

# 2024



## السياحة الميسرة وتشغيل الاشخاص ذوي الاعاقة: التحديات والافاق





## الفهرس

2.....	تقديم
3.....	تمهيد
8.....	القسم الأول: واقع تشغيل الاشخاص ذوي الاعاقة في صناعة السياحة والسفر في الدول العربية
9.....	المحور الأول: التشريعات المنظمة لعمل الاشخاص ذوي الاعاقة
16.....	المحور الثاني: تأهيل الاشخاص ذوي الاعاقة
19.....	المحور الثالث: عمل الاشخاص ذوي الاعاقة في القطاع السياحي
25.....	المحور الرابع: واقع تشغيل الاشخاص ذوي الاعاقة في قطاع السفر والسياحة في الوطن العربي
32.....	القسم الثاني التحديات التي تواجه سياحة الاشخاص ذوي الإعاقة
33.....	المحور الأول: اهمية السفر والترريح للأشخاص ذوي الاعاقة
36.....	المحور الثاني: تعريف السياحة الميسرة
42.....	المحور الثالث: واقع السياحة الميسرة في الوطن العربي
50.....	القسم الثالث: التجهيزات والتسهيلات الخاصة بسياحة المعاقين
51.....	المحور الأول: التشريعات المنظمة لسفر الاشخاص ذوي الاعاقة
55.....	المحور الثاني: متطلبات اقامة الاشخاص ذوي الاعاقة في مناطق القصد السياحي
58.....	المحور الثالث: متطلبات الجولات السياحية للأشخاص ذوي الإعاقة
61.....	القسم الرابع: سياسات التسويق الفعالة لسياحة المعاقين
62.....	1. المحور الأول: تسويق الخدمات السياحية
64.....	2. المحور الثاني: المزيج التسويقي لسياحة ذوي الاعاقة
69.....	3. المحور الثالث: السياسات التسويقية لسياحة ذوي الاعاقة
75.....	القسم الخامس: التوصيات
80.....	المصادر



## تقديم

تهتم منظمة العمل العربية بشكل كبير بحقوق وحماية الأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك في إطار سعيها الدائم نحو تحقيق السلم الاجتماعي والعدالة الاجتماعية، وتوفير الحياة الكريمة لكافة فئات المجتمع، وتبلور رؤيتها في أن إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع يبدأ باستثمار ما يملكونه من قدرات من خلال برامج تدريب وتأهيل مستمر بما يتناسب مع قدراتهم، ويسهم في توفير فرص العمل اللائق لهم ويضمن مساهمتهم الفاعلة في التنمية الشاملة.

ولا يمكن الحديث عن دمج الأشخاص ذوي الإعاقة دون تأكيد الحق في العمل، كونه الضمانة الأساسية لتمكين الاقتصادي والاجتماعي لهم، من خلال اكتساب القدرات والمهارات التي تساعدهم في البحث والحصول على عمل يتناسب مع قدراتهم، وكذلك تمكينهم من الاستمرار في عملهم والترقي فيه، ومن ثم المشاركة الإيجابية مع مجتمعهم بما يحقق الاندماج الاجتماعي والاقتصادي الشامل.

وفي الوقت الذي يرفع فيه العالم شعار " حتى لا يتخلف أحد " فكافة البرامج والمشروعات والأفكار أصبحت تركز على " الجميع "، وتأسيساً على نتائج مؤتمر السياحة الميسرة للأشخاص ذوي الإعاقة الذي عقد على هامش معرض اكسبو أصحاب الهمم (دبي، ديسمبر 2022) والذي أكدت نتائجه على ضرورة دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في الأنشطة السياحية وبحيث يتمتع الأشخاص ذوي الإعاقة بحقوقهم في ممارسة كافة الأنشطة الخاصة بالسياحة والسفر كذلك التشغيل في هذا القطاع الحيوي والهام في إطار من العدالة والمساواة مع الجميع.

حيث تمثل شريحة المسافرين من الأشخاص ذوي الإعاقة وذويهم سوق قوي محتمل لصناعة السياحة والسفر الأمر الذي جعل المنشآت السياحية تعمل على في تطوير منشآتها وخدماتها بحيث تكون متاحة للأشخاص ذوي الإعاقة من مختلف أنواع الإعاقات.

وانطلاقاً من دور منظمة العمل العربية في ادماج الأشخاص ذوي الإعاقة في الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وصيانة حقوقهم في العمل اللائق بما يتناسب مع قدراتهم، تقدم المنظمة هذه الدراسة حول " السياحة الميسرة وتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة: التحديات والافاق "

لنتناول واقع تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في صناعة السياحة والسفر في الدول العربية وتناقش التحديات التي تواجه سياحة الأشخاص ذوي الإعاقة وتشغيلهم في المرافق السياحية وتعرض لأهم مبادرات الدول العربية في تفعيل مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في القطاعات السياحية. أملين أن تعمل توصيات هذه الدراسة على دعم جهود أطراف الانتاج الثلاثة في ادماج الأشخاص ذوي الإعاقة في كافة قطاعات العمل وفقاً لقدراتهم ومهاراتهم، وتدعم التوجه العربي نحو دعم السياحة الميسرة.

فايز علي المطيري

المدير العام



يشكل الأشخاص ذوي الإعاقة بأنهم أحد أكبر الأقليات في العالم حيث يتأثر حوالي 1.1 مليار فرد بالإعاقة وهم يشكلون نسبة 15% من سكان العالم تقريباً (أي شخص معاق من كل 7 أشخاص). والإعاقة لا تعترف بحدود معينة بحيث توجد في مجتمع دون آخر، بل على العكس من ذلك فكل مجتمع من المجتمعات يوجد بين أبنائه نسبة معينة من المعوقين تختلف في حجمها من مجتمع لآخر نتيجة لاختلاف المجتمعات في مستوياتها الصحية والتربوية والتعليمية ومستوى الوعي العام.

تسمية (ذوي الإعاقة) هي تسمية حقيقية لحالة في الإنسان، لأنه فقد

قدرة طبيعية في جسمه مثل بتر جزء من الجسم أو خلل في عضو في جسمه أفقده القدرة على عمل ذلك العضو، وتوجد تسميات أخرى مثل (ذوي الهمم، ذوي الاحتياجات الخاصة، ذوي القدرات الخاصة)، لذلك فالإعاقة هي حالة إنسان غير قادر عن عمل ما وإذا زال هذا الحاجز لا تبقى إعاقة. وفي عصرنا الحديث لم يعد يُنظر إلى الإعاقة على أنها حالة غير طبيعية أو عيب في الشخص، ولكن قد تنشأ الإعاقة من عدم ملاءمة الشخص للبيئة. وبالتالي لا تعد عدم قدرة أي شخص يعاني من ضعف جسدي أو وظيفي على انها إعاقة، ولكن الإعاقة تكون فقط عندما يكون في بيئة لا تتناسب الأشخاص ذوي القدرات المحدودة أو المنخفضة، وبالتالي تعتمد الإعاقة على العلاقة الديناميكية بين ضعف صحة الشخص والعوامل المحيطة به. ولقد وضعت منظمة الصحة العالمية نموذج التصنيف الدولي للأداء الوظيفي والعجز والصحة (ICF-Model) عام 2001 والذي أكد على أن الشخص (الذي يعاني من إعاقة جسدية أو وظيفية) ليس معاقاً، ولكنه يصبح معاقاً بسبب العوامل المحيطة<sup>1</sup>. وتم اعتماد تسمية (ذوي الإعاقة) في كل القوانين والمعاهدات الدولية وإلغاء كل التسميات الأخرى<sup>2</sup>. حيث أوضحت المادة (2) من الاتفاقية الدولية لحقوق المعوقين التي أصدرتها الأمم المتحدة عام 2006 ان مصطلح الأشخاص ذوي الإعاقة يشمل كل من يعانون من عاهات طويلة الأجل بدنية، أو عقلية أو ذهنية أو حسية قد تمنعهم لدى

1 Katharina Vornholt & others, Disability and employment – overview and highlights, European Journal of Work and Organizational Psychology, Volume 27, 2018 - Issue 1

2 د. زينب صادق مصطفى وحسن عبد علي، سياحة ذوي الإعاقة - متطلباتها في السفر والإقامة والإرشاد السياحي، مؤسسة دار الصادق الثقافية، ط1، 2020، ص 15

التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين\*.

وتعد الإعاقة حالة يحكم عليها بأنها أقل قدرة قياسا بالمعيار المستخدم لقياس مثيلاتها في نفس المجموعة. ويستخدم المصطلح عادة في الإشارة إلى الأداء الفردي، بما في ذلك العجز البدني، والعجز الحسي، وضعف الإدراك، والقصور الفكري، والمرض العقلي وأنواع عديدة من الأمراض المزمنة. ويصف بعض الأشخاص ذوي الإعاقة هذا المصطلح باعتباره مرتبطا بالنموذج الطبي للإعاقة. ويواجه الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يشكلون فئة هامة من المجتمع تحديات معقدة بشأن تمتعهم بحقوقهم مقارنة بغيرهم، من بينها حواجز متعددة مادية واقتصادية وقانونية تحول دون وصولهم إلى المرافق والخدمات المتاحة لعامة الأشخاص، كما لا يتوفر لهم ما يلزمهم من تسهيلات، ويواجهون أيضا عقبات ناشئة من المواقف التي يتخذها الناس تجاههم مثل التقليل من شأن قدراتهم والنزوع إلى الوصاية عليهم وعدم معرفة كيفية التواصل معهم. كل هذه التحديات وغيرها تعيق من اسهام الأشخاص ذوي الإعاقة في تنمية ذاتهم ومجتمعاتهم، مثال ذلك ما يواجهه الأشخاص ذوي الإعاقة والذين هم في سن العمل من عراقيل بدنية واجتماعية واقتصادية وثقافية تعوق حصولهم على التعليم وتنمية المهارات والتوظيف والخدمات الصحية.



ويعتبر العمل امر مهم بالنسبة للأشخاص لأسباب كثيرة ومتنوعة. فالعمل يمكّن الشخص من الاستقلال الاقتصادي، ويمنحه الشعور بالقيمة والكرامة. وأحيانا يعرّف الناس أنفسهم عن طريق عملهم، ويحظون بالتقدير بمساهماتهم للمجتمع عن طريق عملهم. هذه الأمور صحيحة بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة كما هي صحيحة لمجمل الناس وللأسف فإن نسبة تشغيل

الأشخاص ذوي الإعاقة منخفضة لوجود موانع مختلفة تمنع استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل.

لقد اقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة في ديسمبر 2006، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والتي اكدت على "حق الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل، على قدم المساواة مع الآخرين"، مع ملاحظة أن "هذا

\* عرف المشرع الاماراتي في القانون رقم 29 لسنة 2006 بشأن حقوق المعاقين مصطلح (المعاق) والذي استبدله بمصطلح (أصحاب الهمم) سنة 2017 بأمر من نائب رئيس دولة الامارات، وبذلك يكون نص المادة (1) كالاتي "أصحاب الهمم: كل شخص مصاب بقصور او اختلال كلي او جزئي مستقراو مؤقت في قدراته الجسمية او الحسية او العقلية او التواصلية او التعليمية او النفسية الى المدى الذي يقلل من امكانية تلبية متطلباته العادية في ظروف امثاله غير المعاقين . فذو الهمم وهو ما يعرف به المعاقين حاليا في دولة الامارات العربية المتحدة.

يشمل الحق في فرصة كسب لقمة العيش من خلال عمل يتم اختياره أو قبوله بحرية في سوق العمل وبيئة العمل المفتوحة والشاملة والمتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة". وتحظر الاتفاقية جميع أشكال التمييز في العمل، وتدعو إلى توفير بيئات عمل أكثر ملاءمة، وتطلب من الدول الأطراف تعزيز الوصول إلى التدريب المهني وفرص العمل الحر للأشخاص ذوي الإعاقة. ووفقاً للتقارير الدولية فإن 386 مليون من الأشخاص في سن العمل يعانون من نوع من أنواع الإعاقة، وترتفع نسبة البطالة بين الأشخاص ذوي الإعاقة في بعض الدول لتصل 80%، حيث تتولد قناعات خاطئة بأن الأشخاص ذوي الإعاقة غير قادرين على العمل.

وتختلف تحديات التوظيف للأشخاص ذوي الإعاقة بناءً على نوع الإعاقة، فالأشخاص ذوي الإعاقات الواضحة، مثل مستخدمي الكراسي المتحركة أو من يستخدم وسائل مساعدة يعانون من عدم توفر الوسائل

التي تيسر لهم مهامهم، قد تكون أكبر التحديات

مرتبطة بتصورات حولهم وذلك في كونهم لا يستطيعون القيام بالعمل أو إلى اضطراب صاحب العمل إلى توفير بيئة عمل ملائمة وما سيتكبد من تكاليف جراء ذلك. أما الأشخاص ذوي الإعاقات الأقل وضوحاً مثل المصابين بالأمراض المزمنة أو ضعيفي البصر، فتكون التحديات مختلفة وذلك من خلال سعيهم للبحث

عن أصحاب عمل معروفين بكونهم أكثر تقبلاً للأشخاص من ذوي الإعاقة أو البحث عن بيئات عمل أكثر مرونة، اعتماداً على نوع الإعاقة التي يعانون منها.<sup>3</sup>

ومثل ما أن العمل الحق والتوظيف هو حق للأشخاص ذوي الإعاقة فإن الترويج والمشاركة في النشاطات الترفيهية والرياضية وغيرها هي حق آخر يتوجب تحقيقه لهذه الفئة من المجتمع. ومنذ أوائل التسعينات من القرن الماضي برز اهتمام عالمي بسياحة المعاقين، حيث خطت الدول المتقدمة خطوات واسعة نحو تطوير وتحديث خدماتها ومرافقها التي تلائم المعاقين على اختلاف أنواع إعاقاتهم؛ بسبب زيادة الطلب على سياحة المعاقين عالمياً، وارتفاع مستوى دخل بعض المعاقين، إضافة إلى المعونات التي يتلقاها هؤلاء المعاقين من العديد من الحكومات والجمعيات التطوعية الاجتماعية والدينية التي تهتم بتوفير رحلات سياحية تمثل

<sup>3</sup> <https://www.bestcolleges.com/blog/employment-for-people-with-disabilities>

تعويضاً لهم عما فقدوه ، لذلك قامت العديد من الدول بتطوير المرافق السياحية لديها بما يتلاءم مع احتياجات هذه الفئة من السياح

وفي الوقت الذي يرفع فيه العالم كله شعار "السياحة للجميع"، ما زال هناك شريحة واسعة من الأشخاص ذوو الإعاقة غير قادرين على الحصول على حقوقهم في المجال السياحي والتمتع بالحياة بصورة طبيعية وزيارة الأماكن السياحية في أي وقت وأي مكان دون عوائق. ان رغبتهم بالسفر والسياحة يقابلها العديد من التحديات والصعوبات التي يجب على الحكومات تذليلها وفتح آفاق واسعة أمام الشخص ذي الإعاقة لممارسة حياته كإنسان تتساوى حقوقه مع الشخص غير المعاق والقيام بأنشطته بشكل مرن دون عقبات، وذلك حسب اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. ويجب أن تكون إمكانية وصول الجميع إلى المرافق والمنتجات والخدمات السياحية جزءاً أساسياً من أي سياسة سياحية مسؤولة ومستدامة. ولا تتعلق إمكانية الوصول بحقوق الإنسان فقط لكنها تعد فرصة عمل للوجهات والشركات لاحتضان جميع الزوار وتعزيز إيراداتهم.



لقد اهتمت الكثير من البحوث والدراسات بموضوع الأشخاص ذوي الإعاقة ومن هذه المواضيع حق الأشخاص المعاقين في العمل والعوامل المؤثرة على إمكانية تشغيلهم ومحددات التوظيف التي قد تواجههم في البحث عن فرص التوظيف وايضا كانت هناك دراسات تتعلق بحق الاشخاص ذوي الإعاقة بالسفر والمشاركة بالرحلات السياحية ومتطلبات الوصول الى

المقاصد السياحية. وتهدف هذه الدراسة الى التعرف على واقع تشغيل ذوي الإعاقة في البلدان العربية خاصة في المجال السياحي وماهي توجهات هذه البلدان نحو تيسير وتسهيل سفر المعاق وتوفير البيئة الملائمة لممارسة حقه في السياحة والترويج والتعريف بالسياحة الميسرة باعتبارها نمط جديد يمكن ان ينشط في البلدان العربية إذا ما تم توفير مقوماته الأساسية من بنى تحتية مناسبة وموارد بشرية مؤهلة وتسويق فعال لما تمتلكه هذه البلدان من ارث تاريخي وحضاري ومقومات طبيعية جاذبة للطلب السياحي.

تتكون هذه الدراسة من خمسة اقسام تتناول **الفصل الاول بمحاورة الاربعة واقع تشغيل ذوي الإعاقة في قطاع السياحة والسفر في البلدان العربية** من خلال استعراض التشريعات والقوانين الدولية والعربية المنظمة لعمل ذوي الإعاقة واهمية التأهيل المهني للمعاق للحصول على فرصة عمل تتناسب مع قدراته وإمكانية تشغيل ذوي الإعاقة في القطاع السياحي على اعتبار ان صناعة السياحة تعد صناعة كثيفة العمالة



وهي من اكبر الصناعات المولدة لفرص العمل المباشرة وغير المباشرة وتسليط الضوء على عدد من المبادرات لتشغيل ذوي الاعاقة في المجال السياحي في عدد من البلدان العربية. **اما القسم الثاني فركز من خلال محاوره الثلاثة على اهمية السفر والترويج بالنسبة للشخص المعاق وماهي السياحة الميسرة القادرة على توفير فرصة المشاركة في التجربة السياحية الناجحة للمعاق ودراسة واقع هذه السياحة في البلدان العربية من خلال استعراض جهود بعض البلدان في تنشيط السياحة الميسرة باعتبارها نمط جديد له مستقبل واعد في السوق السياحية. واهتم القسم الثالث بمحاوره بموضوع التجهيزات والتسهيلات الخاصة بسياحة المعاقين من خلال استعراض اهم التشريعات المنظمة لسفر الاشخاص ذوي الاعاقة واهم التدابير الواجب توفيرها في اماكن الاقامة وخلال الجولات السياحية. القسم الرابع تناول السياسات التسويقية الفعالة لتنشيط سياحة المعاقين في البلدان العربية من خلال التعرف على المزيج التسويقي للسياحة الميسرة وأبرز السياسات الواجب اعتمادها للنهوض بهذا النمط من السياحة في البلدان العربية واشتمل الفصل الخامس والاخير على اهم التوصيات التي يمكن ان تدعم التوجه العربي نحو السياحة الميسرة.**

\*\*\*





## القسم الاول

واقع تشغيل الاشخاص ذوي  
الاعاقة في صناعة السياحة  
والسفر في الدول العربية



## 1. المحور الأول: التشريعات المنظمة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة

أن حق العمل مكفول دولياً ومحلياً، ومن ضمن الفئات المشمولة بهذا الحق هم الأشخاص ذوي الإعاقة، التي تعتبر من الفئات الأكثر ضعفاً بين سكان المجتمع، فقد تضمنت المواثيق الدولية وتشريعات معظم البلدان قواعد تتعلق بحماية وتعزيز حقوق وحرّيات هذه الفئة المستضعفة، وأن منع التمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة والقضاء عليه هو جزء من أهداف هذه المواثيق الدولية والقوانين الداخلية.



ويعرف الحق في العمل بأنه حق الشخص في الأمن المادي والاقتصادي، ويفرض هذا على الدولة واجب توفير العمل المنتج والمجزي والتأمين على المستقبل (4). كما يعرف على أنه: الامكانية التي توفر للعامل أن يختار الحرفة التي يريدّها و التي تدر عليه مردوداً مادياً يحقق له حياة كريمة في المجتمع و التي تلائم استعداداته و تليق بمؤهلاته العلمية و المهنية و يكون قادراً على ممارستها مع حقه في اختيار صاحب العمل الذي يرتاح للعمل معه و يأمل في حسن تعامله معه" ، كما يعد في مقدمة الحقوق الاجتماعية بل يعد من أهمها مع ما يتفرع عنه من تنظيم لشروط العمل، بما يجعله مجزياً وملائماً و تحديد ساعات العمل و تنظيم الإجازات و أوقات الراحة و الحق في المعونة و التأمين عن الشيخوخة أو المرض أو العجز (5).

إن أولى الاعترافات الدولية بحق الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل صدرت عن منظمة العمل الدولية عام 1944 هذه المنظمة والتي تعد وكالة تابعة للأمم المتحدة، تتمثل مهمتها في تعزيز العدالة الاجتماعية والاقتصادية من خلال وضع معايير العمل الدولية، تأسست في أكتوبر 1919 في إطار عصبة الأمم، وهي أول و أقدم وكالة متخصصة تابعة للأمم المتحدة، و ذلك من خلال التوصيات و الاتفاقيات الدولية، و تلجأ المنظمة إلى الاتفاقيات لإرساء قواعدها الدولية كما تعتمد على التوصيات لتكفل و تبين من خلالها كيفية تطبيق القواعد التي تضمنتها الاتفاقيات، حيث تعتبر هذه الأخيرة الوسيلة الرئيسية لخلق قواعد القانون

<sup>4</sup> ضياء ياسين وطفة، حماية حق الإنسان في العمل في ظل الاستثمار الأجنبي المباشر ، دار الفكر الجامعي، مصر ، ط 2015، 1، ص 19

<sup>5</sup> سعيد بن محمد دبوز ، حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، بحث مقدم لاستكمال رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2015، ص 567،

الدولي للعمل، إذ بمجرد مصادقة الدولة على الاتفاقية وجب عليها الالتزام بمضمون أحكامها، مع اتخاذ الإجراءات الضرورية لتتماشى نصوصها الداخلية مع مضمون نصوصها الدولية. وقد صدر عن هذه المنظمة العديد من التوصيات مثل:

(التوصية بشأن تنظيم العمالة في الانتقال من الحرب الى السلم عام 1944، اتفاقية التمييز في مجال الاستخدام والمهنة عام 1958، اتفاقية التأهيل المهني والعمالة للمعوقون عام 1983) تلي ذلك الكثير من الاتفاقيات والمواثيق التي اهتمت بعمل ذوي الاعاقة منها:

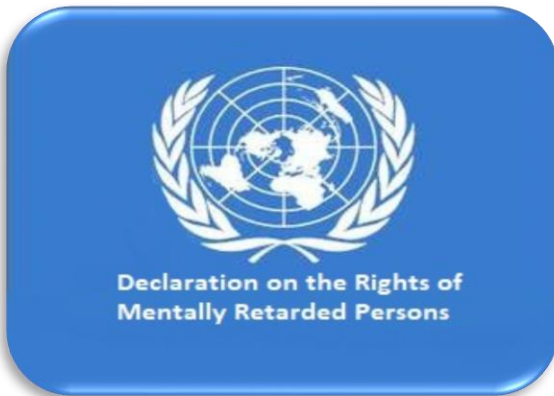
## 1- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان



لم يشر الإعلان العالمي لحقوق الإنسان المعتمد في 10/12/1948 بشكل صريح على حق العمل لذوي الاعاقة، حيث نصت المواد 2، 7، 23 من الفقرة (1) من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان إلى مبدأ المساواة وعدم التمييز بين المواطنين لأي سبب كان. كما أكدت نصوصه أن لجميع الأفراد دون أي تمييز الحق في الأجر المتساوي والحق في المكافأة العادلة، الحق في تكوين النقابات والانضمام إليها،

إضافة إلى حق جميع العمال بما فيهم المعاقين في أوقات الفراغ والراحة<sup>6</sup>. ولقد قوبل الإعلان ببعض الانتقادات وذلك ناتج من عدم ورود ذكر فئة ذوي الاعاقة صراحة فيه كفاءة محمية لها خصوصية في مجال التشغيل، حيث ان ديباجة الاعلان تنادي على ضرورة الاعتراف بالكرامة المتأصلة لجميع أعضاء الأسرة البشرية وبالحقوق المتساوية لهم<sup>7</sup>.

## 2- الإعلان العالمي الخاص بالمتخلفين عقليا لسنة 1971



تطرق هذا الإعلان في ديباجته إلى وجوب العناية بمكون ذوي الاعاقة و أدرج عبارة ( ذوي العاهات البدنية والعقلية ) على النحو الآتي " و إذ تنوه بأن إعلان التقدم و النماء في الميدان الاجتماعي قد أعلن ضرورة حماية حقوق ذوي العاهات البدنية و العقلية و تأمين رفاههم و إعادة تأهيلهم"، كما أدرج عبارة ( الأشخاص المتخلفين عقليا) و ذلك على النحو الآتي " و إذ تضع نصب عينيها

<sup>6</sup> بليونى محمود شريف، الوثائق الدولية المعنية بحقوق الإنسان، مج 2، دار الشروق، القاهرة، مصر، 2003،  
<sup>7</sup> في علوم دكتوراه شهادة لنيل ن، أطروحة الإنسان لحقوق الدولي القانون في الخاصة الإحتياجات ذوي حقوق ، رحال سهام، الجزائر، 2020، ص 61 باتنة - لخضر الحاج جامعة السياسية م والعلو الحقوق كلية الحقوق،



ضرورة مساعدة الأشخاص المتخلفين عقليا على إنماء قدراتهم في مختلف ميادين النشاط و ضرورة تيسير اندماجهم إلى أقصى حد ممكن في الحياة العادية (8) ، كما نصت المادة (3) منه على أن " للمتخلف عقليا حق التمتع بالأمن الاقتصادي و بمستوي معيشة لائق، و له إلى أقصى مدى تسمح به قدراته، حق في العمل المنتج و مزولة أي مهنة أخرى مفيدة"، إضافة لذلك ضرورة حمايته من كل أشكال الإستغلال و المعاملة الحاطة بالكرامة(9).

### 3- الإعلان العالمي الخاص بحقوق المعاقين المؤرخ في 1975/12/9

لقد جاء هذا الإعلان معززا ومثمنا ببنوده مخرجات الإعلان العالمي الخاص بالمتخلفين عقليا فيما تعلق بحق العمل المكفول لفئة ذوي الاعاقة حيث نصت المادة (7) منه على الآتي "للمعوق الحق في الأمن الاقتصادي والاجتماعي وفي مستوى معيشة لائق، وله الحق، حسب قدرته، في الحصول على عمل والاحتفاظ به أو في مزولة مهنة مفيدة و مربحة و مجزية و في الانتماء إلى نقابات العمال". لقد كان الهدف الأساسي للأمم المتحدة من إصدار هذا الإعلان، جعله أساسا مشتركا ومرجعا موحدا لحماية هذه الحقوق، لاسيما الحق في العمل وحقهم في التدريب والتأهيل المهنيين وخدمات التوظيف والمساعدة وغيرها من الخدمات التي تنمي قدراتهم ومهاراتهم، بالشكل الذي يعجل ويسهل عملية دمجهم في المجتمع. (10)

### 4- اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

تعد هذه الاتفاقية التي أقرتها الجمعية العامة للأمم المتحدة عام 2006 نتاج كفاح طويل في سبيل التأصيل القانوني لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والمنظمات التي تمثلهم، من أجل الاعتراف الكامل بالإعاقة كمشكلة في مجال حقوق الإنسان، هذه الاستمرارية دفعت للأمم المتحدة إلى إصدار هذه الاتفاقية لضمان حقوق ذوي الإعاقة. لقد أعطت هذه الاتفاقية اهتماما خاصاً للإعاقة ليس من الناحية الصحية ولكن من وجهة نظر منع التمييز، فهي تنظر إلى الإعاقة ليس باعتبارها حقيقة طبية، وإنما كحقيقة اجتماعية يجب ضمان حقوق كل من يتصفون به فيما يتعلق بحق العمل والعمالة، وذلك من

8 المادة (1) من الإعلان الخاص بحقوق المتخلفين عقليا، اعتمد بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2856 ،

المؤرخ في 1971/12/20

9 المادة (3) من الإعلان الخاص بحقوق المتخلفين عقليا، اعتمد بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2856 ، المؤرخ

في 1971/12/20

10 ديباجة الإعلان العالمي الخاص بحقوق المعاقين المؤرخ في 1975 / 12/9

خلال إتاحة الفرصة لهم لكسب الرزق من عمل يختارونه بكل حرية، سواء في القطاع العام أو الخاص.  
(11)

حيث نصت المادة (27) من الاتفاقية على (تعترف الدول الاطراف بحق الاشخاص ذوي الاعاقة في العمل على قدم المساواة مع الاخرين، ويشمل هذا الحق إتاحة الفرصة لهم لكسب الرزق في عمل يختارونه او يقبلونه بحرية في سوق عمل وبيئة عمل ملائمة الاشخاص ذو الاعاقة وشاملة لهم ويسهل انخراطهم فيها. وتحمي الدول الاطراف الحق في العمل وتعززه بما في ذلك حق اولئك الذين تصيهم الاعاقة خلال عملهم. (12)



وعلى غرار العديد من الإقرارات العالمية المعنية بحقوق الإنسان، صدرت مجموعة من المواثيق العربية الخاصة بالأشخاص ذوي الاعاقة وركزت على حقوق هذه الفئة وضرورة توافرها واتخاذ كافة التدابير لضمان حمايتها من قبل الدول الأطراف ومنها حقهم في العمل، ومن هذه المواثيق والاتفاقيات:

#### 1- الاتفاقية العربية رقم 17 لسنة 1993 اعتمدت من قبل مؤتمر العمل العربي المنعقد في دورته

العادية العشرين (20) بمدينة عُمان في المملكة الأردنية الهاشمية في أبريل 1993 وتتكون هذه الاتفاقية من ديباجة و(34) مادة، حيث أكدت من خلال ديباجتها بأن تأهيل المعوق وإعادة تأهيله للاستفادة بما يملكه من قدرات وتأمين العمل له بما يتناسب مع التأهيل الذي تلقاه، هما الضمانة الاكيدة لتحقيق ذاته وإفساح المجال له للإسهام في العملية الانتاجية، كما ترى أن دمج المعوق في المجتمع هو حق من حقوقه الاساسية، ونجاح ذلك يرتبط بتوفير الشروط والظروف الضرورية لتمكينه من الاعتماد على نفسه، وللدولة دور مهم فيما تتخذه من تدابير وقائية للحد من ظاهرة العوق، وكذا دور منظمات أصحاب العمل والعمال والمنظمات غير الحكومية في مجال رعاية المعوقين. وتأهيلهم وتشغيلهم. (13)

وبذلك تعد هذه الاتفاقية كخطوة مهمة في سبيل حماية حق الاشخاص ذوي الاعاقة في العمل، ودمجهم في المجتمع للاستفادة بما يملكونه من قدرات، وبالتالي الاسهام في العملية الانتاجية.

<sup>11</sup> اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، اعتمدت و نشرت على الملأ بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 611/61

في 2006/12/13

<sup>12</sup> د. فتحي عبد الرسول محمد ، تربية المعوقين ورعايتهم في التشريعات الدولية والعربية ، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع ، دمشق ، 2013، ص 56

<sup>13</sup> [https://alolabor.org/wp-content/uploads/2010/10/Ar\\_Convention\\_17.pdf](https://alolabor.org/wp-content/uploads/2010/10/Ar_Convention_17.pdf)



2- الميثاق العربي لحقوق الإنسان، تم إقرار هذا الميثاق في القمة العربية الـ 16 المنعقدة بتونس في قرارها رقم 270 المؤرخ في 23 ميس 2004، ودخل حيز التنفيذ في نفس تاريخ إقراره، يحتوي الميثاق على ديباجة و(53) مادة. لقد جاء هذا الميثاق بنصوص صريحة على عدم التمييز بسبب الإعاقة، ونصت الفقرة (19) من المادة (3) " تتعهد كل دولة طرف في هذا الميثاق بأن تكفل لكل شخص خاضع لولايتها، حق التمتع بالحقوق والحريات المنصوص عليها في هذا الميثاق، من دون تمييز بسبب العرق أو اللون أو الجنس أو اللغة أو المعتقد الديني أو الرأي أو الفكر أو الأصل الوطني أو الاجتماعي أو الثروة أو الميلاد أو الإعاقة البدنية أو العقلية"، وجاء في المادة (34) لكل عامل الحق في التمتع بشروط عمل عادلة و مرضية، و تؤمن الحصول على أجر مناسب لتغطية مطالب الحياة الأساسية له و لأسرته، و تكفل تحديد ساعات العمل و الراحة و الإجازات المدفوعة الأجر و قواعد حفظ الصحة و السلامة المهنية و حماية النساء و الأطفال و الأشخاص ذوي الإعاقات أثناء العمل .

3- عالجت عدد من اتفاقيات وتوصيات منظمة العمل العربية بعض القضايا ذات الصلة بحقوق العمل وظروف العمل المناسبة فيما يخص الأشخاص ذوي الإعاقة، واعتمد البرلمان العربي قانونا استرشاديا لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة تم إقراره من قبل مجلس وزراء الشؤون الاجتماعية العرب بموجب قراره رقم 741 في 10 كانون الاول 2013 وأقره البرلمان العربي بموجب قراره رقم 113 في 14 حزيران 2015.

4- هناك العقد العربي لذوي الاحتياجات الخاصة، حيث أطلقت المنظمة العربية للأشخاص ذوي الإعاقة \* فكرة العقد العربي للأشخاص المعاقين في عام 1988 ولقيت الفكرة موافقة الجامعة العربية عليها إلى أن تم وضع المشروع في صيغته النهائية أمام مجلس وزراء الشؤون الاجتماعية العرب في عام 2003 وتم إقراره من القمة العربية في مايو 2004. واعتمده القادة العرب بموجب القرار رقم 283 بتاريخ 2004/5/23 وأعلن عنه رسميا بعنوان العقد العربي لذوي الاحتياجات الخاصة<sup>(14)</sup>، وهو يتضمن أحد عشر محورا يعالج قضايا التشريعات والإعاقة والتعليم والصحة والتشغيل والمرأة المعاقة، إضافة إلى الطفل المعاق والمسن المعاق والرياضة والترفيه، وهي تهدف

\* أسست المنظمة العربية للأشخاص ذوي الإعاقة في 3 تشرين الثاني (نوفمبر) 1998، عقب اختتام اعمال المؤتمر التأسيسي لتجمع جمعيات المعاقين العرب تحت شعار "نحو عقد عربي للمعاقين"، والذي عقد في القاعة الكبرى لجامعة الدول العربية في القاهرة من 1 - 3 تشرين الثاني (نوفمبر) 1998. وكان المؤتمر قد باشر اعماله في الأول من تشرين الثاني (نوفمبر) 1998، برعاية معالي الأمين العام للجامعة العربية (في حينه) الدكتور عصمت عبد المجيد ممثلاً بمساعد الأمين العام للشؤون الاجتماعية الأستاذ ضو علي سويدان وبحضور وزراء الشؤون العرب لكل من مصر وفلسطين ولبنان، وعدد من سفراء الدول العربية، وبمشاركة جمعيات تمثل المعاقين من سوريا ولبنان وفلسطين والبحرين والأردن وتونس والمغرب وسلطنة عُمان واليمن والإمارات العربية المتحدة إضافة الى معاقين بارزين من مصر والسعودية.

<sup>14</sup> حميدي بن عيسى، الحماية القانونية لذوي الاحتياجات الخاصة، رسة ماجستير مقدمة الى كلية الحقوق والعلوم السياسية /قسم الحقوق، جامعة د. الطاهر مولاي، الجزائر، 2016، ص 44



إلى تنظيم استراتيجية شاملة لضمان حقوق الأشخاص المعاقين في العالم العربي وفقاً للقواعد الموحدة ويتماشى مع روح الاتفاقية الدولية والعقد الدولي للأشخاص المعاقين. والهدف من هذه الاتفاقية تعزيز اندماج الأشخاص المعوقين في التعليم وفي سوق العمل عبر تأهيلهم في ضوء المستجدات العلمية والتكنولوجية واحتياجات سوق العمل بما يضمن فرص عمل متكافئة لهم، وذلك من خلال تطوير مهارات المدربين المهنيين وفقاً للتقنيات والتكنولوجيا الحديثة وإنشاء مراكز تدريب وتأهيل الأشخاص المعوقين وتطوير المراكز القائمة بما يتلاءم والتطورات التقنية واحتياجات سوق العمل وكذلك تشجيع ودعم الأشخاص المعوقين المؤهلين على إنشاء مشاريع صغيرة ذات جدوى مدرة للدخل و تقديم المنح والقروض الميسرة لهم ومساعدتهم على ترويج منتجاتهم، وتشجيع وتوجيه القطاع الخاص على تدريب وتأهيل وتشغيل الأشخاص المعوقين، ودعمهم للمحافظة على عملهم والترقي فيه. (15)

## 5- العقد العربي الثاني للأشخاص ذوي الإعاقة 2023 - 2032 الذي اقر في القمة العربية

**الثانية والثلاثين المنعقدة في مايو 2023 في جدة**<sup>16</sup> إلى الارتقاء بأوضاع الأشخاص ذوي الإعاقة وصولاً إلى مبدأ المساواة في المواطنة في الدول العربية بمختلف ظروفها وتحدياتها، عن طريق توفير تكافؤ الفرص بالوسائل المختلفة ودمجهم الكامل في المجتمع، مع التركيز على دعم جهود الدول العربية لمواصلة تنفيذ اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والغايات ذات الصلة بالخطة 2030\*، ووضع مقترحات لتشريعات وسياسات للاستجابة لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في فترات الأزمات والأوبئة، الأمر الذي يبعدهم عن قائمة الأكثر عرضه للمخاطر. وتم تكليف الأمانة العامة للجامعة العربية، ومجلس وزراء الشؤون الاجتماعية العرب بمتابعة تنفيذ العقد العربي الثاني للأشخاص ذوي الإعاقة (2023 - 2032)، بالتعاون مع منظومة جامعة الدول العربية والشركاء من المنظمات الإقليمية والوكالات الأممية ذات الصلة.

15 د. فاطمة الزهراء صمصاف، حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في إطار المنظومتين الدولية والأفريقية لحقوق الإنسان، الكتاب السنوي لحقوق الإنسان في أفريقيا، 2021، ص 224

<sup>16</sup> <https://www.youm7.com/story/2023/5/18/>

\* تسعى خطة التنمية المستدامة لعام 2030، التي أقرتها الأمم المتحدة، وتتكون من إعلان 17 هدفاً للتنمية المستدامة، و169 هدفاً متصلاً بها، إلى ضمان الوصول إلى جميع الأمم وكافة الأشخاص في كل مكان وإشراكهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. وتتعدد الفقرة 4 من الخطة بـ"عدم إغفال أي شخص"، وتحقيق الأهداف والغايات لجميع الأمم والشعوب وكافة شرائح المجتمع، كما تنص الفقرة 23 على أن "أولئك المذكورة احتياجاتهم في الخطة هم جميع الأطفال والشباب والأشخاص ذوي الإعاقة (الذين يعيش أكثر من 80 في المائة منهم في حالة من الفقر)، بالإضافة إلى الأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية (الإيدز) والمسنين والسكان الأصليين واللاجئين والأشخاص النازحين داخلياً والمهاجرين. كما تتعهد باتخاذ مزيد من التدابير والإجراءات الفعالة، وفقاً للقانون الدولي، لإزالة العقبات والقيود، وتعزيز الدعم وتلبية الاحتياجات الخاصة للأشخاص الذين يعيشون في المناطق المتأثرة بحالات الطوارئ الإنسانية المعقدة وفي المناطق المتأثرة بالإرهاب



ومما سبق عرضه من اتفاقيات ومواثيق دولية واقليمية نجد ان ذوي الاعاقة لهم الحق بالعمل كما يحق لأي إنسان طبيعي، ومن أهم حقوقهم في العمل ما يأتي: (17)

- 1- الحق في الحصول على وظيفة تناسب تحصيلهم العلمي والشهادات الحاصلين عليها، وبالتالي يجب على أصحاب المؤسسات والشركات تخصيص شواغر وظيفية لهم. الحق في الحصول على راتب مناسب دون أي تمييز بينهم وبين الموظفين الآخرين.
- 2- الحق في إبداء الرأي في العمل، والمشاركة في الاجتماعات والمناقشات لاتخاذ القرارات، وبالتالي الحق في الحصول على المكافآت والحوافز والعلاوات.
- 3- الحق في الاعتراض على القرارات الظالمة، والمطالبة بكافة الحقوق.
- 4- الحق في الحصول على بيئة مناسبة للعمل، كتهيز ممرات خاصة لذوي الإعاقة الحركية خارج المؤسسة وداخلها.
- 5- الحق في المساواة في الحديث والمعاملة وعدم الاستهزاء بهم أو الانتقاص منهم ومن قدراتهم.
- 6- تأمين وسائل النقل والمواصلات لهم من قبل صاحب المؤسسة أو الشركة.
- 7- القيام ببعض المشاريع الصغيرة الخاصة بهم عند عدم إكمال تعليمهم فيكون لهم الحق، والتي تكون قريبة من أماكن سكنهم مثل عمل بقالة صغيرة في المنزل أو فتح صالون حلاقة صغير للرجال أو حتى فتح مركز صغير للإنترنت، أما الفتيات من ذوي الإعاقة فيمكنهن عمل مشروعات صغيرة للأشغال اليدوية مثل المطرزات، والمنسوجات، والمعجنات، والحلويات.

\*\*\*

<sup>17</sup> "Human Rights and People with Special Needs ", blogs.ifla.org,



## 2. المحور الثاني: تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة

تسعى الكثير من الدول إلى تقليص ظاهرة الإعاقة في المجتمع، وترعى المعاقين بديناً وعقلياً عن طريق تقويمهم وتأهيلهم ودمجهم في سوق العمل بحسب قدراتهم، تمهيداً لدمجهم في المجتمع والعناية بغير القادرين على العمل كلياً من جميع النواحي المادية والصحية والاجتماعية والنفسية.



ان اي برنامج لتشغيل ذوي الاعاقة يجب ان ينطلق من فلسفة اساسية تضمن الكرامة والادماج عن طريق العمل والكرامة تتعلق بعدم اعتياد الاشخاص ذوي الاعاقة شخصا مرتبطا بالإعانة المادية وهو يمثل عبء على المجتمع بل ترتقي بالشخص ذوي الاعاقة الى مستوى يجعله يستثمر معارفه لخدمة وتنمية المجتمع.<sup>18</sup>

لقد ساهمت جهود المنظمات والجمعيات الدولية المعنية بحقوق الإنسان والأمم المتحدة ودعوات أهالي المعاقين والمعاقون أنفسهم والباحثون والمتخصصون في مجال التأهيل والتربية الخاصة في تعديل المفاهيم وتطوير الخدمات لذوي الإعاقة لتشمل مختلف مراحل الحياة والنظر إلى ذوي الإعاقة من منظار القدرة لا من منظار العجز. وتوجت هذه الطلبات والشعور بالمسؤولية تجاه ذوي الإعاقة وحقوقهم فاتخذت الجمعية العامة للأمم المتحدة قراراً في عام 1976 أن يكون عام (1981) عاماً دولياً لذوي الإعاقة مع شعار المساواة والمشاركة الكاملة وقد صدرت خمسة أهداف لهذا العام هي كما يلي<sup>(19)</sup>:

- 1- مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة في تكيفهم الجسدي والنفسي مع المجتمع.
- 2- تدعيم جميع الجهود الوطنية والدولية لتقديم المساعدة اللائقة والتدريب والرعاية والتوجيه للأشخاص ذوي الإعاقة لغرض توفير الفرص المناسبة لهم وتأكيد اندماجهم في المجتمع.
- 3- تشجيع مشاريع الدراسة والبحث المصممة لتسهيل المشاركة العملية للأشخاص ذوي الإعاقة في الحياة اليومية لتحسين استعمالهم للمباني ونظم المواصلات وغيرها.
- 4- تثقيف وإعلام الجمهور بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في المشاركة والمساهمة في مختلف النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.
- 5- تدعيم المعايير لمنع الإعاقة وتأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة.

<sup>18</sup> د. شليبر علي صالح، العمل عن بعد ودوره في تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة اربيل، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، السنة الرابعة عشر، العدد 49 لسنة 2016، ص 64

<sup>19</sup> د. زينب صادق مصطفى وحسن عبد علي، سياحة ذوي الإعاقة - متطلباتها في السفر والإقامة والإرشاد السياحي، مؤسسة دار الصادق الثقافية، ط1، 2020، ص23

والتأهيل باختصار هو محاولة تطوير ذوي الإعاقة بدياً ونفسياً وعقلياً قدر المستطاع ليتمكنوا من التأثير في المجتمع من حولهم والوصول بهم إلى أفضل ما يمكن التوصل إليه من النواحي الطبية والنفسية والاجتماعية والتربوية والمهنية اي اعادة التكيف مع الحياة.



كما يعرف التأهيل بأنه تلك العملية المنظمة والمستمرة التي تهدف الى الوصول بالفرد المعاق الى درجة ممكنة من النواحي الصحية والاجتماعية والنفسية والتربوية والاقتصادية<sup>(20)</sup>. او هو "مجموعة من التدخلات المعدة لغرض تحسين الأداء والحد من الإعاقة لدى الأفراد الذين يعانون من حالات صحية في تفاعلهم مع بيئتهم"<sup>(21)</sup>.

تعتبر عملية التأهيل مسؤولية اجتماعية عامة تتطلب التخطيط والعمل والدعم الاجتماعي على كافة المستويات، كما ان فلسفة التأهيل تؤكد على الانتقال بالمعاق من قبول فكرة الاعتماد على الاخرين الى ضرورة الاعتماد على الذات وذلك عن طريق الاستقلال الذاتي والكفاية الشخصية والاجتماعية والمهنية واستعادة الشخص المعاق لأقصى درجة من درجات القدرة الجسمية او العقلية او الحسية المتبقية لديه ، هذا بالإضافة الى تقبل المعاق اجتماعيا والعمل على توفير اكبر قدر ممكن من فرص العمل له في البيئة الاجتماعية كحق من حقوقه الانسانية.

ان التأهيل يعمل على إعادة تكييف ذوي الإعاقة تدريجياً على نمط الحياة الجديد وعلى التعامل مع المجتمع بسهولة وعلى اتخاذ القرارات التي من شأنها تطوير إمكانياتهم وقدراتهم. ومن المعروف أن هناك شريحة من ذوي الإعاقة يعانون من بعض المشاكل المؤذية نفسيا لهم مثل:

- الشعور بالدونية وبانتقاص قدراتهم ودورهم في المجتمع.
- الاتكالية.
- الانطوائية.
- عدم الشعور بالانتماء للمجتمع من حولهم.
- عدم الشعور بالأمن الكافي الذي يمكن أن يدفعهم لخوض غمار الحياة بقوة.
- صعوبة تكوين علاقات قوية مع أفراد من المجتمع.

<sup>20</sup> د. أسماء سراج الدين هلال ، تأهيل المعاقين ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط2، الاردن ، 2012 ، ص 77  
<sup>21</sup> يوسف شبلي الزعمر ، التأهيل المهني للمعوقين ، دار الفكر ، ط3، الاردن ، 2011 ، ص15

• الشعور الدائم بالعجز والتوتر.

ومن هنا يكون دور التأهيل غاية في الأهمية لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة على فهم ومعرفة إمكانياتهم الجسدية وقدراتهم الذهنية حتى يتعاملوا من منطلق ذلك وتكون إنجازاتهم موافقة لما يمكنهم القيام به فلا يحملون أنفسهم فوق طاقتها فيحبطون.

### ويمكن ان يكون التأهيل على عدة انواع: (22)

أ- التأهيل الطبي والبدني وهو اعادة الفرد المعاق الى اعلى مستوى وظيفي ممكن من الناحية البدنية او العقلية عن طريق استخدام المهارات الطبية للتقليل من الاعاقة وأزالتها ان أمكن من خلال العمليات الجراحية او العلاج بالأدوية والعقاقير او استعمال الاجهزة المساعدة مثل السماعات، النظارات الطبية، العكازات، الاطراف الصناعية.

ب- التأهيل الاجتماعي والنفسي وهو اعادة الفرد المعاق الى اعلى مستوى ممكن من الناحية الاجتماعية والنفسية وذلك عن طريق العلاج النفسي من خلال الجلسات الارشادية والنفسية التي تهدف الى تقليل المشكلة ومحاولة الوصول الى حل يشارك فيه المعاق بأقصى قدر ممكن.

ت- التأهيل المهني وهي سلسلة متتابعة من الخدمات مصممة كي تنقل المعاق نحو هدف التشغيل في مهنة ذات فائدة وكسب. ويشكل التدريب المهني جزءا اساسيا وهاما في عملية التأهيل المهني للمعاقين  
ث- التأهيل الأكاديمي وهو تعليم المعاقين أكاديميا حسب قدراتهم ودرجة اعاقتهم الجسمية والعقلية وتزويدهم بالمهارات الاكاديمية اللازمة والتي تفيدهم في حياتهم العملية كإجادة القراءة والكتابة والحساب او نشاطات الحياة اليومية



ان عدم مواكبة ذوي الاعاقة لمتطلبات الوظيفة الأساسية والنمو المهني خاصة بما يتعلق باللغات واستخدام برامج الكمبيوتر يعود الى الافتقار للمهارات التدريبية حيث غالبا ما يتدرب ذوي الاعاقة على أعمال وحرف يدوية قد لا تتسجم مع متطلبات سوق العمل، وبالتالي يضطرون إلى قبول أي أعمال روتينية تقليدية تعرض عليهم فيما بعد نتيجة لعدم تأهيلهم وتدريبهم الكافي وأيضاً عدم قناعة أصحاب العمل بقدرات ذوي الاعاقة والنظر لهم بعدم

<sup>22</sup> د. محمد محروس الشناوي ، تأهيل المعاقين وارشادهم ، سلسلة سيكولوجية ذوي الحاجات الخاصة ، دار المسلم للنشر والتوزيع ، مصر ، 1998 ، ص 80

القدرة على الإنتاجية كغيرهم، وكثرة وقوعهم بالأخطاء، دون محاولة إعطائهم الفرصة لإثبات ذاتهم في سوق العمل وعدم وجود تعديلات في بيئة العمل.

وهنا يبرز دور التأهيل المهني حيث ان الهدف الأسمى (والنتائج النهائي من اي برنامج للتأهيل المهني هو اعادة اندماج الشخص المعوق من خلال دخوله او اعادة دخوله الى الحياة الاقتصادية في عمل يتناسب مع قدراته المتبقية ويستخدم مهاراته أفضل استخدام، فالتشغيل هو قمة العملية التأهيلية ومحصلتها). 23

\*\*\*

### 3. المحور الثالث: عمل الاشخاص ذوي الاعاقة في القطاع السياحي

كانت الموارد البشرية في قطاع الضيافة بدايات القرن التاسع عشر تتركز في المحافظة على نظافة وترتيب بيوت الطبقة العليا والمترفة من الناس والاعنياء والقيام بمعظم الاعمال المنزلية كالطهي والغسيل



واستمر ذلك حتى منتصف القرن العشرين حيث بدأ الكثير من عاملي الخدمة يتركون وظائفهم بسبب عدة دوافع منها النقص في الحماية الوظيفية او انخفاض الاجور او عدم توفر بيئة عمل غير مناسبة وغيرها من الاسباب التي جعلت قطاع الخدمة اقل القطاعات بالأيدي العاملة.

اما في الوقت الحاضر فأن صناعة الضيافة هي

الصناعة الاضخم في العالم وتوظف الملايين من الايدي العاملة سنويا، ولا توجد صناعة اخرى لها نفس واجهة الاتصال كما يحدث في الاتصال المباشر بين العاملين والضيوف (24). كما ان صناعة الضيافة تكون كثيفة العمالة. لان التكنولوجيا لا تستطيع توفير مستوى الخدمة الذي يعد جزءا لا يتجزأ من توقعات العديد من المستهلكين. وعبارة "حسن الضيافة" تشير إلى المعاملة الودية واللمسة الإنسانية يجب أن يوفرها العاملون في المنظمة. حيث تعد الايدي العاملة في القطاع السياحي هي الضمانة في تحقيق

23 يوسف شبلي الزعط، مصدر سابق ص 78

24 د. علاء كنه، ادارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة، جامعة ناشنال، كاليفورنيا، 2013، ص 44

النجاح لكافة المؤسسات التي تعمل في هذا القطاع على اختلاف أشكالها وأنواعها؛ لأن طبيعة الخدمة التي تقدم للسياح في هذا القطاع تتطلب الى حد كبير الاتصال المباشر بين العامل والضيف لأجل الاستفادة من الخدمة ومن ثم فإنّ الضيف صار يقيم السلوك الإنساني للعامل أثناء اتصاله معه أكثر من تقييمه للخدمة المقدمة له (25).

وتعد صناعة السياحة من أكبر الصناعات المولدة لفرص العمل المباشرة وغير المباشرة حيث ان هناك تقريبا 48 مهنة او عمل ترتبط بالقطاع السياحي، فحسب منظمة السياحة العالمية فإن كل 5 وظائف في العالم واحدة منها من السياحة. بالإضافة إلى أن 10% من الوظائف عالمياً في قطاعات لها ارتباط بالسياحة.

فصناعة السياحة تتكون من مجموعة كبيرة ومتعددة من القطاعات المقدمة للخدمات السياحية التي تتكامل مع بعضها البعض لتكون خبرة السائح عن التجربة السياحية بالمقصد السياحي، فضلا عن مجالات العمل غير المباشرة التي تتولد بها فرص عمل نتيجة للنشاط السياحي كالزراعة والصناعات الخشبية والمعدنية وغيرها حيث يتيح كل قطاع بشكل مستقل مجال عريض لفرص العمل. ويمكن تصنيف القوى العاملة المرتبطة بصناعة السياحة إلى أربع فئات رئيسية تتمثل في: (26)



- العاملون الدائمون بصورة مباشرة وهم الفئة التي ترتبط وظائفهم بإنفاق السياح المترددين على المنشآت السياحية ومرافق خدماتهم كالفنادق ومراكز الترفيه والمطاعم المرتبطة بها، ووكلاء السياحة والسفر ومنظمو الرحلات السياحية
- العاملون في السياحة بصورة غير مباشرة وهم فئة العاملون بالخدمات المرتبطة بأنشطة

السياحة أي مجمل مناصب العمل الناتجة عن النشاطات والقطاعات التي لها علاقات أمامية وخلفية مع القطاع السياحي كالبناء، التأثيث؛ التجهيز

25 د.اسعد حماد أبو رمان و د.آبي اسعد الديوه جي، التسويق السياحي و الفندق، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط 1، عمان-الأردن ،2000، ص

141.

26 زهير بو عكريف ، التسويق السياحي ودوره في تفعيل قطاع السياحة - دراسة حالة الجزائر ، رسالة ماجستير في العلوم التجارية مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2012 ، ص 25



- العاملون المنجذبون إلى السياحة كقوى إضافية مؤقتة نتيجة لطبيعتها المتزايدة وهم غالبا سكان المنطقة السياحية وليس من خارجها ويعملون خلال فترة الذروة في المواسم السياحية.
- العمل السياحي المكمل وهم مجمل مناصب العمل غير السياحية بطبيعتها، ولكنها تنتج سلعا وخدمات تستهلك من طرف السياح مثل، الزراعة، الحرف اليدوية، التغذية والصحة.

### وتشمل مجالات العمل السياحي المباشر ما يلي (27):

- 1- خدمات الضيافة وتشمل الفنادق والمطاعم والقرى السياحية ومراكز المؤتمرات والمنتجعات السياحية
- 2- المزارات السياحية والترفيهية مثل المتاحف والمتنزهات الترفيهية والبرية وغيرها
- 3- خدمات النقل بأنواعها البري والبحري والجوي
- 4- الخدمات السياحية مثل منظمي الرحلات وشركات ووكالات السفر والسياحة ومكاتب الاستعلامات والخدمات الامنية والطبية .....

ويمثل هذا التعدد في مجال العمل السياحي تنوعا في نوعية الاعمال السياحية ومتطلباتها التعليمية والمهارية والفنية والشخصية المناسبة لكل وظيفة سياحية، **وتتصف اغلب الوظائف في القطاع السياحي بالمواسفات الاتية (28):**

- 1- وظائف لا تتطلب مهارات خاصة او مميزة خاصة للوظائف الخلفية التي لا تتعامل مباشرة مع العملاء او الضيوف وبالتالي يستطيع اي شخص ان يجد له مكانا بالعمل السياحي.
- 2- عدم وجود حدود واضحة لساعات العمل في بعض المهن السياحية والتي عادة ما تتعدى الحدود القانونية المسموح بها لساعات العمل اليومية او الاسبوعية.
- 3- انخفاض معدلات الاجور والتعويضات المادية بما يشمله من حوافز ومكافآت في اغلب وظائف العمل السياحي بما لا يتناسب مع المجهود المبذول ومقارنة بالصناعات الأخرى.
- 4- الموسمية والتي تعد اهم سمات الوظائف السياحية في اغلب المقاصد السياحية والتي تؤدي بالطبع الى وجود العمالة المؤقتة والعمالة لبعض الوقت وهي تشكل شريحة ليست بالقليلة في حجم العمالة السياحية.

27 د. سامح احمد رفعت ، ادارة الموارد البشرية في المجال السياحي – دراسة حالة على شركات السياحة المصرية ، دار الكتب القانونية ، مصر

، 2011 ، ص 306

28 سامح احمد رفعت ، مصدر سابق ص 308

5- تعاني العمالة السياحية من عدم قدرتها على التوفيق بين ساعات عملها الطويلة وبين متطلباتها الحياتية الشخصية والاجتماعية وبما يؤثر على الترابط الاسري ولاسيما ان صناعة السياحة من الصناعات الجاذبة للعمالة المهاجرة داخليا بين المدن، فضلا عن عدم وجود الضمان الاجتماعي والاستقرار الوظيفي.

6- ارتفاع معدل دوران العاملين الناتج عن عدم الرضا الوظيفي ويعرف دوران العمل بانه نسبة عدد العاملين الذين تركوا العمل خلال فترة زمنية مقسوما على متوسط عدد العاملين الموجودين في المنشأة خلال فترة معينة<sup>(29)</sup>. وبمعنى اوضح هو حركة العاملين دخولا للمنشأة اي حالات التوظيف الجديدة وخروجا منها اي حالات الفصل والتقاعد والاستقالة والوفاة والى غير ذلك. وفي قطاع الضيافة ظاهرة دوران العمل ظاهرة غير مرغوب بها ومكلفة في نفس الوقت، فعندما يترك العامل منشأة الضيافة فيعني ذلك تحمل المنشأة اعباء اضافية من اهمها تكلفة استخدام عامل جديد وما يرافقه من تكاليف تدريب<sup>(30)</sup>.



ان متطلبات اشغال اي وظيفة يقصد بها قائمة بالمتطلبات البشرية الواجب توفرها فيمن يشغل الوظيفة مثل التعليم والمهارات ونمط الشخصية... الخ وهي من نواتج عملية تحليل الوظائف، او هي توضيح للشروط اللازمة لشغل الوظيفة وفقا لطبيعتها ومسئولياتها وتشمل المؤهل العلمي

والخبرة العملية والتدريب والمهارات والمعارف والقدرات الذهنية والنفسية والجسمانية والسلوكية وغيرها من المتطلبات التي تفرضها طبيعة العمل ومسئولياته وتكفل اداء العمل على نحو مرض<sup>(31)</sup>.

29 د. علاء كنه ، مصدر سابق ص 260

30 د. علاء كنه ، مصدر سابق ص 145

31 د. علاء كنه ، مصدر سابق ص 116



## ويشمل وصف الوظائف في القطاع السياحي المجالات التالية (32):

- **الفندقة:** تشمل هذه الفئة كل المهن المعروفة والمرتبطة باستقبال وتشغيل الفندق مثل موظف استقبال، مدبرة، عامل الغرف
- **الاطعام:** تشمل الوظائف المرتبطة بالمطبخ (الطباخ)، بالخدمات (مسؤول الاستقبال، النادل)
- وكالات السفر ووسائل النقل السياحية: تشمل كل الوظائف المرتبطة بتصميم وبيع الاسفار (وكيل الاسفار، عامل التذاكر) ونقل السياح (سائق سياحي)
- **الخدمات السياحية والمرشدين السياحيين:** تشمل توفير الترفيه في المنتجعات، العاملين في المنتجعات التجميلية والصحية المرشدين السياحيين المحليين، المرشدين المرافقين ومرشدين المناطق الطبيعية (الجبال والصحراء).
- **قطاع الترويج والتسويق:** يشمل وظائف: مثل مسؤول عن التنمية السياحية، مسؤول عن الترويج والتسويق السياحي، وعامل الاستقبال...

ان استخدام ذوي الاحتياجات الخاصة في قطاع السياحة يكون هدفه الرئيسي ادماجهم في المجتمع من خلال زيادة وتحسين دخلهم ورفع مستوى معيشتهم وتقليل الفجوات بين الدخل وتلبية حاجاتهم الأساسية التي تنعكس على المجتمع بخلق مناخ اقتصادي يستوعب فئة ليست قليلة في المجتمع ولهم دور ملحوظ في جذب أقرانهم من كافة دول العالم لتنشيط السياحة وإحداث تغيير في الثقافات والمعلومات المخلوطة بين الفئات الأخرى من المجتمع المحلي والدولي (33).

وطبقا لما تقدم فإنه وفقاً لنوع ودرجة الاعاقة التي يعاني منها الأشخاص ذوي الاعاقة والقابليات البدنية والعقلية التي يمكن ان تساعدهم في الحصول على فرصة عمل في مؤسسات القطاع السياحي، نطرح عدد من الوظائف المباشرة التي يمكن للأشخاص ذوي الاعاقة الحصول عليها وحسب الجدول التالي:

32 وفاء رايس، الاستثمار في راس المال البشري من أجل تنمية سياحية مستدامة دراسة حالة المملكة المغربية، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، كانون الثاني 2021، ص97

33 د. نشأت إدوارد ناشد جرجس، تحديات ذوي الاحتياجات الخاصة في الاستثمار السياحي للتنمية الاقتصادية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة "جامعة الشهيد حمة لخضر. الوادي. الجزائر. العدد 2 حزيران 2017، ص80





الاعاقة العقلية	الاعاقة البصرية (استخدام نظارات)	الاعاقة السمعية (استخدام سماعة)	الاعاقة الحركية (حامل مؤهل علمي)
ساعي بريد	موظف بدالة في الفندق	مرشد سياحي يجيد لغة الاشارة	محاسب في المكتب الامامي للفندق او الشركة السياحية
بستاني	عامل لوندري	تنظيف الغرف في الفندق	مبرمج
عامل في المطبخ	عامل مطعم	حامل حقائب	تدقيق حسابات
	عامل في كراج الفندق	عامل مطعم	حجز تذاكر في شركة سياحية
		موظف مصعد	مترجم
		طباخ	
		اعمال النجارة والحدادة	

ان اقتراح هذه الوظائف كان من منطلق امكانية الشخص المعاق على الايفاء بمتطلبات هذه الوظائف، فالمعاق اعاقه حركية يمكن ان يمارس عمله من جلوس خاصة إذا كان يحمل مؤهل مناسب مثل شهادة الدبلوم او البكالوريوس وحاصل على تدريب وتأهيل مهني لممارسة هذه الوظائف. اما المعاق بضعف السمع الذي يستخدم المعينات السمعية والذي يجيد لغة الاشارة حتى وان كان لا يحمل مؤهل فيمكن له ان يمارس مهنة الارشاد السياحي خلال الجولات السياحية او في المكاتب الامامية للفنادق واماكن الاقامة لتقديم العون للأشخاص المعاقين اعاقه سمعية والاجابة على استفساراتهم، اضافة الى امكانية اشغاله الوظائف التي تحتاج الى مهارات معينة أكثر من الحاجة الى المؤهل العلمي. وتكون فرص المعاق اعاقه بصرية ضعيفة في الحصول على وظيفة في المجال السياحي لكن هذا لا يمنع من امكانية توظيفهم في مهن بسيطة وفقا لقدراتهم وهذا ينطبق على المعاق اعاقه عقلية.

\*\*\*

## 4. المحور الرابع: واقع تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع السفر والسياحة في الوطن العربي

تتنوع اسباب ومسببات الإعاقة في الدول العربية والتي تشمل الإعاقة الناتجة من النزاعات المسلحة والكوارث الطبيعية وشيوع الأمراض المزمنة والتزاوج بين الأقارب، وتعد عوامل الإعاقة غير الخلقية الأكثر شيوعاً في المنطقة العربية حيث تشكل الحوادث (16%) من اسباب الإعاقة تليها الأمراض (15%) ثم الشيخوخة (12%). الحوادث قد تحدث على الطرقات أو في مكان العمل أو حتى في المنزل. أما الأمراض فهي تشمل الالتهابات والأمراض المزمنة كأمراض القلب والأوعية الدموية (مثلاً النوبات القلبية أو الجلطات)، والسرطان، والأمراض التنفسية (مثل الربو وارتفاع ضغط الدم الرئوي).

### الأطر المؤسسية والقانونية لحماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في البلدان العربية

وفي السنوات الماضية حدثت الكثير من التطورات فيما يخص الأطر المؤسسية والقانونية لحماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في البلدان العربية. فعلى المستوى الإقليمي، وقّعت 15 دولة عربية وصادقت 19 دولة على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. هذا ووقعت 7 دول منهم وصادقت 8 على البروتوكول الاختياري للاتفاقية. وأدت كل هذه التطورات إلى أن تصدر الحكومات قوانين واستراتيجيات وسياسات جديدة لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة. فلقد أسست 13 دولة آليات تنسيق وطنية حول الإعاقة، أغلبها عبارة عن مجالس وطنية للإعاقة. وعلى مستوى الأطر القانونية الوطنية، وأدخلت 12 دولة عربية مواد حول الإعاقة في دستورها.

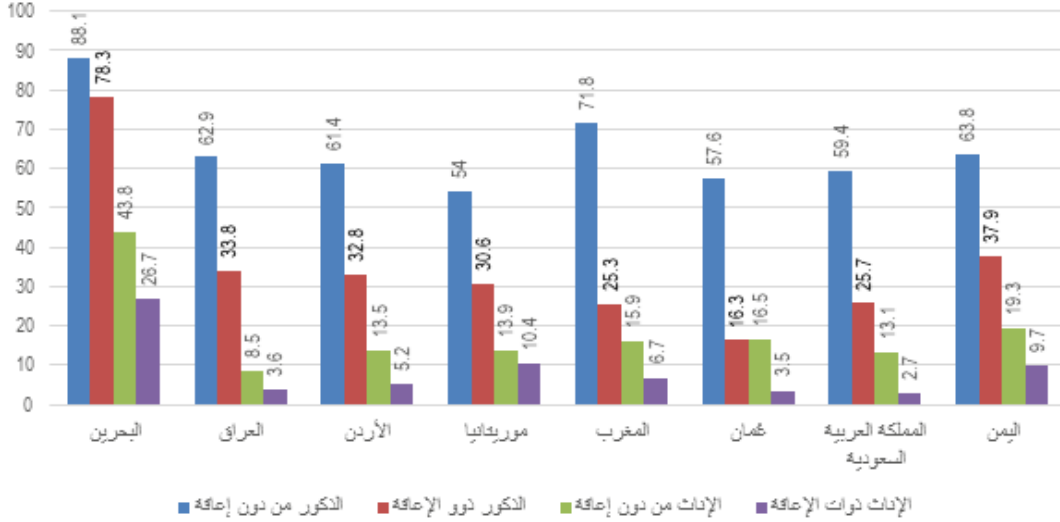


هذا وتوجد قوانين شاملة حول الإعاقة في 16 دولة عربية وكانت السودان والأردن أحدث دولتين تتبنیان قوانين جديدة حول الإعاقة من أجل امتثال أكبر مع المعايير الدولية في العام 2017 بالإضافة إلى ذلك، وضعت 17 دولة عربية كوتا توظيفية للأشخاص ذوي الإعاقة في القطاعين العام والخاص\*.

\* يعتمد نظام الكوتا على فكرة أن التدخل التشريعي ضروري لإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل. وولدت الكوتا في أوروبا (فرنسا وألمانيا) في الخمسينيات من القرن الماضي بسبب الزيادة في عدد "معاقى الحرب" والحاجة المتزايدة للقوى العاملة لإعادة إعمار أوروبا. كما تبنت اليابان إجراءات مماثلة، وتواجه وضعاً مماثلاً. في أمريكا اللاتينية، كانت هذه الحصص جزءاً من سياسة لتعزيز الإصلاح الاجتماعي ومكافحة الفقر.



القانون الجزائري على سبيل المثال يقضي بأن يكون 1% على الأقل من موظفي أي مؤسسة أشخاص ذوي إعاقة. ترتفع الكوتا إلى 2% في البحرين 5% في مصر والعراق و7% في المغرب (34). تظهر التقارير في كافة الدول العربية أن نسبة التوظيف عند الأشخاص ذوي الإعاقة أدنى بكثير من المعدل العام. وعموماً تشكل نسبة توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة نصف النسبة العامة لمن هم في سن العمل.



#### المصدر: Arab Digital Inclusion Platform

ويبرز الفرق عند الرجال بشكل أكبر إذ أن نسبة التوظيف العامة للرجال هي 65% مقارنة بـ 28% عند الرجال ذوي الإعاقة (35). يضاف الى ذلك عدم أخذ عمل ذوي الإعاقة على محمل الجد، إذ يتم توظيفهم فقط لتحقيق نسبة قليلة من النسبة التي تصرّح بها الحكومة، إلا أنه لا يتم تكليف كثير منهم بعمل جاد أثناء ساعات عمله.

ويعود تدني معدلات العمالة بين الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الانخفاض في معدلات النشاط الاقتصادي وزيادة معدلات البطالة. ويبين الشكل التالي النسبة المئوية للعمالة بين الأشخاص ذوي الإعاقة ومن دون إعاقة الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و64 عاماً (36). إن ذوي الإعاقة هم أفراد بحاجة إلى أدوات وأساليب خاصة لتطوير قدراتهم ومهارتهم للعمل في قطاع السياحة، وفي الوقت نفسه هي ذات الظروف التي تهتم بها البلاد المتقدمة لتوفير الترفيه السياحي بالنسبة لهم (37).

<sup>34</sup> الموقع الإلكتروني للجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب اسيا ، تاريخ الزيارة 2023/7/4 <https://archive.unescwa.org/ar>

<sup>35</sup> الموقع الإلكتروني للجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب اسيا ، تاريخ الزيارة 2023/7/4 <https://archive.unescwa.org/ar>

<sup>36</sup> <https://e-inclusion.unescwa.org/ar/node/1174>

<sup>37</sup> د. نشأت ادوارد ناشد جرجس، مصدر سابق ص 81



## الصعوبات التي تواجه تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في القطاع السياحي في البلدان العربية بما يلي:

- 1- **عدم تلقي التعليم الكافي:** فقد يحرم الأطفال في المناطق النائية من التعليم النظامي، وهذا الحرمان يزداد عند المعاقين، وكذلك فإن بعض الشهادات الممنوحة لذوي الاحتياجات الخاصة لا يتم الاعتراف بها من قبل الجهات الرسمية نظراً لأنه تم تعديل المناهج المقدمة لهم لتناسب مع قدراتهم خاصة بالنسبة للإعاقة البصرية والعقلية، وعدم مواكبة ذوي الاحتياجات الخاصة لمتطلبات الوظيفة الأساسية والنمو المهني خاصة بما يتعلق باللغات واستخدام برامج الكمبيوتر .
- 2- **الافتقار للمهارات التدريبية:** حيث يتدرب المعاقون على أعمال وحرف يدوية قد لا تتسجم مع متطلبات سوق العمل، وبالتالي يضطرون إلى قبول أي أعمال روتينية تقليدية تعرض عليهم فيما بعد نتيجة لعدم تأهيلهم وتدريبهم الكافي.
- 3- **النظرة الخاطئة:** عدم قناعة بعض أصحاب العمل بقدرات ذوي الاحتياجات الخاصة، والنظر لهم بعدم القدرة على الانتاجية كغيرهم، وكثرة وقوعهم بالأخطاء، دون محاولة إعطائهم الفرصة لإثبات ذاتهم في سوق العمل . وان العمل في القطاع السياحي يتطلب مواصفات معينة يتطلب توفرها في العاملين قد لا تتوفر لدى الشخص المعاق
- 4- **عدم وجود تعديلات في بيئة العمل:** وهذا يتطلب تعديل الأدوات المساعدة، وتعديل بيئة العمل من منحدرات ومصاعد وفراغات داخلية ومرافق صحية، وتعديل الارتفاعات، والأجهزة والماكنات لتناسب مع قدرات وامكانيات المعاق.
- 5- **تدني الأجور:** غالباً ما يتم التمييز بين رواتب ذوي الاحتياجات الخاصة والاشخاص العاديين، وقلة الأمان الوظيفي حيث يكونون معرضون لفقدان أعمالهم أكثر من غيرهم، وبعضهم يعملون بدون عقود عمل.
- 6- **المنافسة في سوق العمل:** حيث أن عدم تدريب الاشخاص ذوي الاعاقة بشكل كافي يخلق نوعاً من المنافسة بينهم وبين العمالة المدربة ذات الكفاءة العالية، إضافة إلى إدخال عناصر التكنولوجيا في العمل، وإحلال الآلة والأجهزة محل الأعمال البسيطة التي كان يمتنها المعاقون، وبالتالي اختفاء الأعمال المتاحة.
- 7- **معارضة أولياء الأمور:** حيث يتحفظ بعض أولياء الامور على الأعمال التي تقدمها بعض قطاعات الاعمال في المجال السياحي خوفاً عليهم من التعرض للاستغلال وسوء المعاملة، إضافة إلى رفض

البعض منهم للأعمال الدونية البسيطة التي لا تتناسب مع مستوى المعاق الاجتماعي، يضاف إلى ذلك التحفظات من تشغيل المرأة خوفاً من تعرضها للاستغلال أيضاً والحماية الزائدة تجاهها.

لقد كان لجائحة كورونا فايروس عام 2020 التأثير السلبي على الوظائف والمؤسسات السياحية على



اختلاف انواعها، فمع تراجع السياحة بنسبة (60-80%) وانخفاض الصادرات بين (910-1.2) مليار دولار امريكي، فإن (100) مليون وظيفة كانت مهددة بالخطر، فضلاً عن تأثر القطاعات الفرعية التي ترتبط بهذا القطاع كالبناء والاعذية الزراعية، وخدمات التوزيع

والنقل، كما تمخض عن الأزمة ضعف السياسات المتخذة محلياً ودولياً.

ولم تكن السياحة في الدول العربية بعيدة عن هذا التأثير حيث قدرت المنظمة العربية للسياحة أن خسائر القطاع بلغت أواخر مارس 2020 نحو 25 مليار دولار من إيرادات السياحة، و8 مليار دولار من إيرادات شركات الطيران العربية و96.12 مليار دولار في مجال الاستثمارات السياحية، والاهم من ذلك هددت الازمة بخسارة قرابة مليون وظيفة دائمة ومئات الالاف من الوظائف الموسمية التي تعتمد معيشتها على القطاع السياحي، ما أدى إلى خفض مستوى الدخل وزيادة معدلات الفقر. وكان أكثر الفئات المتضررة هم العاملون غير المؤهلين الذين أصبحوا عاطلين عن العمل بسبب اغلاق العديد من الوجهات السياحية وانخفاض عدد السائحين الوافدين والمحليين ومن هؤلاء العاملين الاشخاص ذوي الاعاقة



وعلى الرغم من الدول العربية التزمت بتشريعات تضمن كوته وحصّة إلزامية لذوى الإعاقة في أماكن العمل إلا أن أصحاب العمل في معظم الدول العربية لا يعرفون كثيراً عن هذه الحصص الإلزامية وهناك حساسية من تشغيل الاشخاص ذوي الاعاقة في القطاع السياحي في معظم

الدول العربية خاصة السياحية منها وذلك بسبب طبيعة العمل في هذا القطاع التي تتمثل بالاتصال المباشر

بين العامل والضيف وعدم الثقة بإمكانية العاملين من ذوي الإعاقة من الالتزام بمتطلبات هذه الوظائف تجاه الضيوف وحتى الضيوف أحياناً لا يتقبلون فكرة أن يقدم لهم المعاق الخدمة ويمكن ملاحظة ذلك بالوظائف المباشرة لكن يمكن ان تكون هناك نسبة من العاملين من ذوي الإعاقة في القطاعات الساندة للقطاع السياحي مثل القطاع الزراعي والصناعي. ويمكن ايجاد بعض المبادرات من منظمات المجتمع المدني او المبادرات الشخصية التي استطاعت اثبات قدرة ذوي الإعاقة على العمل في الوظائف التي لها العلاقة بالسياحة والترفيه ومن هذه المبادرات:

## 1- مطعم الهدف في المغرب



يقع مطعم هدف في مدينة الرباط عاصمة المملكة المغربية أسسته جمعية (آباء وأصدقاء الأشخاص المعاقين ذهنياً) وساهمت في .... المبادرة الوطنية للتنمية البشرية وهو برنامج حكومي يدعم المشاريع الاجتماعية يسعى إلى دعم استقلال الشباب من ذوي الإعاقة ذاتياً، وتحسين نظرة الرأي العام حول قدراتهم، وإعدادهم للولوج إلى سوق العمل. افتتح المطعم في نيسان 2017 ويهدف إلى زيادة ثقة هؤلاء

الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في أنفسهم ودمجهم أكثر في المجتمع اجتماعياً ومهنياً. وكان المطعم عبارة عن مقصف تابع للمركز المهني والاجتماعي للأشخاص المعاقين ذهنياً” يقدم في البداية نحو 100 وجبة يومياً للشباب. وقررت الإدارة آنذاك أن تفتحه للجمهور كمطعم عام بما يسمح لطاقتهم العاملين فيه بالاختلاط بالناس والتعامل معهم، كما أنها أرادت تغيير الطريقة التي ينظر بها الناس للمعاقين ذهنياً.

ويوفر المطعم للعاملين فيه والبالغ عددهم 15 من الشباب والفتيات من ذوي الإعاقة الذهنية الذين تخرجوا من المركز، تدريباً مهنياً صارماً على كل الأعمال في المطعم بدءاً من الاعتناء بهندامهم وكيفية استقبال الزبون وكيفية ترتيب الطاولة وكيفية تلبية الطلبات وكيفية تقديم الطعام وخدمة الضيوف على الطاولات. ويعمل طاقم المطعم كل شيء في داخله حيث يرحبون بالضيوف ويحضرون الموائد ويقدمون الطعام الذي يحضره طهاة منهم أيضاً (38).

<sup>38</sup> <https://mubasher.aljazeera.net/news> تاريخ الزيارة 2023/7/5



افتتح هذا المطعم من قبل المصري (عبد الباسط محمد عزب) رئيس المركز العربي للإعلام المتخصص لذوي الإعاقة، والذي يعاني من إعاقة بصرية وقرر أن ينقل فكرة تقديم الطعام في الظلام للزائرين الى مصر مع الحفاظ على نفس العلامة التجارية لسلسلة مطاعم "Dans Le Noir" المنتشرة حول العالم في دول أوروبا وإفريقيا وأستراليا.

لتقديم تجربة فريدة من نوعها لمن يرغبون في تناول الطعام في أجواء مختلفة عن المعتاد، من خلال تعليم أشخاص يعانون من الإعاقة البصرية مهارات الطهي .

ويقع المطعم في منطقة الهرم، التي تعتبر إحدى المناطق العريقة المرتبطة بشكل كبير بتاريخ مصر الفرعوني. وافتتح في 2019/11/29 وتم تنفيذه بطريقة هندسية محددة لتوزيع الإضاءة في المكان، بالإضافة إلى الاستعانة بالآلات والتقنيات الحديثة لتساهم في تسهيل عمل المكفوفين، كما يتم توزيع الطاولات بطريقة معينة ومساحات محددة ليكون الكفيف قادر على التعامل مع توزيع الطلبات للزائرين وتحديد أماكنهم. ويهدف المطعم بشكل أساس إلى تغيير ثقافة المبصرين عن ذوي الإعاقات، ليثبت لهم أن المعوق عند تهيئة الفرص له يقدر على الإبداع والتقدم

ويمثل المكفوفون 90% من العاملين والمدربين في هذا المطعم، حيث تم الاستعانة بـ 19 نادياً وموظفاً للتسويق، بعد أن تم تدريبهم على يد فريق من المختصين. ويشترط أن يستوفي العاملون في المطعم بعض الشروط الأساسية، فيجب أن يتقن النادل التحدث بأكثر من لغة وأن يتسم باللباقة وحسن المعاملة، وأن يجتاز بعض المقابلات الشخصية قبل مباشرة العمل في المطعم<sup>(39)</sup>.

علما ان فكرة هذا المطعم موجودة في كل من دولة الامارات العربية المتحدة في مطعم نوار في اماره دبي وفي دولة الكويت في مطعم «dark room» أو الغرفة المظلمة وفي مطعم بحريات بفندق جراند ميلينيوم مسقط لكن الاختلاف في طبيعة العاملين في هذه المطاعم حيث ان هذه المطاعم تعتمد على عاملين طبيعيين وليسوا معاقين والهدف من فتح مثل هذه المطاعم هو أن يشعر المبصرون بالمكفوفين وأن يعيشوا للحظات إحساس يشعر به الشخص الكفيف طوال حياته بسبب فقدته لنعمة البصر .

<sup>39</sup> <https://www.alarabiya.net/last-page/2019> تاريخ الزيارة 2023/7/7



يقع مقهى (استنارة كافييه) على ضفاف مقرن النيلين بالعاصمة السودانية الخرطوم، وافتتح مطلع يناير 2023 ضمن مشروعات حقوق الإنسان لمركز الخاتم عدلان للاستنارة وبتمويل من السفارة الفرنسية، ويتم ادارته وتشغيله بالكامل من الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية (40). وهو أول مقهى من نوعه مجهز لاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة وتديره مجموعة منهم ويهدف إلى إبراز أصحاب الهمم من الصم والبكم

كفاعلين في المجتمع، وإيصال فكرة أن وجودهم في الحياة مُنتج ومثمر ويحمل فائدة كالأخرين. ويتميز المكان بذوق تصميمي فريد يسمح باستقبال ذوي الإعاقة وغيرهم، إضافة إلى تسهيل حركتهم لإعداد المأكولات والمشروبات واستقبال الزبائن بوجوه بشوشة (41).

### 4- منتجع درة وادي النيل



يقع منتجع درة وادي النيل بشارع النيل بالخرطوم والذي افتتح عام 2020 وتم اختياره للتمثيل في (اكسبو2022) كتجربة فريدة وجديدة في السودان بواسطة جامعة الدول العربية ووزارة التنمية الاجتماعية بالسودان، ومجلس الأشخاص ذوي الإعاقة، وكان من اهدافه اتاحة الفرصة في التوظيف والعمل لمجموعة من المعاقين من مناطق مختلفة من السودان، ويعمل به 15 شخص من ذوي الإعاقة يعملون في وظائف

مختلفة منها الكاشير والمطبخ وتقديم الخدمات. وتتميز ادارة المنتجع بالطريقة المبتكرة والجديدة في التعامل مع هذه الفئة من خلال توفير دورات تدريبية مكثفة في كل المجالات، الأمر الذي يجعلهم قادرين على تأدية مهامهم بكل معرفة وإجادة (42).

\*\*\*

<sup>40</sup> <https://www.skynewsarabia.com/varieties> تاريخ الزيارة 2023/7/7

<sup>41</sup> <https://www.dailysabah.com/arabic> تاريخ الزيارة 2023/7/5

<sup>42</sup> <https://www.alrakoba.net> تاريخ الزيارة 2023/7/5





## القسم الثاني

# التحديات التي تواجه سياحة الاشخاص ذوي الإعاقة



## 1. المحور الأول: أهمية السفر والترويج للأشخاص ذوي الإعاقة



لكل إنسان حاجات ومتطلبات عديدة ومتنوعة، ولا تختلف حاجات المعاقين عن حاجات غير المعاقين فالمعاق إنسان له نفس الحاجات التي لدى أي إنسان آخر، وإن كان المعاقون لهم حاجات خاصة وإضافية عن غير المعاقين ولهذا تمت تسمية المعاقين في بعض الكتابات بذوي الحاجات الخاصة " People with Special Needs " (43). أو بذوي الهمم ويمكن تحديد حاجات المعاقين بما يلي (44):

### أولاً: حاجات فردية وتشمل

- حاجات بدنية مثل استعادة اللياقة البدنية وتوفير الأجهزة التعويضية.
- حاجات إرشادية مثل الاهتمام بالعوامل النفسية والمساعدة على التكيف وتنمية الشخصية.
- حاجات تعليمية مثل إفساح فرص التعليم المتكافئ لمن هم في سن التعليم مع الاهتمام بتعليم الكبار.
- حاجات تدريبية مثل فتح مجالات التدريب تبعاً لمستوى المهارات بقصد الإعداد المهني للعمل المناسب للمعاق.

### ثانياً: حاجات اجتماعية وتشمل

- حاجات علاقية مثل توثيق صلات المعاق بمجتمعه وتبديل نظرة المجتمع إليه.
- حاجات تدعيمية مثل الخدمات المساعدة التربوية والمادية.
- حاجات ثقافية مثل توفر الأدوات والوسائل الثقافية ومجالات المعرفة.
- حاجات أسرية مثل تمكن المعاق من الحياة الأسرية الصحيحة.

### ثالثاً: حاجات مهنية وتشمل

- حاجات توجيهية مثل تهيئة سبل التوجيه المهني والاستمرار فيه إلى حين انتهاء عملية التأهيل.
- حاجات تشريعية مثل إصدار التشريعات في محيط تشغيل المعاقين وتأهيل حياتهم.
- حاجات اندماجية مثل توفير فرص الاحتكاك والتفاعل المتكافئ مع بقية المواطنين جنباً إلى جنب.

43 د. أسماء سراج الدين هلال، تأهيل المعاقين، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2012، ص51

44 د. أسماء سراج الدين هلال، نفس المصدر ص 51-52

فالغرض الرئيسي من توفير الاحتياجات والمتطلبات للفرد من ذوي الإعاقة هو جعله قادراً على مساعدة نفسه بالوضع الذي يؤهله لأداء وظيفته في المجتمع على الوجه الأكمل مثله مثل الآخرين، ولهذا فإن توفير الاحتياجات له أساليب وطرائق متعددة ومن هذه الاحتياجات السفر وإمكانية الوصول.



إن الترفيه عن الشخص ذي الإعاقة ليس ترفاً، بل هو حق من حقوقه، يشعره بأن له الحق في الحياة مثل الشخص غير المعاق، علاوةً على كونه نوع من أنواع العلاج النفسي حين نرفع عن كاهل المعاق الضغوطات ونمحي ما بداخله من معاناة، فكلما تهيأت الظروف للتمتع بمستوى أفضل من الحالة

النفسية، كلما أدى ذلك إلى تحسن حالته الصحية. وسياحة ذوي الإعاقة لا تقتصر على توفير التسهيلات السياحية الخدمية فقط بل توفير هندسة الوصول الناجح، والتي تتطلب فهم عميق لمتطلبات ذوي الإعاقة وتوفير خدمات الدعم الكافية المصممة خصيصاً لهذه الاحتياجات والمتطلبات لضمان تجربة آمنة وممتعة لذوي الإعاقة، حيث أن توفير البنية التحتية التي يمكن الوصول إليها هي الأساس للمشاركة السياحية.

ان للأنشطة السياحية الخاصة بالمعاقين أبعاداً مختلفة لا يمكن تجاهلها؛ فهناك بعداً اجتماعياً يتمثل في العلاقة الاجتماعية التي تنشأ بين الممارسين للنشاط السياحي من المعاقين تختلف بطبيعتها وفي تنشئتها عن أي نوع من العلاقات التي تقوم بين الأفراد في المجتمع كالعلاقات الأسرية وعلاقات العمل، فعلاقة الأنشطة السياحية للمعاقين علاقة اختيارية تقوم على تشابه الرغبات والمويل وتقارب الاتجاهات والنزعات ان الأنشطة السياحية للمعاقين تساعدهم على التفاعل والترابط والنضج الاجتماعي، كما تساهم في تنمية روح التنافس الإيجابي بين المعاقين وتخفيف الفوارق الطبقية والمجتمعية بينهم.



كذلك فإن عوائد السياحة للمعاقين تتمثل في توفير مجالات الترفيه والمناخ النفسي والصحي الملائم للتعويض عن ساعات العمل واكتساب السلوكيات الصحية الجيدة إضافة لدورها الفعال بالنسبة لحياة أسر المعاقين، إذ يحتاج أفرادها إلى تبديل الجو التقليدي المليء أحياناً بالتوتر المشحون



بهموم الحياة المستمرة لاسيما أن أسر المعاقين بحاجة إلى الترويح المستمر بسبب الإرهاصات التي تحدث داخل نظام العائلة لوجود معاق داخلها، فإن الترويح العائلي كفيل بزيادة العلاقة وترابطها بقوة بين أفراد الأسرة الواحدة. كذلك فإن المعاق نفسه بحاجة إلى الإحساس المستمر باهتمام المقربين منه ويتم إشباع تلك الحاجة عن طريق الترويح السياحي. (45)

أن الأنشطة الترويحية والسياحية تساعد السائح من ذوي الإعاقة على المتعة والتسلية وادخال البهجة إلى قلبه، جراء الفترة التي يقضيها في الأماكن الترويحية، حيث أن هذه الأنشطة توفر عدد من المميزات هي (46):

### 1- المميزات الفسيولوجية للأنشطة الترويحية للمعاقين:

- يعمل النشاط الترويحي على تنمية قوى وتناسق ومرونة عضلات الجسم المختلفة.
- يساعد النشاط الترويحي على تنمية التوافق العضلي العصبي .
- رفع مستوى نقاوة أجهزة الجسم الحيوية .
- التخلص من الضغط العصبي والطاقة الزائدة .

### 2- المميزات النفسية للأنشطة الترويحية للمعاقين:

- يوفر النشاط الترويحي الفرص لتجربة خبرات جديدة والشعور بالاطمئنان والأهمية الذاتية.
- يوفر النشاط الترويحي الفرص لإشباع رغبة حب الاستطلاع وتأكيد الذات والتعبير عن النفس والتقليد والمحاكاة.
- يوفر النشاط الترويحي الفرص لتنمية الثقة بالنفس ويقضي على الخجل ويبعث على السعادة في الوصول للهدف.
- يعمل النشاط الترويحي على تنمية صفات مثل الأمانة والاحياء والتحكم في المشاعر والريادة والتبعية والتلقائية والشجاعة.
- يوفر النشاط الترويحي أعظم الفرص للتخلص من الميول العدوانية في ظروف اجتماعية مقبولة.
- يعمل النشاط الترويحي على رفع مستوى الصحة العقلية .
- يهيئ النشاط الترويحي الفرص لعدم التمادي في أحلام اليقظة .
- يوفر النشاط الترويحي عادات اجتماعية حميدة مثل التعاون والمنافسة الشريفة وتقبل الخسارة والسرور واحترام القانون

45 د. ناصر عطية الزهراني ، واقع وتحديات سباحة ذوي الإعاقة (السياحة الميسرة) في منطقة الباحة ، مجلة البحث العلمي في التربية، المجلد 23 العدد الرابع 2022 ص 223 .

46 د. زينب صادق مصطفى و حسن عبد علي ، سباحة ذوي الإعاقة - متطلباتها في السفر والإقامة والإرشاد السياحي ، مؤسسة دار الصادق الثقافية ، ط1، 2020 ، ص ص113-115

### 3- المميزات الاجتماعية للأنشطة الترويحية للمعاقين:

• يعمل النشاط الترويحي على تنمية النواحي الاجتماعية، كما ينمي عادات وقيم مثل الصدق والتعاون والعدل.

• يوفر النشاط الترويحي فرصاً عديدة لتبادل الآراء واكتشاف رغبات جديدة وتكوين صدقات جديدة.

• يهيئ النشاط الترويحي الفرص على الاعتماد على النفس وإصدار القرارات.

لذلك فإن عوامل نجاح الرحلة السياحية للسياح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة تعتمد على:

1. التشريعات والقوانين الخاصة بذوي الإعاقة المعمول بها في صناعة السياحة.
2. مدى توفر الكوادر المهنية المتخصصة والمؤهلة للعمل في مجال الرحلات السياحية للسياح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة.
3. مدى استعداد الأسرة والمجتمع، ومدى توفر الاتجاهات الايجابية نحو ذوي الإعاقة التي تساعدهم على الاندماج في المجتمع.
4. مدى توفر وسائل المساعدة في الرحلة والتي تشمل الوسائل المساعدة على الحركة والتنقل والبيئة الخالية من العوائق.

\*\*\*

## 2. المحور الثاني: تعريف السياحة الميسرة



تعد الرحلة السياحية هي الفرصة الملائمة التي يمكن استثمارها لتدعيم اتجاه دمج ذوي الإعاقة مع الأشخاص العاديين، وعندما ينخرطون في أنشطة الرحلة السياحية تذوب الفوارق بينهم وخاصة إذا كانت هذه الأنشطة تناسب كل منهم. والدمج يشير إلى التواجد الآمن ضمن أنشطة الرحلة السياحية من الناحية الدينية والاجتماعية والصحية والنفسية لذوي الإعاقة، وربما يتطلب ذلك التواجد التدعيم الشخصي والتعديل في الأنشطة والأدوات المستخدمة. ويتطلب الدمج الشامل أكثر من مجرد مشاركة السائح المعاق مع إقرانه العاديين في الرحلة السياحية، فهو

يتطلب تخطيطاً محدداً للتأكد من أن هذه المشاركة لها معنى لجميع السياح في الرحلة السياحية.

وتعد السياحة الميسرة من المفاهيم الحديثة التي دخلت القطاع السياحي، ولعل انتشاره الكبير في الدول الأوروبية سلط عليه الأضواء العلمية والعملية في أغلب دول العالم ومنها الدول العربية، التي حاولت أن

تلتحق بركب الأوروبيين في تنمية هذا النمط وتطويره بما يخدم مصلحة السياحة عامة والاقتصاد على وجه الخصوص، ويهتم هذا النمط السياحي بذوي الاحتياجات الخاصة والذي يتسع ليشمل الاشخاص ذوي الاعاقة اضافة الى كبار السن والسيدات الحوامل والآباء والأمهات والأطفال الصغار وغيرهم من غير القادرين على الاستمتاع بالتجارب السياحية لأسباب خارجة عن إرادتهم، حيث يقدم التسهيلات والتيسيرات والخدمات الخاصة لهم في مناطق الجذب السياحي.

وظهر هذا المصطلح الحديث وشاع في التداول مع مطلع الألفية الثالثة كانعكاس وترجمة واقعية لـ " قانون



منع التمييز ضد الإعاقة" ، والذي يهدف للتقليل من التمييز الذي يعاني منه المعاقون. وهو القانون الذي تبنته وبصيغ مختلفة عدد من الدول كالولايات المتحدة وأستراليا وبريطانيا والباكستان. ومنذ ظهور هذا المفهوم وهو ينعكس إيجابيا، ليس على السياحة والسياح في الدول التي تبنته فحسب، ولكن بل على مجمل

السكان فيها، لما له من أثر في تسهيل حياتهم اليومية والمعيشية، بالإضافة إلى العائدات الاقتصادية والمنافع الاجتماعية، ولتكون البيئة الحضرية والريفية، وما يتصل بهما من خدمات، أكثر رفقا وتوافقا مع حاجات الإنسان وبعبارة أخرى أكثر إنسانية.

وتعرف السياحة الميسرة بأنها أحد أهم أنماط السياحة، يتيح الوجهات والمنتجات والخدمات السياحية في متناول الجميع، بغض النظر عن القيود المادية أو الإعاقة أو السن حيث باتت المجتمعات المعاصرة على وعي متزايد لمفهوم إدماج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع<sup>(47)</sup>. وعرفت منظمة السياحة الأسترالية على انها عملية تمكين الاشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن من الاستمتاع والتتزه والترفيه بشكل مستقل، وعلى أساس الانصاف والكرامة من خلال تقديم المنتجات السياحية والخدمات والجو الملائم لها، بما في ذلك التنقل، والرؤية، والسمع والابعاد المعرفية (48).

وتعرفها الشبكة الأوروبية للسياحة الميسرة (السياحة المتاحة) ، (السياحة العالمية) ، (السياحة الشاملة) وفي بعض الدول مثل اليابان (السياحة الخالية من الحواجز) هي السياحة التي في متناول جميع الناس، سواء من الاصحاء أو من ذوي الإعاقة، بما في ذلك الإعاقات الحركية، السمعية، البصرية، المعرفية، أو الإعاقة الذهنية والنفسية والاجتماعية، وكذا المسنين وذوي الإعاقات المؤقتة.

47 م.م. طه مهدي محمود و م.م. حسين محمد علي اسد ، دور الوعي السياحي في تنمية السياحة الميسرة دراسة لعينة من موظفي فنادق كربلاء المقدسة مجلة أريد الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد الثاني، العدد الخاص ، آب 2020 ، ص 450  
48 د. زينب صادق مصطفى و حسن عبد علي ، مصدر سابق ص 130



ويعرف عن هذا النوع من السياحة بكونها عالية الكلفة بالمقارنة مع بقية أنواع السياحة لاحتمال قيام السياح من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى اصحاب مرافق له، يساعده في تحركاته وتنقلاته، وتحمله لنفقات إضافية نتيجة لذلك، أو حاجته إلى خدمات خاصة في مراحل معينة من رحلته السياحية، تقدم له من قبل مساعد من الشركة السياحية المنظمة للرحلة، واحتمال استخدامه لأدوات وأجهزة ومستلزمات إضافية، صحية كانت أو غيرها

(كرسي متحرك، قصب للمس، مقعد استحمام، جهاز فحص ضغط الدم، جهاز قياس سكري الدم، أدوات مساعدة على المشي، سماعات الأذن.... الخ)<sup>(49)</sup>.

### أهمية السياحة الميسرة

وتتمثل أهمية السياحة الميسرة برعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة والقضاء على التمييز بسبب الإعاقة أو الاحتياج الخاص وتحسين جودة المقاصد والمرافق السياحية ودعم التجربة السياحية لجميع السائحين وتهيئة مستلزمات دمج ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة في المجتمع. ودمج ذوي الإعاقة في الرحلة يقصد به دمجه مع اقرانهم مع تقديم الخدمات المساندة لهم، لتحقيق الدمج قدر الإمكان بالأشخاص العاديين في الرحلة وتقليل الانعزال، والتقبل من قبل المجتمع، وإمكانية المعاملة كالأخرين، والتمتع بحق السفر والذهاب إلى السينما، والاشتراك في الأنشطة السياحية المختلفة، وممارسة الألعاب الرياضية وأن يسافر ذوي الإعاقة في وسائل النقل العمومي دون مضايقة من أي شخص.

لقد تم تصميم شعار الكرسي المتحرك من قبل طالبة التصميم الدنماركية سوزان كوفيد في عام 1968م،



رمز كعلامة لتمييز أماكن الإقامة لذوي الإعاقة والخالية من العوائق. في العام التالي تم تعميم هذا الشعار في جميع أنحاء السويد. ويتكون رمز إمكانيات الوصول الدولي (International Symbol of Access) والمعروف أيضًا باسم رمز الكراسي المتحركة الدولي يتكون من مربع أزرق اللون مع صورة مجسم لشخص على كرسي متحرك باللون الأبيض<sup>50</sup>.

<sup>49</sup> بنيامين يوخنا دانيال، سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة.. الواقع والطموح، <https://www.almothaqaf.com/aqlam-2/969600>،

<sup>50</sup> د. زينب صادق مصطفى و حسن عبد علي، مصدر سابق ص 16

غالبًا ما يُرى الشعار حيث تم تحسين امكانية الوصول لمستخدمي الكرسي المتحرك بالإضافة إلى الأشخاص ذوي الإعاقات الأخرى، حيث كثير من الأحيان يشير الرمز إلى إزالة الحواجز البيئية مثل الدرج وهذا قد يساعد أيضًا كبار السن والآباء الذين يحملون عربات الأطفال والمسافرين، تشمل الاستخدامات المحددة لشعار امكانية الوصول بالكرسي المتحرك ما يلي<sup>51</sup>:

- ✓ يوضع الشعار لتخصيص مكان لوقوف السيارات التي يستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة.
- ✓ يوضع الشعار على مركبات ذوي الإعاقة، إذ غالباً ما تستخدم لإمكانية الوقوف في المساحات المخصصة لذوي الإعاقة.
- ✓ يوضع الشعار في المراحيض والحمامات والمصاعد والسلالم الميكانيكية والأماكن العامة والتي تكون مخصصة لمستخدمي الكرسي المتحرك.
- ✓ يوضع الشعار ليشير إلى زر التفعيل التلقائي للأبواب الكهربائية.
- ✓ يوضع الشعار ليشير إلى محطة عبور.
- ✓ يشير إلى طريق عبور يستخدم المركبات التي يمكن الوصول إليها.

### حق الأشخاص ذوي الإعاقة في السياحة الميسرة

لقد جاءت اهتمامات الدول والهيئات الدولية بسياحة ذوي الإعاقة أو السياحة الميسرة لتأكيد حقهم في السياحة والسفر والعمل في هذا القطاع أيضاً لترتفع روحهم المعنوية وتزيد إنتاجيتهم التي ترفع من مستوى دخولهم لتحسين مستوى معيشتهم الاقتصادي والاجتماعي والثقافي الذي ينعكس على مساهمتهم في الدخل القومي الذي يخصص منه بالإفاق على السياحة والترفيه عن النفس لهم ولغيرهم<sup>52</sup>. أن نجاح دمج ذوي الإعاقة في الرحلة السياحية يتأثر بعده عوامل من أهمها :



- حاجة ورغبة ذوي الإعاقة إلى تحقيق الترفيه والترفيه والمحافظة على تقدير الذات الإيجابي، إذ قد يكون المعاق سعيداً بمشاركته في رحلة ثقافية داخل المتحف مجهز لاحتياجاته ومتطلباته، ويفقد حماسه عندما يشارك في رحلة جبلية يجد صعوبة فيها ويتعرض لانكسار.
- سهولة الوصول والمشاركة في الرحلة.
- الواقعية (عدم إمكانية الدمج الكلي لذوي الإعاقة في بعض أنواع الرحلات)

<sup>51</sup> نفس المصدر ص 17

<sup>52</sup> د. نشأت ادوارد ناشد جرجس، مصدر سابق ص 94



إن تبني السياحة الميسرة من قبل أي دولة يعود بالنفع لها من نواحي كثيرة بالإضافة إلى المردودات الاجتماعية والسمعة الحسنة التي تجنيها دوليا، فالمردودات الاقتصادية لهذا النوع من السياحة كبيرة جدا وقد أدركت الشركات والمؤسسات التي دخلت هذا المضمار هذه الحقيقة، فهناك تنافس كبير فيما بينها لاستقطاب هذه الشريحة التسويقية الضخمة. وتشير الدراسات إلى أن السائح من ذوي الاحتياجات ينفق في إجازته ما بين 30 إلى 200 بالمائة أكثر من السائح العادي، وعادة ما يكون مصحوبا بشخص آخر يرعاه، وهو ما يحقق سياحة مزدوجة في نفس الوقت. علما أن الكثير من السياح ذوي الاحتياجات الخاصة يفضلون السفر في غير مواسم الذروة، لرغبتهم في الهدوء، مما يمنح المرافق السياحية النشاط على مدار العام. وكما يخلق هذا النوع من السياحة سوقا وصنعة متكاملة فهو أيضا يوفّر العمالة ويسهم بدعم الاقتصاد<sup>(53)</sup>.

### متطلبات نجاح الوجهات السياحية

لقد اتفق خبراء السياحة على ان الوجهات الناجحة يجب ان تلبى خمس متطلبات أساسية وهي:  
(1) الإقامة (2) إمكانية الوصول (3) الأنشطة (4) وسائل الراحة (5) عوامل الجذب<sup>(54)</sup>. حتى تحقق توقعات السائح وبالتالي يقوموا بترشيح زيارة المقصد إلى اقاربهم واصدقائهم للاستمتاع بتجربة سياحية متميزة، هذه العناصر الرئيسية يجب تطويعها وفقاً لمقاييس عالمية لتمكين الاشخاص ذوي الاعاقة من القيام بالنشاط السياحي والاستمتاع بتجربة سياحية فريدة<sup>(55)</sup>.



<sup>53</sup> عبد الصاحب الشاكري ، السياحة الإنسانية سياحة ذوي الإحتياجات الخاصة ، <https://shakirycharity.org> /تاريخ الزيارة 2023/7/7

<sup>54</sup> <https://thegeoroom.com/the-5-as-of-tourism/>

<sup>55</sup> سوزان بكري ، السياحة الميسرة.. سياحة بدون حواجز ، <https://www.abou-alhool.com/arabic1>



## التحديات التي تواجه الشخص المعاق عند اشتراكه في الرحلة السياحية (56):

- **تحديات متعلقة بالسائح نفسه:** متمثلة في الخوف من المشاركة في الرحلة نتيجة الخوف من الآخرين او عدم الانسجام مع الآخرين والحرص منهم، وهذه المشكلة لها تأثير معنوي سلبي على أصحابها وتستلزم الاهتمام بهم من قبل منظمي البرامج الخاصة بهم أو موردي الخدمات.
- **تحديات اقتصادية:** تتمثل في ظروف السائح المادية الصعبة والتي تمنع ذهابه في رحلات سياحية، لتوفير تكاليف الاغاشة وتكاليف النوم وتكاليف النقل في الرحلة السياحية
- **تحديات متعلقة بالموقع:** تتمثل في صعوبة الوصول له وصعوبة استخدام مرافق الموقع وعدم وجود أماكن استقبال للراحة إضافة إلى عدم كفاية الترتيبات والمرافق الموجهة لهم.
- **تحديات متعلقة بالإقامة:** تتمثل في مدى قرب أو بعد منشآت الإقامة من المطارات والموانئ بالإضافة إلى قلة توافر الاستراحات على الطرق المؤدية لها.
- **تحديات اجتماعية:** متمثلة في عدم الرغبة في المشاركة في الرحلات السياحية لشعوره الداخلي بأنه غير مرغوب فيه سواء بالنسبة لأسرته أو لرفقاء الرحلة السياحية.
- **تحديات متعلقة بنقص البرامج المقدمة لهم:** متمثلة في قلة محتويات البرامج السياحية التي تقدم لهذه الشريحة وعدم كفاية الخدمات التي يتم الاحتياج لها بالنسبة للطرق المؤدية للمزار السياحي وضعف الترويج وعدم الاهتمام بدراسة السوق والاتصال بالموردين وقلة الاهتمام بالاستعدادات والتجهيزات الخاصة بهذه الشريحة، إضافة إلى نقص المعلومات الخاصة بتخطيط رحلات ذوي الاعاقة
- **تحديات متعلقة بوسائل النقل:** عدم وجود وسائل نقل مصممة لنقل ذوي الهمم إضافة إلى عدم وجود أماكن مخصصة لتناول الطعام الخاص بهم وهذا يؤدي إلى ارتفاع التكلفة الخاصة بالرحلة والتي بدورها تؤدي إلى تراجع نسبة كبيرة منهم على الاقدام على فكرة السفر والسياحة
- **تحديات متعلقة بالخدمات المساعدة لهم:** متمثلة في توفير الاجهزة التعويضية الخاصة بهم طول فترة الرحلة
- **تحديات متعلقة بالعمالة:** وهي متمثلة في توفير عمالة مدربة قادرة على التعامل مع هذه الشريحة بالطرق المناسبة وكذلك العمل على تصميم برامج تدريبية للتأهيل التعليمي للمرشدين السياحيين عن كيفية التعامل معهم في المناطق الأثرية.

56 أ.م.د. عزه محمد عبد السلام ، قياس تأثير رضا ذوي الهمم عن الخدمات السياحية المقدمة لهم على دمجهم في السوق السياحي ،المجلة الدولية للدراسات السياحية والضيافة ، كلية السياحة والفنادق ، المجلد 4 ، العدد 1 ،يناير 2023 ، صص 70-71

- **تحديات متعلقة بدور الاجهزة السياحية الرسمية وغير الرسمية:** ويتمثل ذلك في عدم وضوح دور الاجهزة السياحية الرسمية وغير الرسمية في تقديم التسهيلات الفعلية وفق خطط مدروسة للسياحة الميسرة.

\*\*\*

### 3. المحور الثالث: واقع السياحة الميسرة في الوطن العربي

تعتبر سياحة ذوي الاعاقة او السياحة الميسرة في الوطن العربي منتج حديث لم ينل بعد ما يستحقه كمنتج متنامي عالمياً يزيد من التشكيلة المتكاملة للسياحة في الوطن العربي لتتلاءم مع ما يمتلكه الوطن العربي من إمكانيات مادية وبشرية، ولم تبد الدول العربية اهتماماً كبيراً بهذا النمط من السياحة على الرغم من العدد الكبير من الاشخاص ذوي الاعاقة والذي يصل الى قرابة 29.2 مليون معاق من الإجمالي الكلي لسكانه البالغ 292 مليون نسمة، أي ما نسبته 10% من الإجمالي الكلي (57).



وظهرت الكثير من المساعي الرامية إلى استحداثه في بعض الملتقيات والمؤتمرات التي نظمت لتشجيع الاستثمار في مجال تهيئة مقاصد سياحية ترعى حقوق ذوي الإعاقة وتكفل استمتاعهم برحلاتهم ومن هذه الملتقيات نجد الملتقى الدولي الاول لتنمية سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في الشرق الاوسط الذي عقد في معرض السفر العربي سنة 2005، حيث دعا إلى توفير مزيد من المنشآت السياحية والترفيهية والبنى التحتية التي تلبي احتياجاتهم بتأمين خدمات الضيافة والترفيه.

وأصدر مجلس جامعة الدول العربية ما يُسمى بالعقد العربي للمعاقين (2003-2012) والذي أكد على جُملة من الحقوق كان من بينها ما يتعلق بإتاحة الفرصة للأفراد ذوي الإعاقة في ممارسة الأنشطة الترويحية وتهيئة كافة الظروف لذلك، وتوسيع قاعدة الأنشطة الترويحية لهم دون تمييز على أساس العمر أو الجنس والعمل على توفير الكوادر الفنية المؤهلة في المجالات الترويحية وتوفير الأجهزة

57 د. جاسم علي الكندري ، دور إدارة رعاية المعاقين في تلبية الاحتياجات التربوية للمعاقين بدولة الكويت ، مجلة العلوم التربوية ، جامعة القاهرة ، المجلد 26 ، العدد 1، يناير 2018

اللازمة لممارسة هذه الأنشطة بالإضافة إلى تأمين حقوقهم بالتنقل والوصول إلى المرافق العامة دون عوائق. (58)

وكان منتدى السياحة الميسرة في المنطقة العربية المنعقد بدعوة من الامانة العامة لجامعة الدول العربية (القطاع الاقتصادي- إدارة النقل والسياحة) عام 2019 ، وبالتعاون والتنسيق مع وزارة السياحة المصرية و المنظمة العربية للسياحة والاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري ومنظمة العمل الدولية، وتحت رعاية وزارة السياحة بجمهورية مصر العربية وجامعة الدول العربية وكانت من ابرز توصياته دعوة المنظمة العربية للسياحة لإنشاء مجلس مختص للسياحة الميسرة في الوطن العربي، يشارك فيه عدد من الخبراء والأكاديميين والمتخصصين و اقامة وتنظيم المؤتمرات والندوات لرفع الوعي بمفهوم السياحة الميسرة ودعوة وسائل الاعلام المختلفة ومواقع التواصل الاجتماعي لإبراز مفهوم السياحة الميسرة وتوعية المواطن العربي بهذا النمط من السياحة. اضافة الى تأهيل ورفع القدرات للكوادر البشرية العاملة في مجال السياحة الميسرة من خلال الدورات التدريبية النوعية لرفع الوعي بهذه السياحة (59).

### قمة دبي العالمية لتسهيل سياحة أصحاب الهمم



ثم كانت قمة دبي العالمية لتسهيل سياحة أصحاب الهمم التي عقدت في نوفمبر 2022 في دولة الامارات العربية المتحدة على هامش معرض اكسبو اصحاب الهمم في دبي 2022 والتي كان انعقادها مع العودة التدريجية لانتعاش قطاعي السفر والسياحة بعد التأثيرات الكارثية التي ألحقتها جائحة فايروس كوفيد19 بهذين القطاعين على مستوى العالم. والتي اكدت على أهمية التعاون الدولي المشترك لجعل المرافق الخدماتية مثل المطارات

والناقلات الجوية والفنادق ووسائل التنقل والتواصل والاتصال المختلفة والمواقع الإلكترونية ومراكز التسوق وغيرها، من التسهيلات والخدمات صديقة للأشخاص ذوي الإعاقة الذين يقدر عددهم بنحو 1 مليار نسمة حول العالم مع توقع تضاعف هذا العدد إلى 2 مليار نسمة في 2050 حسب توقعات منظمة الصحة العالمية .

58 د. ناصر عطية الزهراني ، واقع وتحديات سياحة ذوي الإعاقة (السياحة الميسرة) في منطقة الباحة ، مجلة البحث العلمي في التربية ، المجلد 23 العدد 4 لسنة 2022 ، ص221

59 تقرير منتدى السياحة الميسرة في المنطقة العربية ، [www.leagueofarabstates.net](http://www.leagueofarabstates.net) ، تاريخ الزيارة 2023/7/8

وكان من أبرز توصيات المؤتمر لتيسير سفر الأشخاص ذوي إعاقة توفير سيارات لنقل المعاقين من المطار وإلى الفنادق أو الأماكن السياحية في مختلف دول العالم. وتوفير موظفين محترفين يتقنون التعامل مع المسافرين من المعاقين بمختلف احتياجاتهم عند نقاط تسجيل الوصول، والتدقيق الأمني، والجوازات، وغيرها من النقاط داخل مرافق المطار، ودعوة الموظفين للتعامل مع المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة كمسافرين عاديين. توفير لوحات إرشادية بلغة الإشارة في مباني المطارات لمساعدة المسافرين من أصحاب الهمم وإرشادهم إلى المنطقة الصحيحة لاستكمال إجراءات السفر.

ومن خلال الاطلاع على الخارطة السياحية للبلدان العربية نجد ان النشاط السياحي يتركز في خمسة دول رئيسية تشكل في المتوسط حوالي 70% من اجمالي أعداد السياح في الدول العربية وهي مصر، السعودية،



تونس، المغرب، الإمارات. ويصعب ترتيب الأهمية النسبية لكل واحدة من الدول الخمس نظراً لتغير ترتيبها من عام إلى آخر حسب حركة السياحة العالمية، إلا أنها تبقى كمجموعة في صدارة المقاصد السياحية العربية لأسباب منها توفر المقومات السياحية الطبيعية والبشرية، الاستقرار السياسي والأمني، توفر البنى التحتية والفوقية المشجعة على

النشاط السياحي، الشهرة العالمية. اما بالنسبة لباقي الدول فإن نقص وتدني مستوى الخدمات المقدمة ورداءة المنتج السياحي يعد السبب الرئيس لانخفاض النشاط السياحي نتيجة ضعف في التخطيط السياحي والبنية الأساسية، كما أن القطاع السياحي في بعض الدول متدهور نتيجة تداعيات الازمات السياسية، وعدم استقرار الحالة الامنية في الدولة.

وحسب احصائيات منظمة السياحة العالمية لعام 2022 فقد احتلت المملكة العربية السعودية الصدارة في عدد السياح تلتها دولة الامارات العربية بالمرتبة واحتلت المرتبة الثالثة المملكة المغربية تلتها سوريا وتونس ومصر والبحرين والاردن والجدول التالي يبين اعداد السياح في عدد من الدول العربية خلال عام 2022.



الدولة	عدد السياح
المملكة العربية السعودية	18.044.000 سائح
الإمارات العربية المتحدة	14.870.000 سائح
المملكة المغربية	10.332.000 سائح
سوريا	8.546.000 سائح
تونس	5.724.000 سائح
مصر	5.258.000 سائح
البحرين	4.372.000 سائح
الأردن	3.567.000 سائح

المصدر: تقرير منظمة السياحة العالمية 2022

ان اعداد السائحين في الجدول تشمل السياح العاديين والسياح من ذوي الاعاقة ولا توجد ارقام واضحة وحقيقية عن اعداد السياح المعاقين لكن هذه الارقام تشير ضمنا الى وجود تسهيلات واجراءات قامت بها هذه الدول لتسهيل سفر ذوي الاعاقة ولتكون وجهات سياحية مناسبة لهم مع ملاحظة ان السياحة الميسرة في البلدان العربية لا توجد كنمط سياحي مستقل بذاته اي لا توجد رحلات سياحية خاصة لذوي الاعاقة لكنهم يندمجون في الرحلات السياحية للأشخاص العاديين مع مراعاة ان تكون برامج الرحلات السياحية واجراءاتها مناسبة لذوي الاعاقة. وندرج تجارب بعض الدول العربية لتشجيع سياحة ذوي الاعاقة:

### 1- تجربة المملكة الاردنية الهاشمية

نصت الفقرتين (ط ، ي) من المادة الرابعة من قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الاردني رقم 20 لسنة 2017 على "ضمان توفير الترتيبات التيسيرية المعقولة والأشكال الميسرة وإمكانية الوصول والتصميم الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة، باعتبارها من المتطلبات الضرورية لممارستهم حقوقهم وحرّياتهم والحد من العوائق المادية والحواجز السلوكية للأشخاص ذوي الإعاقة والتي تشمل نقص أو غياب الترتيبات التيسيرية المعقولة أو الأشكال الميسرة أو إمكانية الوصول كما تشمل السلوكيات الفردية والممارسات المؤسسية التمييزية على أساس الإعاقة (60)".

<sup>60</sup> [https://mol.gov.jo/ebv4.0/root\\_storage/ar/eb\\_list\\_page](https://mol.gov.jo/ebv4.0/root_storage/ar/eb_list_page)



ولأهمية تنشيط السياحة الميسرة اطلقت المملكة الاردنية مبادرة ( السياحة للجميع ) تحت مظلة جامعة الشرق الأوسط الأردنية في عام 2011 بالتعاون مع ( جمعية تنمية المرأة الأردنية للصم ) والتي تستند إلى ثلاث مراحل، الأولى تمكين سياح فئة ذوي

الاحتياجات الخاصة في الأردن من زيارة المواقع السياحية، أما الثانية فتهدف إلى تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من صناعة الحرف اليدوية كونها العمود الفقري لصناعة السياحة ، أما المرحلة الثالثة فهي المسرح الصامت والذي من خلاله تمكن الاستفادة منه عبر حضور عروض مسرحية في المناطق السياحية، وتمكين الشرطة السياحية من التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير أدلاء سياحة يكونون مؤهلين للتعامل مع هذه الفئة<sup>(61)</sup> وايضا كان من ضمن المبادرة إعداد دليل سياحي بلغة الإشارة، تخدم فئة الصم، لتمكينهم من زيارة المواقع السياحية الأردنية على الشبكة الأردنية. . كما تم انشاء مركز للسياحة الميسرة في محافظة مادبا يهدف الى تقديم الخدمات لمختلف شرائح المجتمع ومنهم الاشخاص ذوي الاعاقة من خلال توفير اماكن اقامة للمعاقين وتوفير وجبات طعام يقدمها عدد من المعاقين اضافة الى تسويق منتجات ذوي الاعاقة من ملابس ومطرزات والرسم على الزجاج<sup>(62)</sup>.

## 2- تجربة المملكة العربية السعودية

تعد المملكة العربية السعودية وجهة للألاف من المسلمين كل عام لأداء فريضتي الحج والعمرة وهناك نسبة كبيرة من هؤلاء هم من ذوي الاعاقة مما تتطلب العمل على تيسير وصولهم وتكييف البيئة المحيطة لاستقبالهم.

وحاليا المسجد الحرام في مكة المكرمة، والمسجد النبوي الشريف في المدينة المنورة، وجميع المشاعر المقدسة ميسرة الوصول والاستخدام السهل للأشخاص ذوي الإعاقة، حيث يوجد في جميع مداخلها مزلق

61 د. ابراهيم بظاظو، الأردن وجهة سياحية لذوي الاحتياجات الخاصة، <https://alarab.co.uk> تاريخ الزيارة 2023/7/10

62 تاريخ الزيارة 2023/7/15 <https://arabtourismnews.com/106332>



وممرات خاصة وآمنة للكراسي المتحركة، بالإضافة إلى توفير الكراسي الكهربائية واليدوية المتحركة للأشخاص ذوي الإعاقة في كلا الحرمين الشريفين مجاناً، وتخصيص مسار خاص لهم في منطقة المسعى، وآخر في الطواف.

كما تبني المجلس البلدي في منطقة الأحساء تطبيق التجربة الفرنسية في المواقع والمعالم السياحية والتراثية في المحافظة، تحت شعار: «السياحة الميسرة للأشخاص ذوي الإعاقة»، وتستهدف التجربة تحويل الأماكن السياحية إلى صديقة لذوي الإعاقة، مع تطبيق كافة بنود الوصول الشامل<sup>(63)</sup>.

### 3- تجربة دولة الامارات العربية المتحدة



وتعتبر من المناطق العربية التي أبدت اهتماماً بالسياحة الميسرة عقب التوسعات التي عرفتها مطاراتها الدولية والخدمات التي أدرجتها ضمن خدمات فنادقها ذات (4 و5) نجوم وتشكيل فريق خاص تحت أسم (رعاية) مهمته تطوير الخدمات التي يوفرها المطار وابتكار المزيد من التسهيلات لخدمتهم. أطلقت (دائرة السياحة والتسويق التجاري) في دبي في 26 شباط 2002 مبادرة للترويج

السياحي لدبي كوجهة مهمة لسياحة ذوي الاعاقة، حيث تعد دبي من المدن العالمية الرائدة في مجال تقديم كافة وسائل الراحة للمسافرين من أصحاب الاعاقة منذ وصولهم إلى دبي وحتى مغادرتهم إياها، حيث يجدون ما يلبي احتياجاتهم بدءاً من المطار، ووسائل النقل، وكذلك المنشآت الفندقية، وصولاً إلى أشهر المعالم ومناطق الجذب السياحي التي تراعي هذا الجانب في منشآتها، وجعل دبي المدينة الأفضل للحياة والعمل، والوجهة المفضلة للزيارة.

<sup>63</sup> <https://www.alwatan.com.sa/article/1070239> تاريخ الزيارة 2023/7/15



وقد تبنت بلدية دبي إصدار «كود دبي» للبيئة المؤهلة، في تصميم المباني، ليتم تصنيفها على أنها صديقة لأصحاب الهمم، وقد نفذت ذلك في كافة المقاصد والمنشآت السياحية، ونجحت في جعلها صديقة للسياح من أصحاب الهمم.

#### 4- تجربة جمهورية مصر العربية



اصدرت وزارة السياحة المصرية تعليمات في عام 2006 ألزمت فيها الفنادق والمطارات والقرى السياحية بتهيئة وإعداد (10%) من غرفها الفندقية والمصاعد ودورات المياه من أجل الأشخاص ذوي الاعاقة. وقد شهدت صناعة السياحة والسفر في السنوات الأخيرة ظهور شركات سياحية مختصة بتقديم برامج سياحية لذوي الاحتياجات الخاصة حصراً، مثل شركة (مصر للجميع) المصرية التي تستقبل زبائنها

السياح من مختلف بلدان العالم. وتوفر لهم بالإضافة إلى الخدمات الأساسية فرص ممارسة هوايات عديدة مثل السباحة والغوص وصعود الجبال، ولقاء مبلغ إضافي (30%). بالإضافة إلى ظهور مشاريع سياحية مخصصة للأشخاص ذوي الاعاقة مثل المرسى الخاص بأسوان في مصر الذي يوفر كافة الخدمات لهم على أعلى المستويات، شاملة نقلهم من المطار إلى المرسى بوسائل نقل مهيئة لهذا الغرض، واسكانهم في فندق عائم من فئة (5) نجوم (اماركو). وهو المشروع الوحيد من نوعه في أفريقيا والشرق الأوسط. ومعظم زبائنه من الأجانب والعرب من دول الخليج العربي بسبب كلفة برامجه العالية<sup>(64)</sup>. كما تم افتتاح مسار خاص للأشخاص ذوي الاعاقة من المكفوفين بالمتحف المصري، لتعريف القطعة الأثرية بلغة برايل وأجهزة الصوت الإلكترونية، إضافة إلى معبد الكرنك بالأقصر، الذي يعتبر أول موقع أثري في مصر مفتوح وممهد لاستقبال زائريه من ذوي الاحتياجات الخاصة، كما قامت وزارة السياحة بإقامة العديد من الدورات التدريبية بالتعاون مع الجانب الإيطالي لتأهيل المرشدين السياحيين على شرح المعالم الأثرية بلغة الإشارة

#### 5- تجربة المملكة المغربية

أبرمت وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والأسرة والمساواة احتفالاً باليوم العالمي للأشخاص ذوي الاعاقة في ديسمبر 2019، اتفاقية شراكة استراتيجية، لإطلاق البرنامج الوطني للسياحة الدامجة للأشخاص من

<sup>64</sup> بنيامين يوخنا دانيال ، مصدر سابق ، ص15



ذوي الإعاقة، لمناصرة حق الوصول الشامل للمرفق السياحي و المؤسسات الأثرية والثقافية، و العمل على حث المتدخلين على القيام بجميع الأمور التيسيرية وتوفير الوصول وتكوين العاملين و المهنيين وتنظيم ورشات موضوعاتية، وإعداد وإصدار دلائل معيارية لجعل المرفق السياحي دامج و ميسر للجميع، وإحداث جائزة وطنية بوصفها علامة تميز لمقدمي الخدمات للسياح ذوي الإعاقة، من نقل سياحي إلى أماكن الإيواء أو أصحاب المبادرات التي تشجع سياحة الأشخاص

ذوي الإعاقة بالمغرب، والمشاركة المكثفة في مختلف المعارض واللقاءات للتعريف أكثر بكل ما يزخر به المغرب من تنوع يغري السائح، واعتماد مقارنة بعد الإعاقة و يجب إعداد مخطط مواز للتوجه لسياحة ذوي الإعاقة، وإشراك كل الفاعلين في هذا المخطط من أجل تحسين خدمات الاستقبال بدءا من المطارات والنقل والفنادق التي يجب إشراكهم لتعديل غرف خاصة وتوفير الولوج والإشارات عبر الممرات والمصاعد، حتى يتمكن الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بمختلف أنواعها من لمس هذا الاهتمام والشعور بالاستقلالية، فتوفير مثل هذه الخدمات سيكون إضافة حقيقية للسياحة بالمغرب من أجل رفع عدد الزوار بمختلف الفئات. (65)

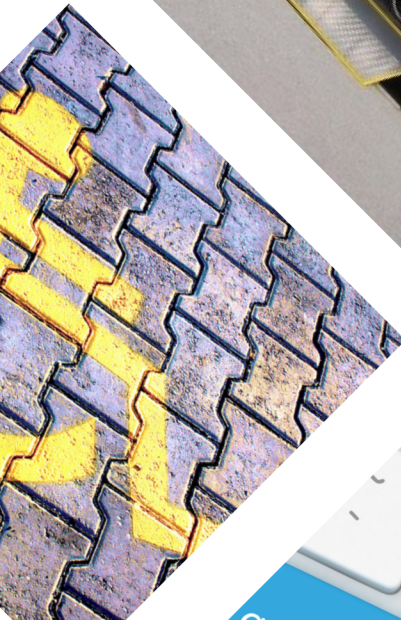
\*\*\*

المغرب، لبنان، مصر (العربية الدول بعض وجهود رت امباد العربي، الوطن في السياحة لترقية جديد نمط الميسرة زهرا ، السياحة سيداعمر 65  
3020 ، ص 55 ديسمبر 2)، (العدد 7 المجلد التنمية، ودراسات أبحاث ،مجلة) دبي



## القسم الثالث

# التجهيزات والتسهيلات الخاصة بسياحة المعاقين



كان ظهور مصطلح السياحة الميسرة (Accessible Tourism) تماشياً مع تطور أساليب ومناهج السياحة ليشير إلى تكييف البيئات والمنتجات والخدمات السياحية لتحقيق سهولة الوصول، والاستخدام والاستمتاع من قبل جميع المستخدمين بغض النظر عن اختلافاتهم وقدراتهم، لتشمل كل من يواجه تحديات أو معوقات تحد من عملية التنقل من منطقة لأخرى بغرض السياحة، فالسياحة الميسرة تطبق وفقاً لأسلوب علمي يركز علي إزالة الحدود والمعوقات من أمام الجميع وتمكينهم مما يضمن لهم حرية وسهولة الانتقال والمشاركة والاستمتاع بالتجربة السياحية وفقاً لمقاييس عالمية.

## 1. المحور الأول: التشريعات المنظمة لسفر الأشخاص ذوي الإعاقة

نصت المادة (7) من المدونة العالمية لآداب وأخلاق السياحة فيما يخص المعاقين والتي اقترتها الامم المتحدة بالتعاون مع منظمة السياحة العالمية سنة 1999 على تسهيل وتشجيع سياحة المعاقين وإزالة كل العوائق التي تمنع مشاركتهم في الرحلات السياحية<sup>(66)</sup>. والهدف دائماً عد المعاق سائحا اعتياديا يجب ان يحصل على كافة حقوقه من ممارسة كافة أنشطة الرحلة السياحية<sup>(67)</sup>. وتناولت المادة (30) من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة موضوع المشاركة في الحياة الثقافية والترفيهية بالفقرات التالية

- يمكن للأطفال المعاقين المشاركة على أساس المساواة مع الأطفال الآخرين في الأنشطة الترفيهية والترويحية، بما في ذلك النظام المدرسي.
- يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إلى الخدمات والهيئات المسؤولة عن تنظيم الأنشطة الترفيهية والسياحية والرياضية.

وجاء في اللائحة الأوروبية حول حقوق المسافرين من ذوي الإعاقة رقم (2006/1107) النصوص التالية:



1. توفير المنحدرات والمصاعد والكراسي المتحركة لهم داخل المطار .
2. تهيئة صالة ركاب خاصة بهم داخل المطار .
3. توفير كاونترات من أجل تقديم الخدمات الضرورية لهم.
4. توفير نقاط شحن المقاعد الكهربائية المتحركة، بالإضافة إلى المنحدرات الخاصة بحركة هذه المقاعد أثناء الصعود إلى باصات المطار والنزول منها.

<sup>66</sup> عبد الاله ابو عياش و حميد عبد النبي الطائي، التخطيط السياحي (مدخل استراتيجي)، مؤسسة الوراق، عمان ، 2010 ، ص 396

<sup>67</sup> ماهر عبد الخالق السبسي، مبادئ السياحة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط1 ، 2001، ص46



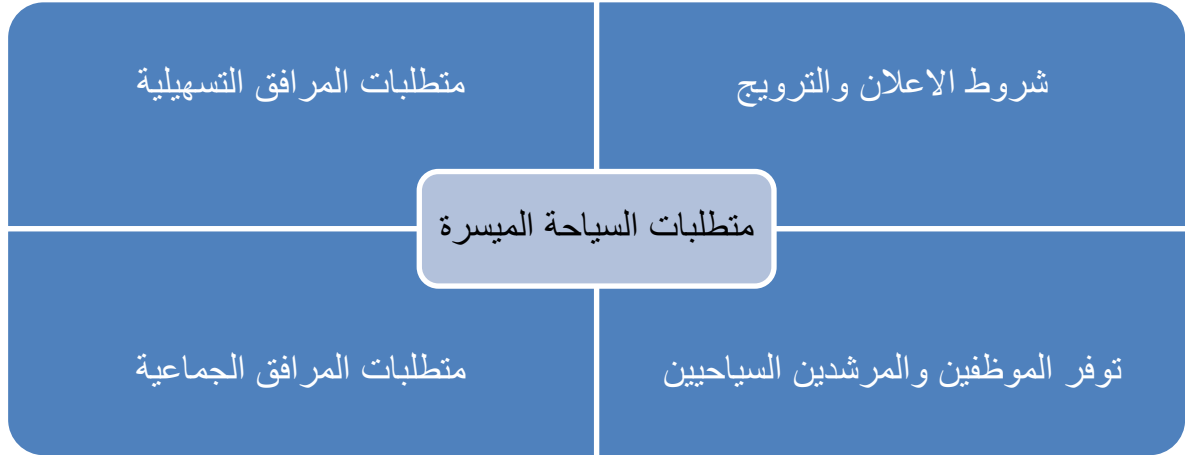
كما أطلقت الشبكة الأوروبية للسياحة مدونة قواعد السلوك للوصول الجيد للسياحة في تشرين الأول 2009، وتتكون المدونة من (8) مبادئ توجيهية تلتزم بها الشركات والمؤسسات السياحية؛ لجعل السفر في متناول جميع السياح الذين يعانون من صعوبات الوصول، لقد يحتاج هؤلاء السياح إلى وصول وخدمات أفضل بسبب الإعاقة أو المشكلات الصحية الطويلة الأمد أو الظروف المرتبطة بالعمر أو غير ذلك من الظروف الشخصية المؤقتة أو الدائمة التي تقيد وصولهم. وتنص المدونة على ما يلي (68):

- أ- **الاعتراف بالمساواة في الحقوق:** أن لجميع الناس الحق في التمتع بالسياحة بغض النظر عن خلفيتهم أو قدراتهم ، وتعمل مدونة الشبكة على تعزيز هذا الحق في أنشطتها.
- ب- **الاهتمام الشخصي:** الترحيب بجميع السياح، وتكون من أولويات مدونة الشبكة تلبية احتياجاتهم الفردية.
- ت- **ازالة الحواجز:** تعمل مدونة الشبكة بالالتزام بتخطيط وتنفيذ التحسينات على البنية التحتية لديها، والمنتجات والخدمات والمعلومات، وذلك باستخدام نهج (التصميم للجميع )، من أجل ازالة أو تقليل حواجز الوصول، والمساهمة في تحقيق الاستدامة السياحية.
- ث- **تحسين المعرفة والكفاءة والمهارة:** تتبع مدونة الشبكة الممارسات الجيدة المعترف بها والتوجهات الخاصة للوصول إلى السياحة الميسرة، إذ تلتزم الشبكة بتدريب الموظفين، والأخذ بالاعتبار احترام التنوع البشري والوعي بالإعاقة، وضمان أن جميع العملاء يتم خدمتهم بشكل مناسب.
- ج- **مراقبة السياح:** تضمن الشبكة مراقبة خدمات السياح وتحسين الوصول إلى اقصى حد ممكن من الخدمة. وفي ضوء الإمكانية المالية.
- ح- **الموردين للسياح:** تعمل الشبكة مع الموردين الذين يدركون ويحترمون لقواعد السلوك الجيد، والمبادئ الواردة في المدونة.
- خ- **معالجة الشكاوي:** يوجد لدى الشبكة اجراء للشكاوى متاح للسياح، يمكنهم من الإبلاغ عن استيائهم المحتمل من الإعلانات أو المعلومات أو المنشآت أو الخدمات التي تق دمها الشبكة للسياح، ويتم التعامل مع جميع الشكاوي بشكل فوري وكامل.
- د- **مسؤولية الإدارة:** تعتبر إدارة الشبكة أن الوصول الكامل لجميع السياح جزء من المسؤولية الاجتماعية الأوسع نطاقاً.

68 د. زينب صادق مصطفى و حسن عبد علي ، مصدر سابق، ص ص132-133



لقد أقرت (UNWTO) عام 2022 جملة من الشروط التي يجب توفرها لتبني السياحة الميسرة، ومن جملة الضوابط والمتطلبات التي تبني عليها سياحة ذوي الاعاقة (69) والتي يمكن توضيحها بالشكل التالي :



**شروط الاعلان والترويج:** وتؤكد على ضرورة أن ترمي الجهود الترويجية والتسويقية إلى التعريف بسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة كما ينبغي أن تكون الرموز والاشارات في المناطق السياحية موحدة على نحو عالمي ومفهومة لكل اصحاب الاعاقات ويجب أن تحتوي مناطق الاستقبال السياحي على قوائم لخدمات ذوي الاعاقة، كخدمات اصلاح أو استبدال الاطراف الصناعية وكافة الخدمات الطبية المتخصصة بهم بالإضافة الى توفير معلومات واضحة لهم لتسهيل عملية الحجز

**متطلبات المرافق التسهيلية:** يجب وضع بعض التسهيلات لذوي الاعاقة لمساعدتهم على التمتع برحلات سياحية من خلال توفير محطات ومرافق خاصة بالنقل مصممة بطرق سهلة لهم ومزودة بإرشادات صوتية ومكتوبة وملموسة بالإضافة الى ضرورة توافر الخدمات داخل النزاهات السياحية (حافلات نقل لمشاهدة المعالم السياحية، مترجمين لغة الاشارة الصم واليكم .كتيبات سياحية مكتوبة بلغة البريل لمساعدة للمكفوفين) **متطلبات المرافق الجماعية والتي تتعلق بالنقاط التالية:**

- مواقف السيارات والمركبات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة
- اماكن الاقامة لابد من توفير غرف فندقية مصممة خصيصا لإيواء الاشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- يجب ان تكون المصاعد مصممة بمساحات واسعة تتناسب كافة الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة
- الهواتف العمومية يجب تصميمها وفق لمواصفات خاصة (مثل مستوى الارتفاع من الارض، دليل الاستخدام ومستوى الصوت)

69 رشا صيام ابراهيم ، تقييم خدمات السياحة الميسرة كاتجاه حديث لتنمية السياحة في مصر، مجلة السياحة والفنادق والتراث ، المجلد الخامس ، العدد 3، 2022، ص222

	<p><b>سفر-رحله</b></p> <p>اجعل إصبعى السبابه و الوسطى لليد اليمنى منحنيه للداخل على شكل زاويه قائمه ومتجهه لأسفل ، ثم حرك اليد للأمام حركه ملتويه يميناً و يساراً قليلاً.</p>
	<p><b>فندق</b></p> <p>اجعل أصابع اليد اليمنى منقبضه مع إبقاء إصبعى السبابه و الوسطى مستقيمين ويشيران تجاه اليمين ، ثم المس جانب راحة اليد اليمنى بواسطة طرف سبابه اليد اليسرى .</p>
	<p><b>عطله - أجازته - راحه</b></p> <p>اجعل كلتا اليدين منبسطتين و متجهتين لأعلى و مواجهتين للخارج ، ثم حرك اليدين حركه إهتزازيه بسيطه .</p>
	<p><b>زياره</b></p> <p>اجعل أصابع اليدين منقبضه مع إبقاء إصبعى السبابه و الوسطى مستقيمين ومتجهين لأعلى ، ثم حرك اليدين حركه دورانيه متبادله فى الاتجاه الخارجى .</p>

بعض الاشارات الخاصة بالسفر والرحلات

**الموظفين والمرشدين السياحيين:** يجب ان توفر الفنادق الموظفين القادرين على التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الحسية بشكل فعال وان يكون لديهم القدرة على توفير معلومات كافية عن الخدمات والتسهيلات الخاصة بذوي الاعاقة وتوفير موظفين مدربين على لغة الاشارة والكتابة بطريقة بريل واستخدام الاجهزة المعلوماتية.

\*\*\*

## 2. المحور الثاني: متطلبات اقامة الاشخاص ذوي الاعاقة في مناطق القصد السياحي

اعتمدت استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة مفاهيم وتطبيقات مبادئ التصميم الشامل. وهو عبارة عن مجموعة مبادئ وعناصر يمكن الوصول إليها والإلمام بها واستخدامها إلى أقصى حد ممكن من قبل جميع الناس بغض النظر عن أعمارهم أو أحجامهم أو قدراتهم أو إعاقاتهم بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة (70). حيث قام مجموعة عمل من المهندسين المعماريين ومصممي المنتجات وباحثي التصميم البيئي، بقيادة المهندس (Ronald Mace) في جامعة ولاية كارولينا الشمالية بتطوير المبادئ السبعة للتصميم العالمي في عام 1997 والذي عرف بالتصميم الشامل والذي ينص على "تصميم المنتجات والبيئات كي تكون قابلة للاستخدام من قبل كل الناس إلى أقصى حد ممكن، بدون الحاجة إلى تهيئة أو تصميم متخصص" (71).



وترجع جذور فلسفة التصميم الشامل إلى حركة التصميم (التصميم بدون عوائق) التي بدأت نشأتها في أوروبا وأمريكا الشمالية خلال عقدي الثمانينات والتسعينات من القرن الماضي، حيث تم التركيز بشكل كبير على توفير بيئة تناسب الأشخاص ذوي الإعاقة، في يومنا الحالي يستهدف التصميم الشامل تنوع الخصائص لدى

البشر بحيث يشمل كل السكان، باختلاف أعمارهم وأطوالهم ومهاراتهم اللغوية وقدراتهم. لقد كان الغرض من هذه المبادئ توجيه تصميم البيئات والمنتجات والاتصالات لتكون جمالية وقابلة للاستخدام إلى أقصى حد ممكن من قبل الجميع، وتتمثل المبادئ السبعة في (72):

- **المبدأ 1:** الاستخدام العادل: بمعنى ان يكون التصميم مفيد وقابل للتسويق للأشخاص ذوي القدرات المتنوعة مع ضمان الخصوصية والأمان والسلامة على قدم المساواة لجميع المستخدمين.
- **المبدأ 2:** المرونة في الاستخدام: بما يضمن توفير القدرة على التكيف مع وتيرة المستخدم.
- **المبدأ 3:** استخدام بسيط وبديهي: يكون من السهل فهم استخدام التصميم، بغض النظر عن خبرة المستخدم، أو معرفته، أو مهاراته اللغوية، أو مستوى التركيز الحالي.

<sup>70</sup> <https://e-inclusion.unescwa.org/>

<sup>71</sup> الدليل الإرشادي للبيئة العمرانية ، 2010 ، مركز الملك سلمان لأبحاث الإعاقة .

<sup>72</sup> مبادئ التصميم العالمي ، الإصدار 2.0 ، كلية التصميم ، جامعة ولاية كارولينا الشمالية ، أبريل 1997



- **المبدأ 4:** المعلومات الملموسة: ينقل التصميم المعلومات الضرورية بشكل فعال إلى المستخدم، بغض النظر عن الظروف المحيطة أو القدرات الحسية للمستخدم عن طريق استخدام اساليب مختلفة (تصويرية، لفظية، ملموسة) لتقديم المعلومات.
  - **المبدأ 5:** التسامح مع الخطأ: حيث يقلل التصميم من المخاطر والعواقب السلبية للأعمال العرضية أو غير المقصودة ويعمل على تقليل المخاطر والأخطاء وتقديم التحذيرات المناسبة.
  - **المبدأ 6:** الجهد البدني المنخفض: يمكن استخدام التصميم بكفاءة وراحة وبأقل قدر من التعب.
  - **المبدأ 7:** الحجم والفضاء للنهج والاستخدام: يتم توفير الحجم والمساحة المناسبة للاقترب والوصول والاستخدام بغض النظر عن حجم جسم المستخدم أو وضعه أو حركته.
- وينبغي على القائمين على سياحة ذوي الإعاقة تيسير وصولهم إلى المرافق الجماعية حيث ان هناك العديد من المرافق التي يجب اعتبارها أمكنة ومرافق جماعية يشترك فيها السياح بمختلف فئاتهم بما فيهم ذوي الاحتياجات، وينبغي على القائمين على سياحة ذوي الإعاقة تيسير الوصول إليها من قبل هؤلاء، ومن هذه المرافق وشروطها ما يلي:



#### 1- مرافق الإقامة: لابد من توفير غرف ذات عدد

معقول في المنتجعات السياحية ومرافق الإقامة لذوي الإعاقة، كالغرف التي تأوي سائح بكرسي متحرك دون مساعدة، وينبغي تصميم هذه الغرف بطريقة تساعد على حركة المعاق بسهولة وبشكل مستقل. وهذا ينطبق أيضاً على الحمامات والشرفات إذا كانت الغرفة مجهزة بذلك، وللوقاية والحماية لابد أن

تتوفر في الغرف على أجهزة إنذار وأرقام رجال الأمن وأن تكون للغرف مخارج ومداخل للنجدة والطوارئ، ولتقادي الازدحام يجب مراعاة اتساع الممرات بحيث تسمح بمرور كرسيين متحركين على الأقل. وكل هذه الاجراءات لابد أن تتخذ أيضاً في حالة المخيمات الصيفية أو الشاليهات .



#### 2- مواقف السيارات والمركبات: تعتبر السيارات من

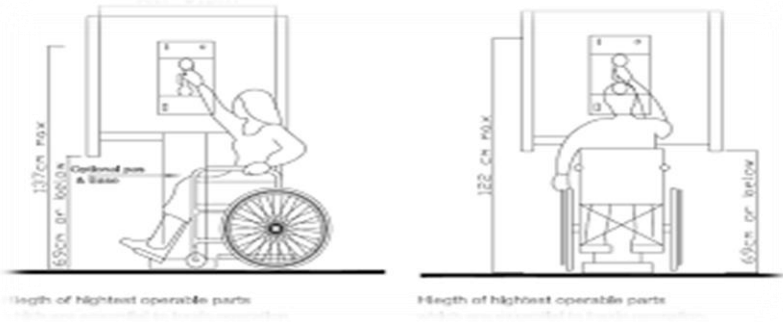
المرافق التي يشترك فيها ذوو الإعاقة مع باقي السياح ولذلك يجب أن تكون متاحة لمركبات الأشخاص ذوي الإعاقة، وأن تحمل اشارات وعلامات واضحة. تتوفر المواقف على نقاط للركوب والنزول من على مركبات ذوي الإعاقة، هذه النقاط لابد أن تكون قريبة من مداخل ومخارج المباني

والمصاعد ومن الدروب المخصصة لهم. ويجب أن تكون مواقف السيارات واسعة بشكل يسمح بتقل مركبات ذوي الإعاقة بينها أو حتى الكراسي المتحركة، أي أن تترك مسافات مخصصة لتقلهم ويشترط في هذه المساحات أن تؤدي إلى طرق مغلقة



**3- المصاعد:** يجب أن تحتوي البنايات متعددة الطوابق على عدد كاف من المصاعد الواسعة بما يكفي للأشخاص الذين يستعملون كراسي متحركة، كما ينبغي أن تحتوي على أنظمة معلوماتية تسهيلية لهم كتقنيات لغة برايل، والأنظمة الصوتية الإرشادية والأنظمة المكتوبة.

**4- الهواتف العمومية:** يجب تصميم الهواتف العمومية بطرق تسمح باستخدامها السهل من قبل فئة ذوي الإعاقة، ارتفاعه عن الأرض، دليل الاستخدام من قبلهم ومستوى الصوت، أمور لا بد أن يأخذها مصممو المنشآت السياحية بعين الاعتبار.



**5- الحمامات:** يتم تصميم الحمامات في أمكنه يسهل الوصول إليها من قبل ذوي الإعاقة، كما يجب تجهيزها بجميع المعدات التقنية التي تسهل الانتقال من الكراسي المتحركة إلى خزنة المياه، حنفيات المياه وكذلك آليات التنظيف.

\*\*\*

### 3. المحور الثالث: متطلبات الجولات السياحية للأشخاص ذوي الإعاقة

تحتوي المنشآت السياحية والمركبات على مرافق ضرورية للسياح، ففي حين لا يجد السياح العاديين عناءً في الاستفادة منها، نجد الكثير من ذوي الاحتياجات الخاصة يصعب عليهم استغلالها في كثير من الأحيان لذلك وجب وضع بعض التسهيلات لهذه الفئة لمساعدتها على التمتع برحلات سياحية وترفيهية ناجحة وممتعة، ومن هذه المرافق نذكر:



#### 1- المحطات والمرافق ذات الصلة بالتنقل:

يجب أن تكون المحطات مصممة بشكل يسمح لهذه الفئة بسهولة التنقل منها وإليها، كما يجب أن تتوفر فيها جميع شروط الإعلان والإرشاد الخاص بهذه الفئة من أنظمة المعلومات الصوتية والمكتوبة والملموسة، وكذلك شروط

التنقل بالسلالم الخاصة أو المصاعد إذا كان هناك ارتفاع فيها وإشارات المرور الصوتية، كما يجب أن تنص قوانينها على منحهم الأولوية في وسائل النقل الجماعية، ولا بد أن تحتوي محطات النقل على أمكنة لحفظ أمتعة ذوي الإعاقة وكراسيهم المتحركة.

#### 2- مرافق خدمات الطعام: ينبغي أن يقدم عدد من

المطاعم والكافيهات والمقاهي في المناطق السياحية تسهيلات لوصول هذه الفئات إلى الخدمات السياحية، كتصاميم للأثاث لتمكين استخدامها من قبل اصحاب الكراسي المتحركة، تصاميم الأشرطة على ارتفاعا ومكتوبة ومرئية للقراءة بسهولة، مع نوع من الحمامات للمعاقين . كما ينبغي على هذه المؤسسات أن تحمل علامات واضحة لتسهيل العثور عليها .



### 3- المتاحف وغيرها من المباني ذات الأهمية السياحية: المتاحف وغيرها من المباني ذات الأهمية



التاريخية والثقافية والدينية، التي تتوفر للزيارات السياحية، ينبغي ان تحل المشاكل التي يمكن مواجهتها من قبل الزوار من ذوي الإعاقة في حركتهم، من خلال توفير السلالم أو المصاعد، ويجب ان تأخذ المعلومات المقدمة بعين الاعتبار احتياجات الزوار الصم

أو المكفوفين، وتحقيقاً لهذه الغاية، يجب توفير جميع المعلومات في أشكال صوتية أو مكتوبة عن طريق شاشات العرض. كما يستحسن وجود خدمات مناسبة للإعارة مثل الكراسي المتحركة أو غيرها من الأجهزة للزوار من ذوي الإعاقة مع ضرورة تمهيد المزارات التاريخية بطرق وأرصعة ومنحدرات تراعى راحة هؤلاء السياح.



### 4- النزاهات: يجب أن تتوفر حافلات النقل

لمشاهدة المعالم الأثرية والأماكن السياحية على مترجمي لغة الإشارة للسياح الصم وضعاف السمع ومواد وصفية كالمطبوعات الإرشادية أو دليل لغة برايل في جميع مواقع الزيارة. كما يجب ان تكون قادرة على استيعاب السياح ذوي الإعاقات الجسدية

ويجب تقديم كل المعلومات السمعية والبصرية وغيرها من المساعدات إلى المكفوفين والصم.

### 5- توفير مرشدين سياحيين مؤهلين ومدربين:

أن مساعدة وتدريب الموظفين والمرشدين السياحيين العاملين في مجال تقديم الخدمة لذوي الإعاقة امر ضروري ومهم. إذ يجب أن تحتوي العروض السياحية معلومات دقيقة وحديثة خاصة فيما يتعلق بإمكانية الوصول إلى الأماكن، ويجب أن تكون هذه المعلومات متاحة في أشكال متعددة بما فيها طريقة لغة برايل للمكفوفين وضعاف البصر.





إذ أن السياح ذوي الإعاقة لديهم تجارب سياحية مماثلة لأقرانهم الأسوياء (السفر المماثل يمثل: الدافع، الملذات، الفوائد، القلق، يقيمون في نفس أنواع الإقامة، يسافرون في نفس وسائل النقل، يذهبون إلى مناطق جذب مماثلة، القيام بأنشطة مماثلة) تماماً مثل الأشخاص الأسوياء، ومع ذلك تجاربهم السياحية مختلفة جداً، وهذا الأمر يجب أن يعرفه الموظفون والمرشدون السياحيون لتوفير إمكانية الوصول الناجحة لهذه الفئة دون عوائق أو حواجز.

\*\*\*



## القسم الرابع

# سياسات التسويق الفعالة لسياحة المعاقين



السياحة كظاهرة اجتماعية ونفسية واقتصادية تتبلور في طلب الخدمات الترويحية والسياحية. إنّ السوق السياحي لا يمثل وحدة متجانسة واحدة، بل هي فكرة مركبة متكونة من عدة أسواق جزئية أو فرعية تعرف بشرائح السوق (وهي مجموعات من المستهلكين ذات خصائص سلوكية متماثلة) ومن هذه الشرائح شريحة ذوي الإعاقة. إنّ لهذه الفئة نفس الرغبات والأمنيات والدوافع التي يمتلكها الأسوياء وإنّ الإعاقة غير قادرة على طمس تلك الدوافع. إذا كانت السياحة للأسوياء هي الترفيه والترويح والتثقيف والاستجمام والاستشفاء وغيرها من الدوافع، فإن لدى المعاقين تلك الدوافع نفسها إضافة إلى دافع مهم وهو التخفيف من بقائهم فترة طويلة رهن الإعاقة ورهن الأجهزة المصاحبة لهم كالكراسي المتحركة أو الأجهزة التعويضية وغيرها.

## 1. المحور الأول: تسويق الخدمات السياحية

تعرف الخدمات بأنها تلك الأنشطة والفعاليات غير الملموسة التي تهدف إلى إشباع حاجات المستهلك الأخير أو المستعمل (المشتري) مقابل دفع مبلغ معين من المال من دون ان نقترن هذه الخدمات مع بيع سلع<sup>(73)</sup>. وتعرف أيضا أنها منتجات غير ملموسة تهدف أساسا إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك وتحقق لـه المنفعة<sup>(74)</sup>.



ويعرف التسويق السياحي بأنه التنفيذ العلمي والمنسق لسياسة الأعمال من قبل المشاريع السياحية سواء كانت عامة أم خاصة أو على مستوى محلي أو إقليمي أو وطني أو عالمي، لغرض تحقيق الإشباع لحاجات مجموعة من المستهلكين المحددين بما يحقق عائدا ملائما<sup>(75)</sup>. أو يمكن ان يعرف بأنه وظيفة إدارية تنظم وتوجه جميع الأنشطة الموجودة لتلبية احتياجات

المستهلكين وتحويل القوة الشرائية للمستهلكين الى طلب فعلي على منتج او سلعة معينة والى إيصال ذلك المنتج او الخدمة الى المستهلك النهائي لغرض تحقيق الفائدة المتوخاة.<sup>(76)</sup>

<sup>73</sup> محمد صالح المؤذن ، مبادئ التسويق، دار الثقافة، الطبعة الرابعة، سنة 2011 ، ص 207

<sup>74</sup> زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج، الطبعة الأولى، سنة 2006 ، ص 35

<sup>75</sup> سراب الياس وآخرون / تسويق الخدمات السياحية، دار المسيرة للنشر ، ط1، الأردن ، 2002، ص 11.

<sup>76</sup> Holloway J Christopher & Robinson Chris /Marketing for Tourism -3rd Edition ,Longman ,England ,1995, p 4.



وبالتالي فإن التسويق السياحي هو عملية أداريه تقوم من خلالها المشاريع السياحية بتحديد مجاميعها السياحية الفعلية والمتوقعة، والاتصال بها لغرض التحفيز والتأثير وتحقيق رغباتهم ودوافعهم وما يحبون وما لا يحبون على صعيد محلي وعالمي، وتبني المنتج السياحي المطلوب وذلك لغرض تحقيق الاشباع الأفضل للسياح وكذلك تحقيق أهداف المشروع السياحي .ويتضح أن مهمة المسوق السياحي تحفيز الطلب السياحي والتأثير فيه من أجل تحويله من طلب سياحي محتمل إلى طلب سياحي حقيقي، وتعرف الوسائل التسويقية بأنه مجموعة النشاطات التسويقية التي تهدف إلى تنشيط عملية الشراء لدى السياح وفعالية البيع لدى البائع والمقصود بالبائع إدارة المرفق السياحي سواء الفندق أو موقع سياحي.

### يهدف التسويق السياحي إلى:

- 1- التركيز على الضيف ومحاولة إشباع رغباته من خلال دراسة سلوكه وتبسيط الضوء على العوامل المؤثرة في اتخاذ قرار المشاركة في التجربة السياحية.
- 2- تعزيز ولاء الضيف والعمل على زيادة مستوى قناعاته ورضاه بالخدمات المعروضة للبيع وتشجيعه على تكرار زيارته في المستقبل.
- 3- الاهتمام بدراسات وبحوث السوق فالتوجه الجديد يحتم على إدارة المنشأة السياحية تبني أنظمت معلومات فعالة تضمن درجة عالية من الاستمرارية في تدفقها.
- 4- التأكيد على أسلوب تجزئة السوق كرد استراتيجي على حالة التفاوت وعدم التجانس الشديدين في الصفات والخصائص الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية للمجاميع المشاركة في التجربة السياحية.
- 5- التركيز على الترويج واختيار أفضل الاساليب الترويجية الحديثة والقادرة على إيصال الاهمية الاجتماعية والبيئية للسياحة.

وهناك علاقة طردية ما بين الوسائل التسويقية والطلب السياحي فكلما تطورت الوسائل التسويقية وكانت أكثر فعالية وتأثيرا زاد الطلب السياحي والعكس صحيح مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة .وبما أن العلاقة طردية بين الوسائل التسويقية والطلب السياحي لذا يتطلب من المسوقين في ابتكار الوسائل الأكثر نكاه في التعامل مع الناس وحاجاتهم وليس مع المنتجات. أن تسويق البرامج السياحية هي احدى العوامل المؤثرة وبشكل فعال في عملية الجذب السياحي خاصة عند اعتماده الأساليب التسويقية الحديثة كالدعاية والإعلان وهذه الوسائل لها دور مهم حيث تقوم بالتوجيه إلى القطاعات وشرائح المجتمع كافة، وتقوم بترسيخ صور المواقع السياحية في الذهن فيتكون انطباع جيد وحسن للبلد في الأسواق السياحية العالمية، ومن خلال عرض هذه المقومات والجاذبات الطبيعية لزيادة الطلب السياحي.



إنّ الطلب السياحي للمعاقين له خصوصيته فهو يتأثر بالعلاقات الجسمانية والنفسية للمعاق التي يكون لهما تأثير واضح في حجم الطلب السياحي لهذه الفئة ، وعليه فإن على المنظمات المهتمة بسياحة ذوي الإعاقة أن لا تقيس عدد الراغبين بشراء منتجاتها فقط ، وإنما أيضاً تقيس عدد الأشخاص الراغبين والقادرين فعلاً على شرائها ، وهناك متغيرات عديدة أخرى مؤثرة في الطلب السياحي لسياحة ذوي الإعاقة منها سعر الخدمات ودخل الفرد والوعي ودرجة التحضر والتركيبة السكانية وتوفر وقت الفراغ إضافة الى الدعم الحكومية والحوافز التشجيعية للمشاركة في الرحلة السياحية مثل تخفيض تذاكر السفر .

## 2. المحور الثاني: المزيج التسويقي لسياحة ذوي الإعاقة



السياحة الميسرة هي نمط سياحي يقوم على توفير الوجيهات والخدمات السياحية والمنتجات لتكون ميسرة في تناول الجميع، بغض النظر عن القيود المادية أو الإعاقة أو السن حيث باتت المجتمعات المعاصرة على وعي متزايد لمفهوم إدماج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع وتوفير سبل الراحة والتيسير

والرفاهية في تلقي خدماتهم وتتميز هذه الشريحة من السائحين بالولاء وتكرارية الزيارة للمقصد السياحي حال توافر البيئة المناسبة التي تلبي كافة احتياجاتهم .

إن تبني السياحة الميسرة من قبل أي دولة يعود بالنفع عليها من عدة جوانب، فبالإضافة إلى العوائد الإنسانية والاجتماعية لها؛ فإن العوائد الاقتصادية لهذا النوع من السياحة كبيرة جداً إذا ما قورنت بسياحة الأفراد العاديين، وقد أدركت المؤسسات التي تهتم بهذا النوع من السياحة هذه الحقيقة؛ فهناك تنافس كبير بينها لاستقطاب هذه الشريحة من السياح .وتشير الدراسات إلى أنّ السائح من ذوي الإعاقة ينفق في إجازته أكثر من السائح العادي، بسبب كونه مصحوباً بشخص آخر يراعه .ويفضل الكثير من السياح ذوي الإعاقة السفر في غير مواسم الذروة؛ لتجنب الأسعار المرتفعة للمنتجات السياحية بالإضافة إلى رغبتهم في الهدوء مما يمنح المرافق السياحية زبائن على مدار العام، وبالتالي يؤسس هذا النوع من السياحة سوقاً سياحياً متكاملًا ويسهم في دعم الاقتصاد الوطني (77) وتتوقع فئات السياح للسياحة الميسرة تبعا لنوع الإعاقة والاحتياج الخاص

77 د. ناصر عطية الزهراني ، مصدر سابق ص 217

ولأجل اشباع حاجات السائح ذوي الاعاقة من الخدمات فانه يتطلب ابتكار مزيج تسويقي فعال وهو عبارة عن مجموعة المتغيرات القابلة للسيطرة عليها والتي يمكن للمنظمة السياحية ان تستخدمها لبلوغ الاهداف السياحية في الاسواق المستهدفة والمحددة مسبقا. ويمكن للمنظمة السياحية ان تطور مزيجا تسويقيا خاص بها بشكل فردي او ان يمكن أن تقوم بتوجيه جهود المنظمات بحيث يمكن التوصل إلي مزيج تسويقي كامل وذو معنى ليطبق في الاسواق المستهدفة، وهذا من شأنه أن يمكن المنظمة من رفع قدرتها السياحية إلى الحد الاقصى. إن تطبيق المزيج التسويقي يتطلب تكامل الاسواق، والقوى البيئية والمنظمة السياحية وقدرات المرافق السياحية. وتختلف صناعة الضيافة عن الصناعات الأخرى في طبيعة تكوين مزيجها التسويقي بسبب وجود مميزات تختلف بها صناعة الضيافة عن الصناعات الأخرى وهي (78):

- 1- طبيعة المنتجات التي تقدمها المؤسسات السياحية والفندقية والتي تجمع بين السلعة والخدمة معا في كثير من الأحيان.
- 2- مشاركة الضيف في عملية الإنتاج والاشتراك في الخدمات المقدمة.
- 3- عدّ الضيف او مقدم الخدمة جزءا" من المنتجات التي تقدمها هذه المؤسسات.
- 4- وجود صعوبة في السيطرة على نوعية الخدمات المقدمة.
- 5- صعوبة التقييم من قبل الضيف.
- 6- الأهمية النسبية لعامل الوقت.

والمزيج التسويقي لسياحة ذوي الاعاقة (7Ps) يتألف من سبعة عناصر والتي يوضحها الشكل التالي:



78 د.اسعد حماد أبو رمان و د.آبي اسعد الديوه جي، التسويق السياحي و الفندقية، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط 1، عمان-الأردن 2000، ص 13.



**1- المنتجات السياحية والخدمات ( Product ):** يعرف المنتج السياحي بأنه مجموعة من المنافع التي يحصل عليها المشترك بالتجربة السياحية لإشباع حاجاته. إن مفهوم المنتج السياحي أوسع واشمل من مصطلح الخدمة كونه يشتمل على جميع الأشياء المادية الملموسة (كالفندق والمطعم والمناطق الاثرية والعتبات الدينية) أو تلك التي لا يمكن رؤيتها انما الاحساس بها مثل الهواء اللطيف ودرجة الحرارة. والمنتج السياحي في سياحة ذوي الاعاقة هو مزيج من الظروف الطبيعية والمقومات الصناعية كالأثار التاريخية القديمة والمعالم الحضارية الحديثة والمرافق والتسهيلات والخدمات التي تكون متوفر وفي متناول الجميع وخالية من القيود التي تعيق السائح من الاستمتاع بها او الاحساس بجمالها .

**2- السعر ( Price ):** السعر هو مبلغ من المال يدفعه الضيف لقاء المنفعة التي يحصل عليها ، أو هو تعبير عن تقييم الضيف للمنفعة التي يحصل عليها . وان الكمية المطلوبة من الخدمة الترويحية والسياحية تعتمد على السعر الذي تباع به تلك الخدمة وتؤكد النظرية الاقتصادية على وجود علاقة عكسية بين السعر والطلب على الخدمة السياحية<sup>(79)</sup>. في السياحة الميسرة يلعب سعر او تكاليف الرحلة السياحية دور مهم في تشجيع السائح ذي الاعاقة على المشاركة في الرحلة السياحية خاصة بالنسبة للشخص المعاق العاقل عن العمل. أن مهنة او وظيفة الشخص المعاق تعتبر من العوامل الأساسية التي تحدد وضعه الاقتصادي المتمثل بمتوسط الدخل والذي يؤثر بالنتيجة في تحديد نوع الحياة التي يعيشها المعاق ومدى امكانية تحمله تكاليف السفر والمشاركة في التجربة السياحية. ان زيادة السعر له تأثير سلبي على الطلب السياحي للشخص المعاق خاصة إذا كانت مشاركة المعاق في الرحلة السياحية يتطلب مرافقين يساعده في تأمين احتياجاته ويرافقونه في جولاته السياحية والترويحية مما يعني تحمل المعاق تكاليف اضافية.

**3- المكان ( Place ):** يتعلق هذا العنصر بكفاءة الأنشطة والاعمال الخاصة بتوفير وتوزيع الخدمة السياحية من خلال مكاتب وكلاء السفر والسياحة" ومنظمي الرحلات . فالتعريف بالمنتج والخدمة السياحية ليست الغاية أو الهدف النهائي لتسويق المنتج السياحي، بل لابد من معرفة كيفية وصول الفرد إلى المنتج، حيث أن الوصول للمكان عامل هام في عملية التبادل لان مكان وجود الخدمة وساعات تقديمها هي عوامل مؤثرة في العملية التسويقية.

<sup>79</sup> فلاح زيارة كاظم ، تنمية الخدمات الترويحية لذوي الاحتياجات الخاصة (العوق الحركي ) واثرها في حجم الطلب السياحي – دراسة ميدانية في محافظة بغداد ، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية ، 2013 ، ص 81



وقد عرف التوزيع على انه مجموعة من الجهات ذات المسؤولية المتبادلة والتي تهدف إلى جعل المنتج أو الخدمة متوفرة لطالبيها. أو على انه عملية إيصال المنتجات والخدمات إلى السائح وذلك عن طريق وسائل متعددة يمكن من خلالها خلق المنافع الزمنية والمكانية للمنتج أو الخدمة السياحية. تشمل قنوات توزيع المنتج السياحي على طريقتين أساسيتين هما البيع المباشر التي تركز على الاتصال المباشر بين المستفيد من الخدمة ومقدمها، فمثال يتم بيع خدمة الايواء أو أي خدمات فندقية أخرى للضيف بشكل مباشر دون واسطة أي طرف ثالث. اما البيع غير المباشر تركز هذه الطريقة على وجود طرف ثالث مساعد في بيع الخدمات الفندقية، وعادة ما يكون هذا الطرف الثالث مكاتب أو وكالات السياحة والاسفار والوسطاء الاخرين.

قد تشكل أنشطة الجذب السياحي ومشاهدة المعالم السياحية في المناطق السياحية مثل الملاعب والمتاحف والبيئات الطبيعية والمسارح ودور السينما مشاكل في وصول السياح من ذوي الاعاقة لها، وستكون تجاربهم في العطلات محدودة للغاية إذا لم تأخذ احتياجاتهم وقدراتهم على الوصول في الاعتبار. وبالتالي فان تحقيق تجربة سياحية متميزة يتطلب من المواقع السياحية والمرافق الترفيهية والخدمات إزالة كافة التحديات والحوجز القائمة التي تحول دون وصول السائح المعاق الى هذه الاماكن وإيجاد حلول مبتكرة للسماح لهذه الشريحة الخاصة بالاستمتاع بالأنشطة السياحية بشكل ميسر كغيرهم من السائحين.

#### 4- الترويج (Promotion): هو مجموعة متكاملة من الأنشطة و الاتصالات التي تبذل من قبل

أي شركة سياحية الغرض منها بناء الصورة الذهنية لدى الفرد عن الخدمات المعروضة للبيع . او انه المعلومات المتواصلة بين الشركة السياحية والافراد بهدف التأثير باتجاهاتهم وسلوكهم. وغالبا ما تطمح الحملات الترويجية للمنظمات السياحية تحقيق الاهداف الاساسية الاتية:

- تعزيز ثقة الضيف بالمنتج والخدمة السياحية
- تعريف الطلب الحالي والمرتبب بكل ما هو جديد من الخدمات الفندقية والسياحية
- تذكير الفرد بأهمية المشاركة في التجربة السياحية لما لها من تأثير على صحته النفسية وعلاقاته الاجتماعية .مواجهة المنافسة القائمة في السوق السياحي والسعي لحصول الشركة السياحية على حصص سوقية أفضل
- تغيير المواقف والاتجاهات السلبية للأفراد اتجاه التنمية السياحية.



لقد اكدت الفقرة (1) من المادة السادسة الخاصة بالتزامات اصحاب المصلحة في التنمية السياحية في المدونة العالمية لأداب السياحة \* ان يلتزم المشتغلون بالسياحة بتوفير معلومات موضوعية وصادقة للسائحين عن الأماكن التي يقصدونها وعن ظروف سفرهم واستقبالهم وإقامتهم. كما ينبغي لهم التأكد من أن شروط التعاقد المقترحة على عملائهم مفهومة وواضحة فيما يتعلق بطبيعة وأسعار وجودة الخدمات التي يلتزمون بتقديمها، وبالتعويض المالي الذي يدفعونه في حالة الإخلال بالتعاقد من جانبهم.

وكان من توصيات منتدى السياحة الميسرة في المنطقة العربية المنعقد في القاهرة في 24 يونيو 2019 قيام كافة وسائل الاعلام المقروءة والمسموعة والمرئية بالمشاركة في رفع الوعي بمفهوم السياحة الميسرة، وبيان دور المواطن العربي في التعاطي مع هذا النمط من السياحة<sup>80</sup>. لذلك ينبغي أن ترمي الجهود الترويجية والتسويقية إلى التعريف بهذه السياحة، كما ينبغي أن تكون الرموز والاشارات في الإعلانات وكذا المناطق السياحية موحدة على نحو عالمي ومفهومة لكل أصحاب الإعاقات، كما يجب أن تحتوي مناطق الاستقبال على قوائم من خدمات الدعم لذوي الاحتياجات الخاصة، كخدمات إصلاح واستبدال الاطراف الاصطناعية، الخدمات الطبية كما يجب أن تشمل نظم الحجز على بيانات واضحة تشير إلى المرافق والخدمات المتاحة فعلاً لهذه الفئة.

#### 5- العنصر البشري ( People ): إن الغاية الاساسية لإضافة هذا العنصر إلى مجموعة عناصر

المزيج التسويقي قائمة على أساس توضيح العلاقة العكسية بين كفاءة الافراد العاملين و تكاليف الانتاج ، فكفاءة الخدمة السياحية المميزة هي المسئولة عن انخفاض حجم التكاليف. ومن جهة أخرى فان نوع وطريقة تقديم الخدمة هي أحد العوامل المحددة لتصنيف المرافق السياحية المختلفة. في السياحة الميسرة غالباً ما يتمثل العائق الاجتماعي الرئيس في التجربة السياحية هي بالتفاعل المباشر بين مقدم الخدمة مع الأشخاص ذوي الاعاقة، إن أغلب موظفي القطاع السياحي ليسوا مدربين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة مباشرة حيث إنهم ليسوا على دراية بكيفية التعامل معهم او كيفية استخدام الوسائل المساعدة. لذلك فان نجاح السياحة الميسرة يتطلب ان تكون الموارد البشرية العاملة في المرافق السياحية والفندقية مؤهلة وقادرة على التعامل مع ذوي الاعاقة من السائحين سواء من خلال معرفة استخدام لغة الإشارة او اعتماد السلوكيات المناسبة للتعامل مع هؤلاء الاشخاص.

\* تم اعتماد المدونة العالمية لاداب السياحة نحو سياحة مسؤولة بموجب القرار (406/RES/A) XIII الصادر عن الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية التي انعقدت في سانتياغو، تشيلي، في الفترة 27 أيلول/سبتمبر- 1 تشرين الأول/أكتوبر 1999.

<sup>80</sup> <https://www.arab-tourismorg.org> تاريخ الزيارة 2023/7/7

**6- الدليل المادي ( Physical Evidence )**: هناك العديد من العناصر المادية المؤثرة على الصورة المدركة للسائح فمثال تشكل مواقف السيارات تصميم الابواب ، تصميم المدخل ، ترتيب الطاولات و المقاعد الاضاءة و كذلك الالوان والزخارف والاثاث ، عوامل ذات أهمية كبيرة في تكوين الدليل المادي للجو العام للمناخ السياحي والتي يمكن ان تترك أثرا في ميول ومواقف ومزاج الأفراد المرتادين لتلك المرافق (81).

في السياحة الميسرة ينبغي تصميم البيئة المؤاتية لتلبية احتياجات جميع الأشخاص الذين يرغبون في استخدامها، ويكون ذلك على مستوى المباني والمنتجات والخدمات. وهذا لا يقتصر نفعه على فئة قليلة من السكان بل هو شرط أساسي من عناصر التصميم. فإذا كان من الممكن إنجاز تصميم موائم ومفيد، وقابل للاستخدام، ومريح وممتع أثناء الاستخدام، فإنه يتم من خلال النظر الى الاحتياجات والقدرات المتنوعة للجميع، وعندها يكون التصميم الشامل قادراً على إتاحة منتجات وخدمات وبيئات تلي احتياجات جميع الناس بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة (82)

**7- العملية ( Process )**: يعتبر سلوك العاملين و كفاءتهم في تقديم الخدمات السياحية من الامور الاساسية في تقييم كفاءة المزيج التسويقي فسلوك العاملين جزء أساسي من عملية تقييم الضيف لمدى نجاح أو فشل التجربة السياحية .من هذا المنطلق تسعى السياسة التسويقية في المنظمة السياحية تحقيق قدر كافي من التنسيق بين الوحدات و الاقسام الخدمية المختلفة لتحقيق التكامل في عملية جذب الضيوف و السواح.

### 3. المحور الثالث: السياسات التسويقية لسياحة ذوي الاعاقة



يختلف التسويق السياحي عن التسويق السلعي انطلاقاً من الخصائص التي يتميز بها المنتج السياحي عن المنتج السلعي والتي تتحكم بدورها في تحديد عناصر المزيج التسويقي السياحي التي يمكن الاعتماد عليها من اجل التسويق للبلد السياحي، وعلى المنظمة السياحية عند تصميم برامج التسويق للسياحة

الميسرة (سياحة ذوي الاعاقة) ان تأخذ بالاعتبار خواص الخدمة السياحية التي تتمثل اولاً في عدم امكانية

81 اسعد ابو رمان و أبي سعيد الديوه جي ، مصدر سابق ص167

82 <https://e-inclusion.unescwa.org/>



لمس الخدمة والذي يعني عدم امكانية رؤيتها او تذوقها او الشعور بها او سماعها قبل الحصول عليها وبالتالي يبحث السائح عن اشارات لجودة الخدمة من خلال طبيعة المكان والسعر والمعدات والتسهيلات المتوفرة، **الخاصية الثانية** هي عدم امكانية فصل الخدمة اي لا يمكن ان تفصل الخدمة السياحية عن مقدمها سواء كان مقدمها انسان او آلة وهذا يعني اذا قدم عامل الخدمة خدماته يصبح جزءا من الخدمة وهذا يتطلب ان يكون مقدم الخدمة للسائح المعاق قادر على التعامل مع حالة الاعاقة بالشكل الذي يحقق رضا السائح المعاق ويطابق توقعاته . اما **الخاصية الثالثة** فهي تغييرية الخدمة وهذا يعني ان جودة الخدمات السياحية المقدمة يعتمد على من يقدمها واين وكيف يقدمها. فالسائح المعاق سمعيا الذي يلاقي استقبال وترحيب عند دخوله للفندق والاجابة على تساؤلاته من موظف يجيد لغة الإشارة يولد انطباعات حسنة للسائح عن الفندق والتي قد تتغير إذا كان تعامل السائح مع موظف اخر لا يحسن التعامل مع حالة العوق التي يعاني منها.

وتعد امكانية تلف الخدمة **الخاصية الرابعة** الواجب مراعاتها في رحلات ذوي الاعاقة والتي تعني عدم امكانية خزن الخدمة السياحية بل تقدم في وقت الطلب. وهذا يعني ان المرافق السياحية تتذبذب اسعار خدماتها طبقا لحجم الطلب عليها فيزداد في موسم الذروة وينخفض في وقت الركود وهذا يفيد السائح المعاق في التقليل من تكاليف الرحلة إذا كانت مشاركته في الرحلات السياحية خلال فترة الركود وانخفاض الطلب السياحي على المقاصد السياحية<sup>(83)</sup>.

ونظرا لتنوع عناصر المزيج التسويقي السياحي فان هناك عدة سياسات يجب الاعتماد عليها من اجل تحديد دقيق للإمكانيات السياحية التي تتوفر في البلد السياحي ومدى جودة الخدمات السياحية التي يقدمها لسياحة المعاقين وبالتالي تسعير المنتج السياحي وفق ضوابط معينة تجعل سياسة التنشيط السياحي تحقق الأهداف المحددة بعد دراسة الأسواق السياحية المستهدفة، وانتهاج استراتيجيات تسويقية مناسبة لظروف المنافسة السائدة في تلك الأسواق السياحية. وتتمثل هذه السياسات التسويقية بما يلي<sup>(84)</sup>:

<sup>83</sup> فيليب كوتلر و جاري ارمسترونج ، اساسيات التسويق ، الكتاب الاول ، ترجمة د. سرور علي ابراهيم ، دار المريخ ، الرياض ، 2009 ، ص 504-506

<sup>84</sup> لحرر هبية ، سياسات التسويق السياحي ودورها في تطوير الحركة السياحية دراسة حالة دبي ، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية ، عدد: 02 - سبتمبر 2014 ، ص 134



### السياسات التسويقية

**1- سياسات التخطيط التسويقي:** تقوم هذه السياسة على محورين، الأول يقوم على تخطيط الإمكانيات السياحية المتاحة وتوفيرها بالمستوى المطلوب وبالكمية والقدر الملائم وفي الوقت المناسب، والثاني يقوم على التقديرات المحتملة لإجمالي عدد السائحين المتوقع قدومهم سنويا تبعا لكل فترة زمنية. لذلك فسياسة التخطيط التسويقي ينحصر دورها في تحقيق التوازن بين الحركة السياحية المتوقعة والإمكانيات السياحية المتاحة.

ان العنصر الاساسي في اي تخطيط هو تطوير استراتيجية تسويقية فعالة تعتمد على اختيار السوق او الاسواق المستهدفة والذي يعني مجموعة المشترين الحاليين والمرتبين الذين لديهم حاجات او رغبات غير مشبعة ولديهم القدرة والرغبة على الشراء والذين يمكن خدمتهم واشباعهم من جانب المنظمة السياحية، لذلك يسعى رجال التسويق الى التعرف على حجم ونوعية الحاجات والرغبات غير المشبعة سواء كانت ظاهرة ام كامنة اضافة الى تحديد الفئة التي لديها قدرة على شراء المنتج او الخدمة في ظل الظروف البيئية المتاحة. وبعد تحديد السوق المستهدف يتم تحديد خصائص الخدمات التي يمكن ان تشبع رغبات السائح وحاجاته لغرض انتاجها ومن ثم تحديد منافذ التوزيع والسعر المناسب لدخل المستهلك وقدراته الشرائية مع ضرورة الاهتمام بأساليب الترويج التي تساعد على اقناع السائح بشراء المنتج او الخدمة<sup>85</sup>. ان كون الخدمات ذات طبيعة غير ملموسة يجعل عملية اختيار المستهلكين للعروض المقدمة أكثر صعوبة. كما ان صعوبة فصل مقدم الخدمة عن

85 أ.د. هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، ط 4، الاردن ، 2004 ، ص 174





الخدمة نفسها يجعل نطاق توزيعها مقيد. وفي السياحة الميسرة فان السوق المستهدف هم الاشخاص ذوي الاعاقة الذين لديهم القابلية والرغبة على المشاركة في البرامج السياحية التي تطرحها المنظمات السياحية والتي تتوفر فيها التسهيلات التي تمكن السائح المعاق من الاستمتاع بالرحلة والتي يمكن الحصول على برنامجها من خلال وسائل الاعلان والدعاية او من خلال التجربة الشخصية للأشخاص القريبين من الشخص المعاق

## 2- سياسة الجودة للمنتج السياحي: ان جودة الخدمة السياحية تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها

مستوى الخدمة المقدمة للضيوف ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فان تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات الضيوف أو التفوق عليها في بعض الاحيان، وهذه التوقعات تبنى على أساس أبعاد يتم من خلالها الحكم على جودة الخدمة المقدمة.

وتساهم سياسة الجودة في تحقيق الأهداف العامة للسياسة التسويقية السياحية من خلال تقديم منتج سياحي على مستوى مرتفع من الجودة وبالسعر المناسب، الذي يحقق رضا السائحين وإشباع مختلف رغباتهم لتدفعهم الى تكرار الزيارة في المستقبل، وذلك من خلال التطوير المستمر للخدمات السياحية لكي تناسب أعداد السائحين.

ان جودة تقديم الخدمة السياحية بالنسبة للسائح المعاق يكون من خلال تطابق توقعاته عن الخدمات التي سيحصل عليها من خلال مشاركته في الرحلة السياحية مع ما يقدم له فعلا ، فوجود غرفة محجوزة في فندق تتوفر فيها ما يحتاجه من تسهيلات لا يمثل عنصر مفاجأة له لكن ان يكون هناك استقبال وترحيب كبير وتعامل ودي من قبل العاملين داخل الفندق لا يشعره بحالة العوق التي يعاني منها يزيد من توقعاته ورضاه عن جودة الخدمة المقدمة وبالتالي يتولد القرار بتكرار الزيارة لهذا الفندق وهذا ينسحب على كل تفاصيل الرحلة السياحية فكلما كانت الخدمات التي يحصل عليها السائح المعاق خلال الرحلة تفوق توقعاته كانت درجة الرضا عالية مما يشجع على تكرار مشاركته في الرحلات السياحية.

## 3- سياسة التنشيط السياحي: يعني التنشيط السياحي الاعلام والتعريف بالمنتج السياحي أو الخدمة

السياحية لزيادة الطلب على هذا المنتج أو الخدمة إضافة إلى توفير كل السبل لاطهار المنتج بشكل جذاب وواقعي بعدة أساليب ووسائل<sup>(86)</sup> منها الدعاية السياحية والعلاقات العامة السياحية والاعلان السياحي.

<sup>86</sup> شعلال ميلود و راتول محمد ، تنشيط السياحة الداخلية كمؤشر لرفع التنافسية السياحية بالجزائر. ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية



تهدف سياسة التنشيط السياحي بصفة عامة الى جذب أكبر عدد ممكن من السائحين المرتقبين من خلال التأثير عليهم وإثارة الدوافع المختلفة لديهم لزيارة المقصد السياحي، وتعتبر هذه السياسة من اهم السياسات التسويقية التي تهدف الى تحقيق الاهداف السياحية التي تتطلب قدرا كبيرا من الاهتمام والعناية عند وضع هذه السياسة واختيار الوقت المناسب لتنفيذ البرامج التي تشملها هذه السياسة. وتعد الحملات الاعلانية من أهم وسائل التنشيط السياحي للتأثير والاقناع ونشر الافكار والمعلومات، وهي بمثابة جهد عالي مخطط يمتد لفترة زمنية معينة ويهدف في تصميمه الى الترويج الى الخدمة السياحية في مكان ما، وتتضمن الحملة الاعلانية وضع الاهداف، وتحديد الميزانية، واختيار الرسالة الاعلانية وانتقاء أفضل الوسائل الاعلامية وقياس فعالية الحملة.

ان سياسة التنشيط السياحي للسياحة الميسرة والتي تهدف الى التأثير في السائح المعاق وزيادة رغبته للمشاركة في التجربة السياحية تتطلب جهود استثنائية لكون المتلقي شخص غير عادي وبالتالي فان وسائل الدعاية والاعلان قد تختلف في طبيعتها لغرض الوصول الى السائح المرتقب وهذا يعني اختيار التوقيت المناسب لعملية الدعاية والاعلان وكذلك مراعاة استخدام وسائل الاعلان التي تتناسب مع طبيعة الاعاقة فعند التوجه نحو الاشخاص من ذوي الاعاقة السمعية فيتم اعتماد الاعلانات المقروءة او التي تستخدم لغة الاشارة ، اما الاشخاص ذوي الاعاقة البصرية فيكون الاعلان المنطوق هو الاكثر تأثيرا في تشجيع السائح للمشاركة في التجربة السياحية. ويدخل ضمن سياسة التنشيط السياحي للسياحة الميسرة عقد دورات تدريبية للعاملين في كافة القطاعات السياحية مثل الشركات السياحية واماكن الاقامة والترفيه وسائقي وسائل النقل على أيدي متخصصين وذلك لرفع الوعي السياحي لدى العاملين في المجال السياحي بأهمية هذه السياحة للفرد المعاق والمجتمع ككل وتعريفهم بكيفية التعامل مع هؤلاء الأشخاص.

**4- سياسة التسعير السياحي:** تحتل هذه السياسة اهمية خاصة ضمن سياسات التسويق السياحي نظرا لان التسعير يؤثر بصورة مباشرة في الايرادات السياحية، كما ان له دورا مهما في التأثير على حجم الطلب السياحي لعدد من الانماط السياحية بصورة عامة مثل سياحة الاجازات وسياحة الشباب والسياحة الاجتماعية وسياحة المعاقين بصورة خاصة فأصبح عنصر التكلفة عنصرا حاسما في اتخاذ القرار السياحي.

وتحدد الاسعار للخدمات السياحية بفعل عوامل السوق ويستخدم السعر في سياسات التسويق لعدة اسباب منها التأكيد على المكانة السوقية، والمكانة السوقية للخدمة على اساس السعر يعتمد على درجة مرونة الطلب ودرجة التوازن بين العرض والطلب وهذا ما نجده في اسعار الرحلات السياحية في موسمي الذروة والركود. حيث تزداد اسعار الرحلات السياحية في فترة الذروة لتصل الى ثلاث او اربعة اضعاف سعرها في فترة الركود. وبسبب العوامل النفسية للسائح المعاق والحرص من المشاركة في الرحلات السياحية خلال الموسم السياحي لذلك نراه يميل الى السفر خلال المواسم التي ينخفض فيها الطلب على المقاصد السياحية وبالتالي فهو يستفيد من الاسعار المخفضة للخدمات المقدمة وكذلك يحقق نوع من الديمومة للنشاط السياحي في مناطق القصد السياحي التي تعاني من الركود في مواسم معينة.



\*\*\*



## القسم الخامس

## التوصيات





## أولاً: التوصيات الخاصة بتشغيل ذوي الإعاقة

1- العمل على نشر الوعي المجتمعي بأهمية الدور الذي يقوم به المعاق في المجتمع والانسان معرض للإعاقة والعجز لاي سبب من الاسباب مثل المرض او الشيخوخة او الحوادث وهي حالة طبيعية غير مستهجنة وذلك لتشجيع الاسر على اعلام الجهات المختصة في البلدان العربية عن حالات الاعاقة بين افرادها من اجل توفير بيانات حقيقية عن عدد المعاقين وانواع الاعاقة يتم الاستناد اليها في رسم السياسات المتعلقة بتوفير الخدمات والتسهيلات والبيئة الملائمة للأشخاص ذوي الاعاقة.

2- حث المؤسسات الحكومية والرسمية على الالتزام بالنسب المنصوص عليها في القوانين المنظمة لعمل الاشخاص ذوي الاعاقة ( الكوته ) والتي تم تشريعها في ضوء الاتفاقيات الدولية والاقليمية.

3- تشجيع اصحاب المنظمات السياحية والمرافق الخدمية والترفيهية على استقطاب الاشخاص ذوي الاعاقة في الوظائف التي يكون المعاق قادر على الايفاء بمتطلباتها وتوفير بيئة العمل المناسبة، من خلال ايجاد اليات لدعم عمل هذه المنظمات كتخفيض من نسب الضرائب المتحققة وتسهيل اجراءات الحصول على القروض وغيرها

4- وضع اليات ميسرة للأشخاص المعاقين للحصول على القروض لإقامة المشاريع الصغيرة ودعم هذه المشاريع والترويج لها من خلال وسائل الاعلام المختلفة.

5- تشجيع اليات العمل عن بعد للأشخاص المعاقين خاصة النساء منهم لإنتاج مستلزمات تحتاجها مرافق الإقامة مثل صناعة الزهور والمفارش والمنتجات الغذائية وتوفير منافذ لبيع هذه المنتجات في مناطق القصد السياحي او داخل الفنادق والمنتجعات.

6- دعم الاشخاص المعاقين العاملين في وظائف لها علاقة بصورة غير مباشرة بالقطاع السياحي مثل اعمال النجارة والحدادة والزراعة ومحاولة الاستفادة من منتجاتهم في توفير الخدمات لمرتادي المرافق السياحية واماكن القصد السياحي من اجل تصريف تلك المنتجات وزيادة دخل العاملين.

7- دعم المبادرات الشخصية وجهود المنظمات الحكومية وغير الحكومية في تشغيل الاشخاص ذوي الاعاقة وتسهيل الضوء على تلك المبادرات لضمان استمرارها وتكرارها في مختلف المجالات.

8- تحقيق التعاون بين المؤسسات التعليمية وادارات المرافق السياحية والترفيهية واماكن القصد السياحي المختلفة في اعداد دورات متخصصة لتأهيل العاملين من ذوي الاعاقة وتطوير مهاراتهم في مجالات

العمل المكلفين به بما يحقق الجودة في تقديم الخدمة ورضا السائح او الضيف وخاصة فيما يتعلق بالمرشدين السياحيين والادلاء المحليين.

9- التعاون مع مراكز التأهيل في تنظيم دورات سريعة ومركزة للموظفين في المرافق السياحية لتعلم لغة الإشارة واستعمال المعينات ووسائل المساعدة لغرض تسهيل التعامل مع الاشخاص المعاقين.



## ثانياً: التوصيات المتعلقة بالسياحة الميسرة

1. ان الغاية من تحقيق متطلبات السياحة الميسرة للأشخاص ذوي الاعاقة هو دمج المعاق مع الشخص الاعتيادي في التجربة السياحية وبالتالي يجب الابتعاد عن فكرة انشاء مرافق خاصة بهم للتقليل من العزلة الاجتماعية ويزيد من معاناة الشخص المعاق.
2. إلزام الدوائر البلدية والجهات المانحة لرخص البناء بضرورة ان تكون المخططات الهندسية للمرافق السياحية (الفنادق، المنتجعات، المطاعم، دور السينما وغيرها) ضمن مواصفات التصميم الشامل لغرض تشجيع وتسهيل مشاركة الاشخاص ذوي الاعاقة في الرحلات السياحية
3. استحداث دوائر خاصة بالسياحة الميسرة او سياحة ذوي الاعاقة في الوزارات او الهيئات المعنية بالقطاع السياحي في البلدان العربية هدفها مراقبة التزام المنشآت والمرافق السياحية والترفيهية بشروط التصميم الشامل، اضافة الى الاطلاع على التسهيلات التي تقدمها المرافق السياحية للأشخاص ذوي الاعاقة وتوفير الدعم الحكومي لهذه الجهود.
4. الاطلاع على تجارب الدول العربية الرائدة في مجال السياحة الميسرة ومحاولة محاكاة ما تم انجازه فيها وبما يتلاءم مع امكانيات كل دولة وسياساتها في دعم النشاط السياحي.
5. لغرض توفير بيانات حقيقية عن عدد السائحين من ذوي الاعاقة وبناء قاعدة بيانات متخصصة تساعد في وضع السياسات التسويقية للرحلات الميسرة يتم اعتماد استمارات خاصة في المنافذ الحدودية عند الدخول الى البلدان العربية تضم بيانات تخص المعاقين المشاركين في الرحلات السياحية تشمل معلومات عن طبيعة الاعاقة ومدة الزيارة ونوع الإقامة ونوع وسيلة المساعدة (كراسي متحركة، عصا، كلاب، معينات سمعية وغيرها) واي معلومات اخرى تجدها الجهات ذات العلاقة ضرورية لوضع تلك السياسات.
6. التخفيف من اجراءات الدخول في المنافذ الحدودية (المطارات ومحطات القطارات والباصات) للسائح المعاق المسافر لوحده وتسهيل من اجراءات منح تأشيرة الدخول وتوفير وسائل نقل ملائمة للأشخاص المعاقين داخل الوجهات السياحية.



7. تشجيع المرافق السياحية والترفيهية لتوفير وسائل نقل ملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة عند القيام بالجولات السياحية، وتوفير قاعات خاصة مجهزة بوسائل التكنولوجيا الحديثة لتمكن المعاق من التعرف على المناطق التاريخية والأثرية التي قد يصعب عليه الوصول إليها بسبب طبيعة تلك المناطق حتى تكتمل لديه التجربة السياحية.
8. تشجيع الوكالات السياحية وشركات السفر والسياحة لتنظيم الرحلات السياحية للأشخاص ذوي الإعاقة بأسعار مخفضة لتنشيط للسياحة الداخلية مع مراعاة التخفيف من اجراءات الحجز وبما يتلاءم مع حالة المعاق ودرجة الإعاقة.
9. الخدمة السياحية خدمة غير ملموسة ولا يشعر بها الشخص الا بعد تجربتها لذلك يجب اعتماد اساليب في الاعلان والترويج للخدمات السياحية والمقاصد السياحية تقرب الصورة الى ذهن المعاق من خلال عرض تجارب شخصية او افلام او اعلانات ضوئية مثيرة للاهتمام والدعاية الصوتية والمكتوبة والمنشورات المطبوعة بلغة برايل.
10. اعتماد اسلوب التغذية الراجعة لغرض قياس جودة الخدمات المقدمة ومدى تحقق رضا السائح المعاق وللوقوف على اهم المعوقات التي تواجه المعاق خلال الرحلة السياحية من اجل اتخاذ الاجراءات اللازمة لتذليلها.

\*\*\*



# المصادر







## الكتب

1. د. اسماء سراج الدين هلال ، تاهيل المعاقين ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط2، الاردن ،2012
2. د.اسعد حماد أبو رمان و د.آبي اسعد الديوه جي، التسويق السياحي و الفندقى, دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط 1,عمان-الأردن ,2000.
3. بسيوني محمود شريف، الوثائق الدولية المعنية بحقوق الإنسان، مج 2، دار الشروق، القاهرة، مصر.،2003
4. زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج، الطبعة الأولى، سنة 2006
5. د. زينب صادق مصطفى وحسن عبد علي ، سياحة ذوي الإعاقة - متطلباتها في السفر والإقامة والإرشاد السياحي ، مؤسسة دار الصادق الثقافية ، ط1، 2020
6. د. سامح احمد رفعت ، ادارة الموارد البشرية في المجال السياحي - دراسة حالة على شركات السياحة المصرية ، دار الكتب القانونية ، مصر ، 2011
7. سراب الياس وآخرون / تسويق الخدمات السياحية, دار المسيرة للنشر ، ط1, الأردن , 2002.
8. ضياء ياسين وطفة، حماية حق الإنسان في العمل في ظل الاستثمار الأجنبي المباشر ، دار الفكر الجامعي، مصر ، ط1، 2015
9. عبد الاله ابو عياش و حميد عبد النبي الطائي ، التخطيط السياحي ( مدخل استراتيجي ) ، مؤسسة الوراق، عمان ، 2010
10. د. علاء كنه ، ادارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة ، جامعة ناشنال ، كاليفورنيا ، 2013
11. د. فاطمة الزهراء صفصاف، حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في إطار المنظومتين الدولية والأفريقية لحقوق الإنسان ، الكتاب السنوي لحقوق الإنسان في أفريقيا ، 2021
12. د. فتحي عبد الرسول محمد ، تربية المعوقين ورعايتهم في التشريعات الدولية والعربية ، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع ، دمشق ، 2013
13. فيليب كوتلر و جاري ارمسترونج ، اساسيات التسويق ، الكتاب الاول ، ترجمة د. سرور علي ابراهيم ، دار المريخ ، الرياض ، 2009
14. ماهر عبد الخالق السيسى ، مبادئ السياحة ، مجموعة النيل العربية ،القاهرة ، ط1 ، 2001



15. محمد صالح المؤذن ، مبادئ التسويق، دار الثقافة، الطبعة الرابعة، سنة 2011
16. د. محمد محروس الشناوي ، تأهيل المعاقين وارشادهم ، سلسلة سيكولوجية ذوي الحاجات الخاصة ، دار المسلم للنشر والتوزيع ، مصر ، 1998،
17. أ.د. هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، ط 4، الاردن ، 2004
18. يوسف شبلي الزعمت ، التأهيل المهني للمعوقين ، دار الفكر ، ط3، الاردن ، 2011
19. الدليل الارشادي للبيئة العمرانية ، 2010 ، مركز الملك سلمان لاجتثاث الاعاقة
20. مبادئ التصميم العالمي ، الإصدار 2.0 ، كلية التصميم ، جامعة ولاية كارولينا الشمالية ، ابريل 1997



## الرسائل والاطروحات

1. بلال حسيني ، محمد عماري ، النظام القانوني لتشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في الحقوق ، المركز الجامعي للشيخ المقاوم بن المختار (إيليزي) ، معهد الحقوق ، الجزائر ، 2023،
2. زهير بو عكريف ، التسويق السياحي ودوره في تفعيل قطاع السياحة - دراسة حالة الجزائر ، رسالة ماجستير في العلوم التجارية مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2012
3. سهام رحال، حقوق ذوي الإحتياجات الخاصة في القانون الدولي لحقوق الإنسان، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الحاج لخضر - باتنة 1 ،الجزائر، 2020،
4. فلاح زيارة كاظم، تنمية الخدمات الترويجية لذوي الاحتياجات الخاصة (العوق الحركي) وأثرها في حجم الطلب السياحي - دراسة ميدانية في محافظة بغداد، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية، 2013



## البحوث والدراسات

1. احمد طيب ، الحق في التشغيل لذوي الاحتياجات الخاصة بين الاتفاقيات الدولية والتشريعات الوطنية، مجلة معابر الجزائرية ، المجلد 6 العدد 1 السنة 2021
2. د. جاسم علي الكندري ، دور إدارة رعاية المعاقين في تلبية الاحتياجات التربوية للمعاقين بدولة الكويت ، مجلة العلوم التربوية ، جامعة القاهرة ، المجلد 26 ، العدد 1، يناير 2018
3. حميدي بن عيسى ، الحماية القانونية لذوي الاحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الحقوق والعلوم السياسية /قسم الحقوق ،جامعة د. الطاهر مولاي ، الجزائر ، 2016
4. أحزمة الرملي و أنسرين عروس ،تسويق السياحة الميسرة كنمط جديد لترقية الوجهات السياحية (التجربة الفرنسية ) ، مجلة رؤى اقتصادية ، العدد 7 ديسمبر 2014
5. رشا صيام ابراهيم ، تقييم خدمات السياحة الميسرة كاتجاه حديث لتنمية السياحة فى مصر، Journal of Tourism, Hotels and Heritage ، المجلد 5 العدد 3 لسنة 2022
6. سيدا عمر زهرة ،السياحة الميسرة نمط جديد لترقية السياحة في الوطن العربي، مبادرات وجهود بعض الدول العربية (مصر ، لبنان، المغرب، دبي) ، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 7العدد 2، ديسمبر 2020.
7. شعلال ميلود و راتول محمد ، تنشيط السياحة الداخلية كمؤشر لرفع التنافسية السياحية بالجزائر.، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 8، العدد3 , السنة 2019
8. د. شلير علي صالح ، العمل عن بعد ودوره في تشغيل ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة أربيل، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية ، السنة 14 العدد 49 سنة 2016
9. سعيد بن محمد دبوز ،حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، بحث مقدم لاستكمال رسالة ماجستير ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة قاصدي مرباح ،الجزائر ،2015
10. م.م. طه مهدي محمود و م.م. حسين محمد علي اسد ، دور الوعي السياحي في تنمية السياحة الميسرة دراسة لعينة من موظفي فنادق كربلاء المقدسة ، مجلة اريد الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية ، المجلد الثاني العدد الخاص اب 2020 .
11. أم.د. عزة محمد عبد السلام ،قياس تأثير رضا ذوي الهمم عن الخدمات السياحية المقدمة لهم على دمجهم في السوق السياحي، المجلة الدولية للدراسات السياحية والفندقية المجلد 4 العدد 1 يناير 2023



12. أ.د. علي عبد النبي حنفي ، توظيف ذوي الاعاقة التحديات واستراتيجيات الانتقال من المدرسة الى العمل ، مجلة البحوث التربوية والنوعية ، العدد 1 يوليو 2020.
13. لحر هيبية ، سياسات التسويق السياحي ودورها في تطوير الحركة السياحية دراسة حالة دبي ، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية ، عدد:02 -سبتمبر 2014.
14. محمود رمضان العزب ،السياحة واطفال التوحد :استكشاف العلاقة بين التعاطف والمسؤولية الاجتماعية والحق في السياحة، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة - كلية السياحة والفنادق -جامعة الفيوم، المجلد الثاني عشر، العدد 1 مارس 2018 .
15. د. ناصر عطية الزهراني ، واقع وتحديات سياحة ذوي الإعاقة (السياحة الميسرة) في منطقة الباحة، مجلة البحث العلمي في التربية، جامعة عين شمس ، المجلد 23 العدد 4 لسنة 2022 .
16. د. نشأت ادوارد ناشد جرجس، تحديات ذوي الاحتياجات الخاصة في الاستثمار السياحي للتنمية الاقتصادية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة " جامعة الشهيد حمة لخضر .الوادي.الجزائر . العدد 2 حزيران 2017
17. وفاء رايس ، الاستثمار في راس المال البشري من أجل تنمية سياحية مستدامة دراسة حالة المملكة المغربية ، مجلة التنمية الاقتصادية ، المجلد 6، العدد 1، كانون الثاني 2021.

## الاتفاقيات

1. اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، اعتمدت و نشرت على الملأ بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 61/61 في 13/12/2006
2. الإعلان الخاص بحقوق المتخلفين عقليا، اعتمد بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2856، المؤرخ في 20/12/1971
3. الإعلان العالمي الخاص بحقوق المعاقين المؤرخ في 9/12/1975
4. المدونة العالمية لاداب السياحة نحو سياحة مسؤولة بموجب القرار (406/RES/A) XIII الصادر عن الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية التي انعقدت في سانتياغو، تشيلي، في الفترة 27 أيلول/سبتمبر. 1 تشرين الأول/أكتوبر 1999



## المصادر الاجنبية

1. Priyanka Anand and Purvi Sevak, The role of workplace accommodations in the employment of people with disabilities,, IZA Journal of Labor Policy (2017
2. Dominic Velche & Audrey Relandeau. Employment Policies for Persons with Disabilities: Comparative Study in Thirteen Countries. Lyon: Humanity & Inclusion, 2017. License: Creative Commons Attribution–NonCommercial–NoDerivatives 4.0 International (CC BY–NC–ND 4.0).
3. Human Rights and People with Special Needs ", blogs.ifla.org,
4. Holloway J Christopher & Robinson Chris /Marketing for Tourism –3rd Edition ,Longman ,England ,1995
5. Islambekova, Zarnigo. Yeoju Technical Institute in Tashkent, Uzbekistan2021
6. Kim leng Loi & Weng Hang Kong, PEOPLE WITH DISABILITIES (PwD) IN THE TOURISM INDUSTRY –CONCEPTS AND ISSUES, NEWYORK UNIVERSITY,2015
7. KRZYSZTOFKAGANEK & Others, BARRIERS TO PARTICIPATION IN TOURISM IN THE DISABLED, Pol. J. Sport Tourism 2017
8. Katharina Vornholt & others, Disability and employment – overview and highlights, European Journal of Work and Organizational Psychology , Volume 27, 2018 – Issue 1

\*\*\*

# 2024



[www.alolabor.org](http://www.alolabor.org)