

# واجبات المرشد السياحي تجاه ذوي الاحتياجات الخاصة خلال الرحلة السياحية - دراسة ميدانية في شركات السياحة والسفر في مدينة كربلاء المقدسة

م.د. زينب صادق مصطفى  
الجامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية

حسن عبد علي جواد  
الباحث

P: ISSN : 1813-6729

<http://doi.org/10.31272/JAE.43.2020.125.15>

E : ISSN : 2707-1359

مقبول للنشر بتاريخ : 2020/8/25

تاريخ أستلام البحث : 2020/4/27

## المستخلص

الارشاد السياحي مصطلح يعني قيادة الرحلات السياحية وادارتها وتنظيمها وتنفيذ البرامج السياحية للمجموعة السياحية ومرافقتهم ورعايتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم بلد القصد السياحي وهنا يبرز تساؤل ماهو دور المرشد السياحي في حالة وجود اشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن المجموعة السياحية وكيف يتم التعامل معهم خلال مراحل الرحلة السياحية ؟

ويهدف البحث الى التعريف بالمرشد السياحي واهم الاخلاقيات الواجب ان يتصف بها وماهي التدابير الواجب اتخاذها مع السائح من ذوي الاحتياجات الخاصة خلال الرحلة السياحية وذلك عن طريق دراسة ميدانية شملت 22 شركة من شركات السياحة و السفر في مدينة كربلاء المقدسة تم فيها توزيع 30 استمارة استبائية على المرشدين السياحيين العاملين في تلك الشركات ، وتوصل البحث الى ان واجبات المرشد السياحي تختلف باختلاف نوع الاعاقة . اما اهم توصيات البحث فهي حث شركات السياحة والسفر على تضمين برامجها على رحلات لذوي الاحتياجات الخاصة وتنشيط هذا النمط من السياحة في العراق لكونها ذات عوائد اقتصادية وانسانية.

الكلمات المفتاحية : الارشاد السياحي ، ذوي الاعاقة ، تدابير الرحلة السياحية



مجلة الادارة والاقتصاد  
العدد 125 / ايلول / 2020  
الصفحات : 217-234

• مستل من رسالة ماجستير

## المقدمة

عرف الإرشاد منذ القدم اذ ارتبط وجوده بالتنقل والسفر وحرص الناس على اصطحاب دليل السفر القادر على ايصالهم الى بغيتهم بأمان وسلام , وكانت الرحلات بسيطة وبدائية في مظاهرها واسبابها واهدافها ووسائلها , و كانت الرحلات في بداياتها تخص نخبة معينة من الناس , اذ مارست أعداد قليلة جداً من المُتَرفين أنواعاً محدّدة من الرحلات كرحلات الصيد , والرحلات الدينيّة , وزيارة الحمامات , إلى أن تطوّرت حتى وصلت إلى الرحلات الجماعيّة المنظمة , ونتيجة لارتفاع اعداد الاشخاص من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة وجب اتاحة الفرص لهم للمشاركة في الرحلات السياحية مما يؤدي الى خلق تجربة سياحية تجعل السائح المعاق يرى المواقع السياحية من خلال عيون المرشد السياحي الذي يلعب دورا هاماً في انجاح هذه الرحلات من خلال اختيار بيئة صديقة للمعاق وتلبي احتياجاته بكافة الخدمات المقدمة في الرحلة السياحية م ( نقل ، اقامة ، طعام ، جولات ، خدمات اضافية ) .

ولا يمكن القول بأنه يمكن تلبية جميع حاجات ورغبات السياح بجميع فئاتهم الاسوياء وذوي الاحتياجات الخاصة لكون الرحلة جامعة لهم , وهنا يأتي دور المرشد بالتعاون مع مقدمي الخدمات الاخرى في توفير احتياجات السياح ومحاولة اشباعها . وان السائح اذا وجد انه قد تم تلبية احتياجاته ورغباته وازاحة كل العوائق ادى الى نجاح الرحلة واطمئنانه مما ينعكس ذلك عليه ويؤدي الى تكرار الزيارة.

## منهجية البحث

### اولا : مشكلة البحث

تنبثق مشكلة البحث من التساؤل الرئيس ماهي واجبات المرشد السياحي تجاه السياح من ذوي الاحتياجات الخاصة وماهي التدابير الواجب اتخاذها خلال الجولة السياحية ؟

### ثانيا : اهداف البحث

يهدف هذا البحث الى

- 1- التعرف على ( اخلاقيات , صفات , قدرات ) التي يجب ان يتحلّى بها المرشد السياحي خلال قيادته المجموعة السياحية
- 2- التعرف عن اهم التدابير الواجب اتخاذها من قبل المرشد السياحي عند مرافقته لمجموعة تضم ضمن عناصرها اشخاص من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة .

### ثالثا : فرضية البحث

يسعى البحث الى اختبار الفرضية الرئيسية الاتية :

لا تختلف التدابير الواجب تقديمها لذوي الاحتياجات الخاصة من قبل المرشد السياحي خلال الجولة السياحية باختلاف نوع الاعاقة .

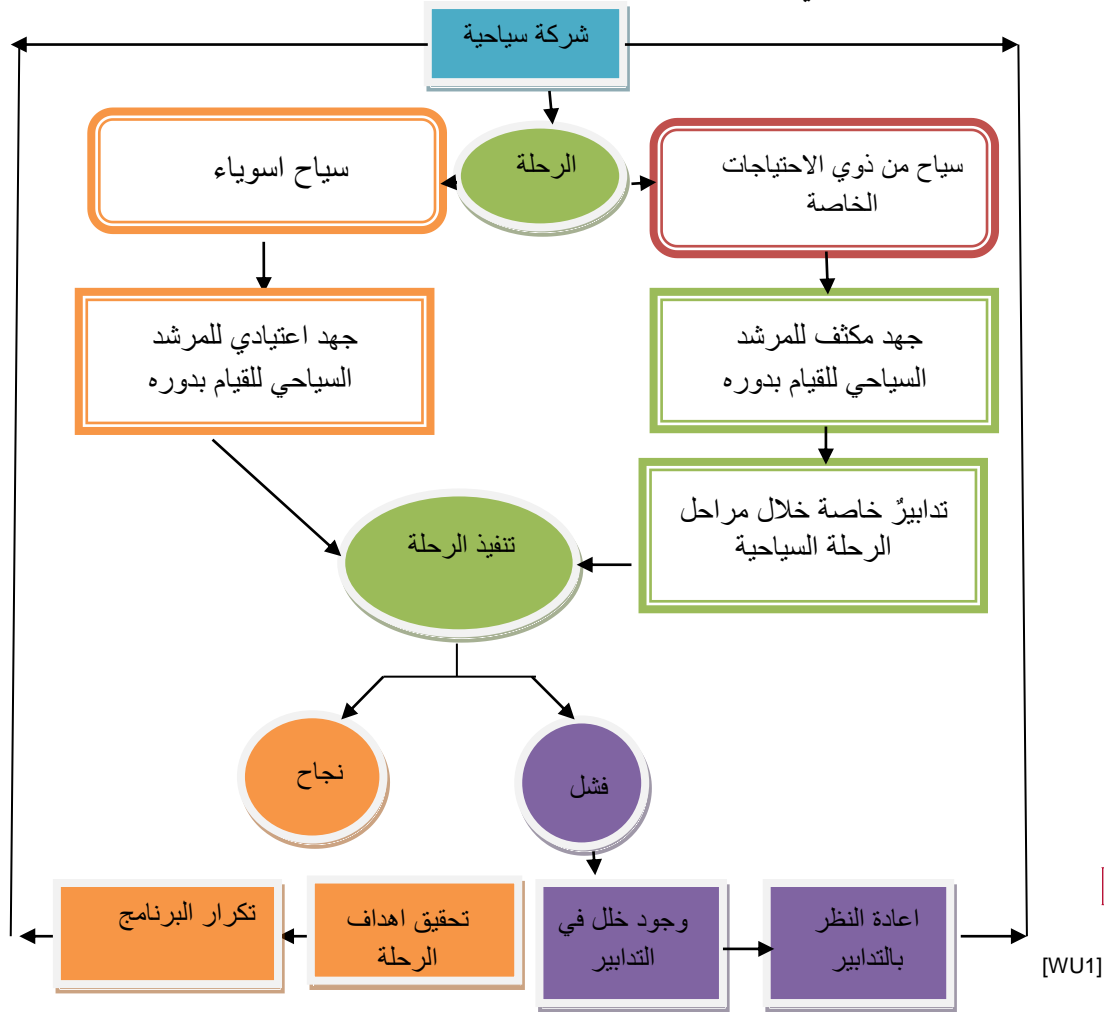
### رابعا : منهجية البحث ووسائل جمع البيانات

لغرض الوصول الى الاهداف التي يطمح اليها الباحثان تم استخدام المنهج الوصفي والميداني في جمع المعلومات التي يتطلبها موضوع الدراسة . وقد اعتمدت الدراسة على اساليب مختلفة في جمع البيانات مثل المصادر والمؤلفات من كتب وبحوث ودراسات اضافة الى استمارة الاستبيان التي شكلت المصدر الاساسي الذي اعتمده الباحثان في الحصول على البيانات المتعلقة بالجانب العملي.

### خامسا : مجتمع وعينة البحث

يمثل مجتمع الدراسة شركات السياحة والسفر في مدينة كربلاء المقدية حصرا والبالغ عددها 82 شركة ، اما عينة الدراسة فقد تم اعتماد العينة القصدية حيث تم اختيار 22 شركة تعمل على تنظيم الرحلات السياحية ويوجد فيها مرشد سياحي يرافق المجموعة السياحية وتوزيع 33 استمارة استبيان وكان مجموع الاستثمارات الصالحة 30 استمارة فقط .

سادسا : المخطط الفرضي للبحث



سابعا : الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة من الأسس العلمية والقواعد الارتكازية التي يعتمد عليها الباحث لتضيي على دراسته الرصانة والعلمية. فالغرض من الدراسات السابقة هو الاطلاع والاستفادة من النتائج التي توصل اليها باحثون سبق ان تناولوا موضوع الدراسة بالفحص والبحث وتوصلوا الى نتائج عن طريق دراستهم . ومن الدراسات السابقة التي تم الانطلاق منها مايبينه الجدول رقم (1) مرتبة حسب تسلسلها الزمني :

جدول (1)  
ملخص الدراسات السابقة

اسم الدراسة	التصنيف	الكاتب	اهداف الدراسة	الاستنتاجات	الاستفادة المتحققة منها للدراسة الحالية
واقع وأفاق الإرشاد السياحي في فلسطين	رسالة ماجستير 2003	حسان احمد القدومي	معرفة الصفات الشخصية للمرشد السياحي في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب السياحية والمرشدين السياحيين . ومعرفة واقع الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب والمرشدين السياحيين.	المعدل العام للصفات عند المرشد كانت بدرجة كبيرة مرتبطة بصفات القائد الجيد مثل الثقة بالنفس، الطموح، الصدق، الحماس، العلاقات الاجتماعية الجيدة، حسن الاتصال، الامانة	التعرف على اهم الصفات التي يمكن ان تساهم في نجاح المرشد السياحي في عمله خاصة عند مرافقته سياح من ذوي الاحتياجات الخاصة
بعض المتغيرات المؤثرة على سياحة كبار السن في العراق دراسة ميدانية في مدينة بغداد	رسالة ماجستير 2007	محمد عبد زيد عبد عون	معرفة كل المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والطبيعية والنفسية وتأثيرها في فئة كبار السن وممارستهم للسياحة والسفر والترفيه ومعرفة مدى تأثير هذه المتغيرات في الصحة العامة لكبار السن	القيم الاجتماعية السائدة في المجتمع وغياب الرعاية الكافية لا تسمح احبانا لكبار السن ممارسة السياحة والسفر والترفيه	معرفة اهم المتغيرات الاجتماعية والنفسية التي تؤثر على رغبة كبار السن في المشاركة في الرحلة السياحية وماهي اهم العوامل التي تحول دون استمتاعه بالرحلة
تنمية الخدمات الترويحية لذوي الاحتياجات الخاصة (العوق الحركي) واثرها في حجم الطلب السياحي (دراسة ميدانية في محافظة بغداد	رسالة ماجستير 2013	فلاح زيارة كاظم	تحديد اهمية تنوع الأنشطة الترويحية التي تتلائم مع قدرات المعاقين، ومحاولة ايجاد السبل الكفيلة لتنمية الخدمات الترويحية للمعاقين مما يؤدي الى كسر حاجز الخوف الذي يعيشه المعوق بيسهل عملية الدمج المجتمعي	غياب الخدمات الترويحية للمعاقين في النوادي الرياضية- عدم وجود اماكن خاصة للمعاقين في المطاعم السياحية.	التعرف على اهم المعوقات التي قد تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة عند مشاركتهم في الرحلات السياحية وكيف يمكن للمرشد السياحي تجاوزها
القيم الجمالية وإدارة المشاعر للمرشد السياحي واثرها في رضا السائح	اطروحة دكتوراه 2016	خلود وليد جاسم	التعرف على مدى مساهمة عناصر القيم الجمالية في تحسين قدرات المرشد السياحي والتعرف على اثرها في رضا السائح	تسهم القيم الجمالية بتهديب الذوق العام وتساعد على الابتكار وتجعل المرشد السياحي اكثر تميزا وتوازناً في التعامل مع المجموعات السياحية	المرشد السياحي الذي يتبنى القيم الجمالية في التعامل مع المجاميع السياحية يكون اقدر على تحقيق رضا السائح
تنمية السياحة الانسانية في مصر كأحد الأنماط السياحة الحديثة	بحث منشور 2016	مروة صلاح قاعود	تحديد مفهوم السياحة الانسانية ومقوماتها ومعوقاتها في مصر، وتحديد اهم الاماكن التي تجذب سياح هذا النمط من السياحة	ان المشاركين في هذا النوع من السياحة غالبا ما يحتاجون الى مرافقين مما يولد ضغطا على الاماكن السياحية خاصة الشواطئ والمناطق الترفيهية	صنف فئات معينة من المجتمع وفق تصنيف حدد معه نمط من السياحة يتلائم مع احتياجات المشاركين فيه ومن بين هذه الفئات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة

## الجانب النظري

### المبحث الاول

#### مفاهيم عامة

سيتم في هذا المبحث بيان اهم التعاريف و المفاهيم لجميع المصطلحات والمتغيرات لموضوع الدراسة بشكل متسلسل ، لازالة الغموض وتقريب الافكار من ذهن القارئ .

#### اولا : مفهوم الارشاد السياحي والمرشد السياحي

يعد ارشاد السياح احد مجالات الاستقبال السياحي يقوم به المرشد من خلال استقبالهم عند وصولهم للبلد المضيف ومرافقتهم طيلة الرحلة حتى مغادرتهم ارض البلد المضيف (عمران ، 2004،177) ، اذ ان معنى الارشاد البسيط هو ان يرشد انساناً انساناً اخر ، يعني الاخذ بيد الثاني نحو هدف معين والوصول الى هذا الهدف ببسر وبدون مشاكل وبأقل كلفة سالكاً اسهل الطرق واقصرها وموفراً له اثناء هذا الجهد ما يساعده على بلوغ الهدف (الحوري،81،2003) واصطلاحاً فالإرشاد يعني التنظيم والادارة والتوجيه ( الحوري،82،2003،

ومصطلح الارشاد السياحي حديث يعني قيادة وتنظيم وادارة الرحلات السياحية وتنفيذ البرامج السياحية للمجموعة السياحية K ومرافقتهم ورعايتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم البلد المضيف (السعيدى،168،2011،

اما التعريف الاجرائي للارشاد السياحي فهو وظيفة تقدم مساعدة للسائح لتحقيق مجموعة من الاهداف مثل الترفيه واكتشاف المجاهيل دون اي عوائق وصعوبات .

والمرشد هو وجه البلد . وغالباً ما يكون المرشد اول من يلتقي السائح و اخر من يودعه , فهو ملازم له في حله وترحاله واكثر من يعرف عن حاجاته, انطباعاته, ومشاكله, وكذلك اول الاشخاص بتشكيل الانطباع ، وربما الدائم في ذهن السائح (مقابلة، 47، 2000)

يعرف المرشد السياحي بصورة عامة بأنه " الشخص الذي يقوم بتقديم صورة توضيحية عن الاثار ، والمعالم السياحية للسائحين والرد على استفساراتهم التي يوجهونها اليه في جميع الاماكن التي يزورونها مثل المتاحف والمناطق الاثرية مقابل اجر معين ( السيسى ، 144،2001) .

او هو ذلك الانسان ( ذكرنا كان او انثى ) المثقف المتعلم والواعي لتقديم رسالة وصورة واضحة وصادقة عن بلده دون زيادة او نقصان وهو اول و اخر شخص يكون مع المجموعة, وتقع عليه مسؤولية المحافظة عليها وهو الصورة الحقيقية لبلده أي انه السفير لبلده (الفاعوري،25، 2006)

اما الرابطة الدولية لمديري الرحلات السياحية والاتحاد الاوربي لرابطات المرشدين السياحيين ( WFTGA ) فقد عرفوا مرشد او دليل الرحلة بأنه الشخص الذي يوجه السائح او السياح من خارج البلد او من داخله حول الاثار والمواقع الجذابة والمتاحف لتفسير هذه المواقع بطريقة ملهمة ومسلية (Bruce&others،183،2006)

اما التعريف الاجرائي للمرشد السياحي فهو ذلك الشخص ( ذكرنا او انثى ) المكلف بقيادة وتوجيه المجموعة السياحية المرافقة له بهدف الوصول بهم الى تحقيق اهداف الرحلة السياحية دون جهد ولا تعب مع تحقيق اكثر الفوائد

وتظهر اهمية الارشاد السياحي في كون المرشد السياحي لديه انفتاح على التجارب والانجازات الحضارية الكبرى للحضارة الانسانية فهو صانع الانطباعات والصور الذهنية لدى السياح وهو الذي يجعل الماضي يعيش من جديد من خلال اعادته بصورة ذهنية متكاملة المشاعر ويعمل على تبسيط الامور للسياح ( السعيدى،39،2011،

## ثانيا : اخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي

تعرف اخلاقيات المهنة عموماً بكيفية التصرف المقبول اثناء ممارسة الانشطة المهنية المختلفة كما تؤكد على ضرورة اداء الموظف لواجباته في كل زمان وفق تعليمات المنظمة التي يعمل فيها . فأخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الانسان تدفعه لان يكون مسؤولاً عن العمل الذي يقوم به (روبيص، 2015، 39) على هذا الاساس تعرف اخلاقيات مهنة الارشاد السياحي بانها مجموعة القواعد والاسس التي يجب على المرشد السياحي التمسك بها والعمل بمقتضاها ، لينجح في التعامل مع السياح ، وينجح في مهنته ويحصل على ثقة المتعاملين معه من مكاتب وشركات الطيران والفنادق (عاتي، 2011، 18) .

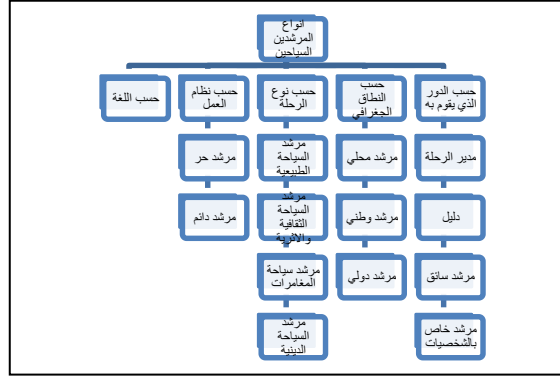
ومن اجل ضبط العلاقة بين المرشد والجهات الاخرى التي يتعامل معها (كالسياح واصحاب الفنادق والمطاعم وشركات النقل والعاملين فيها جميعاً وابناء المجتمعات المحلية وغيرهم) كان لابد من تحديد بعض القواعد الاخلاقية العامة التي ينبغي للمرشد ضبط ايقاع تصرفاته على اساسها منعا للتجاوزات .

ومن ابرز هذه القواعد الاخلاقية مايلي (الرواضية، 2015، 232)

1. المعلومات ومصداقيتها : المعلومات حول المواقع التي يدلي بها المرشد يجب ان تكون صادقة وصحيحة اي بما يطابق الحقيقة والواقع من غير تبديل ، ولا زيادة ولا نقصان .
  2. مستوى الخدمة : فالمرشد يقوم بالعمل المناط به ويجهد نفسه في اتقانه من خلال معرفة العمل وتفصيله، ومن ثم احسان العمل واجادته حتى يحصل على افضل النتائج وان امانته واخلاصه في عمله يجعل من حوله على ثقة بعمله.
  3. حسن المظهر: ينبغي للمرشد التحلي بصفات مظهرية انيقة تترك انعكاسا جيدا على السياح بشرط إلا تتنافى مع الآداب العامة سواء بالنسبة للسياح او المجتمعات المحلية الموجودة في الوجهة السياحية
  4. الالتزام بالانظمة والقوانين : فالمرشد مسؤول امام الانظمة والقوانين عن اي تقصير ينتج عنه ضرر للسائح وممتلكاته
  5. قبول الاكراميات : هناك مسؤولية اخلاقية عالية وحساسة فيما يتعلق بالاكراميات من السياح اذ يجب الالتزام بالأجور المنصوص عليها مف قبل الهيئات المسؤولة وتجنب طلب الاكراميات الاضافية من السياح بشكل مباشر ، حفاظا على الصورة الايجابية للمرشد في نظر السياح .
  6. قبول العمولات : يجب ان يتجنب المرشد تقاضي اي عمولات من اصحاب الفنادق والمطاعم وغيرها وان يحرص ان يكون حياديا " عند اختياره للفندق او المطعم او سواهما.
  7. الخصوصية : على الرغم من وجود الفوارق الثقافية والاجتماعية بين السياح الا ان الخصوصية تشكل امرا مهما ومن الاخلاقيات المهمة حفظ ما يجري من احاديث او افعال في اثناء الجولة فهي بمثابة امانة.
- وهناك مجموعة من المتطلبات التي ينبغي توافرها في المرشد بصورة عامة وهي معرفته بالعديد من حقول المعرفة ذات العلاقة بالسفر مثل( اللغة ، التاريخ ، البروتوكول واصول المراسم ، التسويق ، الجغرافية ) ومعرفة العادات والتقاليد وقواعد سلوك الشعوب ، اضافة الى قوانين المرور والصيرفة ومناطق الجذب السياحي. اذ ان سعة الثقافة المعرفية للمرشد تحقق التبادل الثقافي بين المرشد والسياح . اما ابرز الصفات الشخصية التي يجب ان يتحلى بها المرشد السياحي عند مرافقته للمجموعة السياحية(عاتي، 2011، 81):-

1. الذوق والاحترام
2. الشعور بالمسؤولية
3. الصبر
4. حب التعاون والمساعدة
5. العدل في التعامل وعدم التمييز
6. روح الفكاهة والدعابة
7. اللياقة البدنية والجسدية

وتختلف دول العالم عموماً في تصنيف المرشدين السياحيين ، وهي في الغالب تأتي لمقتضيات تنظيمية تهدف في الاساس الى ترتيب المهنة ، كما ان الحاجات الخاصة بكل دولة هي التي تفرض اعتماد تقسيم معين ، فهناك التقسيم الرباعي الذي يقسم المرشدين حسب نطاق عملهم داخل او خارج البلد، وهناك تقسيم حسب مكان الزيارة ونوع الزائروالغرض من الزيارة وتقسيم طبقا للعمل الذي يقوم به ، ويمكن بيان انواع المرشدين من خلال الشكل رقم (1) التالي



الشكل (1)  
انواع المرشدين السياحيين

### ثالثا : الرحلة السياحية

الرحلة هي الانتقال من مكان الى اخر والجمع رحلات ، ولقد عرفت الامم القديمة انواعاً مختلفة من الرحلات تبعاً للظروف فثمة رحلة هرباً من حرب ، ورحلة يفرضها مناخ الاقليم كالجفاف والقطط ، ورحلة في سبيل نشر دعوة ، ورحلة ضرباً في الارض بحثاً عن الرزق ورحلة من اجل العمل والمعرفة ، ورحلة من اجل استكشاف المجهول ومعرفة الافاق البعيدة ، ورحلة من اجل التجارة والرحلة السياحية هي السفر للتنزه والترريح عن النفس (شبر، 2015، 49) .

والمحرك الرئيس للرحلة السياحية هي الشركة السياحية التي وجدت للتعريف بالمنتوج السياحي وعرضه وتقديمه للسائح . ويشترى السياح في الغالب رحلة متكاملة ، ومحددة بهيكل زمني، ومرتبطة بشروط معينة ، وتتضمن الرحلة الخدمات كافة، اذ انهم يلقون بمسؤولية الرحلة على الشركة السياحية (الطائي، 2009، 261) وقد تطورت الرحلات السياحية من قبل منظّمي الرحلات أو وكلاء السفر بصورة كبيرة بدءاً من توماس كوك (Thomas Cook) عندما قام بتنظيم اول رحلة منظمة في العالم حتى يومنا الحاضر، وللرحلة السياحية انواعاً مختلفة تبعاً للدافع او الهدف الذي يسافر من اجله السائح ، اما الرحلة السياحية الشاملة فهي حزمة متكاملة من الخدمات ، تطرح للسياح بسعر محدد بحيث تشمل ( النقل ، الاقامة، الطعام، الجولات السياحية ) بحسب البرنامج المطروح وربما بعض الخدمات الاخرى خلال فترة زمنية محددة و خدمات الارشاد السياحي (النقاش، 2014، 109)

وتعرف الرحلة السياحية المرزومة بأنها تشكيلة واسعة من خدمات النقل و الاقامة ووسائل الراحة والتسليّة وخدمات اخرى تباع للسياح كعطلة واحدة منفردة وبسعر واحد (الحوري والدباغ، 2001، 223)

اما التعريف الاجرائي للرحلة السياحية فهي خدمة سياحية تتألف بصورة رئيسة من النقل من منطقة الاقامة الدائمة للسائح الى منطقة القصد السياحي عن طريق احد وسائل النقل والاقامة في منطقة القصد مع بعض الخدمات السياحية الاخرى مثل خدمات الدلالة ، خدمات ترفيهية ، خدمات حجز للمرافق السياحية )  
تجمع في شكل واحد وتباع للسائح

### رابعا : مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة

تطورت تسميات المعاقين على مر السنين ، فكان يطلق عليهم وما زال ( الاعمى ، الاعرج ، الكسبيح ، الاطرش، الاخرس، المجنون ) ومنذ منتصف القرن الماضي اطلق عليهم المقعدين ثم ذوي العاهات ثم العاجزين ثم ظهر مصطلح الفئات الخاصة او ذوي الاحتياجات الخاصة، ثم تطورت النظرة إليهم على اساس ان العجز

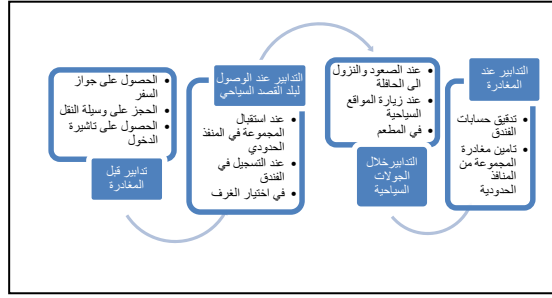




- الوسائل المساعدة على الحركة والتنقل

- البيئة الخالية من العوائق

وان التدابير الخاصة للسياح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من (استقبال ، فهم الحاجات والرغبات ، تهيئة البيئة السياحية الملائمة) لا تتم الا من خلال التعاون والتنسيق بين مقدم الخدمة ومدير الموقع السياحي ، وهنا يكون دور المرشد تنسيقيا بين الطرفين لاجل انجاح الرحلة وتحقيق الاهداف المنشودة .  
وتقسم التدابير الواجب اتخاذها في الرحلات التي يكون بها سياح من ذوي الاحتياجات الخاصة الى عدة مراحل وهي كما في الشكل رقم (3) الاتي :



الشكل (3)

انواع التدابير خلال الرحلة السياحية

### 1- تدابير قبل مغادرة المجموعة

تخضع عملية السفر لمجموعة من القوانين والانظمة على شكل اجراءات وكلما تعددت واصبحت اكثر تعقيدا كلما انخفض الطلب السياحي . وبداية السفر هو اجراءات الحصول على جواز السفر ، ويواجه ذوي الاحتياجات الخاصة الكثير من الصعوبات في مراجعة الدوائر بسبب وضعهم الصحي . مما يتطلب تسهيل حصولهم على الجواز عن طريق المراسلة بالبريد الالكتروني ، تليها اجراءات الحجز على وسائل النقل فهي بحاجة الى تأكيد الحجز واعلام الجهات المسؤولة عن الاجهزة المرافقة لهم لتسهيل نقلهم(كاظم، 2010، 110) ، بعدها لا بد من الحصول على تأشيرة الدخول ثم اختيار وسيلة النقل المناسبة بما يتناسب مع نوع الرحلة و رغبات السياح ، ويعد النقل عنصرا اساسياً من مكونات الرحلة السياحية وهو لا يخرج عن ثلاث خيارات ( النقل البري والجوي والبحري) ، وتحتفظ جميع الشركات الناقلة بحقها في تقرير مدى امكانية نقل المسافرين المعاقين عبر طائراتها بناء على التقرير الطبي المقدم من قبلهم واحتياجاتهم خلال الرحلة وشروط القبول لمثل هؤلاء المسافرين تختلف من شركة الى اخرى (الطائي، 2005، 157).

### 2- تدابير عند الوصول الى البلد المضيف

يستقبل المرشد السياحي المجموعة السياحية عند المناطق الحدودية (الحدود البرية او قاعة المطار او المرفأ) ويتعرف على المجموعة وقائدها ، ويشرع في مساعدتهم لاكمال الاجراءات الرسمية من تأشير الجوازات والشهادات الصحية والتأكد من عدد المجموعة وفقاً لقائمة الاسماء (العاني، 2005، 50) . وارشاد المجموعة الى اماكن دورات المياه او اماكن الاستراحة لحين اكمال الاجراءات والتأكد من وصول الحفائب بصورة كاملة وتأمين نقلها الى الحافلة وبعد الانتهاء من جميع الاجراءات التوجه الى الحافلة (مقابلة، 2000، 105) ، وهناك مجموعة تدابير عند الوصول الى مكان الاقامة وتشمل :

#### اولاً : عند الاستقبال و التسجيل في الفندق

ان موظف الاستقبال الناجح يجب ان يمتلك صفات تتبع من الاخلاق الطيبة والذوق والقدرة على التكيف وروح الدعاية المنضبطة . ومعرفة اللغات والعقلية الحسائية والمظهر الانيق وتختلف درجة الحاجة لهذه الصفات مع نمط الفندق ونوعية السياح (الرفاعي، 2001، 73) ، كذلك لا بد من ايجاد ضوابط انسانية في علاقة موظف الاستقبال مع السائح المعاق واختيار الزمن المناسب لتقديم يد المعونة ، واشعاره بانته في خدمته(جزو، 2004، 77).

ومن قواعد الذوق التحدث مع ذوي الاعاقة السمعية او ضعاف السمع بنغمة الصوت الطبيعية عند الترحيب وعلى موظف الاستقبال الا يرفع نبرة صوته مال بطلب منه ذلك ، وفي حالة الصمم الكامل يحتاج المعاق ان يتحدث موظف الاستقبال ببطء وعدم المغالاة في حركة الشفاه حتى يقرأ المعاق حركة الشفاه ويفهمه . وان كان السائح يركب يداً صناعية او بها اصابة فمن المقبول المصافحة باليد اليسرى واذا كان السائح لا يستطيع ذلك

فعلى موظف الاستقبال ان يلمس كتفه او ذراعه للترحيب به . اما في حالة السائح الابكم مع وجود مترجم للغة الاشارة فلا يتم التحدث معه مطلقاً وانما يكون الاتصال العيني بين موظف الاستقبال والسائح (فريد 2006،134،

#### ثانياً : عند اختيار الغرف

توجد بعض المواصفات الخاصة التي يجب مراعاتها عند تصميم الغرف للسياح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة فيجب ان لا يزيد ارتفاع الرفوف عن 113 سم ولا يزيد ارتفاع عتبة النافذة عن 61 سم عن مستوى الارض، وان لا تزيد مستوى ارتفاع مفاتيح الاجهزة والمصابيح عن 113 سم عن مستوى الارض او ان تشغل بطريقة سحب الخيط . اما عرض الباب فلا يقل عن 100 سم وتكون الارضية غير زلقة حتى تسهل سير عجلات الكرسي مع ضرورة وجود مساحة لدوران الكرسي لا تقل عن 90 سم . وقد حدد المشرع العراقي بعض المواصفات الواجب توافرها في فنادق الدرجات الممتازة والاولى والثانية العراقية لغرض اسكان السياح المعاقين فيها كما اشترط توافر غرف خاصة بالمعوقين بنسبة 2% من اجمالي عدد غرف الفندق ومن هذه المواصفات وضع مساند انبوبية في الحمامات ومدخل الغرفة يعتمد عليها المعوق في الحركة وان يكون مدخل الغرفة بدون عتبة او مانع لسهولة الحركة للكرسي المتحرك داخلها ، وان تكون النقاط الكهربائية والتلفون في متناول اليد (الوقائع العراقية، 2005،13).

#### 3- التدابير خلال الجولات والزيارات

يختار المرشد خلال الزيارة المكان المناسب للشرح ، ويكون قريباً من الموقع الذي يتحدث عنه ، ويجب ان يكون المكان في الظل وخاصة في ايام الصيف حتى لا يتعرض السياح للإعياء من الحر وفيه مكان للجلوس واستراحة السياح ذوي الاحتياجات الخاصة لكي لا تكون الزيارة شاقاً عليهم(عبد الرزاق وآخرون، 213، 2011). ولا بد ان تتوفر في مواقع الزيارات مواقف للسيارات وتكون متاحة لمركبات ذوي الاحتياجات الخاصة، وكذلك توزيع الحمامات ودورات المياه في امكنة يسهل الوصول اليها ، كما تصمم وتجهز جميع المعدات التي تسهل استخدام الحمام .

اما في المطعم يجب مراعاة بعض الامور عند التعامل مع الضيوف من ذوي الاحتياجات الخاصة ، فعند استقبال الضيف الكفيف يتم قيادته الى مائدته وقراءة قائمة الطعام له واحضار طلبه كما يريد والمرور عليه من وقت الى اخر لسؤاله ان كان يحتاج الى شيء . اما عند التحدث الى ضيف اصم فيجب ان يكون المضيف امامه كي يستطيع ان يرى تعبيرات الوجه ويقرأ حركة الشفاه مع الاستعانة بقائمة الطعام كي يشير له فيها عن الاصناف التي يريد بها . اما الضيف الذي يستخدم كرسي متحرك فيجب ازالة كافة العوائق من طريقه ويتم ازالة احد كرسي المائدة من المكان الذي اختاره للجلوس فيه ( السيد،299،2008).

#### 4- التدابير عند مغادرة البلد المضيف

وتتمثل هذه التدابير في تأكد المرشد من تذاكر السفر وصلاحياتها مع وجود الشهادة الصحية وتسليمها الى الجهات المسؤولة في المناطق الحدودية وتدقيق الحسابات الشخصية لكافة افراد المجموعة والتأكد من عدم وجود أية مبالغ متبقية بذمتهم بالنسبة الى الفندق ، والتأكد من مغادرة المجموعة الى بلد الاقامة الدائمة مع توديعها ، وهنا تكون الرحلة قد انجزت بصورة نهائية (كافي،276، 2015)

#### ثانياً : واجبات المرشد السياحي خلال الجولات السياحية

قبل تنفيذ الجولة لابد من تخطيط مسبق لها مع وضع برنامج متكامل لكل الاهداف والغايات المرجوة منها فالخطيطة الفعال سيقضي على مشكلة تضييع الوقت وقبل الانطلاق للجولة يتم التأكد من الحافلة وجاهازيها للرحلة وسلامتها من اي اعطال وكذلك سلامتها الامنية ، مع مراعاة ان يكون السائحون الذين يستخدمون الكراسي المتحركة هم اخر من يصعد الى الحافلة واول من ينزل منها لان ذلك يشعرهم بالراحة ويقلل من توترهم.

ان اشترك السائحون من ذوي الاحتياجات الخاصة في الجولات الترويحية يحقق الكثير من الفوائد الجسمية والاجتماعية والنفسية والتربوية ، فهي توفر الفرصة لهم لاكتساب قدرات وخبرات ومهارات تتناسب مع ظروفهم.

وفي جو انطلاقي للاختلاط مع غيرهم من الاصحاء وبعيداً عن الضغوط (عبيد ،97، 2011). وهذا يتطلب من المرشد السياحي ان يكون على اطلاع تام بحالة كل سائح ومتطلباته .

ومن المعلوم ان ذوي الاحتياجات الخاصة يتعرضون الى العديد من المخاطر وتتعرض سلامتهم للخطر اضعاف ما يتعرض اليه الاخرين ، وهناك من الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الذي لا تسمح لهم قدراتهم بالحركة الكافية للتخلص من المخاطر أو الابتعاد عنها او التصرف السليم لمواجهتها بسبب الاصابات الجسدية

وهناك من ذوي الاحتياجات الخاصة اللذين لا يمتلكون القدرة على فهم التعليمات المتعلقة بالأمن والسلامة وإدراك المخاطر والتصرف بشكل سليم وصحيح في الحالات الطارئة كما هو لدى الإعاقات الذهنية بالإضافة الى عدم القدرة على رؤية المخاطر أو سماع أجراس الإنذار كما هو عليه الأمر عند ذوي الإعاقات السمعية والبصرية. لذا تقوم مسئولية امن وسلامة ذوي الاحتياجات الخاصة خلال الرحلة السياحية على المرشد السياحي

ان احد اسباب نجاح الرحلة السياحية تكون عن طريق قدرات المرشد في تحقيق الاتصال بينه وبين السياح ومعرفة كيفية نقل المعلومات للسياح لضمان اتصال ناجح ، اذ عليه معرفة كيفية تلقي السياح للمعلومات بصورة عامة وكيفية تشكيلها في اذهانهم .

وخلال الجولات السياحية يكون من واجب المرشد تزويد السواح بشرح وافي عن كل معلم او مكان يتم زيارته وتزداد مسؤوليته عند وجود سائح كفيف حيث يتوجب عليه تزويده بالخبرات التي تساعده في الوصول الى تطور معرفي بسيط للوصول الى الاشياء في البيئة المحيطة ويحقق ذاته وسط المجموعة التي يصاحبها من المبصرين، فالسائح الكفيف يرى من خلال المرشد فلا بد من رسم صور ذهنية في عقله ليذكر ما يحدث حوله، فاذا كان الشرح حول تمثال مثلا فيكون الشرح بالكلمات مع مساعدته في استخدام حاسة اللمس مما يعزز قدرته على الفهم والادراك والتحليل (عويس، 164، 2010).

واللغة احد اهم جوانب شخصية المرشد السياحي ، ولا بد له السعي لاتقان اكثر من لغة لتحقيق اتصال ناجح مع مختلف جنسيات السياح ، اما ما يخص السياح الذين يعانون من الاعاقة السمعية فيكون التعامل معهم بلغة الإشارة التي هي عبارة عن مجموعة من الحركات المتتابعة ذات المغزى المحدد تساعد على ايجاد قنوات اتصال وتبادل للحوار معهم . كما تستخدم اشارات الوجه للتعبير عن المشاعر حيث ان يكون المرشد مبتسما دائما وودود حتى لا يشعر الشخص الاصم بالاحراج ، مع ضرورة التأكد من كون الشخص الاصم في مواجهة المرشد ويستطيع رؤيته جيدا حتى يتمكن من فهم تعابير الوجه جيدا .

### الجانب التطبيقي

اعتمد الجانب التطبيقي على الدراسة الميدانية التي شملت شركات السياحة والسفر في مدينة كربلاء حصرا وبلغ عددها في عموم المحافظة 114 شركة بحسب احصائيات هيئة السياحة /قسم التخطيط والمتابعة لسنة 2017 ، وتوزعت هذه الشركات في مركز القضاء ومركز قضاء الهندية ، ولا توجد اي شركة سياحية في قضاء عين التمر. وكان عدد الاستثمارات الموزعة 33 استثمارا شملت 22 شركة ، ويعود سبب صغر العينة الى اعتماد العينة القصدية في توزيع الاستثمارات حيث اختيرت الشركات التي تقدم خدمة الارشاد السياحي لان اغلب الشركات اقتصر عملها على بيع تذاكر السفر ولا تعمل في مجال تنظيم الرحلات السياحية ، وهي تتعامل مع المرشد الموجود في بلد القصد ولا يوجد مرشد من بلد الاقامة يرافق السياح . وبلغ عدد الاستثمارات المقبولة (30) استثمارا فقط واهملت (3) استثمارات لعدم مرافقة المرشدين لسياح من ذوي الاحتياجات الخاصة . ضمت استثمارا الاستبتيان مجموعة من الاسئلة موزعة في ثلاث محاور كل محور يغطي مجموعة من التدابير الواجب اتخاذها خلال مراحل الرحلة .

### المبحث الاول : تحليل معلومات افراد العينة

#### الجنس

كانت نسبة مقدمي خدمة الارشاد السياحي من الذكور 100 % وهذا يشير الى عدم وجود عنصر نسوي يعمل بصفة مرشد سياحي بسبب عادات وتقاليد المجتمع العراقي . والتقاليد الاجتماعية التي شكلت عائقاً امام دور المرأة العراقية في النشاط السياحي .

#### العمر وعدد سنوات العمل

يبين الجدول رقم (2) توزيع عناصر العينة حسب الفئات العمرية وعدد سنوات العمل في مجال الارشاد السياحي

جدول (2)

الفئات العمرية مقارنة بسنوات العمل

العمر	29-20	39-30	49-40	50 فأكثر	مجموع
سنوات العمل					
اقل من 5 سنوات	10	-	-	-	10
6-10	2	6	4	-	12
11-16	-	-	1	3	4
17 سنة فأكثر	-	-	3	1	4
المجموع	12	6	8	4	30

يمكن ملاحظة ان الفئة العمرية (20-29) تمثل العدد الاكبر ويفسر ذلك أن المرشدين السياحيين الموجودين حالياً هم من الفئات العمرية الصغيرة وهي تحتاج الى اكتساب الكثير من المهارات الخاصة بهذه المهنة تشير عدد سنوات الخدمة الى الخبرة والممارسة للمرشد، اذ بلغت نسبة المرشدين الذين كانت مدة خدمتهم (6-10) سنوات 40% وتؤكد هذه النسبة على ان العمل الارشادي في توسع وزيادة نتيجة زيادة اعداد الشركات السياحية ، مما يؤدي زيادة في الرحلات السياحية .

### التحصيل الدراسي والتخصص

جدول (3) يبين توزيع عناصر العينة حسب التحصيل الدراسي

جدول (3)

التحصيل الدراسي لعينة الاستبيان

النسبة	العدد	التحصيل الدراسي
23,3%	7	متوسطة
10%	3	اعدادية
10%	3	دبلوم
56,7%	17	بكالوريوس
	----	دبلوم عالي
	----	ماجستير
100%	30	المجموع

من الجدول نجد ان غالبية المرشدين هم من حملة شهادة البكالوريوس وبمختلف التخصصات ، وكما مبين في الجدول رقم (4)

جدول (4)

تخصصات عينة الاستبيان

العدد	التخصص
1	دبلوم ميكانيك
1	دبلوم تصوير
1	دبلوم بناء وانشاءات
1	بكالوريوس تربية
1	بكالوريوس اعلام
5	بكالوريوس سياحة
3	بكالوريوس قانون
2	بكالوريوس ادارة واقتصاد
1	بكالوريوس كيمياء
1	بكالوريوس صيدلة
2	بكالوريوس هندسة
1	بكالوريوس طب بيطري
20	المجموع

### الدورات التدريبية

كانت النسبة الاكبر لمقدمي خدمة الارشاد السياحي الذين لم يحضوا باي دورة تدريبية اذ بلغت نسبتهم 83,3% في مقابل 16,7% من الحاصلين على دورات تدريبية في مجال الارشاد السياحي . وهذه الدورات ليست بالشكل النمطي للدورات وانما هي دروس او محاضرات في المؤسسات التعليمية السياحية

نوعية الاعاقه

الجدول رقم (5) يبين نوع السياح من ذوي الاحتياجات الخاصة الذي سبق للمرشدين مرافقتهم خلال الرحلات السياحية

جدول (5)

نوع الاعاقة التي رافقهم عينة الاستبيان

نوع الاعاقة	العدد	النسبة
اعاقة بدنية	12	40%
اعاقة بصرية	4	13,3%
اعاقة سمعية	3	10%
اعاقة اجتماعية	11	36,7%
المجموع	30	100%

بلغت نسبة المرشدين المرافقين لسياح من ذوي الاعاقة البدنية 40% وهم سياح يستطيعون السفر دون صعوبة لكن يحتاجون الى الخدمات والتسهيلات وغالباً ما يحتاجون الى مرافقة . ويليها نسبة الاعاقة الاجتماعية والتي تشكل 36,7% وهم سياح يحتاجون الى خدمات بمقدار بسيط . وتتقارب النسبة بين الاعاقة السمعية والاعاقة البصرية وهي تدل على قلة مشاركتهم في الرحلات لأسباب عدة منها حاجز الاتصال والتواصل بينهم وبين الآخرين . اما باقي الاعاقات فان سفرهم يكون صعب ويحتاج الى المرافقة مثل (الاعاقة العقلية، الاعاقة النفسية ، متعددي الاعاقة ) .

### اجادة لغة الاشارة والالمام بالاسعافات الاولية

بلغت نسبة المرشدين الذين يجيدون لغة الاشارة (43,3%) وهي نسبة قليلة مقارنة بأهمية هذه اللغة في عملية التواصل والتخاطب مع السائح ذي الاعاقة السمعية . اما نسبة من يجيد الاسعافات الاولية فكانت 80% وهي نسبة جيدة لأهمية هذا الموضوع بالنسبة للمرشد خلال مرافقته للمجموعة ليس لذوي الاعاقة فقط بل للسياح الاسوياء ايضاً عند تعرضهم لحادث معين .

### مرافقة المجموعة

بلغت نسبة المرشدين الذين يرافقون المجموعة السياحية من بلد الاقامة الى بلد القصد 73,3% وهذا يعني اتصال اكبر بين المرشد وافراد المجموعة وتوطيد للعلاقات بينه وبينهم.

### المبحث الثاني : تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضية

يبين هذا المبحث اجابات عناصر العينة حول محتويات اسئلة استبانة البحث وتحليلها باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار فرضية البحث باستخدام اختبار مربع كاي ( $\chi^2$ ) . ويبين جدول رقم (6) تحليل اجابات المبحوثين حول اسئلة الاستبيان الموزعة حسب انواع التدابير

جدول (6)

تحليل اجابات المبحوثين حول اسئلة الاستبيان

ت	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اولا : اسئلة التدابير لذوي الاحتياجات الخاصة ضمن المجموعة السياحية عند وصولهم للبلد المضيف			
	تشعر بالانزعاج عند وجود سائح معاق ضمن المجموعة	1,2	4,61
	تنزعج المجموعة السياحية من وجود سائح معاق ضمن المجموعة السياحية (شكوى او سلوك رافض)	1,63	4,35
	تفضل وجود مرافق للسائح المعاق (الاهل والاصدقاء، أخصائي طبي , مترجم لغة الاشارة)	2,7	7,00
	تبادر للتعاون مع مرافق السائح المعاق	2,86	8,19
	تعطي اهتمام اكبر للسائح المعاق خلال الرحلة	2,83	7,89
	تذهب للبحث عن السائح او السائح المعاق عند تأخره عن الالتحاق بالمجموعة	2,96	8,82
ثانيا : اسئلة التدابير لذوي الاحتياجات الخاصة ضمن المجموعة السياحية في محل الإقامة			
ت	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	تُعلم قسم الاستقبال بوجود سائح معاق في	2,63	6,47

المجموعة			
8,19	2,86	تحرص على اكمال الاجراءات الادارية للسائح المعاق قبل باقي افراد المجموعة في مكان الإقامة	
7,30	2,76	تتأكد كون الغرفة ملائمة لإقامة السائح المعاق	
7,28	2,73	تساعد السائح المعاق للوصول الى الغرفة	
6,18	2,56	تُعلم قسم الاغذية والمشروبات في محل الإقامة بوجود سائح معاق ضمن المجموعة	
7,28	2,73	عند الدخول الى المطعم تحاول تهيئة المكان ليتلائم مع حركة السائح المعاق	
7,30	2,76	تقوم بقراءة قائمة الطعام للسائح ذو الاعاقة البصرية او ضعيف البصر	
ثالثاً : اسئلة التدابير لذوي الاحتياجات الخاصة ضمن المجموعة السياحية خلال تنفيذ الزيارات والجولات			
ت	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	تحرص على وجود تجهيزات ومعدات خاصة لذوي الاعاقة خلال الرحلة (ميكروفون، دليل بلغة برييل , كرسي متحرك )	2,56	6,37
	تحرص على توفير مواصلات ذات مقاعد خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة	2,43	5,62
	تفضل ان يكون السائح المعاق اول من يصعد وينزل من الحافلة	2,66	6,53
	تخبر السائح المعاق بديناً للمشاركة في الجولات ذات المواقع الجبلية او الوعرة	2,56	6,02
	تهتم باختيار الاماكن التي تتوفر بها تسهيلات لذوي الاعاقة اثناء الجولات	2,66	6,98
	تحاول ان تكون قريباً من السائح ضعيف السمع لكي يسمع شريك عن الموقع السياحي	2,86	7,90
	تشعر بالانزعاج من تكرار الكلام للسائح ذو الاعاقة السمعية او ضعيف السمع	1,16	4,74
	تحاول ان تساعد السائح الكفيف للتعرف على مميزات الموقع السياحي	2,73	7,58

أولاً : اسئلة محور التدابير لذوي الاحتياجات الخاصة ضمن المجموعة السياحية عند وصولهم للبلد المضيف كانت نتائج تحليل اجابات العينة كما يلي

- السؤال الاول (تشعر بالانزعاج عند وجود سائح معاق ضمن المجموعة) كان الوسط الحسابي (1,2) لان اغلب الاجابات اتجهت نحو الحقل (نادرا) وهذا يدل على عدم انزعاج المرشد بوجود سائح معاق ضمن المجموعة ، وانحراف معياري ( 4,61 ) .
- السؤال الثاني (تنزعج المجموعة السياحية من وجود سائح معاق ضمن المجموعة السياحية) شكوى او سلوك رافض ( كانت قيمة الوسط الحسابي (1,63) لان اغلب الاجابات اتجهت نحو الحقل (احياناً) والحقل(نادرا) ويدل على عدم انزعاج المجموعة من وجود سائح معاق معهم خلال الرحلة وبانحراف معياري ( 4,35) .
- السؤال(الثالث، الرابع ، الخامس، السادس) كانت قيمة الوسط الحسابي لهذه الاسئلة عالية اذ اقتربت من الوسط الفرضي البالغ ( 3 ) لتبرهن ان مستوى اهمية اجابات العينة للمتغير اتجهت نحو الاتفاق، اذ انها انحصرت في الحقل(دائماً) وهذا يعني ان المرشد السياحي يحرص دائماً على الاهتمام والتعاون مع السياح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ويسعى الى راحتهم .

ثانياً : اسئلة محور التدابير لذوي الاحتياجات الخاصة ضمن المجموعة السياحية في محل الإقامة. كانت نتائج تحليل اجابات العينة كما يلي :-

- السؤال الاول (تُعلم قسم الاستقبال بوجود سائح معاق في المجموعة) اتجهت مستوى اجابات العينة نحو الحقل(دائماً) مسجلة وسط حسابي بلغ ( 2,63 ) وبانحراف معياري ( 6,47 ) وهي نسبة تؤكد سلوك مقدمي خدمة الارشاد في اعلام قسم الاستقبال بوجود سائح معاق في المجموعة لتوفير الخدمات اللازمة له ومن الضروري ان يشعر مستهلك الخدمة الفندقية كما لو انه في بيته من حيث الراحة والامان وحسن الاستقبال.

- السؤال (الثاني، الثالث، الرابع) كانت قيمة الاوساط الحسابية لهذه الاسئلة عالية اذ اقتربت من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وهي تبرهن ان اجابات العينة للمتغير اتجهت نحو الاتفاق ، وهذا يعني ان المرشد السياحي يحرص على اوصول السائح المعاق الى الغرفة ومحاولة توفير الخدمات التي يحتاجها السائح كون غرفة الاقامة ليست مكان للنوم فقط لكن يستعملها النزول كمكان للترفيه والاسترخاء وقد يطلب النزول وجبات غذائية له في الغرفة.
- السؤال الخامس (تُعلم قسم الاغذية والمشروبات في محل الاقامة بوجود سائح معاق ضمن المجموعة) اتجهت اغلب اجابات العينة نحو الحقل(دائماً) مسجلة وسطاً حسابياً بلغ (2,56) وانحراف معياري بلغ (6,18) وهي نسبة تؤكد ضرورة اعلام قسم الاغذية والمشروبات بوجود سائح معاق ضمن المجموعة لفهم حاجاته ورغباته وتحديدها , ثم العمل على تقديم خدمات من شأنها سد تلك الحاجات واشباع الرغبات
- السؤال(السادس، السابع) نلاحظ اتجاه اجابات العينة لهذين السؤالين نحو الحقل(دائماً) لتؤكد اتفاق عينة الدراسة على هذه الفقرة . اذ ان السائح المعاق بلا شك سيصادف مشكلة تتمثل في الحيرة التي سيواجهها في كيفية التعامل وهنا يأتي سلوك المرشد داخل المطعم في المساعدة والمعونة.

### ثالثاً : اسئلة محور التدابير لذوي الاحتياجات الخاصة ضمن المجموعة السياحية خلال تنفيذ الزيارات والجولات

كانت نتائج تحليل اجابات العينة كما يلي :-

- السؤال(الاول، الثاني، الخامس) اظهرت نتائج المسح الميداني ان حرص المرشد على وجود تجهيزات ومعدات لذوي الاعاقة مع الاختيار الامثل للامكان التي تتوفر بها تسهيلات لهم يؤدي الى تقديم خدمات متميزة للسائح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ومن ثم يؤدي الى نجاح الرحلة السياحية. فكان اغلب اجابات العينة لهذه الاسئلة كانت الحقل(دائماً).
- السؤال الثالث (تفضل ان يكون السائح المعاق اول من يصعد وينزل من الحافلة) اتجهت اجابات العينة نحو الحقل(دائماً) مسجلة وسط حسابي بلغ (2,66) وبانحراف معياري (6,53) ، وهذا يشير الى ان المرشد يواجه مواقف متعددة مثل ان يكون اخر من يصعد الى الحافلة من المجموعة هو السائح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة حتى لا يحدث الازدحام امام الحافلة، وان يكون اول من ينزل منها اذا كانت معه معدات ويحتاج الى وقت للنزول .
- السؤال الرابع (تخير السائح المعاق بديلاً للمشاركة في الجولات ذات المواقع الجبلية او الوعرة) اغلب الاجابات اتجهت نحو الحقل(دائماً) مسجلة وسط حسابي بلغ (2,56) وانحراف معياري (6,06) ، اذ لا يعني وجود عاقبة عند اي شخص ان مفردات الحياة توقفت لديه ، فالمعاقون بديلاً يعيشون حياتهم ويمارسون هواياتهم لكن المرشد لا بد له من اطلاع السائح حول فقرات الجولة والسائح له حرية الاختيار.
- السؤال(السادس) لقد اظهرت نتائج المسح الميداني ان اتجاه اجابات العينة لهذا السؤال نحو الاتفاق فكانت قيمة الوسط الحسابي (2,86) والانحراف المعياري بلغ (7,90) فكل درجة من السمع طريقة في التعامل فاذا كانت الدرجة قليلة او ضعيفة فلا بد من الوقوف بجانبه لكي يسمع كلام المرشد ، اما اذا كانت معدومة فيجب على المرشد ان يكون واقف امام السائح حتى يستطيع السائح قراءة الشفاه .
- السؤال(السابع) درجة الصبر في عدم الانزعاج من تكرار الكلام للسائح ذي الاعاقة السمعية او ضعيف السمع واعطاء الوقت الكافي في الشرح هو دليل على تقديم خدمة متميزة بما يترك اثرا طيبة في شخصية السائح . اذ اتجهت اجابات العينة نحو الوسط الفرضي البالغ(1) مسجلة وسط حسابي(1,16) وانحراف معياري (4,74)
- السؤال(الثامن) استعداد المرشد للمساعدة دون ملل او ضجر بهدف محاولة تحقيق رغبات السائح ، وان من اهم سمات المرشد حب الناس والرغبة في خدمتهم التي من دونها تفقد باقي السمات اهميتها ، فكانت اجابات العينة لهذا السؤال نحو الحقل(دائماً) مسجلة وسط حسابي (2,73) وانحراف معياري (7,58) وإيجاد التوافق بين اجابات المبحوثين في الاسئلة العامة مع اسئلة مختارة من مجموعة اسئلة التدابير والتي تمثل اساس لنجاح الرحلة السياحية تم استخدام اختبار مربع كاي ( $\chi^2$ ) لمعرفة معنوية العلاقة بين هذه المتغيرات من خلال استخدام جداول التوافق التي تبين الارتباط بين متغيرين وصفيين او احدهما كمي والاخر وصفي وهذه الجداول تبين كذلك نوع العلاقة بين المتغيرين سواء اكانت العلاقة ايجابية ام سلبية ، قوية ام ضعيفة من خلال ارتباط السؤال المحوري الاساس مع الاسئلة الاخرى من اجل تبين نوع الارتباط والعلاقة بينهما .

ومن خلال العلاقة بين اجابات عينة البحث عن السؤال المتمثل بنوع الاعاقة في الاسئلة العامة واجابات المبحوثين عن سؤال اختيار الاماكن التي تتوفر فيها التسهيلات لذوي الاحتياجات الخاصة خلال الجولات من مجموعة اسئلة التدايير خلال مراحل الرحلة حصلنا على الجدول المركب رقم (7) الاتي :

جدول (7)

بيانات اختبار مربع كاي

المجموع	الاعاقة الاجتماعية	الاعاقة السمعية	الاعاقة البصرية	الاعاقة البدنية	الاعاقة الالهية
23	11	3	2	7	دائما
4	--	--	2	2	احيانا
3	--	--	--	3	نادرا
30	11	3	4	12	المجموع

باستخدام اختبار مربع كاي كانت قيمة  $\chi^2$  المحسوبة (11,43) وبدرجة حرية (6) ومستوى معنوية (0,05) اما قيمة  $\chi^2$  الجدولية هي (12,6) ومن ثم فان  $\chi^2$  المحسوبة اقل من  $\chi^2$  الجدولية وهذا يعني قبول فرضية العدم ( لا تختلف التدايير الواجب تقديمها لذوي الاحتياجات الخاصة من قبل المرشد السياحي خلال الجولة السياحية باختلاف نوع الاعاقة)

### الاستنتاجات

1. ان المرشد السياحي من اكثر العناصر المقدمة للخدمة تواملاً مع السائحين . لذا هناك مجموعة قواعد اخلاقية يجب على المرشد التمسك بها والعمل بمقتضاها , لينجح في التعامل مع السياح وينجح في مهنته ويحصل على ثقة المتعاملين معه من مكاتب وشركات الطيران والفنادق .
2. لا يوجد نشاط واضح لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في العراق ، وتكون مشاركة هذه الفئة كجزء من المجموعة السياحية .
3. حدد المشرع العراقي بعض المواصفات الواجب توافرها في الفنادق العراقية لغرض اسكان السياح المعاقين فيها، شملت المواصفات داخل الغرف فقط من دون التطرق الى باقي اقسام الفندق واقتصرت على درجات محددة من الفنادق
4. لا توجد تشريعات تحدد تصميم الاماكن العامة واماكن الترفيه بما يسهل حركة السائح من ذوي الاحتياجات الخاصة .
5. انخفاض عدد الاناث العاملين في مجال الارشاد السياحي بسبب عادات وتقاليد المجتمع العراقي
6. غياب التخصص العلمي السياحي للمرشدين في شركات السياحة والسفر مما قد يترك اثرا سلبيا على النشاط السياحي.
7. اغلب المرشدين السياحيين العاملين في الشركات السياحية هم من الذين يرافقون المجموعة السياحية من البلد الام .

### التوصيات

1. حث هيئة السياحة على تحديد متطلبات للعمل في مهنة الارشاد السياحي , والزام الشركات السياحية على الاهتمام بالتخصص للعاملين وتفعيل دور المقابلة ومتطلبات العمل و المهارات والخبرات .
2. نوصي هيئة السياحة بأخذ دورها في تشجيع دخول شركات السياحة والسفر في اتفاقيات وبروتوكولات دولية واقامة منتديات وندوات لتنسيق الجهود مع الدول المتطورة للاستفادة منها في مجال اعداد البرامج السياحية المعدة للسياح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة والاطلاع على اخر ما توصلت اليه هذه الدول في تطبيقاتها للبرامج السياحية وتطوير الخدمات السياحية المقدمة
3. حث شركات السياحة والسفر على تضمين برامجها على رحلات لذوي الاحتياجات الخاصة وتنشيط هذا النمط من السياحة في العراق لكونها ذات عوائد اقتصادية وانسانية.
4. ضرورة اشتراك المرشدين السياحيين العاملين حاليا في الشركات السياحية في الدورات التدريبية وورش العمل تحت اشراف مدربين مؤهلين لتطوير مهاراتهم وصقل مواهبهم في التعامل مع السائح السوي والسائح من ذوي الاحتياجات الخاصة مما يحقق نجاح الرحلة السياحية وزيادة رضا المشاركين فيها .
5. استخدام وسائل الاعلام المختلفة لزيادة الوعي السياحي والتعريف باهمية الارشاد السياحي للبلد ودوره في النشاط السياحي وتشجيع الاناث للعمل في هذا المجال .
6. الاهتمام بالمواقع السياحية وتصميمها بشكل يوفر الخدمات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة لتشجيعهم على المشاركة في الرحلات السياحية .



7. ضرورة الاهتمام باختيار المرشد المرافق للمجموعة السياحية خارج البلد من حيث توفر الصفات الشخصية والصفات العامة التي تمكنه من التعامل مع افراد المجموعة على اختلاف اوضاعهم فهو المسؤول عنهم طوال فترة الرحلة

#### المصادر :

1. ابراهيم ، فيوليت فؤاد واخرون، 2001، بحوث ودراسات في سيكولوجية الاعاقة، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، ط1 ، ص4
  2. ابو النصر مدحت، 2005 ، الاعاقة العقلية(المفهوم والانواع وبرامج الرعاية )، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، ط1 ، ص21.
  3. ابو عياش ، عبد الاله والطائي ، حميد عبد النبي ، 2010، التخطيط السياحي ( مدخل استراتيجي ) ، مؤسسة الوراق، عمان ، الاردن ، ص396.
  4. الحوري ، مثنى طه ، 2003، الارشاد السياحي ، مؤسسة الوراق ، عمان ، الاردن ، ص81-82
  5. الحوري، مثنى طه والدباغ ، اسماعيل محمد علي، 2001، مبادئ السفر والسياحة، مؤسسة الوراق، عمان ، الاردن ، ص223
  6. الرفاعي ، حسن ، واخرون، 2001 ، اجراءات وادارة الدوائر الامامية والاستقبال ، دار المسيرة ، عمان ، ط1 ، ص73.
  7. الرواضية ، زياد عيد ، 2015، الارشاد السياحي وادوات ادارة المجموعات السياحية ، دائرة المكتبة الوطنية ، الاردن ، ص232.
  8. السيد ، هالة حسن، 2008، خدمة المطاعم(بين النظرية والتطبيق ) ، دار الوفا لندنيا، الاسكندرية ، ص299.
  9. السعيد ، عصام حسن ، 2001، نظم المعلومات السياحية ، دار الراية ، عمان ، ط1 ، ص168
  10. السيسى ، ماهر عبد الخالق ، 2001، مبادئ السياحة ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، ط1 ، ص144.
  11. الطائي ، حميد عبد النبي ، 2005، ادارة الضيافة (مدخل مهني ) ، مؤسسة الوراق ، عمان ، ط1 ، ص157
  12. الطائي ، حميد عبد النبي ، 2009، اصول صناعة السياحة ، مؤسسة الوراق ، عمان ، ص261.
  13. العاني ، رعد ، 2005، الاستعلامات والدلالة السياحية ، دار الحامد ، عمان ، ط1 ، ص50
  14. الفاعوري ، اسامة صبحي ، 2006، الارشاد السياحي مابين النظرية والتطبيق ، مؤسسة الوراق، عمان ، ط1 ، ص25
  15. النقاش ، محمد حسن ، 2014، صناعة الرحلات السياحية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، ط1، ص109
  16. جزو، جمال اكرم ، 2004، الاتكيت (التواصل في التعامل ) ، دار الكوثر، سوريا ، ط3
  17. رويض، حيدر دويج ، 2015، التوافق حول الالتزام باخلاقيات مهنة التمريض من وجهة نظر المرضى والممرضين ، رسالة ماجستير ، مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، ص39
  18. شبر ، الهام خضير واخرون ، 2015، الارشاد السياحي للصف الثالث تجاري تخصص السياحة وادارة الفنادق ، المديرية العامة للتعليم المهني ، العراق ، ط1 ، ص49 .
  19. عاتي ، عبير بنت محمد بن ربيع ، 2011 ، اخلاقيات مهنة الارشاد السياحي ، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الشريعة بالرياض ، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ، ص18
  20. عبدالرزاق، احمد، واخرون ، 2011، الارشاد السياحي( تحف مختارة من متاحف مصر الاثرية ) ، منشورات جامعة عين شمس ، القاهرة ، مصر، ص213
  21. عبيد ، ماجدة السيد ، 2011، تأهيل المعاقين ، دار صفاء، عمان، ط3 ، ص97
  22. عويس ، غسان برهان، 2010، الدلالة والارشاد السياحي ( علم وفن) ، دار زهران، عمان ، ط1 ، ص164
  23. فريد ، منى، 2006 ، علم الاتكيت الاجتماعي والدبلوماسي ، دار اسامة، عمان، ط1، ص134
  24. كاظم ،فلاح زيارة ، 2010، تنمية الخدمات الترويجية لذوي الاحتياجات الخاصة (العوق الحركي ) اثرها في حجم الطلب السياحي (دراسة ميدانية في محافظة بغداد ) ، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، ص110.
  25. كافي ، مصطفى يوسف ، 2015، مدخل الى العلوم السياحية والفندقية ، دار الحامد ، عمان ، ط1 ، ص276
  26. مقابلة ، خالد ، 2000، فن الدلالة السياحية ، دار وائل ، عمان ، ط1 ، ص47
  27. جريدة الوقائع العراقية ، العدد 3994 ، 2005/2/22 ، ص13
  28. جريدة الوقائع العراقية ، العدد 4295 ، 2013/10/28 ، ص37
- Bruce. P, Glanna. M ,Eric. L ,2006. Managing Tourism, And Hospitality Services, Electronic Books,p183

**Duties of the tour guide towards people with special needs  
during the tourist trip  
(A field study in tourism and travel companies in the holy  
city of Karbala)**

**Abstract**

Tourism Guidance means the leadership of tourism trips, management and organization and implementation of tourist programs for the tourist group and accompanying them and their care since their arrival until they leave the country of destination of tourism and here raises the question of what is the role of the tour guide in the case of the presence of people with special needs within the tourist group and how to deal with them during the stages of the tour?

The research aims to introduce the tourist guide and the most important ethics that he should be characterized by and what measures should be taken with the tourists with special needs during the tourist trip, through a field study that included 22 tourism and travel companies in the holy city of Karbala in which 30 questionnaires were distributed to the guides Tourists working in these companies, and the research found that the duties of a tourist guide differ according to the type of disability. The most important recommendations of the research are to urge tourism and travel companies to include their programs on trips for people with special needs and to revitalize this type of tourism in Iraq, as it has economic and humanitarian returns.

Key words

Tourism Guidance, Tourists with special needs

.....  
.....  
.....