقبال على مثل هذه التخصصات المهنية فيما هناك إقبال كبير من الطالبات. وأوضحت الدكتورة فاطمة الصايغ، رئيسة قسم التاريخ أن القرم يقوم في السنة الدراسية الثانية بطرح تخصص فرعي في الدراسات الفندقية والسياحية بحيث تدرس الطالبات عدداً من المسابقات حول

أجمع مرشدون سياحيون إماراتيون على أن توطين مهنة الإرشاد السياحي حاجة ملحة للارتقاء بالمنتج المحلي، مشيرين إلى أن المرشد الإماراتي الأقدر على توصيل الثقافة والتراث الإماراتي للوفود السياحية. وأكد سلطان كراني، المرشد السياحي الإماراتي، أن المرشد المواطن يعتبر مطلباً للوفود السياحية التي تأتي لزيارة الإمارات من مختلف أنحاء العالم، مشيراً إلى أن الجهات الحكومية قدمت كل ما تستطيع لتأهيل وتدريب المرشد السياحي المواطن، ولكن يبقى الدور على القطاع الخاص الذي يجب أن يعطي أهمية أكبر للمرشد السياحي الإماراتي.

وأضاف كراني أن الجهات الحكومية والخاصة مطالبة بالتعاون على وضع خطة لتأهيل وتدريب أكبر عدد من المرشدين السياحيين الإماراتيين، قبل استضافة إكسبو 2020 الذي من المتوقع أن يستقطب 20 مليون سائح، من خلال رفع درجة الوعي بين الشباب المواطن بأهمية هذه المهنة، سواء بالنسبة إلى شخص المرشد السياحي أو بالنسبة إلى القطاع أو حتى بالنسبة إلى الدولة، حيث يعتبر المرشد السياحي خير سفير لبلده.

وقال: «حتى ندعم هذه المهنة، لا بد من زيادة الأماكن الأكاديمية التي تهتم بتدريس الإرشاد، والعمل على نشر مزيد من الوعي عنه في المدارس والجامعات».

## مساقات أكاديمية لإعداد الكوادر الوطنية



■ حولة الكعبي

والكوادر، وهذا يتطلب تعاوناً مشتركاً مع الجهات المعنية، وأشار فيصل النعيمي، مدير عام لدائرة السياحة في عجمان إن قطاع السياحة يعتبر عصباً رئيساً في تطوير وتنوع مصادر الدخل الوطني مشيراً إلى أنه حسب الإحصاءات فإن 20 في المئة من العاملين في قطاعات السياحة من أبناء الدولة وهناك 1500 مرشد سياحي، منهم 800 مواطن من بينهم 500 يعملون كمرشدين وأدلاء سياحيين ومقدمي خدمات سياحية في عجمان.

■ العين - داوود محمد

أهمية السياحة وامتلاك مهارات العمل كمرشد أو دليل سياحي، وتقوم الكلية بتوفير التدريب العملي لمدة فصل دراسي كامل في إحدى الهيئات والدوائر المعنية بالآثار والسياحة وفي معظم الأحيان تمنح الخريجين، وأشارت الدكتورة حولة الكعبي، رئيس قسم الجغرافيا في جامعة الإمارات إلى أن القسم يقوم بالتعاون مع قسم التاريخ والآثار بطرح مسابقات تخصصية في برامج الاستدامة والتخطيط الحضري، فالمشاريع السياحية تحتاج إلى تجهيز بنية تحتية متكاملة سواء في المرافق والمنشآت

اهتماماً خاصاً للإستثمار في السياحة كرافد لتنوع الاقتصاد الوطني. وأضاف أن هناك تعاوناً مشتركاً بين الجامعة وهيئات ودوائر السياحة في الدولة، لتدريب الطلبة وإتاحة فرص التوظيف للراغبين في الإقبال على مثل هذه التخصصات المهنية فيما هناك إقبال كبير من الطالبات. وأوضحت الدكتورة فاطمة الصايغ، رئيسة قسم التاريخ أن القرم يقوم في السنة الدراسية الثانية بطرح تخصص فرعي في الدراسات الفندقية والسياحية بحيث تدرس الطالبات عدداً من المسابقات حول

استحدثت جامعة الإمارات تخصصات نوعية بالتعاون مع المؤسسات الوطنية وطرح مسابقات جديدة منها مساق الفنادق والسياحة، من أجل إحداث نقلة نوعية في مسألة ثقافة المجتمع للتحول إلى دراسة الطلبة برامج تخصصية أكاديمية وتدريبية تؤهلهم للعمل في هيئات الآثار والسياحة والمراكز التاريخية والوثائقية. وأكد الدكتور سيف المحروقي، وكيل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في الجامعة أن قطاع السياحة من أهم القطاعات الاقتصادية في الدولة حيث أولت الحكومة



■ فيصل النعيمي