

## گردشگران بی‌گردش!

نگاهی کوتاه به مسائل گردشگری شهر تبریز

بخش نخست؛ راهنمایان گردشگری

امیر ثناجو

\* باستان‌سنج و راهنمای موزه

info@sanajou.ir

امروز صنعت گردشگری توانایی‌ها و پتانسیل‌های بالقوه‌ی خود را در توسعه زیربنایی فرهنگی و اقتصادی هر کشوری به اثبات رسانیده است. در طی سال‌های اخیر نیز در کشورمان به تدریج برنامه‌هایی را در زمینه گسترش گردشگری انجام داده‌اند. با این حال، تا رسیدن به توسعه پایدار در حوزه‌ی گردشگری راه طولانی در پیش است. در این مجموعه نوشتارها، برخی مسائل مربوط به گردشگری شهر تبریز مورد نقد و بررسی قرار می‌گیرد که اکثر این موارد برای دیگر شهرهای کشور نیز قابل تعمیم است.

شهر تبریز به دلیل موقعیت جغرافیایی و استراتژیک خاص آن، در طول تاریخ همواره مقصد و یا محل عبور مردمان و تجار اقصی نقاط ایران و جهان بوده است. با تلاش مسئولین مربوطه، شهر تبریز در طی سال ۲۰۱۸ به عنوان پایتخت گردشگری کشورهای اسلامی انتخاب گردید که در صورت مدیریت مناسب، این رویداد می‌تواند یک نقطه عطف مثبتی برای شهر تبریز باشد. اصلاح ساختارها و نگرش‌ها باید اولویت اول در برنامه ریزی‌ها باشد. در همین راستا برخی از مسائل مربوط به این حوزه به اختصار بیان می‌شود که نوشتاری که در پیش رو

دارید نخستین نوشتار این مجموعه می‌باشد که اختصاص به وضعیت راهنمایان گردشگری شهر تبریز دارد. در ادامه چند مورد از مسائل و چالش‌های این حوزه بیان می‌شود.

**لزوم توان‌افزایی راهنمایان گردشگری؛** در هر کشوری این راهنمایان از ارکان مهم صنعت گردشگری به شمار می‌آیند. راهنمای گردشگری فردی است که اطلاعات مورد نیاز برای ارائه به گردشگران در طی مدت سفر را داشته و دارای شخصیت اجتماعی بالایی برای برقراری ارتباط با گردشگران و انتقال فرهنگ و تاریخ کشور میزبان باشد. در ایران با توسعه این صنعت، آموزش راهنمایان گردشگری نیز به صورت هدفمند و منظم زیر نظر سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کل کشور در حال اجرا می‌باشد. راهنمایان پس از گذراندن دوره‌های درسی مرتبط که عموماً توسط جهاد دانشگاهی، سازمان مدیریت صنعتی و یا برخی آموزشگاه‌های آزاد برگزار می‌گردد در صورت کسب نمره‌ی قبولی کارت راهنمایی گردشگری برای آنان صادر می‌شود. با این‌حال، دروس ارائه شده به صورت کلی بوده و صدور کارت گردشگری برای راهنمایان به منزله‌ی داشتن صلاحیت‌های اولیه فرد راهنما برای فعالیت در این حوزه است و باید دوره‌هایی برای افزایش توانایی‌ها و به روز نگه‌داشتن سیستم راهنمایی گردشگری توسط ارگان‌های مربوطه برگزار گردد. بنا به آمار غیر رسمی، در استان آذربایجان شرقی بیش از ۳۰۰ نفر دارای کارت راهنمایی گردشگری هستند که حداقل یک پنجم این تعداد به صورت مستمر در این حوزه فعالیت می‌کنند اما برای همین تعداد نیز دوره‌های همانند این برگزار نمی‌گردد که تبعات آن قابل مشهود است. در طی چند سال گذشته بارها دیده شده است که برخی راهنمایان توانایی برقراری ارتباط کلامی صمیمانه با گردشگران را هم نداشته و یا بسیاری از آنها حتی از نرخ هتل‌ها و اقامتگاه‌های شهر نیز اطلاع درستی ندارند؛ در صورتی که داشتن اطلاعات کامل و به روز از تعرفه و نرخ تمامی خدمات مرتبط با حوزه گردشگری و انتقال این داده‌ها به گردشگران از وظایف ذاتی و اولیه یک راهنما است. در برخی موارد نیز مشاهده است که برخی راهنمایان حتی از ترتیب صحیح دوره‌های تاریخی و حکومت‌ها هم آگاهی ندارند و چنین مواردی حاکی از آن است که داشتن کارت راهنمایی گردشگری دلیل بر صلاحیت کامل و تمام‌شمول افراد برای فعالیت نمی‌تواند باشد. برگزاری دوره‌های توان‌افزایی همچون مهارت‌های ارتباطی، زبان بدن، دانش باستان‌شناسی و معماری در سطح بالا و نظایر اینها برای ارتقای سطح کیفی راهنمایان، پیش از آغاز رویداد سال ۲۰۱۸ یک ضرورت بسیار مهم است.

**تفاوت بین راهنمایان گردشگری و راهنمایان موزه‌ها؛** در بسیاری از کشورها بین راهنمایان گردشگری و موزه‌ها تفاوت قائل شده و هر یک از این دو دسته در حوزه‌ی تخصصی خودشان فعالیت می‌کنند. راهنمایان گردشگری باید دارای حداقل توانایی‌ها و دانش لازم در حوزه فعالیت خود داشته باشند که در زمینه‌های

گردشگری خاص مانند گردشگری طبیعت و یا علمی، فرد راهنما باید در آن حیطه نیز دارای تخصص‌های لازم باشد. محدوده‌ی فعالیت این راهنمایان می‌تواند نامحدود و یا محدود به یک شهر و ناحیه جغرافیایی باشد؛ اما وظایف و شرایط این افراد با راهنمایان موزه‌ها متفاوت می‌باشد. علاوه بر آن در حوزه‌های عمومی گردشگری، هدف نخست گردشگران، کسب لذت و گذران وقت است اما در موزه‌ها بحث آموزش و انتقال داده‌های تاریخی و فنی اولویت اول است به همین دلیل در اکثر موزه‌های معتبر جهان راهنمایان این موزه‌ها متخصصین باستان‌شناسی و دیگر حوزه‌های میراث فرهنگی همچون مرمت آثار تاریخی و موزه‌داری هستند و این افراد برای سال‌ها در یک موزه به صورت مستمر مشغول به فعالیت هستند و به عبارت دیگر پژوهشگر آن موزه به شمار می‌آیند.. متأسفانه در ایران و نیز شهر تبریز، به این مسئله مهم توجه لازم نمی‌شود و بعضاً افراد صرفاً با داشتن کارت راهنمایی به عنوان راهنمای موزه‌ها انتخاب می‌شوند که در بیش از نیمی از موارد این افراد هیچ تخصصی در حیطه علمی مرتبط با آن موزه ندارند و در مقابل پرسش‌های تخصصی بازدیدکنندگان عاجز مانده و یا اطلاعات نادرست به آنها منتقل می‌کنند.

مسئولین گردشگری استان ما نیز باید نگرش خود را نسبت به مقوله راهنمایان گردشگری اندکی تغییر داده و به این اصل ضروری یعنی تفاوت این دو دسته از راهنمایان اهمیت بیشتری دهند.

**انجمن صنفی راهنمایان گردشگری استان؛** این انجمن که چند سال پیش تاسیس شد در طی مدت فعالیت خود اقدامات خوب و مفیدی توانسته است انجام دهد اما با این حال به نظر می‌رسد به دلایلی هنوز نتوانسته توجه تمامی راهنمایان استان را جلب کرده و اقدامات اساسی برای دگرگونی وضع راهنمایان گردشگری انجام دهد. لکن با تغییراتی در ساختار و برنامه‌های این انجمن، می‌توان از آن به عنوان یک چارچوب مناسب برای ساماندهی راهنمایان و توانمندسازی آنها استفاده نمود.

پایان بخش اول

نسخه‌ی کامل این شماره در وبسایت روزنامه

<http://tarhenoonline.ir>