



נייר עמדה לדיון במחסור במורי דרך - זרכים להקלת המחסור

חברים ושותפים לדרך ולדיון שלום,

אנו במורשת דרך, ארגון שכיום מייצג מעל 900 חברים שעיקר עיסוקם בתיירות נכנסת, ערים למצוקה העולה מעצם ההגדרת הנושא לדיון "מחסור במורי דרך".

כיום, על פי נתוני משרד התיירות קיימים כ-8,000 מורי דרך הרשומים במאגר המישרד כבעלי רשיון והסמכה להדרכה של תיירים. רובם בעלי שפות זרות ואף שפות הנחשבות אקזוטיות ובהם יש "מחסור" במורי דרך פעילים היכולים להוביל את הקבוצות, בשפתם.

לדעתנו, דרישה זו "ומחסור" זה הם מדומים, ויתכן ופותרים פתח להחרגה של קבוצות שונות לביקור ללא מורה דרך מוסמך, וזהו הכשרת השרץ.

הבעיה ב"מחסור" היא נקודתית וזמנית ובאה לידי ביטוי בעיקר בדוברי שפות נידרשות (במועדי תיירות שונים) ולא במספר מורי הדרך הקיימים. על כן, ראשית חייבת לקיים בדיקת עומק של מורי דרך לתיירות נכנסת בפילוח על פי שפות אל מול מספר הקבוצות האמיתיות שמגיעים ארצה, ויתכן וכלל אין מחסור במורי דרך.

בבדיקה שערכנו מול קולגות בחו"ל ודרך אירגון הגג העולמי של אירגוני מורי בדרך – WFTGA – World Federation of Tourist Guide Associations בה אנו חברים. נבדק מה קורה במדינות יעד תיירותיות בעיקר באירופה, בה היקף התיירות עולה בעשרות מונים על התיירות הנכנסת לישראל. מקור ידע והבנה נוסף לפתרון הבעיה, הוא בהסתכלות על התנהלות של מאות קבוצות של ישראלים היוצאים לטיולי קבוצות בחו"ל ושם כמובן מספר מורי הדרך הדוברים עברית הינו מזערי.

קבוצות ישראלים לחו"ל בדומה לקבוצות במבקרות באתרים לאומיים ואתרי מורשת ודת באירופה **מחויבים במורה דרך מקומי** הדובר שפה מקומית או אנגלית, וראש הקבוצה מתרגם לשפת התיירים.

במידה והמחסור נובע מהדרישה למורה דרך בשפה נידרשת, זה יכול ליצור מחסור נקודתי, הפתרון הוא פשוט וישם וניתן לביצוע בלוי"ז קצר, והוא:

1. מורי דרך דוברי אנגלית, שהם הנתח הגדול של מורי דרך מוסמכים, יש די והותר.
2. ראשי קבוצות, המגיעים מחו"ל ודוברי אנגלית, יש די והותר.
3. על כן שיבוץ ושילוב מורה דרך מוסמך כנותן המידע ויוצר החוויה, ומעביר את המסר לראש הקבוצה וזה מתרגם (בזמן אמת) את הנאמר לשפת האורחים, זהו פתרון המקובל בעולם התיירות.

כיצד לקיים מסגרת זו:

1. ניתן להזמין ראשי קבוצות מארצות בעלי מחסור במורי דרך הדוברים את שפתם, לקורס קצר בארץ (כבר נעשה עם ראשי קבוצות מסין ואולי אחרים) אשר יערך ע"י משרד התיירות **באנגלית** ובו ינתנו הרצאות יסוד על מונחים, מושגים, אמירות וציטוטים הקשורים למסגרת המוטיבציה התיירותית של התיירים (בעיקר נושאי דת, נצרות ואתרים רלוונטיים). הקניית מונחי היסוד הינם במטרה לתת בידי ראש הקבוצה את המונחים וידע הבסיסי על מנת **לתרגם** נכון את שנאמר לרמת חוויה ולא רק לרמת ידע. אין קורס זה אמור לתת (ואסור שיתן) הרשאה להדרכה ללא מורה דרך מוסמך.
2. בדומה, יש לערוך השתלמויות למורי דרך המעוניינים לעבוד מול קבוצות בעלי שפות אקזוטיות ואו נידרשות, ובה יקבלו את ההבנה בבסיס התרבותי השונה, בציפיות מהביקור ובעיקרי האמונה של תיירים אילו. יתכן אף שילובם ביום משותף עם האורחים מחו"ל, להכרת האחריות של כל צד, תיאום ציפיות, הגדרת יעדים ויצירת שפה משותפת לטובת התיירים.
3. את המי? מתי? מה? ומדוע? קרי, העובדות היבשות, יכול כל אחד לקרוא בספר או מהסלולר. **תפקיד של מורה הדרך היא לתת את הפרשנות.** פרשנות הינה תהליך תקשורת שנועד לחשוף את המשמעויות וקשרי הגומלין של האתר להיסטוריה התרבותית של המבקר לצורך העצמת החוויה. הפרשנות ניתנת על ידי העברת הסיפור של האתר בכלים היוצרים אצל המבקר מימד רגשי הקושר אותו לאתר, ולערכים שהוא מייצג (הפן האמוציאונאלי). השימוש בפרשנות, מעלה את העובדות היבשות **לרמת משמעות קוגניטיבית במסגרת התרבותית, דתית ואישית של המבקר הבודד ומביא להעצמת החוויה בביקור ובזיכרון.**
4. זוהי מטרת התיירות ובסיס עניינו של סוכן הנסיעות המביא תיירים ארצה. לתת ללקוח חוויה חיובית ורגשית שתיזכר ותביא בעקבותיה עוד קבוצות.

שינויי תפיסה והגדרות

זהות האינטרסים: על מנת לפתור את ה"בעיה" חייבת להיות זהות אינטרסים בין הרגולטור, הסוכן ומורה הדרך. **המוצר התיירותי** אתו משווקים ואותו יוצרים סוכני הנסיעות, הינו תמהיל של מרכיבים מוחשיים שונים: לינה, ארוחות ותחבורה, וביקור באתרים, אך גם חווית השהיה הביקור והאינטראקציה עם הסביבה.

מורה הדרך משמש כנציגו של הסוכן והוא זה שהופך את כל אלה לחוויה בלתי נשכחת. סקרי שביעות הרצון של התיירים, מאז תחילת קיומם, מעניקים למורי הדרך ציון משמעותית גבוה יותר מכל השירותים האחרים. נתון מעניין אחר היא שקיימת שביעות רצון כללית גבוהה במיוחד של התייר בקבוצה מאורגנת ומודרכת מזו של התייר הבודד. שאיפת כל מורה דרך הינה לייצר את אפקט ה"Wow" אותו קסם שהופך את הביקור לישראל לחוויה יחודית השונה מכל סיור תיירותי אחר בעולם.

למדינה אינטרס עליון להבטיח לא רק את איכות המרכיבים הפיזיים של המוצר התיירותי, אלא גם את תדמיתה של ישראל ואת טיפוחו של ה"באאז" השיווקי. דווקא בעידן הדיגיטלי, לשביעות הרצון וחווית המבקר יש עוצמה תקשורתית ושיווקית גדולה מאי פעם.

מורה הדרך המוסמך ללא קשר לדתו, לאומיותו או השקפותיו האישיות, **הינו הדמות המקומית היחידה** (בנוסף לנהג שפעמים רבות אינו דובר שפה זרה) **שמכיר התייר בקבוצה המאורגנת**, והוא מהווה את המתווך בין התייר לסביבה שונה, שלעיתים רק הניואנסים בדיבור יכולים להחשב כמאיימים מול התייר. תיווך זה הוא לא רק בתכנים ובתרבות השונה כל כך, אלא גם בהנהלות הקבוצה מול כל ספקי השירותים האחרים: התחבורה, ההסעדה, הקמעונאות, הניווט וההתמצאות, ההלנה האתרים ועוד.

קבוצות ללא מדריך מקומי מתניעות בתוך בועה ללא שום חיבור לסיפור הארץ הזאת, לתרבות, לגאוגרפיה ולהקשרים ההיסטוריים הסובבים אותם לאורך המסע.

ולכן מורשת דרך פונה לכל בעלי העניין ביצירת והעברת המוצר התיירותי – ומבקשת:

1. את המושג הרווח היום **"מדריך אילם / מלווה" "Silent Guide"** – **יש לעקור מהשורש**. זהו מושג אנכרוניסטי, מעליב, והופך את תפקידו של מורה הדרך המוסמך למיותר, וקיומו הוא על מנת לעמוד ברוח החוק. מורה הדרך המוסמך אינו עציץ...!! ואינו צריך להלקח כמובן מאליו בגלל התייחסות לשורה בחוק, שגם הוא דורש ריענון.

2. תפקידו של **"מורה הדרך"** היא לב ליבה של התיירות המאורגנת (הקבוצתית) שבמהותה היא שחרור התייר המשתתף מכל עיסוק ודאגה למעטפת הלוגיסטית - בטיחותית. מורה דרך הוא מנהל הטיול - דווקא כאן הפן החשוב ביותר בתפקידו של מורה הדרך המקומי: ניהול מיטבי של תכנית הסיור כפי שהובטח ע"י הסוכן המארגן, והבטחת רווחתו, בטחונו ובטיחותו של המבקר הזר.

פן זה קריטי במיוחד בישראל - יעד מורכב, ושונה תרבותית ממדינות המוצא של המבקרים. שום זר, לא יוכל לשמש תחליף למורה הדרך הישראלי ולתפקד כמדריך המקומי בכל שנאמר מעלה ובעיקר במצבי חירום או מצוקה. תיירים מעולמות זרים ורחוקים לחלוטין מישראל, הם אילו הזקוקים יותר מכל למורה הדרך המקומי.

על כן **אנו במורשת דרך** מאמצים את קיבעת האירגון הבינלאומי (WFTGA) המסונף ל- UNWTO שכלנו חתומים על אמנת האתיקה הבינלאומית לתיירות, כי:

- WFTGA תומכת בהגדרה שהוראת דרך הינה הסמכה גיאוגרפית ספציפית שבד"כ מונפקת ו/או מוכרת ע"י רשות מוסמכת. WFTGA מאמינה כי כל אדם שאינו מוסמך **אינו (competent) כשיר, מתאים, יאה או הולם** כי ייתן פרשנות ויסביר את המורשת התרבותית והטבעית והאלמנטים המייחדים אותו באזור.
- WFTGA מצהירה כי אין זה אתי או ראוי ומתאים (Ethic or appropriate) לכל אדם לעבוד כמורה דרך ללא הסמכה מתאימה (המצוינת מעלה).
- WFTGA מצהירה כי מורה הדרך הם מרכיב חיוני לתעשיית התיירות ורצוי כי יזכו בהכרה כמקצוענים ע"י **מפעילי תיירות, סוכני נסיעות או כל בעל עניין ובעל סמכות בתיירות אזורית ו/או ברמה הלאומית, ולהיות מתוגמלים בהתאם וביושר.**

דרישת "מורשת דרך" היא כי מורה הדרך יתוגמל במלוא השכר על פי מה שיוסכם **כשכר מורה דרך הגון** בתיירות נכנסת. אין אנו מקבלים את ההסכם הקיים כי התגמול יהיה חלקי מאחר ומורה הדרך "המלווה" (על פי ההסכם), תפקידו מגוון והוא שוהה עם הקבוצה מחוץ לביתו ואחריותו כלפי שולחיו וכלפי התיירים היא מלאה ועל כן התגמול צריך להיות מלא, ואולי אף למעלה מכך בשפות נידרשות.

לדעתנו, תגמול מלא, יחס של כבוד והבנה כי מורה הדרך והסוכן הם בעלי אינטרסים משותפים, הם שיביאו יותר מורי דרך (היושבים בבית) להכנס למעגל העבודה ולהתמקצע בענף גדל זה בתיירות הנכנסת לישראל, ויתן פתרון ל"חוסרים" הנקודתיים במורי דרך מוסמכים.