ARID Journals

ARID International Journal of Social Sciences and Humanities (AIJSSH)

Journal home page: http://arid.my/j/aijssh

مَجلةُ أُريد الدَّوليةُ للعُلومِ الإنسانية والإجتماعية

المجلد الثاني ،العدد الخاص ، آب 2020 م

The role of tourism awareness in developing accessible tourism

دور الوعي السياحي في تنمية السياحة الميسرة

دراسة لعينة من موظفي فنادق كربلاء المقدسة

م.م. طه مهدي محمود *

م.م. حسين محمد علي أسد

المعهد التقني كربلاء- جامعة الفرات الأوسط-العراق

Th_mahdi@yahoo.com

arid.my/0005-4317

https://doi.org/10.36772/arid.aijssh.2020.s.2120

ARTICLE INFO

Article history:
Received 19/03/2020
Received in revised form 16/04/2020
Accepted 28/05/2020
Available online 15/08/2020
https://doi.org/10.36772/arid.aijssh.2020.s.2120

ABSTRACT

Tourism awareness is one of the most important pillars that contribute to the development of the tourism industry in general, and the development of various tourism patterns in particular, and among those patterns are accessible tourism, because of its great importance in reducing the negative effects that may accompany the tourism industry by building educated tourism employees And be aware, knowledgeable and aware of the importance of the accomplishments and successes achieved by the tourism sector and the opportunities that this sector offers and economic opportunities that ultimately reflect on the members of society and the country.

Perhaps the sensitivity of dealing with the categories of accessible tourism (those with special needs, the elderly, pregnant women, mothers for young children) need special type employees who possess a set of special skills and experiences in dealing with those groups to make the details of the tourist trip for the concerned individuals, the most important of which is accommodation (the hotel). And to achieve the best possibility to enjoy the tourist activity in general.

This research aims to highlight on the role of tourism awareness for a sample of employees of the holy Karbala hotels and their effective contribution to achieve the development of soft tourism by providing high-quality services that reassure the targeted tourists and thus contribute to attract the largest number of them, which is greatly reflected in the development of tourism and making years Coming golden years for this tourist pattern, which is considered an ethical and human duty to care about and develop.

الملخص

يعد الوعي السياحي أحد أهم الركائز التي تساهم في تنمية صناعة السياحة بشكل عام، وتنمية الأنماط السياحية المختلفة على وجه الخصوص، ومن تلك الأنماط هي السياحة الميسّرة، لما له من أهمية بالغة في تقليل الآثار السلبية التي قد ترافق الصناعة السياحية من خلال بناء كوادر مثقفة سياحياً وتكون على دراية ومعرفة واطلاع بأهمية الإنجازات والنجاحات التي يحققها القطاع السياحي وما يقدمه هذا القطاع من فرص ومكاسب اقتصادية تنعكس في النهاية على أفراد المجتمع والبلد.

ولعل حساسية التعامل مع فئات السياحة الميسّرة (ذوي الاحتياجات الخاصة، كبار السن، السيدات الحوامل، الأمهات للأطفال الصغار) تحتاج إلى موظفين من نوع خاص يتحلون بمجموعة من المهارات الخاصة والخبرات في التعامل مع تلك الفئات لإنجاح تفاصيل الرحلة السياحية للأفراد المعنيين وأهمها الإيواء (الفندق) ولتحقيق أفضل إمكانية للاستمتاع بالنشاط السياحي بصورة عامة.

ويهدف هذا البحث إلى إلقاء الضوء على دور الوعي السياحي لعينة من موظفي فنادق كربلاء المقدسة ومساهمتهم الفاعلة في تحقيق تنمية السياحة الميسرة من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية تبعث الطمأنينة للسياح المستهدفين، وبالتالي تساهم في جذب أكبر عدد منهم مما ينعكس بشكل كبير في تنمية السياحة وجعل الأعوام القادمة سنوات ذهبية لهذا النمط السياحي الذي يعتبر الأهتمام به وتطويره واجب أخلاقي وإنساني.

الكلمات المفتاحية: سياحة، سياحة ميسرة، تنمية سياحية، ذوي الإعاقة، ذوي الاحتياجات الخاصة.

المبحث الأول

الإطار المنهجي للبحث

أولاً: مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في النقاط الآتية:

1. ما هو دور الوعي السياحي في تنمية نمط مهم من أنماط السياحة وهو السياحة الميسرة؟
2. ما مدى إدراك موظفي الفنادق ووعيهم تجاه تنمية السياحة عامة والميسرة على وجه الخصوص.
3. ما مدى إدراك موظفي الفنادق ووعيهم تجاه السياح من ذوي الاحتياجات الخاصة.
4. ما مدى توافر أخلاقيات المهنة عند موظفي الفنادق لاحتواء ذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم الخدمات بجودة عالية.
5. ما هي التسهيلات التي تقدم من قبل أصحاب الفنادق والتي تساعد موظفيهم في تقديم أفضل الخدمات للسياح المعاقين.

ثانياً: أهداف البحث:

يرمي البحث إلى التعرف على الآتي:

1. التعرف على مفهومي الوعي السياحي والسياحة الميسرة وهما مفهومان حديثان نوعاً ما في القطاع السياحي.
2. التعرف على أهم القدرات والمقومات والتدابير لدى الفنادق في مجال تقديم الخدمات للسياح من ذوي الاحتياجات الخاصة.
3. التعرف على أهم سلوكيات وأخلاقيات المهنة لموظفي الخدمات الفندقية.
4. التعرف على دور الوعي السياحي لموظفي الفنادق في تنمية السياحة الميسرة.

ثالثاً: أهمية البحث:

تتجلى أهمية البحث في دراسة أبعاد الوعي السياحي ومدى إدراك موظفي الفنادق لتقديم الخدمات لفئات السياحة الميسرة بجودة عالية تساهم في تنميتها ودعم القطاع السياحي.

رابعاً: فرضية البحث:

يتناول البحث مجموعة من الفرضيات الآتية:

1. توجد علاقة ارتباط بين الوعي السياحي والتنمية السياحية بشكل عام.
2. توجد علاقة ارتباط بين الوعي السياحي لدى موظفي الفنادق والسياحة الميسرة بفئاتها.
3. وجود علاقة تأثير لموظفي الفنادق في تكرار الزيارة للفندق من قبل فئات السياحة الميسرة.
4. وجود علاقة تاثير بين قدرات الفندق بتجهيزاته وتسهيلاته في دعم موظفيه لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة.

خامساً: منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي في جمع المعلومات التي يحتاجها البحث، ودراسة الظواهر العلمية والمشكلات من خلال قيامه بالوصف بطريقة علمية، للوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنحه القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث.

كما استخدم الباحث أسلوب المسح الإحصائي الميداني من خلال تصميم استمارة استبيان تضمنت مجموعة من الأسئلة التي تؤدي إلى جمع البيانات الأولية للبحث وفق أجوبة العينة المستهدفة في مجتمع الدراسة.

سادساً: مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع الدراسة فنادق محافظة كربلاء المقدسة بشكل عام بغض النظر عن تصنيفها الفندقي، وقد شمل المسح الميداني (50) فندقا في مركز المدينة حصراً، وذلك لقربها عن منطقة القصد الأساسية (مرقد الإمام الحسين ع)، وتم توزيع (100) استمارة استبيان على موظفي تلك الفنادق، فيما تم جمع (68) استمارة، وإهمال (32) أخرى، وذلك بسبب عدم مقدرة الباحث للوصول إلى الفنادق بسبب فرض منع التجوال المصاحب لانتشار فايروس كورونا، كما تم إهمال (8) استمارات كون الإجابات عن الأسئلة متكررة وتأشير مزدوج لبعض الحقول، أي يكون العدد الفعلي لأفراد العينة (60) فقط.

سابعاً: حدود البحث:

1. الحدود المكانية: وشملت فنادق كربلاء المقدسة، مركز المدينة فقط.
2. الحدود البشرية: وشملت أفراد العينة مجموعة من موظفي فنادق كربلاء المقدسة.

المبحث الثاني

الإطار النظري للوعي والوعي السياحي

أولاً: مفهوم الوعي:

1. **الوعي لغةً:** الوعيُ حِفظُ الشيءِ. والجماعَةُ مِن النّاسِ، ومالَهُ عنه وَعيٌ: أي بُدٌّ وتَماسُكٌ وهو وَعى العَظْمُ وعْياً: إذا تَماسكَ عِند الانجِبار. ووَعيُ البَطنِ: مُجْتَمَعُه. ويُجمَعُ: أوعِيَةً. وأوعَيتَهُ في الوِعَاءِ، فاسْتَوعَاه: أي اسْتَوْعَبَهُ، وكذلك: استَوعَتْهُم الأرضُ. وهو مَوعِيُّ الفُصُوص والرُّسغِ: أي مُوثَقُهُما. ونِعمَ واعي اليَتيم هو: أي وَالِيْه: والواعية: الصّارِخَةُ على المَيّتِ، ولا يبنى فعلٌ منه. [2]

والوعي حفظُ القلبِ الشيءَ. ووعى الشيءَ والحديثَ يعيه وعياً وأوعاه: حفظه وفهمه وعقله وقبله، فهو واعٍ، وفلانٌ أوعى من فلانٍ أي أحفظ وأفهم . [3]

والواعي: اسم فاعل من وعى، وهو المنتبه المدرك للأمور ولقضايا عصره. [4]

وجاء في القرآن الكريم عدد من الآيات تضمنت معنى الوعي ومنها قوله تعالى:

- (وَاللَّهُ أَعْلَمُ بِمَا يُوعُونَ) [1]، يُوعُونَ أي ما تُوعيه صدور هؤلاء المشركين من التكذيب بكتاب الله ورسوله.
- (لِنَجْعَلَهَا لَكُمْ تَذْكِرَةً وَتَعِيَهَا أُذُنٌ وَاعِيَةٌ) [1]، وَاعِيَةٌ أي عقلت ماسمعت.
- (وَجَمَعَ فَأَوعَى) [1]، فَأوعَى أي في وعاء.

2. **الوعي اصطلاحاً:**

تنوعت مفاهيم الوعي بشكل كبير بين الأوساط الأكاديمية وذلك لتنوع العلوم التي يدخل بها الوعي ومنها:

- الوعي في علم الاجتماع: هو حالة العقل في حالة الإدراك، وتعني تواصل العقل المباشر مع المحيط الخارجي عن طريق نوافذ الوعي المتمثلة بشكلٍ عام بالحواس الخمس للإنسان . [5]
- أما المفهوم الفلسفي للوعي: هو جوهر الإنسان الذي يميزه عن باقي الكائنات الحيّة الأخرى، وهو نوعان: الأول هو الوعي التلقائي حيث إنّه يصاحب أفكار الإنسان وسلوكه. والثاني هو الوعي السيكولوجي وهو الوعي الذي يرتبط بمجموعة الأحاسيس والمشاعر التي تكمن في أعماق الذات ويظهر هذا الوعي في الحياة العمليّة ويتجسد على شكل وعي سياسي أو أخلاقي . [6]

- وفي تعريف أخر فالوعي هو إدراك المرء لذاته ولما يحيط به إدراكاً مباشراً، ويعد الوعي أساس كل معرفة. [7] ويتضح من هذا التعريف وجود عناصر ثلاثة تكوّن مفهوم الوعي وهي: إدراك المرء لما يحيط به إدراكاً مباشراً، وإدراكه لذاته، واندماجه مع الآخرين.
- والوعي في تعريف شامل هو إدراك الشخص للواقع والأشياء، إذ بدونه يستحيل معرفة أي شيء، لذلك يوصف بأنه الحدس الحاصل للفكر بخصوص حالاته وانفعالاته، وهو النور الذي يكشف للذات بواطنها . [8]

ثانياً: أصناف الوعي:

للوعي بصورة عامة أربعة أصناف وهي : [9]

1. الوعي العفوي التلقائي: وهو قيام الشخص بنشاط معين دون أن يتطلب ذلك مجهوداً ذهنياً كبيراً بحث لا يمنع ذلك مزاولة أنشطة ذهنية أخرى.
2. الوعي الحدسي: هو وعي مباشر وفجائي يجعل الشخص يدرك بالأشياء أو العلاقات أو المعارف، دون القدرة على الآتيان بأي استدلال.
3. الوعي التأملي: هو الوعي الذي يتطلب حضوراً ذهنياً قوياً ويرتكز على قدرات عقلية عالية، كالذكاء والإدراك والذاكرة، ويمنعنا من مزاولة أي نشاط آخر، وهو عكس الوعي التلقائي.
4. الوعي المعياري: هو الوعي المعياري ويجعل الشخص يصدر أحكاما على الأشياء والسلوكات لرفضها أو قبولها بناءً على قناعات أخلاقية، ويرتبط هذا الوعي بمدى شعور الشخص بالمسؤولية تجاه ذاته والآخرين.

ثالثاً: مستويات الوعي : [10]

ينقسم الوعي من حيث المستوى إلى قسمين هامين هما:

1. الوعي الفردي: هو الوعي الذي يكون على مستوى الأفراد، ويرتبط بشكل أساسي بالجهود التي يبذلها الأفراد بشكل شخصي على مستويين:
   - الأول: هو الذي يرتبط بالمجال العام: أي الوعي تجاه الواقع والحياة التي تحيط بالفرد.
   - الثاني: هو الذي يرتبط بالوعي التخصصي: الذي أصبح سمة تميز هذا العصر عن العصور السابقة، إذ إن نظام التعليم الحالي الذي يفرض مبدأ التخصص في مجال، يساهم بشكل كبير في صقل الوعي التخصصي في مجال ما لدى الفرد،

بينما في الماضي كان الوعي المعرفي المتخصص بالمجالات العلمية يكاد يكون عاماً، وهذا الذي يفسر وجود علماء كانوا ملمين بعلم الفلك والطب والفن وغيرها.

وهناك مجموعة من الآراء تشير إلى أن مجالات المعرفة الإنسانية باختلاف تفرعاتها العلمية هي مترابطة، ولذا لابد أن يلم الإنسان بها على أن يتخصص بشكل مستقل في أحدها ليكون مستوى وعيه العلمي في مستوى متقدم.

2. الوعي الجمعي: ويرتبط بالمعرفة التي تكوّن نظام الحياة والتي بدورها تشكل سلوكيات المجتمع، بمعنى أن الوعي الفردي يمكنه أن يشكل الوعي المجتمعي من خلال تكريس تبادل المعرفة وتحويلها إلى سلوكيات وقوانين تنظم كل أشكال الحياة في المجتمع، وبهذا يصبح المجتمع أكثر نضجاً وتأثيراً وإنتاجاً، ولذا نجد أن كثيراً من الشعوب استطاعت أن تتقدم وتتحرك بفاعلية كبيرة في مختلف مجالات الحياة وميادينها بعد أن تمكنت من تحويل الوعي الفردي لعلمائها ومفكريها إلى وعي وسلوك مجتمعي قاد التغيير في تلك المجتمعات.

رابعاً: مجالات الوعي : [10]

تتعدد أنواع الوعي حسب مجالات المعرفة(*)، غير أننا سنركز هنا على أنواع أساسية من المعرفة، لا ترتبط بالضرورة بالحقل التخصصي للفرد، بل ينبغي أن يلم بها أفراد المجتمع ولو بشكل بسيط، لكونها تدخل في حياتهم اليومية وعلاقتهم بها، ومن هذه المجالات:

1. الوعي الأخلاقي: أهم مجالات الوعي لأنه يساهم بشكل كبير في تنمية جانب الشعور لدى الإنسان نحو الاشياء والآخرين.
2. الوعي السياسي: وتكمن أهميته في أن الحضارة الإنسانية اليوم تقف على مبادئ سياسية محددة تحكم العالم، صحيح أن تلك المبادئ ليست متطابقة مع القيم الإنسانية بشكل كبير لكنها أصبحت اليوم واقعاً ينبغي على الأفراد أن يفهموه بشكل واضح حتى يتمكنوا من التفاعل معه بشكل يراعي مصلحتهم وانتماءهم ووجودهم وهوياتهم.
3. الوعي البيئي: إن الإلمام بـالوعي البيئي أصبح ضرورة ملحة بسبب تأثيرات التلوث التي تهدد الحياة بشكل عام، ومعرفة أسباب ذلك التلوث للحد من تفاقم الأزمات البيئية.
4. الوعي الاقتصادي: يرتبط هذا الوعي بعدة مجالات هي التي تشكل المرحلة الفاصل بين الشعوب المتقدمة وشعوب العالم الثالث، إذ إن بعض الشعوب المتقدمة لا تمتلك في حقيقة الأمر مواردا طبيعية لتبني تفوقها الاقتصادي، لكنها تعتمد بشكل أساسي على الوعي الاقتصادي الذي يشكل ثقافة الشعب ليكون منتجاً في مختلف المجالات.

* المعرفة: هي كل ذلك الرصيد الواسع والضخم من المعلومات والمعارف التي استطاع الانسان ان يجمعها عبر التاريخ بحواسه وفكره (كافي، 9، 2014).

5. الوعي الثقافي والمعرفي: يكاد يكون مرتبطان هذين الوعيين، غير أن الأول يرتبط بشكل عام بالجانب الأدبي والفني، بينما الآخر يرتبط بمختلف المجالات العلمية، ومثل هذا النوع من الوعي مهم لأنه يشكل القاعدة المعرفية التي يتحرك على ضوئها المجتمع، ويتفاعل مع واقعه سواء على مستوى الأفراد أو مستوى الجماعات، أو حتى على مستوى المجتمعات الأخرى.

خامساً: مفهوم الوعي السياحي:

يعد الوعي السياحي أحد أهم الركائز الأساسية للنشاط السياحي ولا يمكن إغفاله عند التخطيط للتنمية السياحية، حيث يشكل الوعي السياحي أهمية كبيرة في تحسين الصورة السياحية في المجتمع، والتقليل من بعض الآثار السلبية التي ترافق العملية السياحية في أي بلد، ويكون ذلك من خلال بناء مجتمع مثقف سياحياً، يمتلك من الإدراك الكثير بشتى مقومات الحياة بالاضافة إلى معرفة تامة بأهمية الإنجازات والنجاحات التي يحققها القطاع السياحي وما يقدمه هذا القطاع من فرص ومكاسب اقتصادية تنعكس في النهاية على أفراد المجتمع. [12]

ويُعَّرف الوعي السياحي بأنه: مدى توفر الدراية والمعرفة والاطلاع، فضلاً عن المستوى الثقافي العام الذي تمتاز بها مصادر وعناصر الطلب السياحي، وبما يترتب عليه معرفة جميع البدائل السياحية المتاحة، ومن ثم تحقيق أفضل إمكانية للاستمتاع بالنشاط السياحي بصورة عامة. [13]

كما إنه: أحد العناصر المؤثرة في عملية الترويج للسياحة في أي منطقة من العالم، هو عنصر يساعد على توسع الأفق السياحي لدى (السكان والعاملين في مجال السياحة) في كيفية التعامل مع السائح المحلي أو الأجنبي الذي يمارس النشاط السياحي في منطقتهم . [13]

والوعي السياحي هو نوع من أنواع الوعي الفردي التخصصي ويأتي من مجالات عديدة منها الثقافة العامة للشخص، ومدى إدراكه بأهمية السياحة، أو أهمية الموقع المزار، ومدى تأثير وسائل الإعلام في شخصية الأفراد، ومدى فهم رسالة هذه الوسائل ودخولها إلى أعماق الشخصية الإنسانية، لتحقيق الإقناع بزيارة هذا الموقع من جهة أو العمل فيه.

سادساً: أهمية الوعي السياحي:

تكمن أهمية الوعي السياحي للسكان والعاملين في مجال السياحة بالآتي: [15]

1. تدعيم مفاهيم السياحة وتقبل السائح كشخص مرغوب فيه، والعنصر الديناميكي للسياحة، بغض النظر عن عاداته وانتماءاته.
2. يساعد في تعزيز الانتماء والولاء للوطن من خلال استشعار المكتسبات الوطنية الناجمة عن السياحة.
3. المحافظة على المقومات السياحية الطبيعية والبشرية ومظاهر الحضارة والتمدن.
4. يؤثر بشكل مباشر في خيارات السائح وسلوكه اتجاه منطقة القصد السياحية فيما إذا كان الاستقبال بكل رحابة ومهنية.
5. تحسين الصورة الذهنية للسائح من خلال نشر إدراك العاملين بأخلاقيات المهنة والآداب العامة والآتيكيت، خاصة وإن السائح لمنطقة ما ينقل تصوراته وتطلعاته ومشاهداته لأفراد مجتمعه.
6. يساعد نشر الوعي السياحي على استمرارية السياحة وتكرارها في ذات منطقة القصد ويساعد على تنمية سياحية متواصلة.

المبحث الثالث

الإطار النظري للسياحة والتنمية السياحية والسياحة الميسرة

أولاً: مفهوم السياحة:

لم تعد السياحة في عصرنا الحديث وليدة الظروف والرغبات الطارئة، أو أنها مجرد انتقال الأفراد من بلد لآخر كما كانت عليه في الماضي، كما إنها لم تعد ترفاً كما يتصورها البعض الآخر بقدر ما هي ظاهرة إنسانية وحاجة اجتماعية أساسية وأولوية في ضوء تعقد الظروف الحياتية، وبالإضافة إلى ذلك فإنها يمكن أن تكون مورداً أساسياً تعتمده الدول في بناء اقتصاداتها من خلال دورها الفاعل في تحقيق الأهداف المنشودة لخططها التنموية. [16]

وتقوم فلسفة السياحة على أنها عنصر أساسي من حرية الأفراد، ونموذج جديد للعلاقات بين الشعوب والحضارات، لتحقيق المعرفة المتبادلة والتقارب الفكري والسياسي والديني وإحلال التفاهم والصداقة بين الشعوب ونبذ العنف، كما تشكل تواصلاً ثقافياً من خلال الاطلاع على الحضارات والثقافات للعصور المختلفة، وهي ركيزة من ركائز الإنتاج الوطني، ومجال استثماري باعتباره نشاط انتاجي تنموي، وهي عنصر يساهم في التغير الاجتماعي وتغرس في النفوس مشاعر الحب والولاء للوطن . [17]

إن مفهوم السياحة لم يتبلور بشكل جلي إلا في العصر الحديث، بعد أن أصبحت السياحة ظاهرة من ظواهر العصر الاجتماعية والاقتصادية، ولكونها ظاهرة متعددة الجوانب ومتداخلة مع مختلف القطاعات الأخرى (الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية، الصناعية، والزراعية، وغيرها) فقد جرت مجموعة كبيرة من المحالات لوصفها وإعطاء تعريف شامل لها، حتى

أصبحت علما مستقلا له أسسه ومبادئه وتعريفاته الخاصة ومناهجه وأنواعه، وهناك مجموعة كبيرة من المدارس والمعاهد والجامعات تقوم على تدريسه ونشر ثقافته أكاديمياً.

ونورد هذه المجموعة من التعريفات الخاصة بالسياحة وكالآتي:

ففي تعريف منظمة السياحة العالمي فالسياحة تعني: فن صناعة الإجازات، وبمعنى آخر: مجموعة الأنشطة التي يمارسها الأشخاص المسافرون أو المقيمون في الأماكن غير المعتادة لهم طلباً للمتعة والترويح والتي لا تزيد مدة إقامتهم عن عام . [18]

وعرفت السياحة من قبل الأكاديمية الدولية للسياحة عام 1961م بإنها: تعبير يطلق على الرحلات الترفيهية، وهي مجموعة الأنشطة الإنسانية التي تعمل على تحقيق هذا النوع من الرحلات وهي صناعة تساعد على إشباع رغبات السائح [19] .

في حين عرفها الحلف الدولي للصحفيين والكتاب السياحيين بأنها: الانتقال لأي غرض خارج المحيط الذي اعتاد عليه منتفعا من وقت فراغه لإشباع رغبته أياً كان شكلها في الاستطلاع ولسد حاجته من الراحة والاستجمام . [20]

وأكدت منظمة السياحة العالمية بأن السياحة يجب أن تشتمل على مجموعة من النقاط: [21]

- تنطوي السياحة على تحرك الناس من موقع إلى آخر خارج مجتمعهم المحلي.
- إن جهات القصد السياحية توفر نطاقاً من النشاطات والخبرات والتسهيلات.
- إن الحاجات والدوافع المختلفة للسائح تتطلب إشباعاً.

والسياحة حسب تعريف المؤتمر العالمي للسياحة عام (1963م): مجموع النشاط الحضاري والاقتصادي الخاص بانتقال الاشخاص إلى بلد غير بلدهم وإقامتهم فيه مدة لا تقل عن (24 ساعة) بأي قصد عدا قصد العمل الذي يدفع أجره من داخل البلد المزار . [22]

تعريف السياحة لـ (هونزكي وكرفت): المجموع الكلي للعلاقات والظواهر المرتبطة بإقامة أشخاص غرباء في موقع معين شريطة أن لا يستقروا هنالك لممارسة نشاط رئيسي سواء أكان دائمياً أو مؤقتاً يتعلق بالكسب والربح . [23]

تعريف الكاتب الأجنبي (فريولور): ظاهرة من ظواهر عصرنا تنبثق من الحاجة المتزايدة للراحة وتغيير الأجواء وإلى مولد ونمو الإحساس بجمال الطبيعة وإلى الشعور بالبهجة أو المتعة من الإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة، وأيضاً نمو الاتصالات والعلاقات على الأخص بين الشعوب وأوساط مختلفة من الجماعة الإنسانية . [24]

والسياحة مجموعة الظواهر والأحداث والعلاقات الناتجة عن سفر وإقامة غير أصحاب البلد، والتي لا يكون لها أي ارتباط بنشاط ربحي أو نية للإقامة الدائمة حيث تكون بمثابة الحركة الدائرية التي تبدأ فيها المجموعة أو الشخص بداية من البلد الأصلي أو مكان الإقامة الدائمة وبالنهاية العودة إلى نفس المكان . [25]

ثانياً: مفهوم التنمية السياحية:

يجد المتتبع لتأريخ التنمية السياحية على الصعيد العالمي والإقليمي إنه طرأ تطور مستمر وواضح عليها بوصفها واحدة من أبرز العمليات التي يجب الإهتمام بها في مناطق الجذب السياحي، وكان هذا التطور في المفهوم والمحتوى استجابة واقعية لطبيعة المشكلات التي تواجهها المجتمعات، وانعكاساً حقيقياً للخبرات الدولية التي تراكمت عبر الزمن في هذا المجال، وبما إن السياحة هي مصدر جذب مستديم، لذا وجب تنميتها بشكل مستمر.

وهناك مجموعة غير قليلة من التعاريف التي توضح مفهوم التنمية السياحية فقد عرفت بأنها: نشاط حيوي وحركي متغير يؤثر في سلوك الفرد وتصرفاته ذو تأثير في المجتمع نتيجة لاحتكاك الفرد بثقافات الآخرين وذو تأثير اقتصادي بالغ الأهمية . [26]

وعرفت أيضاً: النشاطات والفعاليات التي ترمي إلى إشباع الحاجات البشرية بشكل مباشر أو غير مباشر عن طريق استثمار المصادر السياحية المتاحة وبما يؤمن الحصول على وتائر متصاعدة في النمو . [27]

وعرفت بأنها: مجموع النشاطات العلمية والإعلامية والاقتصادية والثقافية التي تحرك مؤشرات النمو السياحي نحو الأمام في الوقت الذي تعطي ثمارها من خلال الإيرادات السياحية . [28]

وعرفت بأنها: العملية التي تقود إلى استخدام واستثمار الموارد السياحية لتحسين الحياة المعاشية . [29]

في حين عرفت بأنها: إحدى الوسائل المهمة في تنمية الأقاليم والأماكن ذات الجذب السياحي، اقتصاديا واجتماعيا وعمرانيا لا سيما الأقاليم التي لا تملك مقومات فعالة مقارنة بما تملكه من المقومات السياحية في حال التخطيط لتنميتها واستثمارها بصورة عقلانية لغرض رفع المستوى المعاشي لأفراد ذلك المجتمع . [30]

إن مصطلح التنمية السياحية يتضمن مختلف البرامج التي تهدف إلى تحقيق الزيادة المستمرة المتوازنة في الموارد السياحية وتعميق وترشيد الإنتاجية في القطاع السياحي، وهي عملية مركبة معقدة ومتشعبة تضم عدة عناصر متداخلة ومتصلة بعضها مع البعض تقوم على محاولة علمية وتطبيقية للوصول إلى الاستغلال الأمثل لعناصر الإنتاج السياحي الأولية في إطار طبيعي وحضاري والمرافق الأساسية العامة والسياحية من خلال التقدم العلمي والتكنولوجي وربط كل ذلك بعناصر البيئة واستخدامات الطاقة المتجددة وتنمية مصادر الثروة البشرية للقيام بدورها الطبيعي المرسوم في برامج التنمية وتحقيق التوسع والمرونة في تضافر القطاعات الإنتاجية والخدمية المختلفة. [31]

ثالثاً: مفهوم السياحة الميسرة:

السياحة الميسرة هي من المفاهيم الحديثة التي دخلت القطاع السياحي، ولعل انتشاره الكبير في الدول الأوربية سلط عليه الأضواء العلمية والعملية في أغلب دول العالم ومنها الدول العربية، التي حاولت أن تلتحق بركب الأوربيين في تنمية هذا النمط وتطويره بما يخدم مصلحة السايحة عامة والاقتصاد على وجه الخصوص، ويهتم هذا النمط السياحي بذوي الاحتياجات الخاصة بأنواعهم المتعددة، حيث يقدم التسهيلات والتيسيرات والخدمات الخاصة لهم في مناطق الجذب السياحي.

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 الإحتياجات الخاصة في المجتمع . [32]

وفي تعريف آخر: تهيئة البيئة والأماكن والخدمات لتتوافق مع أكبر عدد ممكن من السياح على اختلاف حاجاتهم، ويشمل ذلك كل العملية السياحية من تسويق وتوفير بيانات وحجوزات وانتقالات وإقامة وإطعام، وأماكن الجذب السياحي والأنشطة والفعاليات التي يمارسها السياح طوال رحلتهم . [33]

وتعرف بأنها "نمط سياحي يقوم على توفير الوجهات والخدمات السياحية والمنتجعات لتكون ميسرة 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 وتوفير سبل الراحة والتيسير والرفاهية في تلقي خدماتهم . [34]

وتعرف بأنها: هي مجموعة الخدمات والتسهيلات التي بمقدورها أن تمكّن الشخص **ذي الإحتياجات الخاصة** من التمتع بعطلته أو الوقت الذي يخصصه للترفيه عن نفسه، من دون مشاكل. [35]

رابعاً: مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة:

ورد تعريف ذوي الاحتياج الخاص في نص المادة (1) سابعاً من قانون رعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة رقم (38 لسنة 2013) بأنه: الشخص الذي لديه قصور في القيام بدوره ومهامه بالنسبة لنظرائه في السن والبيئة الاجتماعية والاقتصادية والطبية كالتعليم أو الرياضة أو التكوين المهني أو العلاقات العائلية وغيرها، ويعتبر قصار القامة من ذوي الاحتياجات الخاصة . [36]

وذوو الاحتياجات الخاصة فهم الذين تظهر عليهم انحرافات عن الأشخاص الأسوياء من حيث الخصائص الشخصية أو الجسدية أو التواصلية أو أكثر، مما يتطلب توفير رعاية وتأهيل لغرض الاندماج بالحياة. [37]

كما يرتبط مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة بمفاهيم هامة أخرى وردت في المادة (1) من القانون ذاته وهي : [36]

1. الإعاقة: أي تقييد أو انعدام قدرة الشخص بسبب عجز أو خلل بصورة مباشرة على آداء التفاعلات مع محيطه في حدود المدى الذي يعد فيه الإنسان طبيعياً.
2. ذو الإعاقة: كل من فقد القدرة كلياً أو جزئياً على المشاركة في حياة المجتمع أسوة بالآخرين نتيجة إصابته بعاهة بدنية أو ذهنية أو حسية أدى إلى قصور في آدائه الوظيفي.
3. الرعاية: هي الخدمات الشاملة التي تقدم لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة بهدف ضمان حقوقهم.
4. التأهيل: عملية منسقة لتوظيف الخدمات الطبية والاجتماعية والنفسية والتربوية والمهنية لمساعدة ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة في تحقيق أقصى درجة ممكنة من الفاعلية الوظيفية لتمكينهم من التوافق مع متطلبات بيئتهم الطبيعية والاجتماعية وتنمية قدراتهم للاعتماد على أنفسهم وجعلهم أعضاء منتجين في المجتمع ما أمكن ذلك .
5. الدمج: التدابير والبرامج والخطط والسياسات التي تهدف إلى تحقيق المشاركة الكاملة لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة في شتى مجالات الحياة داخل المجتمع دون أي شكل من أشكال التمييز.
6. التمييز: أية تفرقة أو استبعاد أو تقييد بسبب الإعاقة أو الاحتياجات الخاصة يترتب عليها الإضرار أو إلغاء الاعتراف بأي من الحقوق المقررة بموجب التشريعات أو التمتع بها أو ممارستها على قدم المساواة مع الآخرين.

إن تطور النظرة عبر الزمن لمفهوم ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة على أساس أن العجز جزئي وليس كلياً، بمعنى أن الشخص المعاق هو الذي فقد (عضو ما أو وظيفة ما أو قدرة معينة) ولم يفقد باقي القدرات والأعضاء والوظائف الأخرى.

وهناك فرق واضح بين المعاق والعاجز: فالمعاق يصل إلى مستوى من الاكتفاء والاستقلال الذاتي إذا ما أحسن تدريبه وتأهيله وتنمية مهاراته لتدارك الأنشطة والفعاليات الحياتية الاعتيادية، بينما العاجز يفتقر إلى القدرة على ممارسة مهام الحياة اليومية بصورة عادية ويحتاج إلى فرد أو مجموعة من الأفراد لتيسير فعالياته الحياتية بشكل مستمر . [17]

خامساً: فئات السياحة الميسرة:

تتنوع فئات السياح للسياحة الميسرة تبعاً لنوع الإعاقة والاحتياج الخاص وهي كالآتي: [33]

1. السياح من ذوي الإعاقة البدنية، ذوي المشكلات (العظمية، العصبية، العضلية، الأمراض المزمنة).
2. السياح من ذوي الإعاقة السمعية (الصم، الأبكم، ضعاف السمع).
3. السياح من ذوي الإعاقة البصرية (الأكمه، المكتسبة، فقدان طارئ للبصر، العمى الهستيري).
4. السياح من ذوي إعاقة النطق (تأخر لغوي، التأتأة، عسر الكلام).
5. السياح من ذوي الإعاقة العقلية (جنون عقلي، التخلف العقلي، التوحد).
6. السياح من ذوي الإعاقة النفسية (الخوف، القلق، العصبية، الهوس).
7. السياح من ذوي الإعاقة الاجتماعية (عدم التوافق الاجتماعي، السجناء، المدمنون، التميز العنصري، التنمر).
8. السياح ذوي الأمراض الصدرية والحساسية المفرطة.
9. السياح ذوي الغذاء المحدد (نباتي، حيواني).
10. السياح من ذوي الإعاقة المؤقتة (كسر في أحد الأطراف، الأمراض الجلدية).
11. كبار السن (المسنون والذين يعانون من الضعف العام).
12. الحوامل والأسر التي تصطحب الأطفال الرضع وتستخدم عربات الأطفال.
13. السياح المرافقين للمعاقين.

سادساً: أهمية السياحة الميسرة:

1. رعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة والقضاء على التمييز بسبب الإعاقة أو الاحتياج الخاص.
2. تحسين جودة المقاصد والمرافق السياحية ودعم التجربة السياحية لجميع السائحين.
3. تهيئة مستلزمات دمج ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة في المجتمع.
4. توسيع سوق العمل السياحي وبالتالي دعم الاقتصاد وتوفير فرص عمل.

5. دعم الوعي الوعي السياحي في مجال احترام الإعاقة والمعوّق وقبول العجز كجزء من التنوع البشري والطبيعة الإنسانية والتعبير الواضح للجهة السياحية بحس المسؤولية والإدراك الاجتماعي.
6. تأمين السلامة والحياة الكريمة لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة وشعورهم بالرضا والراحة.
7. إيجاد فرص عمل لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة في دوائر الدولة والقطاع العام والمختلط والخاص.
8. تساهم في استدامة النشاط والفعاليات السياحية وتنوعها بما يسهم في توفير البنى التحتية والفوقية لتقديم الخدمات والتيسيرات والتسهيلات لفئات كافة.

المبحث الرابع

الإطار العملي

إن اختبار متغيرات البحث ميدانياً وتطبيق فرضياته في الواقع من أهم الخطوات المنهجية في البحوث والدراسات العلمية، إذ تؤكد دقة وعلمية الحقل المعرفي الذي تنتمي إليه تلك المتغيرات.

كما أن استخدام الأسلوب الرياضي لتحليل نتائج هذا الاختبار العلمي يعزز أهداف البحث وتوجهاته، ولتحقيق ذلك تم جمع البيانات اللازمة بوساطة الاستبانة واختبار فرضيات البحث.

وتضمن الإطار العملي للبحث (دور الوعي السياحي في تنمية السياحة الميسرة- دراسة لعينة من موظفي فنادق كربلاء المقدسة) القيام بتصميم استبانة شملت على محورين، قسما إلى فقرات متعددة تضم كل فقرة سؤال علمي في إطار البحث وزعت على عينة من موظفي فنادق كربلاء المقدسة عددها (100) استمارة استبانة، تم جمع واسترجاع (68) منها، وعدم قدرة الباحث الحصول على (32) استمارة المتبقية، وذلك بسبب عدم مقدرة الباحث للوصول إلى الفنادق بسبب فرض حظر التجوال المصاحب لانتشار فايروس كورونا، كما تم إهمال (8) استمارات، كون الإجابات عن الإسئلة متكررة وتأشير مزدوج لبعض الحقول، أي يكون العدد الفعلي لافراد العينة (60) فقط، مستخدمين لغرض التحليل مقياس ليكرد الثلاثي وكما هو مبين بالجدول الآتي:

ت	الفقرات	اتفق	محايد	لا اتفق

ويشمل تحليل متغيرات البحث على وفق إجابات عينة الدراسة بشكل عام وعلى النحو الآتي:

أولاً: عرض تحليلي لمعلومات الأفراد عينة البحث:

1. شملت عينة البحث على ما نسبته (100%) ذكور بواقع (60 ذكر) في مقابل ما نسبته (0%) إناث بواقع (صفر أنثى)، مما يدل على أن فئة الذكور أكثر اهتماماً بالعمل بالمهن السياحية والفندقية.
2. كانت الفئة العمرية للعينة المستهدفة محصورة بين الفئات (20-29) سنة و(30-39) سنة و(40-49) سنة، إذ حققت الفئة العمرية (20-29) سنة مانسبته (60%) بواقع (36) أفراد، اما الفئة العمرية (30-39) سنة حققت ماقيمته (30%) بواقع (18) أفراد، والفئة العمرية (40-49) حققت ما نسبته (10%) بواقع (6) أفراد، ويدل ذلك على أن فئة الشباب هي التي حققت أعلى نسبة من العاملين في الفنادق وهم المعول عليهم تقديم الخدمات لفئات السياحة الميسرة.
3. وفيما يخص التحصيل العلمي (الشهادة) فقد حققت شهادة الدبلوم أعلى نسبة من بين الشهادات الأخرى وشكلت مانسبته (85%) بواقع (51) فردا، أما شهادة (البكالوريوس) فقد حققت مانسبته (15%) بواقع (9) أفراد، فيما لم تحقق باقي الشهادات أي تأشير، ويدل ذلك على اعتماد الفنادق عينة البحث في كربلاء على خريجي الدبلوم والبكالوريوس فما دون بشكل واسع.
4. يتضح من خلال نتائج الاستبانة إن ما نسبته (10%) بواقع (6) أفراد فقط هم من حملة شهادة بكالوريوس علوم سياحية أو دبلوم تقني سياحة، فيما حصل اختصاص علم نفس على نسبة (5%) بواقع (3) أفراد، وهذان الاختصاصان من أهم الاختصاصات التي من الممكن أن تتعامل بشكل أكثر علمية وخدمية مع فئات السياحة الميسرة، فيما حصلت باقي الاختصاصات الأخرى على نسبة (85%) بواقع (51) فردا.
5. أما في مجال عدد الدورات التدريبية في مجال السياحة والفندقة فقد جائت نتائج الاستبانة بنسبة متدنية جداً، حيث وجد أن مانسبته (2%) بواقع (3) أفراد فقط ممن دخلوا في دورات تدريبية اختصاص سياحة وفندقة، في مقابل مانسبته (98%) بواقع (57) فردا لم يدخلوا أي دورة خلال مدة تعيينهم في المؤسسة الفندقية.
6. تبين نتائج الاستبانة أن مانسبته (15%) بواقع (9) أفراد فقط قاموا بالدخول في دورات تخص مجال خدمة ذوي الإعاقة أو دورات مشابهة لخدمة السياح من فئات السياحة الميسرة، وهذا يدل على أن الوعي العام والوعي السياحي فيما يخص التدريب والتطوير للموظف في خدمة ذوي الإعاقة قليل جدا وفي مرحلة حرجة كون الدخول في تلك الدورات تعتبر حالة من التحفيز والتطوير لتقديم خدمة أكبر وأوسع وبالتالي تطوير المهنة ويعود على السياحة الميسرة بالمنفعة وتكرار الرحلات.

ثانياً: عرض تحليلي لنتائج إجابات عينة البحث:

يتضمن هذا العرض التحليل الاحصائي البسيط وباستخدام النسب المئوية لفقرات الاستبانة وحسب مقياس ليكرد الثلاثي وكما مبين في الجدول الآتي للعينة المبحوثة:

الفقرات	المقياس						النسبة المئوية الكلية	أفراد العينة الكلية
	اتفق	النسبة%	محايد	النسبة%	لا اتفق	النسبة%		
X1	4	%7	6	%10	50	%83	%100	60
X2	18	%30	16	%27	26	%43	%100	60
X3	30	%50	20	%33	10	%17	%100	60
X4	25	%42	15	%25	20	%33	%100	60
X5	56	%94	2	%3	2	%3	%100	60
X6	55	%91	4	%7	1	%2	%100	60
X7	40	%67	18	%30	2	%3	%100	60
X8	48	%80	12	%20	0	%0	%100	60
X9	24	%40	22	%37	14	%23	%100	60
X10	13	%22	20	%33	27	%45	%100	60
X11	58	%97	2	%3	0	%0	%100	60
X12	50	%83	7	%12	3	%5	%100	60
X13	52	%87	8	%13	0	%0	%100	60
X14	38	%63	12	%20	10	%17	%100	60
X15	42	%70	14	%23	4	%7	%100	60
X16	56	%93	3	%5	1	%2	%100	60

أدناه عرض تحليلي لنتائج كل سؤال من أسئلة الاستبانة، حيث تم الإشارة لكل سؤال على شكل علامة (X) مع رقم السؤال المحدد وكالآتي:

(X1): تبين أن أفراد العينة تميل إلى الاتفاق بنسبة (7%) بواقع (4) أفراد، ومحايد بنسبة (10%) بواقع (6) أفراد، ولا اتفق بنسبة (83%) بواقع (50) فردا، للسؤال الأول من الاستبانة، مما يدل على أن معرفة موظفي الفنادق بمفهوم السياحة الميسرة وأهم فئاتها قليلة بنسبة عالية جداً وصلت إلى (83%).

(X2): يتضح أن افراد العينة تميل إلى الاتفاق بنسبة (30%) بواقع (18) فردا، ومحايد بنسبة (27%) بواقع (16) فردا، ولا أتفق بنسبة (43%) بواقع (26) فردا، للسؤال الثاني من الاستبانة، مما يدل على أن هناك بعض الفنادق مؤهلة بشكل

كامل لاستقبال السائحين المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة، وأخرى نسبة التأهيل متوسطة وأخرى غير مؤهلة نهائياً وهذا التباين يؤثر بشكل كبير على مستوى جذب السياح والضغط على بعض الفنادق دون الأخرى مما يتطلب من الفنادق التوجه إلى تأهيل المستلزمات الضرورية لتقديم أفضل التسهيلات والتيسيرات لفئات السايحة المسيرة.

(X3): إن نسبة الإجابة على السؤال الثالث جاءت (50%) اتفق بواقع (30) فردا، بينما نسبة (33%) محايدون بواقع (20) فردا، ونسبة (17%) بواقع (10) أفراد لا أتفق، مما يتبين أن نص الفنادق تقدم خدمات جيدة للسائحين للسياحة الميسرة ونسبة قليلة لا تمنح السياح خدمة دون الجيدة مما يؤثر على مستوى الطلب على الفندق نفسه والسياحة بشكل عام.

(X4): تبين أن أفراد العينة يميلون للاتفاق بنسبة (42%) بواقع (25) فردا، ومحايد بنسبة (25%) بواقع (15) فردا، ولا اتفق بنسبة (33%) بواقع (20) فردا، في الإجابة على أن الفندق الذي تعمل به جاذب للسائح المعاقين، ويتضح أن نسبة مقبولة نوعاً ما منهم يؤيدون ذلك، مما يدعو إلى أن يكون الفندق أكثر جاذبية لاستقبال أكبر عدد ممكن من السائحين، وعلى الفنادق الأخرى قليلة الجذب إن تطور من مستلزماتها وخدماتها وتطوير موظفيها لتستقبل أعداد منهم.

(X5): تبين النتائج أن أفراد العينة تميل إلى الاتفاق بنسبة (94%) بواقع (56) فردا، ومحايد بنسبة (3%) بواقع (2) فردين، ولا اتفق بنسبة (3%) بواقع (2) فردين، للسؤال الخامس من الاستبانة، مما يدل على أن شبه إجماع للموظفين في مجال إبداء التعاون لتقديم الخدمات للسائحين محل البحث، وهذا ما يتصف به أفراد المجتمع ككل في حسن الاستقبال والسعي للاستضافة المثلى لفئات السياح عامة وفئات السياحة الميسرة على وجه الخصوص.

(X6): يولي الموظفون اهتماماً كبيراً جداً لفئات السياحة الميسرة بنسبة (91%) بواقع (55) فردا أتفق، فيما جاءت محايد بنسبة (7%) بواقع (4) أفراد، و(2%) لا اتفق بواقع (1) فرد واحد فقط.

(X7): هناك إدراك من قبل عينة البحث بنسبة (67%) بواقع (40) فردا نحو أهمية تقديم الخدمة للسائح المعاق وأهم الأنشطة التي يمارسها، فيما جاء نسبة محايد (30%) بواقع (18) فردا، ولا اتفق بنسبة (3%) بواقع (2) فردين غير مدركين لأهمية تقديم الخدمة مما يحتاج إلى مراجعة بعض المعارف وتقديم التوعية اللازمة لأفراد العينة بهذا الخصوص.

(X8): تحرص عينة البحث على تطوير معرفتهم في مجال تقديم الخدمات لفئات السياحة الميسرة بشكل كبير حيث كانت نتائج الإجابة على السؤال الثامن بنسبة (80%) اتفق بواقع (48) فردا، وقلة محايدون بنسبة (20%) بواقع (12) فردا، فيما جاءت لا أتفق بنسبة صفر، مما يتستعدي أصحاب الفنادق والمسؤولين في مجالي السياحة والإعاقة إلى منح أفراد العينة مجموعة من الدورات والمعارف العملية لتطوير المهارات زيادة المعارف.

(X9): ونظراً لأهمية الترويج الإعلامي لجذب أعداد أكبر من فئات السياحة الميسرة فقد اتفق ما نسبته (40%) بواقع (24) فردا حول إمكانية المساعدة في تقديم الأفكار الإعلانية لتحفيز داعفية السياح محل البحث، فيما كان مانسبته (37%) بواقع (22) فردا محايدون، ونسبة (23%) بواقع (14) فردا لا أتفق، وهذا يدل على ضرورة منح أفراد العينة دافعية أكبر ووعي أكثر لمساعدة الفندق في تقديم أفكار تساعد على جذب السياح كون أفراد العينة على تماس مباشر مع السائح المعاق.

(X10): تبين النتائج للسؤال العاشر أن مانسبته (22%) بواقع (13) فردا يتفقون للاستقلالية في خدمة السائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة دون مرافق له، ومحايد بنسبة (33%) بواقع (20) فردا، ونسبة (45%) بواقع (27) فردا لا أتفق، مما يدل على أن ميل أفراد العينة إلى وجود مرافق للسياح قد تكون بسبب معرفة المرافق أكبر بالمعاق، ولأن جميع أفراد العينة من الذكور وبعض السياح المعاقين من الإناث، وفنادق كربلاء تعتمد على السياحة الدينية بنسبة كبير جدا، حيث إن مرتاديها ملتزمون دينياً ولا يقبلون خدمة الذكور للأناث، مما يحتاج إلى تعيين إناث في مجال الخدمة الفندقية، وتقديم المعلومات اللازمة لأفراد العينة عن المريض قبل الوصول للفندق لكي يتستغني عن المرافقين الذين قد تكون تكلفة وجودهم تؤثر على مدة الرحلة بشكل عام.

(X11): يحرص أفراد العينة على إقامة السائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة بطريقة مميزة، ويتضح ذلك من خلال مانسبته (97%) أتفق بواقع (58) فردا منهم، ومانسبته (3%) محايد بواقع (2) فردين، ونسبة صفر لا أتفق، مما يدل على أن هناك نية ممتازة لتقديم أفضل الخدمات من قبل أفراد العينة لفئات السياحة الميسرة.

(X12): تبين نتائج الإجابة على السؤال الثاني عشر أن مانسبته (83%) بواقع (50) فردا يتفقون على إمكانية تقديم المساعدة اللازمة للسياح محل البحث في مجال تقديم الخدمات الصحية بأنواعها، مما يستدعي تطويرهم في مجال تقديم الإسعافات الأولية وعملية نقل المعاق وتغذيته، في حين محايد مانسبته (12%) بواقع (7) افراد، ولا أتفق (5%) بواقع (3) أفراد وهي نسبة طبيعية في مجال نفور بعض أفراد العينة من تقديم الخدمات الصحية بسبب الحالة النفسية اتجاه ذلك.

(X13): يحرص مانسبته (87%) بواقع (52) فردا من أفراد العينة على تجهيز المعدات اللازمة للسائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة بشكل دائمي (كراسي متحركة، عصي، دليل للمعاقين، عربات أطفال) مما يدل على أن هناك وعي عام في خدمة السائح محل البحث، بينما كانت ما نسبته (13%) بواقع (8) فرد محايد وهي نسبة قليلة تحتاج إلى زيادة وعي وإدراك لتصفيرها، بينما نسبة لا أتفق هي صفر.

(X14): تبين النتائج أن أتفق بنسبة (63%) بواقع (38) فردا لهم القابلية على تمديد ساعات العمل في حال وجود سياح معاقين أو ذوي احتياجات خاصة من نزلاء الفندق وهي نسبة جيدة تدل على وعي أفراد العينة بضرورة نكران الذات تجاه السياح محل البحث، بينما محايد بنسبة (20%) بواقع (12)، ولا أتفق بنسبة (17%) بواقع (10) أفراد لا يمددون وقتهم لذلك، ويحتاج ذلك إلى زيادة في الوعي السياحي والخدمي ونكران الذات وتقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، كما بإمكان قيام أصحاب الفنادق بتقديم مكافآت مالية أو تعويض الساعات الممنوحة بعد انتهاء مدة إقامة السياح.

(X15): توضح نتائج هذا السؤال أن مانسبته (70%) بواقع(42) فردا من أفراد العينة يبدون المساعدة لموظفي الإطعام (في المطعم الداخلي للفندق) على تهيئة مسلتزمات الطعام الخاص بالسائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة وهي نسبة عالية تدل على إمكانية أن يكون الموظف الفندقي شامل لجميع الخدمات التي تقدم في حال وجود فئات السياحة الميسرة، بينما محايد بنسبة (23%) بواقع (14) فردا، أي يحاولون المساعدة، ونسبة (7%) بواقع (4) لا يتفقون على تقديم المساعدة.

(X16): يسعى أفراد العينة لتطوير وتنمية مهاراتهم من خلال الدخول بدورات علمية وعملية تخص الاستعافات الأولية ومساعده المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة من خلال الإجابة على هذا السؤال حيث جاءت النتائج أتفق بنسبة (93%) بواقع (56) فردا، وهي نسبة عالية جداً، بينما محايد بنسبة (5%) بواقع (3) أفراد، ولا اتفق بنسبة (2%) بواقع فرد واحد لا يسعى لذلك.

الاستنتاجات

بالاعتماد على النتائج الميدانية (نتائج الاستبانة) تبين للباحث الاستنتاجات الآتية:

1. إن مفهوم السياحة الميسرة مفهوم حديث نوعاً ما وهو غير مألوف لدى عامة الناس فضلاً عن المسؤولين في القطاع السياحي والفندقي.
2. عدم معرفة وإدراك أغلب موظفي الفنادق بفئات السياحة الميسرة مما يصعب تمييز بعضهم عن البعض الآخر، وإمكانية تقديم الخدمات بشكل متباين.
3. بعض الفنادق (مجتمع البحث) لا يولي أي اهتمام للسياح محل البحث من خلال تقديم مقومات الإقامة اللائقة من مستلزمات وخدمات وتسهيلات لازمة مما يقلل من مدة الإقامة وبالتالي عدم تكرار اختيار نفس الفندق.
4. يستطيع أن يكون موظف الفندق عامل جذب بحد ذاته لما يقدمه من خدمات قد تغطي القصور في الخدمات التي يقدمها الفندق بشكل عام.
5. هناك إمكانية واضحة لدى أفراد العينة في تقديم أفضل الخدمات ونكران الذات من خلال السعي في تمديد ساعات العمل ومنح المساعدات الطبية والصحية للسياح المعاقين.
6. تبين عدم وجود موظفات (إناث) في مجال الخدمات الفندقية بشكل تام، مما يؤثر بشكل سلبي على تقديم الخدمة فالتنوع بالجنس ضروري لخدمة الجنس المشابه الآخر، وقد يعود ذلك إلى العادات والتقاليد للمجتمع الكربلائي.
7. رغم وجود أكثر من كليتي سياحة وقسم دبلوم تقني سياحة في كربلاء إلا أن أغلب التعيينات هي خارج الاختصاص، كما وجد ندرة في مجال منح دورات اختصاص خدمة المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة.
8. ندرة الترويج الإعلامي للسياحة الميسرة بان واضحاً من خلال نسبة الوعي السياحي الذي يتضح من إجابة السؤال الأول للاستبانة.

التوصيات

بناءً على ما توصل الباحث من استنتاجات نوصي بالآتي:

1. ضرورة زيادة الوعي العام والسياحي للأفراد العاملين بالقطاع السياحة عامة والايواء على وجه الخصوص لما له الأثر الهام في تنمية السياحة والسياحة الميسرة.
2. الترويج الإعلامي عن مفهوم السياحة الميسرة وفئاتها المختلفة وفي جميع وسائل الإعلام والاتصالات المرئية والمسموعة وعلى وجه الخصوص مواقع التواصل الاجتماعي لأثرها الكبير في الوصول إلى أعداد كبيرة من المجتمع.
3. تعيين أكبر عدد ممكن من خريجي السياحة كونهم مؤهلين للعمل في المؤسسات الفندقية، كما يمكن إدخال موظف الخدمة الفندقية الحالي في دورات اختصاص سياحة وفنون التعامل مع المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة وفي دورات الإسعافات الأولية ليكون مؤهل بشكل ممتاز للعمل في هذا المجال.
4. منح المكافآت المالية وتعويض ساعات العمل لموظف الخدمة الفندقية عن تقديم الخدمات والتسهيلات لفئات السياحة الميسرة دعماً من أصحاب الفنادق لمثل هكذا طاقات وبالتالي زيادة معرفة أهمية هذه الفئات وسياحتها.
5. تعيين وتأهيل الموظفات نفسياً وتقنياً للعمل في مجال الخدمة الفندقية لتساعد في تقديم الخدمة للنساء السائحات مما قد يزيد في زيادة الجذب السياحي للفندق من الفئات المذكورة.
6. حث الفنادق على تهيئة المستلزمات اللازمة من غرف وأثاث وكراسي وعربات أطفال ومقاعد وغيرها بشكل متميز ويفضل أن تكون في الطابق الأول للفندق مما يبعث الراحة والطمأنينة لدى السائح المعاق.
7. حث كليات وأقسام السياحة على تضمين مقررات دراسية خاصة في الصحة والإسعافات الأولية وخدمات المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة والتغذية وأخلاقيات المهنة بشكل عام.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ جامعة الفرات الأوسط التقنية/ المعهد التقني كربلاء/ قسم تقنيات السياحة

م/ استمارة استبيان

الاخوة الافاضل الموظفين في فنادق كربلاء المقدسة .... تحية طيبة

في النية قيام الباحث باجراء دراسة موسومة بعنوان (دور الوعي السياحي في تنمية السياحة الميسرة) دراسة لعينة من موظفي فنادق كربلاء المقدسة، للمشاركة في المؤتمر العلمي الدولي (العلوم التطبيقية والإنسانية ابداع وتطور) في محافظة بغداد/ جامعة النهرين.

نرجو من جنابكم الكريم الاجابة على جميع فقرات استمارة الاستبيان لضمان دقة وصحة النتائج التي يهدف اليها الباحث لدعم البحث العلمي في عراقنا الحبيب، مع العلم ان اجاباتكم المحترمة تعامل بسرية مطلقة ولاغراض بحثية تامة.

نقدم لكم خالص التقدير لفضل تعاونكم معنا

<u>ملاحظة:</u>

- **الوعي السياحي:** هو مدى توفر الدراية والمعرفة والاطلاع، فضلاً عن المستوى الثقافي العام الذي تمتاز بها مصادر وعناصر الطلب السياحي، وبما يترتب عليه معرفة جميع البدائل السياحية المتاحة، ومن ثم تحقيق أفضل إمكانية للاستمتاع بالنشاط السياحي بصورة عامة.
- **السياحة الميسرة:** أحد أهم انماط 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 الإحتياجات الخاصة في المجتمع.
- **ذوو الإحتياجات الخاصة:** الشخص الذي لديه قصور في القيام بدوره ومهامه بالنسبة لنظراءه في السن والبيئة الاجتماعية والاقتصادية والطبية كالتعليم أو الرياضة أو التكوين المهني أو العلاقات العائلية وغيرها، ويعتبر قصار القامة من ذوي الاحتياجات الخاصة.
-

أولاً: المعلومات العامة:

الجنس	ذكر		انثى	
الفئة العمرية	29-20		39-30	
	49-40		59-50	
الشهادة	دبلوم		بكالوريوس	
	ماجستير		دكتوراه	
التخصص				
عدد الدورات في مجال السياحة والفندقة				
عدد الدورات في مجال خدمة ذوي الإعاقة				

ثانياً: اسئلة الاستبيان الاختصاص:

ت	السؤال	اتفق	محايد	لااتفق
.1	لديك معرفة بالسياحة الميسرة وأهم فئاتها؟			
.2	الفندق الذي تعمل به مؤهل لاستقبال السائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة؟			
.3	الفندق الذي تعمل به يقدم خدمات جيدة للسائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة؟			
.4	هل الفندق الذي تعمل به جاذب للسائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة؟			
.5	تسعى للتعاون في تقديم الخدمات للسائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة؟			
.6	تمنح السائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة اهتماماً أكبر؟			
.7	تدرك أهمية تقديم الخدمة للسائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة وأهم الانشطة التي يمارسها؟			
.8	تحرص على تطوير معرفتك في مجال تقديم الخدمات للمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة؟			
.9	تساعد الفندق في تقديم افكار اعلانية للترويج لاستقبال السائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة؟			
.10	تفضل الاستقلالية في خدمة السائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة دون مرافق له؟			
.11	تحرص على اقامة السائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة بطريقة مميزة؟			
.12	تساعد السائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة في مجال تقديم الخدمات الصحية بانواعها؟			
.13	تحرص على تجهيز المعدات اللازمة للسائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة بشكل دائمي (كراسي متحركة، عصي، دليل للمعاقين، عربات اطفال)؟			
.14	تعمل على تمديد ساعات العمل لغرض خدمة السائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة؟			
.15	تساعد موظفي الإطعام في تهيئة مسلتزمات الطعام الخاص بالسائح المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة؟			
.16	تسعى لتطوير وتنمية مهاراتك من خلال الدخول بدورات علمية وعملية تخص الاستعافات الأولية ومساعده المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة؟			

قائمة المصادر والمراجع:

[1] القران الكريم.

[2] الصاحب ابن عباد الطالقاني: المحيط في اللغة، ط1، عالم الكتب، بيروت، 1994م، ج2.

[3] ابن منظور: لسان العرب، ط3، دار صادر، بيروت، 1993م، ج15.

[4] أحمد العايد واخرون: المعجم العربي الأساسي، ط1، دار لاروس، تونس، 1989م.

[5] كريك كالهون: معجم العلوم الاجتماعية، ط1، المركز العربي للابحاث ودراسة السياسات، تونس، 2017م.

[6] ايمانويل كنت: نقد العقل العملي، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2012م.

[7] د. عمر صالح: ورقة عمل الوعي والتوعية، ندوة الحج الكبرى، جامعة الشارقة/ كلية الشريعة الاسلامية، 2018م.

[8] تشارلز فيرست: الدماغ والفكر، ط1، دار المعرفة، دمشق، 1987م.

[9] محمد قاسم: علاقة نماذج الإدراك المعرفي بالتمثيلات الذهنية، ط1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1998م.

[10] الهام الحدابي: موقع اضاءات، موقع الكتروني، https://www.ida2at.com/ (2016/12/24).

[11] مصطفى يوسف كافي: مدخل إلى العلوم السياحية والفندقية، ط1، دار الحامد، عمّان، 2015م.

[12] رفيق بودربالة: الوعي السياحي ودوره في تنمية القطاع السياحي الجزائري، بحث، مجلة العلوم الإنسانية/جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد3.

[13] د. صالح الشريعي: تنمية المبيعات السياحية، ط2، مؤسسة حورس الدولية، الاسكندرية، 2009م.

[14] أ.د. وهاب الياسري: الوعي السياحي لدى طلبة المراحل الجامعية، بحث منشور، مجلة كلية التربية الأساسية/ جامعة الكوفة، العدد9، 2012م.

[15] د. ابراهيم بظاظو: اين مفهوم الوعي السياحي في ذهن المواطن الاردني، عمون، موقع الكتروني، https://www.ammonnews.net/، (2012/2/20)، بتصرف.

[16] يحيى النجار: دالة استثمار صناعة السياحة، مجلة البحوث الاقتصادية، المجلد الثاني عشر، العدد 1و2، 2001م.

[17] د. فؤاد بن غضبان: السياحة البيئية المستدامة بين النظرية والتطبيق، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمّان، 2015م.

[18] أ.د. فاروق عز الدين، د. محمد عبده: جغرافية السياحة، ط1، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 2005م.

[19] اسماعيل الدباغ، مثنى الحوري: مبادئ السفر والسياحة، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمّان، 2000م.

[20] مسعود الكتاني: علم السياحة والمتنزهات، ط1، دار الحكمة للطباعة والنشر، بغداد، 1990م.

[21] حميد عبد النبي الطائي، الروابط التفاعلية بين صناعة الضيافة والسفر ووقت الفراغ، مجلة كلية المأمون الجامعة، العدد2، 2000م.

[22] علاء الدين البكري، السياحة في العراق-التخطيط العلمي الجديد، ط1، مطبعة ثنيان، بغداد، 1972م.

[23] G.A. Schmoil: Tourism promotion, London, tourist international press, 1977.

[24] Donald, E, lund berg: The tourist business, 3ed, CBI publishing company, INC, boston, 1976.

[25] خالد مقابلة: فن الدلالة السياحية، ط2، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمّان، 2003م.

[26] إنعام حنا : التخطيط للتنمية السياحية في العراق , رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد/الجامعة المستنصرية , 1980م.

[27] الياس الخوري: السياحة في لبنان والعالم , ط1 , دون دار نشر , بيروت , 1985م.

[28] حسن علي شرقي : نظرية القدرات الإدارية , ط1 , دار الأمل للنشر والتوزيع , عمان , 1997م.

[29] نبيل الروبي: مجموعة الدراسات السياحية , اقتصاديات السياحة , ط1 , مؤسسة الثقافة الجامعية , الإسكندرية , 1986م.

[30] محمد إبراهيم الزهاوي : إمكانية تنمية النشاط السياحي في إقليم الانبار , رسالة ماجستير مقدمة إلى مركز التخطيط الحضري والإقليمي , 2001م.

[31] د.منال شوقي عبد المعطي: محاضرات في التنمية السياحية , ط1 , دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر , الإسكندرية , 2013م.

[32] الشبكة الأوربية للسياحة الميسرة ENAT : موقع الكتروني، https://www.accessibletourism.org/ ، (2008/12/20).

[33] منظمة العمل الدولية، وزارة السياحة المصرية: ورقة عمل السياحة للجميع، 2016م.

[34] علي فلاح الزعبي: التسويق السياحي والفندقي، ط1، دار المسيرة، عمان، 2013م.

[35] عبد الصاحب الشاكري: مجلة السياحة الاسلامية، القاهرة، العدد37، 2012م.

[36] جريدة الوقائع العراقية الرسمية: العدد 4295، 2013.

[37] حسن عبد علي الخياط: دور المرشد السياحي في انجاح الرحلة السياحية لذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة دبلوم عالي، كلية العلوم السياحية/ الجامعة المستنصرية، 2019م.

[38] ابراهيم فواد واخرون: سكولوجيا الإعاقة، ط1، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، 2001م.