



Evaluation of Accessible Tourism Services as a Modern Trend for Tourism Development in Egypt

تقييم خدمات السياحة الميسرة كاتجاه حديث لتنمية السياحة في مصر

رشا صيام إبراهيم*

Article Info

معلومات المقالة

Article Language: Arabic

لغة المقالة: العربية

Vol. 5 No. 3, (2022) pp. 219-234 | <https://doi.org/10.21608/SIS.2022.174935.1104>

Abstract

الملخص

The integration of people with disabilities in the tourist trip and giving them the right to practice tourist activities and create all the appropriate conditions for them is an important way to achieve many social and national values. This research paper aims to evaluate the services provided to people with disabilities, people with special needs and the elderly, and to identify the strengths and weaknesses of accessible tourism in Egypt, as well as to explore the extent of participation Travel and tourism companies and hotels in facilitating facilitated tourism operations within the Egyptian tourism sector. The researcher relied on the descriptive analytical approach and the data was collected through interviews with various stakeholders from the public and private sectors regarding accessible tourism, and the researcher distributed 385 valid questionnaires to persons with disabilities, special needs, the elderly and workers in travel agencies and hotels. The results of the study indicate that the accessible tourism market faces many obstacles such as the lack of a master plan for accessible tourism, the lack of facilities for the infrastructure of accessible tourism, the shortcomings and promotion in the true sense of accessible tourism (in particular, the Ministry of Culture and the Ministry of Tourism), although accessible tourism as a new tourism pattern is a distinct sector and has the potential for future growth in Egypt because it has many elements for its possibility of success and thus offers Tourism and travel service providers in Egypt have a market and potential large profits

يعتبر دمج ذوي الإعاقة في الرحلة السياحية و اعطائهم الحق في ممارسة الانشطة الترفيهية و السياحية و تهيئة كافة الظروف المناسبة لهم و التي تتوافق مع امكانياتهم الذهنية و البدنية لإنجاح عملية السياحة الميسرة وسيلة هامة لتحقيق العديد من القيم الاجتماعية و الوطنية و تهدف هذه الورقة البحثية الى دراسة امكانيات السياحة الميسرة و ذوي الاحتياجات الخاصة و التعرف على نقاط القوة و الضعف للسياحة الميسرة في مصر الى جانب استكشاف مدى مشاركة شركات السفر و السياحة و الفنادق في تسهيل عمليات السياحة الميسرة داخل القطاع السياحي المصري

و قد اعتمدت الباحثة في هذه الورقة البحثية على المنهج الوصفي التحليلي انطلاقا من المسح المكتبي والشبكي للعديد من المصادر المراجع ذات الصلة كما تم جمع البيانات من خلال إجراء استبيان مع مختلف أصحاب المصلحة من القطاعين العام والخاص فيما يتعلق بالسياحة الميسرة وقد قامت الباحثة بتوزيع ٣٨٥ استبيانا صالحا على الأشخاص ذوي الإعاقة و الاحتياجات الخاصة و كبار السن وعلى العاملين في وكالات السفر والفنادق و تشير نتائج الدراسة الى ان سوق السياحة الميسرة يواجه العديد من العوائق مثل انخفاض وجود خطة للسياحة الميسرة، انخفاض وجود مرافق للبنية التحتية للسياحة الميسرة بالرغم من ان السياحة الميسرة كنمط سياحي جديد هو قطاع متميز و يمتلك القدرة على النمو المستقبلي و ذلك لان مصر تمتلك العديد من المقومات لا مكانية انجاحه و بالتالي يقدم لمقدمي خدمات السياحة و السفر في مصر سوقا و ارباحا كبيرة محتملة

Keywords: Accessible tourism; People with disabilities; People with special needs; Elderly.

الكلمات الدالة: ذوي الاحتياجات الخاصة؛ ذوي الإعاقة؛ كبار السن؛

السياحة الميسرة.

* مدرس، المعهد العالي للسياحة والفنادق، أكاديمية فاروس

مقدمة

تعتبر السياحة الميسرة عنصر أساسيا في أي سياسة مسؤولة ومستدامة للتنمية وهي ضرورة حتمية لحقوق الإنسان وفي هذا السياق، فإن السياحة الميسرة لا تفيد الأشخاص ذوي الإعاقة فحسب، بل تعود بالنفع على المجتمع بأسره (Kaganek, et.al. 2017), وعلى الصعيد الدولي اصدرت الامم المتحدة مبادئ توجيهية بشأن المادة ١٤ الخاصة بذوي الاعاقة ضمن الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الاعاقة والتي هدفت إلى حماية حقوقهم وتمتعهم على قدم المساواة مع الآخرين بجميع الحقوق والواجبات والحريات الانسانية (UN,2016)

و تشير الاحصائيات العالمية لمنظمة السياحة العالمية (UNWTO (2019) ان إجمالي عدد السائحين على مستوى العالم عام ٢٠١٩ (قبل جائحة كوفيد١٩) قد بلغ حوالي مليار و اربعمائة الف سائح وتشكل نسبة الافراد ذوي الاعاقة ١٠ الى ١٢ % من إجمالي هذا العدد مما يشير الى وجود سوق ضخمة ومحتملة للسفر والسياحة و بالرغم من ذلك فإنها لا تزال تعاني من نقص كبير في الخدمات في العديد من الدول و ايضا مصر بسبب صعوبة الوصول إلى مرافق وخدمات السفر والسياحة، فضلا عن الممارسات التمييزية بينما تقدر الشبكة الاوروبية للسياحة حجم السياحة الميسرة في العالم بحوالي 645 مليون سائح بالإضافة الى المرافقين لهم و يبلغ عددهم حوالي ٥٠ مليون سائح. وعلى الصعيد العربي فقد أصدر مجلس جامعة الدول العربية ما يُسمى بالعقد العربي للمعاقين والذي أكد على جملة من الحقوق كان من بينها ما يتعلق بإتاحة الفرصة للأفراد ذوي الاعاقة في ممارسة الانشطة الترويحية وتهيئة كافة الظروف المناسبة لذلك، وتوسيع قاعدة الانشطة الترويحية لهم دون تمييز على أساس العمر أو الجنس والعمل على توفير الكوادر الفنية المؤهلة في المجالات الترويحية وتوفير الاجهزة اللازمة لممارسة هذه الانشطة بالإضافة إلى تأمين حقوقهم بالتنقل والوصول إلى المرافق العامة دون عوائق (الحمد، ٢٠١١)

تشير منظمة الصحة العالمي(WTO,2022) بأن جميع البشر تقريبا سوف يعانون من إعاقة مؤقتة أو دائمة في مرحلة ما من حياتهم حيث يعاني حاليا أكثر من مليار شخص - حوالي ١٥٪ من سكان العالم - من الإعاقة ، وهذا العدد يتزايد جزئيا بسبب شيخوخة السكان وزيادة انتشار الأمراض ، و تظهر الإعاقة عند التفاعل بين الأفراد الذين يعانون من حالة صحية ، مثل الشلل الدماغي ومتلازمة داون والاكثاب ، مع البيئة المحيطة بهم و التي تشمل المواقف السلبية لسكان المجتمع المحلي والصعوبة في استخدام وسائل النقل والمباني العامة ، والدعم الاجتماعي المحدود كما ان البيئة الشخص لها تأثير كبير على تجربة ومدى الإعاقة. وتخلق البيئات التي يتعذر الوصول إليها حواجز كثيرا ما تعوق المشاركة الكاملة والفعالة للأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.

ويتطلب تطوير السياحة الميسرة ان تقوم المقاصد السياحية باعتماد تصميم شامل وتوفير المعلومات عن طريق الانترنت بحيث تسهل لجميع الأشخاص بغض النظر عن احتياجاتهم البدنية أو المعرفية، وكذلك كبار السن والنساء الحوامل والمسافرون الذين يحملون أمتعة ثقيلة أو الأفراد المصابين الذين قد يعانون من إعاقة مؤقتة.(Linderová, 2015b) من استخدام وسائل الراحة المتاحة والتمتع بها بطريقة منصفة ومستدامة دون تفضيل او تفرقه عن باقي السائحين كما أن تحسين البنية التحتية المادية والخدمات الخاصة بالسياحة الميسرة تشجع على زيادة التنمية و التخطيط السياحي المستدام لا سيما في مجالات النقل وتخطيط المدن وتصميم المباني و التي تعود بالنفع على سكان المجتمع المحلي و تحسن من قدرتهم على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والثقافية والسياحية (Goodall et.al. 2005)

فيجب ألا يكون لدى المقاصد السياحية مرافق "خالية من الحواجز" فحسب، بل يجب ايضا أن تضع آليات لنشر المعلومات موثقة ودقيقة حول السياحة الميسرة على نطاق واسع. (Mercer, S. W., MacDonald, R 2007)

على الرغم من نمو وتطور السياحة الميسرة كاحد انماط السياحة الحديثة في العالم الا انه لا تزال مصر تحظى باعداد قليلة من هذا النمط الحديث بالرغم من كل ما تمتع به مصر من مقومات طبيعية و سياحية وتقوم مشكلة البحث على اكتشاف المعوقات التي

تعرق انتشار السياحة الميسرة كأتجاه حديث لتنمية فى مصر وتقييم واقع الخدمات التى تقدم فعليا لذوى الاعاقة و ذوى الاحتياجات الخاصة و كبار السن و تساعد فى دمجهم داخل العمليات السياحية التى تتوافق مع امكانياتهم الذهنية و البدنية

فروض البحث

- ١- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين توافر المرافق العامة لذوى الاعاقة وكبار السن وتأثيرها على تنمية السياحة الميسرة فى مصر
- ٢- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين توافر الخدمات لذوى الاعاقة داخل المنشآت الفندقية وتأثيرها على تنمية السياحة الميسرة فى مصر
- ٣- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين كفاءة الموارد البشرية والموظفين المتعاملين وذوى الاحتياجات الخاصة وتأثيرها على تنمية السياحة الميسرة فى مصر

اهمية البحث

تكمن أهمية الدراسة فى:

- زيادة الوعي بالسياحة الميسرة والتعرف على التحديات التى تواجه السياحة الميسرة فى المقصد السياحي المصري والتي قد تحد من خدمة ذوى الاحتياجات الخاصة
- التعرف على واقع سياحة ذوى الاحتياجات الخاصة من حيث الترويج والوصول السهل والاستقبال داخل المواقع السياحية والخدمات المقدمة فيها لذوى الاحتياجات الخاصة.
- يساعد البحث فى دراسة احتياجات ومطالب الاسوق وفهمها كما يساعد صناعة السياحة والجهات السياسية والتخطيطية فى فهم العناصر المختلفة التى تسهم فى تحقيق تجارب سياحية ايجابية لذوى الاعاقة وكبار السن

اهداف البحث

تهدف الدراسة الحالية إلى ترقية خدمات السياحة الميسرة فى مصر لذا يمكن تلخيص اهداف الدراسة فيما يلي:

- الكشف عن واقع خدمات السياحة الميسرة فى مصر
- الكشف عن التحديات التى تواجه السياحة الميسرة فى مصر
- التعرف على الأبعاد والقضايا المحيطة بالأشخاص ذوى الاعاقة وذوى الاحتياجات الخاصة وكبار السن
- الترويج لمبادرات السياحة الميسرة التى تم التكليف بها من قبل السلطات القيادية المصرية
- استكشاف التجارب السياحية للأشخاص الذين يعانون من اعاقة والحوجز التى تعترض التجارب السياحية

السياحة الميسرة (المفاهيم والابعاد)

ذو الإعاقة هو الشخص الذى تمنعه قيود البيئة من تحقيق اقصى مستوى اداء له وهو الذى يصيب بعجز يتوقع ان يكون مستمر لمدة طويلة غير محددة و يؤدي الى الحد من قدرته على التعايش بطريقة مستقلة (فرحات و اخرون، ٢٠١٠) كما انه قد يحتاج إلى لوائح مادية خاصة ليكون قادرا على التصرف بشكل مستقل فى المباني والأماكن المفتوحة والذي قد لا يكون قادرا على الامتثال لمتطلبات الحياة الطبيعية بسبب فقدان درجات مختلفة من المهارات البدنية والعقلية والروحية والعاطفية والاجتماعية سواء كانت خلقية أو مكتسبة لأي سبب من الأسباب ويشكل هذا الحاجز عنصرا أساسيا ينشأ مع عوامل اجتماعية نتيجة للعلاقة بين الأشخاص ذوى الإعاقة وبيئتهم. (Shulze و 2010) و يشمل ايضا مصطلح "الشخص ذو الإعاقة" جميع الأشخاص الذين يعانون بسبب البيئة التى يواجهونها من قيود كإعاقات البدنية أو الحسية أو الذهنية أو غيرها من الحالات الطبية التى تتطلب رعاية خاصة، مثل كبار

السن وغيرهم ممن يحتاجون إلى مساعدة مؤقتة ولديهم احتياجات خاصة أثناء السفر والإقامة والخدمات السياحية الأخرى (Brouillette, et. al., 1995)

وتعرف السياحة الميسرة بأنها مجموعة الخدمات و التسهيلات التي تمكن الاشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بالترفيه و التمتع بعطلتهم دون مشاكل و يشمل مصطلح ذوي الاحتياجات الخاصة ايضا كبار السن او ذوي الاعاقة الدائمة او المؤقتة(الناجمة عن كسر او عملية مثلا) او من يحتاجون لحمية غذائية معينة او ممن يعانون من فرط حساسية معينة و يحتاجون لتسهيلات خاصة اثناء رحلاتهم و اقامتهم(البطانية, ٢٠١٣) كما انها نشاط سياحي وسفري يوفر إمكانية الوصول لجميع الإعاقات الحركية أو السمعية أو البصرية أو المعرفية أو الذهنية او النفسية او الاجتماعية ويشمل هذا التعريف الأشخاص ذوي الإعاقات المؤقتة بما في ذلك كبار السن و ايضا السيدات الحوامل(ENAT, 2012)

ويعرف كلا من (Buhalis,D. and Darcy,S.2011) السياحة الميسرة بأنها "شكل من أشكال السياحة التي تتطوي على عمليات تعاونية بين أصحاب المصلحة تمكن الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الذين لديهم صعوبة في التنقل والرؤية والسمع والأبعاد المعرفية للوصول السهل والعمل بشكل مستقل وبإنصاف وكرامة و ذلك من خلال تقديم منتجات وخدمات وبيئات سياحية مصممة عالميا بينما تعرف منظمة السياحة الاسترالية السياحة الميسرة :بأنها عملية تمكين الافراد ذوي الاعاقة و كبار السن من الاستمتاع بالخدمات السياحية بشكل مستقل على اساس الانصاف و الكرامة (Tourism QLD and Kel Smith) و التي تشمل التنقل و الرؤية و السمع و الابعاد المعرفية و بالتالي فإن السياحة الميسرة هي المسعى المستمر لضمان أن تكون الوجهات السياحية و المنتجات والخدمات في متناول جميع الناس ، بغض النظر عن قيودهم البدنية أو إعاقاتهم أو أعمارهم وهذا يشمل المواقع والمرافق والخدمات السياحية المملوكة للقطاعين العام والخاص (Linderová, 2015a)

وقد أقرت (UNWTO (2022) جملة من الشروط التي يجب توفرها لتبني السياحة الميسرة، ومن جملة الضوابط والمتطلبات التي تبني عليها سياحة ذوي الاعاقة:

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 الأطراف الصناعية وكافة الخدمات الطبية المتخصصة بهم بالإضافة الى توفير معلومات واضحة لهم لتسهيل عملية الحجز (Ovriou,et. Al.,2018)

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 الإشارة و الكتابة بالبرايل و استخدام الاجهزة المعلوماتية في هذا المجال(Gillovic et.al. al 2018)

متطلبات المرافق الجماعية: ضرورة توفير المرافق السياحية كالتالي (Pearn, M.2011)

- مواقف السيارات والمركبات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة
- يجب ان تكون المصاعد مصممة بمساحات واسعة تناسب كافة الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة
- الهواتف العمومية يجب تصميمها وفق لمواصفات خاصة (مثل مستوى الارتفاع من الارض، دليل الاستخدام ومستوى الصوت)

متطلبات الإقامة: لابد من توفير غرف فندقية مصممة خصيصا لإيواء الاشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

متطلبات المرافق التسهيلية: يجب وضع بعض التسهيلات لذوي الإعاقة 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 النزهاء السياحية (حافلات نقل لمشاهدة المعالم السياحية، مترجمين لغة الإشارة الصم واليكم، كتيبات سياحية مكتوبة بلغة البرايل مساعدات للمكفوفين) (رملى وعروس، ٢٠١٧)

منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي

عينة الدراسة والاساليب الاحصائية المستخدمة

تكونت عينة الدراسة من ٤٠٠ مفردة من كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة حيث بلغت العينة الصالحة للتحليل ٣٨٦ مفردة وذلك تقييم واقع الخدمات المقدمة للسياحة الميسرة كاتجاه حديث لتنمية السياحة في مصر.

تم استخدام الاساليب الاحصائية التالية على نموذج الدراسة

- اختبار معامل الفا كرونباخ لقياس الصدق والثبات لنموذج الدراسة
- تم استخدام المتوسط الحسابي Mean والانحراف المعياري ST. Deviation والاهمية النسبية لدراسة اتجاهات العينة الإحصائية لمتغيرات الدراسة.
- تم استخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation وذلك لدراسة تأثير العلاقة بين محاور الدراسة.

كما استخدام برنامج SPSS الاصدار ٢٦ وذلك لحساب النسب المئوية والتكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات النموذج

وقد كانت الأسئلة على كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

وبعد الانتهاء من مرحلة ترميز البيانات والتي تم فيها تحويل هذه البيانات من شكلها الكيفي إلى شكلها الكمي ثم نقلت هذه البيانات الكمية إلى بطاقات التفرغ المخصصة لذلك وفقا للقواعد السابقة وأعطيت أرقام متسلسلة لاستمارات المقابلة بحيث تعكس كل واحدة من الاستمارات مفردة من مفردات مجتمع البحث.

المحور الأول: توافر المرافق العامة لذوي الإعاقة وكبار السن ويتكون من (٨) عبارة

المحور الثاني: مدى توافر الخدمات لذوي الإعاقة داخل المنشآت الفندقية ويتكون من (١٤) عبارة

المحور الثالث: الموارد البشرية والموظفين المتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة ويتكون من (٧) عبارة

المحور الرابع: العوامل المؤثرة علي تحسين السياحة الميسرة في مصر ويتكون من (٦) عبارة

حساب صدق وثبات المقياس

تم استخدام الفا كرونباخ Cronbach's Alpha و هو يستخدم هذا التحليل من أجل اختبار مدى مصداقية وثبات المحاور المستخدمة في الاستبيان لتقييم واقع خدمات السياحة الميسرة كنهج متكامل لتنشيط السياحة في مصر وقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ ، وللتحقق من جودة وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة من خلال منظومة التحليل الإحصائي " SPSS " حيث تكون قيمة معامل ألفا كرونباخ بين (٠,١) ، وهو يبين درجة الارتباط الداخلي بين إجابات عناصر العينة، فعندما تكون قيمته صفر فان ذلك يدل على عدم وجود ارتباط بين الإجابات، أما إذا كانت قيمته واحد فان ذلك يدل على أن الإجابات مرتبطة مع بعضها البعض ارتباطا تاما ، وتعتبر القيمة المقبولة لمعامل ألفا كرونباخ هي ٠.٦ (٦٠٪) فأكثر.

جدول (١) اختبار الصدق والثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ لنموذج الدراسة

عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ	محاور الدراسة
8	.848	متوسط محور توافر المرافق العامة لذوي الاعاقة وكبار السن
14	.869	متوسط محور مدى توافر الخدمات لذوي الاعاقة داخل المنشآت الفندقية
7	.761	متوسط محور الموارد البشرية والموظفين المتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة
6	.769	متوسط محور العوامل المؤثرة علي تحسين السياحة الميسرة في مصر
35	.885	معامل الفا كرونباخ للنموذج ككل

ومن هذا الجدول لوحظ أن قيمة ألفا كرونباخ بنموذج الخاصة بنموذج الدراسة - تقييم واقع السياحة الميسرة كنهج متكامل لتنشيط السياحة في مصر - حيث نجد ان معامل الفا كرونباخ للنموذج ككل بلغ ٨٨.٥٪ وهذا يدل على أن جميع عبارات الاستبيان مهمة وأن حذف أي عبارة سوف يؤثر سلبا على ثبات المقياس، وبذلك يمكن الاعتماد على مجموعة العبارات بأكملها دون حذف أي عبارة منها للوصول إلى نتائج جيدة لدراسة وتقييم واقع الخدمات المقدمة للسياحة الميسرة كنهج متكامل لتنشيط السياحة في مصر.

نتائج الدراسة ومناقشتها

وذلك من خلال دراسة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لكل محور من محاور الدراسة، ذلك كما يلي

١- متوسط محور توافر المرافق العامة لذوي الاعاقة وكبار السن

جدول (٢) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لمحور توافر المرافق العامة لذوي الاعاقة و كبار السن

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب
1	مدى توافر مرافق للسيارات و المركبات الخاصة بذوي الإعاقة	4.10	0.85	81.97	3

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب
2	مرافق خدمات المطاعم (كراسي متحركة-قوائم طعام مرئية و مسموعة بسهولة لهم)	3.68	1.07	73.63	6
3	توفير خدمات داخل المتاحف و الاماكن التاريخية(سالام متحركة-كراسي متحركه - شاشات عرض مرئية و مسموعة-معلومات كافية للسم و البكم-مواد وصفية كالمطبوعات الارشادية أو دليل البراي في جميع مواقع الزيارة)	3.31	1.26	66.11	7
4	مدى توافر الخدمات داخل النزاهات السياحية (حافلات نقل لمشاهدة المعالم السياحية - مترجمين لغة الاشارة الصم و البكم - و كتيبات سياحية مكتوبة بلغة البراي -مساعدات للمكفوفين)	4.17	0.92	83.42	1

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب
5	شروط الاعلام و الارشاد الخاصة بذوي الاعاقة داخل المحطات و مرافق النقل	3.78	1.03	75.65	5
6	مدى توافر الهواتف العمومية الخاصة بذوي الإعاقة وكبار السن	3.15	1.15	63.01	8
7	مدى توافر المصاعد الخاصة بذوي الإعاقة وكبار السن	4.00	0.88	79.95	4
8	مدى توافر الحمامات العامة الخاصة بذوي الإعاقة وكبار السن	4.15	0.80	83.06	2
	متوسط محور توافر المرافق العامة لذوي الاعاقة و كبار السن	3.79	0.47	75.85	

يوضح الجدول السابق الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لعبارات محور توافر المرافق العامة لذوي الاعاقة و كبار السن حيث يتضح ما يلي:-

١- تأتي في المرتبة الأولى العبارة " مدى توافر الخدمات داخل النزاهات السياحية (حافلات نقل لمشاهدة المعالم السياحية - مترجمين لغة الاشارة الصم و البكم - و كتيبات سياحية مكتوبة بلغة البراي -مساعدات للمكفوفين)" حيث بلغ الوسط الحسابي لها ٤.١٧، وبانحراف معياري ٠.٩٢، كما بلغت الأهمية النسبية ٨٣.٤٢٪ مما يدل على ضرورة توافر الخدمات السابقة داخل النزاهات السياحية

٢- تأتي في المرتبة الثانية العبارة " مدي توافر الحمامات العامة الخاصة بذوي الإعاقة وكبار السن " حيث بلغ الوسط الحسابي لها ٤.١٥، وبانحراف معياري ٠.٨٠ كما بلغت الأهمية النسبية ٨٣.٠٦% مما يدل على ضرورة توافر الحمامات العامة الخاصة بذوي الإعاقة وكبار السن

٣- تأتي في المرتبة الأخيرة العبارة " مدي توافر الهواتف العمومية الخاصة بذوي الإعاقة وكبار السن " حيث بلغ الوسط الحسابي لها ٣.١٥، وبانحراف معياري ١.١٥ كما بلغت الأهمية النسبية ٦٣.٠١%

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لجميع عبارات محور توافر المرافق العامة لذوي الإعاقة وكبار السن يساوي ٣.٧٩ والانحراف المعياري له ٠.٤٧ والوزن النسبي له ٧٥.٨٥ % وهو أكبر الوزن النسبي المحايد "٦٠%" مما يدل على أن صحة استخدام العينة الإحصائية وذلك لدراسة و تقييم اقع الخدمات المقدمة للسياحة الميسرة كأتجاه حديث لتنمية السياحة فى مصر

مما يدل على انخفاض مستوى الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة وكبار السن مثل (مترجمين لغة الاشارة الصم و البكم - و كتيبات سياحية مكتوبة بلغة البراى -مساعدات للمكفوفين) و الحمامات العامة الخاصة بهم و ضروره تحسين هذه الخدمات لتنمية السياحة الميسرة.

٢- متوسط محور مدى توافر الخدمات لذوى الإعاقة داخل المنشآت الفندقية

جدول (٣) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لمحور مدى توافر الخدمات لذوى الإعاقة داخل المنشآت الفندقية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب
	وجود مسارات مستمرة (من وقوف السيارات أو النزول في جميع مرافق الفندق وإلى الغرفة)	4.07	0.92	81.35	
	مدى ملائمة ارتفاع مكاتب الاستقبال	3.37	1.21	67.36	
	مدى اتساع الممرات المؤدية الى المطاعم و الغرف بالفندق والملفات داخل الفندق لحرية حركة العربات الخاصة بذوي الإعاقة	4.15	0.86	82.90	
1	متوسط بعد الوصول والتسجيل بالفنادق	3.86	0.64	77.20	2
	مدي سهولة الوصول الي مرافق الغرفة الفندقية (دولاب الملابس - الشرفات - الثلاجة والتليفزيون والراديو الخ)	4.09	0.92	81.76	
	توفر الآلات الكاتبة للهاتف والإشارات المرئية للأشخاص الصم	4.26	0.90	85.28	
	توفير كتالوج توجيه للأشخاص الذين يعانون من إعاقات بصرية ، بما في ذلك العمى ارتفاعات الطاولة	3.21	1.18	64.20	
	ارتفاعات السرير والمساحة المناسبة تحته	3.36	1.17	67.15	
	ارتفاعات السرير والمساحة المناسبة تحته	4.05	0.99	80.93	

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب
2	متوسط بعد مدى ملائمة تصميم الغرف الفندقية	3.79	0.59	75.87	3
	مواقع تبديل الملابس	3.59	1.13	71.81	
	مقبض الحمام	4.08	0.87	81.55	
	صنابير المياه و خرطوم الدش المحمول باليد	3.90	0.94	78.03	
	وضع حوض اليد ومساحته وموقع المرآة	4.01	0.84	80.16	
	الحاجة إلى كرسي دش أو مقعد مناسب	3.91	0.98	78.19	
	ارتفاع المراض وتحديد موقع المراض (المسافة من الجدران والاتساع الأمامي)	4.09	0.89	81.76	
3	متوسط بعد دورات المياه	3.93	0.57	78.58	1
	متوسط محور مدى توافر الخدمات لذوى الاعاقة داخل المنشآت الفندقية	3.84	0.46	76.71	

يوضح الجدول السابق الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لعبارات محور مدى توافر الخدمات لذوى الاعاقة داخل المنشآت الفندقية حيث يتضح ما يلي:-

- 1- يأتي في المرتبة الأولى متوسط بعد دورات المياه حيث بلغ الوسط الحسابي له ٣.٩٣، وانحراف معياري ٠.٥٧ كما بلغت الأهمية النسبية ٧٨.٥٨% مما يدل على ضرورة الاهتمام بالمنافع الخاصة المتعلقة بدورات المياه
- 2- يأتي في المرتبة الثانية متوسط بعد الوصول والتسجيل بالفنادق حيث بلغ الوسط الحسابي له ٣.٨٦، وانحراف معياري ٠.٦٤ كما بلغت الأهمية النسبية ٧٧.٢% مما يدل على ضرورة الاهتمام بوجود مسارات مستمرة لذوى الاعاقة و ايضا ارتفاع مكاتب الاستقبال
- 3- يأتي في المرتبة الثالثة متوسط بعد مدى ملائمة تصميم الغرف الفندقية حيث بلغ الوسط الحسابي له ٣.٧٩، وانحراف معياري ٠.٥٩ كما بلغت الأهمية النسبية ٧٥.٨٧% مما يدل على ضرورة تطبيق المقاييس العالمية الخاصة لذوى الاحتياجات الخاصة داخل الغرف الفندقية

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لجميع عبارات محور مدى توافر الخدمات لذوى الاعاقة داخل المنشآت الفندقية يساوي ٣.٨٤ والانحراف المعياري له ٠.٤٦ والوزن النسبي له ٧٦.٧١% وهو أكبر الوزن النسبي المحايد "٦٠%" مما يدل على أن صحة استخدام العينة الإحصائية وذلك لتقييم واقع الخدمات المقدمة للسياحة الميسرة كأتجاه حديث لتنمية السياحة فى مصر .

٣- متوسط محور الموارد البشرية و الموظفين المتعاملين مع ذوى الاحتياجات الخاصة

جدول (٤) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لمحور الموارد البشرية والموظفين المتعاملين مع ذوى الاحتياجات الخاصة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب
1	حسن الاستقبال والتعامل بكيافة ولطف مع ذوى الاحتياجات الخاصة	3.64	1.01	72.80	5

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب
2	مدى الاستعداد للتعامل مع مشاكل المسنين و ذوي الاعاقة	3.92	0.89	78.39	4
3	قدرة الموظفين في السيطرة على المرافق الخاصة بذوى الاعاقة	3.98	1.08	79.69	2
4	قدرة الموظفين على توفير الخدمات الخاصة بذوى الاعاقة ومدى تعاون الموظفين لحصولهم على الخدمات التي يصعب عليهم الوصول اليها	4.04	0.98	80.83	1
5	مدى توافر موظفين مدربين على لغة الاشارة و الكتابة بالبراى و استخدام الاجهزة المعلوماتية فى هذا المجال	3.47	0.97	69.43	7
6	مدى قدرة الموظفين على توفير معلومات كاملة عن الخدمات و التسهيلات الخاصة بذوى الإعاقة	3.52	1.01	70.36	6
7	مدى تعاون افراد الامن والسلامة مع ذوى الاعاقة و تدخلهم السريع في حالات الطوارئ	3.98	0.80	79.69	3
	متوسط محور الموارد البشرية والموظفين المتعاملين مع ذوى الاحتياجات الخاصة	3.79	0.53	75.88	

يوضح الجدول السابق الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لعبارات محور الموارد البشرية و الموظفين المتعاملين مع ذوى الاحتياجات الخاصة حيث يتضح ما يلي:-

- ١- تأتي في المرتبة الأولى العبارة " قدرة الموظفين على توفير الخدمات الخاصة بذوى الاعاقة ومدى تعاون الموظفين لحصولهم على الخدمات التي يصعب عليهم الوصول اليها " حيث بلغ الوسط الحسابي لها ٤٠.٠٤، وانحراف معياري ٠.٩٨ كما بلغت الأهمية النسبية ٨٠.٨٣٪
- ٢- تأتي في المرتبة الثانية العبارة " قدرة الموظفين في السيطرة على المرافق الخاصة بذوى الاعاقة " حيث بلغ الوسط الحسابي لها ٣.٩٨، وانحراف معياري ١.٠٨ كما بلغت الأهمية النسبية ٧٩.٦٩٪
- ٣- تأتي في المرتبة الأخيرة العبارة " مدى توافر موظفين مدربين على لغة الاشارة و الكتابة بالبراى و استخدام الاجهزة المعلوماتية فى هذا المجال " حيث بلغ الوسط الحسابي لها ٣.٤٧، وانحراف معياري ٠.٩٧ كما بلغت الأهمية النسبية ٦٩.٤٣٪ و بصفة عامة يوجد ندرة فى الموظفين الفنيون والمدربين والقادرين على تقديم المعلومات وإسداء المشورة بشأن قضايا الاحتياجات الخاصة و كبار السن

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لجميع عبارات محور الموارد البشرية و الموظفين المتعاملين مع ذوى الاحتياجات الخاصة يساوي ٣.٧٩ والانحراف المعياري له ٠.٥٣ والوزن النسبي له ٧٥.٨٨ % وهو أكبر الوزن النسبي المحايد "٦٠٪" مما يدل علي أن صحة استخدام العينة الإحصائية تقييم واقع الخدمات المقدمة للسياحة الميسرة كأتجاه حديث لتنمية السياحة فى مصر

٤- متوسط محور العوامل المؤثرة علي تحسين السياحة الميسرة في مصر

جدول (٥) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لمحور العوامل المؤثرة علي تحسين السياحة الميسرة في

مصر

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب
1	اعتماد القوانين الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة تؤدي الي تحسين السياحة الميسرة في مصر	4.03	0.92	80.52	2
2	توفير المنتجات والخدمات السياحية بأسعار قليلة مقارنة بالدول المنافسة	3.88	0.86	77.67	4
3	الموقع الجغرافي لمصر وقربها من الأسواق السياحية	3.80	0.86	75.91	5
4	اهتمام السلطات السياسية ومؤسسات الدولة في مصر بقضية ذوي الإعاقة تحت شعار قادرون باختلاف	4.12	0.76	82.44	1
5	روح المبادرة العالية الفعالة في مصر .	3.46	1.20	69.22	6
6	مقومات طبيعية - مناخ معتدل يناسب السياحة الميسرة - مواقع أثرية وتاريخية فريدة من نوعها.	3.90	0.79	77.98	3
	متوسط محور العوامل المؤثرة علي تحسين السياحة الميسرة في مصر	3.86	0.57	77.29	

يوضح الجدول السابق الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لعبارات محور العوامل المؤثرة علي تحسين السياحة الميسرة في

مصر حيث يتضح ما يلي:-

- ١- تأتي في المرتبة الأولى العبارة " اهتمام السلطات السياسية ومؤسسات الدولة في مصر بقضية ذوي الإعاقة تحت شعار قادرون باختلاف " حيث بلغ الوسط الحسابي لها ٤.١٢، وانحراف معياري ٠.٧٦ كما بلغت الأهمية النسبية ٨٢.٤٤٪ مما يدل على دعم السلطات بقضايا ذوي الإعاقة و الاحتياجات الخاصة
 - ٢- تأتي في المرتبة الثانية العبارة من حيث الأهمية " اعتماد القوانين الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة تؤدي الي تحسين السياحة الميسرة في مصر " حيث بلغ الوسط الحسابي لها ٤.٠٣، وانحراف معياري ٠.٩٢ كما بلغت الأهمية النسبية ٨٠.٥٢٪
 - ٣- تأتي في المرتبة الأخيرة العبارة " روح المبادرة العالية الفعالة في مصر ". حيث بلغ الوسط الحسابي لها ٣.٤٦، وانحراف معياري ١.٢ كما بلغت الأهمية النسبية ٦٩.٢٢٪
- و مما سبق نجد ان التوجه العام للسياسات داخل الدولة يتجه الى تعزيز نمط السياحة الميسرة لخدمة ذوي الإعاقة و الاحتياجات الخاصة و كبار السن

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لجميع عبارات محور العوامل المؤثرة علي تحسين السياحة الميسرة في مصر يساوي ٣.٨٦ والانحراف المعياري له ٠.٥٧ والوزن النسبي له ٧٧.٢٩ % وهو أكبر الوزن النسبي المحايد "٦٠٪" مما يدل علي أن صحة استخدام العينة الإحصائية وذلك لدراسة و تقييم واقع الخدمات المقدمة للسياحة الميسرة كأتجاه حديث لتنمية السياحة في مصر

تم التحقق من صحة فروض الدراسة كالتالي

١- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية لمدى توافر المرافق العامة لذوي الإعاقة وكبار السن على تنشيط السياحة الميسرة في مصر

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson وذلك لاختبار قوة العلاقة بين توافر المرافق العامة لذوي الإعاقة وكبار السن على تنشيط السياحة الميسرة في مصر وذلك كما يلي

جدول (٦) معامل ارتباط بيرسون بين توافر المرافق العامة لذوي الإعاقة وكبار السن على تنشيط السياحة الميسرة في مصر

المحور	الإحصاءات	توافر المرافق العامة لذوي الإعاقة وكبار السن
تنشيط السياحة الميسرة في مصر	معامل ارتباط بيرسون	.512**
	مستوي الدلالة	.000
	حجم العينة	386

لاختبار العلاقة بين توافر المرافق العامة لذوي الإعاقة وكبار السن على تنشيط السياحة الميسرة في مصر ، تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون والنتائج المبينة بالجدول السابق والذي يبين أن قيمة معامل الارتباط تساوي ٠.٥١٢ وقيمة مستوي دلالة إحصائية يساوي ٠.٠٠٠ وهو أقل من ٠.٠٥ مما يؤكد علي صحة الفرضية اي أنه " توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية لمدى توافر المرافق العامة لذوي الإعاقة وكبار السن على تنشيط السياحة الميسرة في مصر " عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$

٢- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية لمدى توافر الخدمات لذوي الإعاقة داخل المنشآت الفندقية على تنشيط السياحة الميسرة في مصر

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson وذلك لاختبار قوة العلاقة بين مدى توافر الخدمات لذوي الإعاقة داخل المنشآت الفندقية على تنشيط السياحة الميسرة في مصر وذلك كما يلي

جدول (٧) معامل ارتباط بيرسون بين مدى توافر الخدمات لذوي الإعاقة داخل المنشآت الفندقية على تنشيط السياحة الميسرة في مصر

المحور	الإحصاءات	مدى توافر الخدمات لذوي الإعاقة داخل المنشآت الفندقية
تنشيط السياحة الميسرة في مصر	معامل ارتباط بيرسون	.605**
	مستوي الدلالة	.000
	حجم العينة	386

لاختبار العلاقة بين مدى توافر الخدمات لذوي الإعاقة داخل المنشآت الفندقية على تنشيط السياحة الميسرة في مصر ، تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون والنتائج المبينة بالجدول السابق والذي يبين أن قيمة معامل الارتباط تساوي ٠.٦٠٥ وقيمة مستوي دلالة إحصائية يساوي ٠.٠٠٠ وهو أقل من ٠.٠٥ مما يؤكد علي صحة الفرضية اي أنه "توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة

إحصائية لمدى توافر الخدمات لذوي الإعاقة داخل المنشآت الفندقية على تنشيط السياحة الميسرة في مصر. " عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

٣- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية لمدى كفاءة الموارد البشرية والموظفين المتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط السياحة الميسرة في مصر

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson وذلك لاختبار قوة العلاقة بين مدى كفاءة الموارد البشرية والموظفين المتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط السياحة الميسرة في مصر وذلك كما يلي

جدول (٧) معامل ارتباط بيرسون بين مدى كفاءة الموارد البشرية والموظفين المتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط السياحة الميسرة في مصر

المحور	الإحصاءات	مدى كفاءة الموارد البشرية والموظفين المتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة
تنشيط السياحة الميسرة في مصر	معامل ارتباط بيرسون	.547**
	مستوي الدلالة	.000
	حجم العينة	386

لاختبار العلاقة بين مدى كفاءة الموارد البشرية والموظفين المتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط السياحة الميسرة في مصر، تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون والنتائج المبينة بالجدول السابق والذي يبين أن قيمة معامل الارتباط تساوي ٠.٥٤٧ وقيمة مستوى دلالة إحصائية يساوي ٠.٠٠٠ وهو أقل من ٠.٠٥ مما يؤكد على صحة الفرضية أي أنه "توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية لمدى كفاءة الموارد البشرية والموظفين المتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط السياحة الميسرة في مصر." عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

نتائج أخرى

١. بلغ الوسط الحسابي لجميع عبارات محور توافر المرافق العامة لذوي الإعاقة و كبار السن يساوي ٣.٧٩ والانحراف المعياري له ٠.٤٧ والوزن النسبي له ٧٥.٨٥ %.
٢. كما بلغ الوسط الحسابي لجميع عبارات محور مدى توافر الخدمات لذوي الإعاقة داخل المنشآت الفندقية يساوي ٣.٨٤ والانحراف المعياري له ٠.٤٦ والوزن النسبي له ٧٦.٧١ %.
٣. وأيضاً بلغ الوسط الحسابي لجميع عبارات محور الموارد البشرية و الموظفين المتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة يساوي ٣.٧٩ والانحراف المعياري له ٠.٥٣ والوزن النسبي له ٧٥.٨٨ %.
٤. وبلغ الوسط الحسابي لجميع عبارات محور العوامل المؤثرة علي تحسين السياحة الميسرة في مصر يساوي ٣.٨٦ والانحراف المعياري له ٠.٥٧ والوزن النسبي له ٧٧.٢٩ %.
٥. كما نجد انه توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية لمدى توافر المرافق العامة لذوي الإعاقة وكبار السن على تنشيط السياحة الميسرة في مصر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ٠.٥١٢
٦. كما نجد انه توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية لمدى توافر الخدمات لذوي الإعاقة داخل المنشآت الفندقية على تنشيط السياحة الميسرة في مصر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ٠.٦٠٥

٧. ونجد انه توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية لمدى كفاءة الموارد البشرية والموظفين المتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط السياحة الميسرة في مصر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ٠.٥٤٧

التوصيات

توصيات موجهة لوزارة السياحة في مصر:

- رفع مستوى الوعي بالسياحة الميسرة للموظفين العاملين في مجال السياحة والمجتمع المحلي من خلال المنتديات والمؤتمرات
- ضرورة أن توفرالدولة خدمات تثقيفية إعلامية من أجل خلق سلوك إيجابي بشأن هذه المسألة، وتحسين الوعي العام وفهمه للإعاقة و حياة المعوقين في المجتمع المحلي في سياق المناهج الدراسية ووسائل الإعلام
- التشجيع بالتعاون مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة على تبادل المعلومات والخبرات المفيدة خاصة فيما يتعلق بالسياسات المبتكرة والممارسات الجيدة في مجال السياحة الميسرة
- الامتثال للتشريعات الجديدة المتعلقة بالسياحة الميسرة و تقديم جوائز للإنجازات المتميزة في مجال السياحة الميسرة

توصيات موجهة لوكالات السفر و السياحة:

- ينبغي للمؤسسات السياحية أن تستخدم الرموز في جميع وحدات الخدمات الخاصة بذوى الاعاقة وفقا للوائح والتطبيقات العالمية
- ينبغي للمؤسسات السياحية تدريب الموظفين على خدمات الجولات السياحية المتعلقة بالسياحة الميسرة بغرض توفير تجارب سياحية ممتعة ومريحة لسوق السياحة بأكمله، بما في ذلك الأفراد ذوي الإعاقة وكبار السن و غيرهم من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- توظيف مترجمي لغة الإشارة للسياح الصم وتوفير المواد الوصفية المطبوعة في جميع مناطق الجذب السياحي و ضرورة انشاء موقع الكتروني للسياح ضعاف البصر

توصيات خاصة بالمنشآت الفندقية و مؤسسات الإقامة

- ضرورة الاستفادة من الاستشارة والتوصية الصادرة عن منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة حول إمكانية الوصول إلى الفندق.
- يجب على مؤسسات الإقامة تصميم ما لا يقل عن ١٠٪ من غرف النوم لذوى الاعاقة و الاحتياجات الخاصة، ويجب تصميم جميع المناطق العامة كتصميم عالمي وفقا للأشخاص ذوي الإعاقة
- يجب تدريب الموظفين على إجلاء الأشخاص ذوي الإعاقة أو كبار السن في حالات الطوارئ. و ان يتم إجراء تدريبات الطوارئ بشكل روتيني وفقا للقوانين
- يجب ان توفر الفنادق الموظفين القادرين على التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الحسية بشكل فعال و ان يكون لديهم القدرة على توفير معلومات كافية عن الخدمات و التسهيلات الخاصة بذوى الاعاقة
- ضرورة توافر موظفين مدربين على لغة الإشارة و الكتابة بالبراى و استخدام الاجهزة المعلوماتية فى هذا المجال

توصيات للمؤسسات التعليمية

- دمج الوعي السياحي بذوى الإعاقة و اهمية السياحة الميسرة في المناهج الدراسية للمدارس والجامعات وفي برامج الماجستير والدكتوراه أيضا.
- التعاون مع منظمات الإعاقة لنشر الوعي بقضايا الإعاقة من خلال الحملات في المدارس والجامعات
- تعليم الطلاب من الصغر بان التمييز ضد اى شخص على اساس الاعاقة يعتبر انتهاكا للحقوق والحريات
- تمتع الاطفال ذوى الاعاقة فى المدارس تمتعا كاملا بجميع حقوق الانسان و الحريات الاساسية على قدم المساواة مع الاطفال الاخرين بما يتفق مع الالتزامات التى تعهدت بها الدول الأطراف فى اتفاقية حقوق الطفل تحقيقا لتلك الغاية

المراجع

- الاحمد، وسيم (٢٠١١). الحماية القانونية لحقوق المعاقين ذوي الاحتياجات الخاصة. لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية
- حلمى، محمد ابراهيم & فرحات، ليلي السيد (١٩٩٨). التربية الرياضية و الترويج للمعاقين. دار الفكر العربى، القاهرة.
- رملى، حمزة & عروس، نسرين (ديسمبر، ٢٠١٧) تسويق السياحة الميسرة كنمط جديد لترقية الوجهات السياحية -التجربة الفرنسية. مجلة رؤى اقتصادية ع ٧ ، ص ١٩١

زياد البطاينة (٢٠١٣). مؤتمر السياحة الميسرة البحر الميت الاردن. www.jordanzad.com assessed on

15/8/2022

- Brouillette, D.C., Hotchkiss, R. and Saleh, L. (1995), "Overcoming obstacles to the integration of disabled people", UNESCO report, March, available at: www.daa.org.uk/uploads/pdf/Overcoming%20Obstacles.pdf accessed 20 /9/2022
- Buhalis, D. and Darcy, S. (2011), Accessible Tourism: Concepts and Issues, Channel View Publications, Bristol
- Darcy, Simon. & Dickson, Tracey. (2009). "A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences", *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44
- Gillovic, B., McIntosh, A., Darcy, S. and Cockburn-Wooten, C. (2018), "Enabling the language of accessible tourism", *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 26 No. 4, pp. 615-630.
- Goodall, B., Pottinger, G., Dixon, T. & Russell, H. (2005) Access to Historic Environments for Tourists with Disabilities: A Compromise? *Tourism Review International*, 8, 177-194.
- Kaganek, K. Ambrozy , T.Mucha, D.Jurczak (2017). 'Barriers to Participation in Tourism in the Disabled'. *Polish Journal of Sport and Tourism*.vol.4, pp.121- 129
- Linderová, I. (2015a), 'Region Accessible tourism services for disabled visitors in South Bohemia,' Proceedings of the 4th Biannual CER Comparative European Research Conference, ISBN 978-0-9928772-8-6, 26-30 October 2015, London, United Kingdom, 33-3٧.
- Linderová, I. (2015b), 'Readiness of restaurants and cafés to providing services for disabled visitors in Vysočina region,' *Czech Hospitality and Tourism Papers*, 11 (25), 54-63.
- Luiza, S.M. (2010), "Accessible tourism – the ignored opportunity", *Annals of Faculty of Economics*, Vol. 1 No. 2, pp. 1154-7.

- Mercer, S. W., MacDonald, R. (2007) 'Disability and human rights', *The Lancet*, 370(9587), p.548–549
- Ovreiu, A. B., Bărsoianu, I. A., Comănescu, L., & Nedelea, A. (2018). Assessing the Accessibility of Relief for Tourism Activities. Case Study - Cozia Massif (Southern Carpathians, Romania). *GeoJournal of Tourism & Geosites*, 22(2), 509–523.
- Pearn, M. (2009) the attitudes of disabled and disability: Some theoretical issues. "Disability, Handicap and Society". 1 (1), 5-17
- Schulze, M.(2010) "Understanding The UN Convention On The Rights Of Persons With Disabilities", A Handbook on the Human Rights of Persons with disabilities, Handicap International, Third Edition, New York
- The European Network for Accessible Tourism (**ENAT**)
<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.faq.744> accessed on 13/9/2022
- Tourism QLD and Kel Smith, (2008) "Accessible tourism challenges and opportunities", Sustainable Tourism Cooperative Research Centre, p44
- WHO, (2012) "Disabilities" 'Physical activities for people with disabilities'
https://scholar.google.com/eg/scholar?q=WHO,+2012+%E2%80%9CDisabilities&hl=en&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart accessed on 20/8/2022
- WHO (2011)": World Health Organization, world-report-on-disability
<https://www.who.int/teams/noncommunicable-diseases/sensory-functions-disability-and-rehabilitation/world-report-on-disability#:~:text=World%20Report%20on%20Disability%202011,a%20figure%20of%20around%2010%25>.accessed on 21/11/2022
- WTO (2022): Disability-world health organization <https://www.who.int/health-topics/disability> assessed on 5/9/2022
- UNWTO (2022): Reopening tourism to travel with disabilities: How to provide safety without imposing unnecessary obstacles <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-08/REOPENING.pdf> accessed on 23/11/2022
- UNTWO (2019): General Assembly Documents: Volume No 5 <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/unwtogad.2019.5.g51w645001604504> accessed on 21/11/2022