

## راهنمای تور کیست؟

راهنما، همراه گروه سفر می کند و رابط میان مسافران و شرکت برگزار کننده تور می باشد. راهنما مسافران را به هنگام دشواری های شخصی کمک می کند و بر انجام درست برنامه ها و کارها نظارت دارد و حساب و کتاب هزینه ها را از آغاز تا پایان نگاه می دارد. در این مطلب که برگرفته از سایت میراث، صنایع دستی و گردشگری می باشد، امیرحسین جعفری، یکسری از تجربیات آموزشی و عملی را در زمینه سرپرستی تور و مدیریت آن مطرح می کند. به علت همسانی و تداخل وظایف، جداسازی و مرزبندی دقیق میان اصطلاحات، همراه، راهنمای تور و حتی سرپرست، دشوار است. راهنمایان حرفه ای تور، گذران زندگی خود یا بیشترین بخش از آن را از راه همراهی مسافران انجام می دهند. بیشتر آنها در کشورهای جهانگرد پذیر زندگی می کنند و در پی سال های سال کار، با منطقه ای که در آن کار می کنند به خوبی آشنا شده اند. با اینکه کار، موقعیتی بسیار خوب برای سفر و آشنایی با مردمان تازه فراهم می آورد اما، مشکلاتی همچون امکان همسفر بودن با مسافران ناسازگار در تورها، پیش آمدن دشواری های پیش بینی نشده و باز دارنده در کارها و برنامه تور و پیامدهای ناشی از این شیوه زندگی که بر روی روابط و زندگی شخصی هم تاثیر می گذارد، از جذابیت این کار می کاهد.

### وظایف سرپرست تور

یک تور لیدر هر اندازه توان انجام کارهای بیشتری را داشته باشد، ارجمندتر خواهد بود. تور لیدر باید همواره آمادگی رویارویی با موارد اضطراری را داشته باشد. وظایف او مانند سرکرده پیشاهنگان، فرمانده سربازان یا مدیر اداره است. بسته به توانمندی و کار آزمودگی، یک سرپرست گروه می تواند بخشی و یا همه وظایف راهنمای محلی را خود عهده دار شود. اگر او با محل آشنا باشد می تواند برای توضیح دادن دیدنی ها با راهنمای محلی همکاری کند. داد و ستد، نقطه نظرها، داستان ها، لطیفه ها و ترانه ها آمیزه ای خوشایند را پدید می آورد. پیش از عهده دار شدن سرپرستی تور، راهنما باید برای تبلیغ تور و مسافرگیری تلاش کند.

## ویژگی های راهنمای تور

بر اساسی قانون طبیعت، همه مردم برابر و یکسان آفریده نشده اند. برخی تیز هوش تر از دیگرانند، گروهی از تندرستی بیشتری بهره مندند و کسانی نیز از موهبت داشتن پیشینه و پس زمینه های کاری گوناگون برخوردارند. آنچه شما از یک راهنما انتظار دارید آمیزه ای هرچه بیشتر از توانمندی ها و برجستگی ها و کمترین ضعف ها و ناتوانی ها است.

( ۱ توانایی جذب مسافران: راهنمای حرفه ای یا همراه تور شاید چندان کاری با گرفتن مسافر برای تور ندارد. راهنمایان گاهگاهی هم می توانند مسافران را به دنبال خود بکشانند. یک شرکت برگزار کننده تور یا یک دفتر مسافرتی بر روی نام و اعتبارات چنین کسی حساب باز می کند. اخلاق خوب، خوش و بش با مسافران، ایجاد روحیه در آنان و کارهای دیگر می تواند در جذب مسافر موثر باشد.

( ۲ شناخت منطقه: بدیهی است هر کس برای نخستین بار جایی را ببیند، با آن آشنایی ندارد اما برای کسی که از پیش به آنجا رهسپار شده باشد، این یک برتری بی چون و چراست. یک راهنما با داشتن شناخت از منطقه می تواند با تسلط بیشتر و بهتری، درباره جاذبه ها، امکانات محل، شمار روزهای سفر سخن بگوید و اظهار نظر کند و مشکلات احتمالی را از پیش در یابد.

( ۳ دانستن زبان محلی: داشتن یک چنین توانایی (به ویژه برای تورهای خروجی) از نیازهای حرفه ای است. اما بیشتر راهنمایان گهگاهی نیازی به دادن توضیحات ندارند و به این دلیل در جاهای دیدنی سرانجام به اینجا می رسند که کار را کاملا به دست راهنمای محلی بسپارند.

( ۴ ) **تحصیلات و هوشمندی:** این دو ویژگی توامان با یکدیگرند اما همیشه چنین نیست. برخی از دانش آموختگان می

توانند الگو و نمونه هوشمندی باشند و بسیاری از مردمان هوشمند شاید آموزش های رسمی بالاتر از دبیرستان را ندیده باشند، پس شما کسی را به عنوان راهنما می خواهید که تیزهوش باشد و در زمانی کوتاه بتواند دانستنی ها را فرا گرفته و به یاد بسپارد و سخنور خوبی باشد. بهترین همراهان تور کسانی هستند که تنها کمی باهوش تر از کسانی باشند که در خدمتشان هستند.

( ۵ ) **کارآزمودگی و سن:** باز هم این دو عامل در هم تنیده و توامان با یکدیگرند، اما گاهی چنین نیست، برخی از بزرگسالان گوئی از تجربه ها درس نگرفته اند و برخی از جوان ترها گوئی پخته و بالغ آفریده شده اند. همه چیز به سن و سال بستگی ندارد، اما چندین تار موی خاکستری می تواند به جلب توجه و احترام کمک کند. با این همه بهتر است جوان کار آمد داشته باشید تا کهنه کاری که کارایی ندارد. با اینکه داشتن تجربه مستقیم از سفر بسیار سودمند است اما تجربه های مدیریتی در دیگر زمینه ها نیز می تواند در این زمینه کارساز باشد.

( ۶ ) **مهارت در کمک های نخستین:** راهنمای تور در پذیرفتن مسولیت های پزشکی باید بسیار هوشیار باشد. مهارت هایی همچون تنفس مصنوعی، نجات غریق، کمک های نخستین پیشرفته کمک بسیار با ارزشی در رهبری تور است.

( ۷ ) **پرداختن به جزئیات:** مهارت های سازمانی اغلب دست کم گرفته می شوند، به ویژه در زمینه رهبری تور که بیشتر بر فرهیختگی تاکید می شود. با این همه، کسی را نیاز دارید که به آینده بیندیشد، پیش تر را بنگرد و برای آینده تصمیم بگیرد. کسی که تمهیدات لازم برای اجرای تور را از پیش فراهم سازد و هر روز آن را بازبینی کند، کسی که بتواند ثبتي روشن، کامل و دقیق برای همه رویدادهای سفر فراهم آورد.

## خصوصیات شخصی راهنمای تور

بیشتر مدیران برای انتخاب، گزینش و ارزیابی راهنمایان یا برگزارکنندگان تور به خصوصیات زیر توجه ویژه ای دارند:

( ۱) **نیرومندی و مصمم بودن:** یک راهنمای تور باید توانایی رهبری را داشته باشد. یعنی بتواند مدیریت کند و تصمیم بگیرد. این کار به درد کسانی که دارای شخصیتی دودل، بی ثبات، ترسو و کمرو هستند نمی خورد.

( ۲) **دید مثبت:** راهنما باید آدمی خوشبین باشد یا دست کم اینگونه خود را نشان دهد. این خوشبینی باید مسری باشد. راهنمای منفی باف مایه دردسر و گرفتاری است، با این همه راهنمای تور نباید دچار خوش بینی بیش از اندازه باشد

( ۳) **زیرکی و خوش سرزبانی:** یک همراه تور هم باید سیاستمدار باشد هم با مسافران گروه و هم با کارکنان، هتل ها، رستوران ها، شرکت های حمل و نقل و رانندگان، روشی سیاستمدارانه داشته باشد. وی نباید به شایعات توجه کند، به اعتماد طرف های خود باید ارج بگذارد و به حساسیت های آنها توجه کند.

( ۴) **صداقت و وفاداری:** فضیلتی که هر راهنمای تور باید داشته باشد صداقت و پای بندی به اصول، هم در برابر مسافران و هم سازمانی که برای آن کار می کند است. در این کار همه چیز باید آشکار باشد و هیچگونه پنهان کاری و حساب سازی نباید وجود داشته باشد. راهنما نباید دست به کارهایی بزند که به سازمان و کارفرمای او ضربه و لطمه وارد شود. در زمان های حساس و بحرانی باید برخورد وی با مسافران و کارفرما یکسان باشد و از هیچ یک از آنان در برابر دیگری جانبداری نکند.

( ۵ اعتماد به نفس و قاطعیت: یک راهنما بهتر است دارای اعتماد به نفس و غرور بوده و کمی هم منیت داشته باشد. هنگامی که کارمند هتل تاکید می کند که اتاق یک تخته نداریم، راهنما باید سازش ناپذیر بوده و نباید کوتاه بیاید، در پاسخ وی باید بگوید: «بگو رئیسست بیاید.» این به معنای دادزدن، ناسزاگفتن یا رفتار خشن نیست. این کار نمایش نیروهای درونی، سرسختی و سازش ناپذیری است و به معنای این است که راهنما بر روی حقوق مسافرانش پافشاری می کند.

( ۶ آرامش در رفتار: حتی در هنگام نگرانی نیز باید لبخند اطمینان بخش بر لب داشت. بهترین راهنمایان هیچگاه حتی در درون خود نباید ترسان باشند. آنها باید در بحران ها خونسرد بوده و در برابر موارد اضطراری به زودی واکنش بایسته نشان دهند. هنگامی که در تهدید مخاطرات بزرگ هستند باید توان آن را داشته باشند که به درستی و روشنی بیندیشند و در اینگونه رویدادها باید بدون ترس با سینه سپر به میان معرکه بروند و با مشکلات روبرو شوند این کار به گروه آرامش خواهد داد.

( ۷ شخصیت گرم و پرشور: ویژگی های پیش گفته به هنگام کاربرد کم و بیش ارتشی مابانه به نظر می رسند. در هر راهنمای تور باید کمی هم رفتار افسر فرمانده وجود داشته باشد. با این تفاوت که مسافران، یک گروه آزاد و خوشگذران هستند و نه یک دسته سرباز. راهنمای تور هنگامی که رهبری خود را اعمال می کند باید گشاده رو باشد و نشان دهد که آماده لبخند زدن است و رفتاری پرشور و دوستانه داشته باشد.

( ۸ آراستگی و پیراستگی: مسافران تور می توانند با سر و وضعی نامرتب یا آشفته دیده شوند اما سرپرست گروه همواره باید دارای ظاهری آراسته باشد. این آراستگی و شادابی بر اعتبار و اقتدار او می افزاید و سرمشقی برای دیگران خواهد بود. یک همراه گروه شلخته برای خودش، کارفرما، ارزش و موفقیت تور، اثر بد و ناخوشایندی خواهد داشت.

( ۹ تندرستی: این بدین معنا نیست که سرپرست تور از آغاز روز ورزش های سنگین بکند. اما باید تندرست باشد، از ناتوانی بدنی در رنج نباشد و از بنیه خوب برخوردار باشد. حتی هنگامی که احساس بیماری می کند باید به گونه ای رفتار کند که گویای سرزندگی و توانمندی باشد و به هنگام بیماری ها نباید بگذارد که بیماری براو چیره شود

( ۱۰ احساسیت: گذشته از برنامه ریزی برای مسیرها و ردیابی یا موارد اضطراری، راهنما همواره باید حالات مسافران را زیر نظر داشته و واکنش های شخصیتی آنها را پیش بینی کند و تفکر آنها را بخواند و به شکایات آنها توجه کند. خستگی آنها را ارزیابی کند و اسباب آسایش و آرامش مسافران تنها و نگران را فراهم کند. راهنما باید کمی هم روانشناس باشد و نسبت به مسافران و حالت های آنان بسیار هوشیار باشد.

( ۱۱ انعطاف پذیری و نرمش: برخی از مردم هنگامی که روال عادی کارها در خطر به هم خوردن قرار می گیرد دستپاچه و سراسیمه می شوند این کار بیشتر برای برنامه ریزان خشک و نرمش ناپذیر روی می دهد که خواهان آنند که همه چیز مرتب و بی کم و کاست باشد. اصل قدیمی مورفی دقیقا برای تور هم مصداق دارد (اگر قرار است چیزی خراب بشود خراب خواهد شد). برنامه ریزی احتمال پدید آمدن دردسره های بزرگ را کاهش می دهد اما پاره ای تغییرات گریزناپذیر هستند. در سفر چیزهایی همچون خرابی وسایل حمل و نقل، آشفستگی وسایل ارتباطات و پیام رسانی، مسافران ناسازگار و درد سر آفرین یا بیماری ها، بلایای طبیعی، تاخیر وسایل ترابری و... وجود دارد. پس راهنمای تور باید به سرعت و با حضور ذهن چاره سازی کند. باید توان آن را داشته باشد تا هرگاه شرایط وادار می کند، برنامه را تغییر دهد.

( ۱۲ فداکاری: چونان دیگر اصول رهبری یک همراه تور باید همواره آماده باشد تا به خاطر رفاه گروه از آسایش خود چشم پوشی کند. یک لیدر باید پس از همه بخورد، بنوشد و بیاساید.

( ۱۳ آینده نگری : همچنان که نرمش پذیری فضیلتی بایسته است یک همراه تور کاردان باید همه چیزهای نادرست و دشواری ساز را از پیش دریابد و بکوشد از روی دادن آنها پیشگیری نماید. این به معنای گفتگوهای گسترده با راننده اتوبوس و کارکنان کشتی، گفتگوهای تلفنی پیش از آغاز تور، بررسی امکانات پیش از به دست گرفتن رهبری گروه می باشد.

( ۱۴ توانمندی برای پدیدآوردن دوستی های پایدار : یک راهنمای تور کارآموده این توانایی را دارد که مسافران را به هم نزدیک کند. در پایان یک تور خوب، بیشتر مسافران گروه دوست ندارند از هم جدا شوند و پس از آن نیز با هم بسیار در تماس خواهند بود.

**گردآوری و تنظیم: مریم قرائتی**