



## وعي وثقافة العاملين في تطبيق معايير السياحة الميسرة في شركات السياحة المصرية "دراسة تحليله على شركات السياحة فئة أ"

مصطفى محمود غازي غيث<sup>1</sup> هناء عبد القادر فايد<sup>2</sup>

أحمد عادل حماد<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>كلية السياحة والفنادق، جامعة 6 أكتوبر، جمهورية مصر العربية

<sup>3</sup>كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، جمهورية مصر العربية

المعلومات المقالة	الملخص
<p><b>الكلمات المفتاحية:</b> السياحة الميسرة، شركات السياحة، معايير السياحة الميسرة، الخدمة السياحية، مصر.</p> <p>(IJTHS), O6U</p> <p>المجلد 9، العدد 1، يوليو 2025 ص 150 – 169 تاريخ الاستلام: 2025/4/22 تاريخ القبول: 2025/5/17 تاريخ النشر: 2025/6/30</p>	<p>تهدف هذه الدراسة التحليلية إلى تحديد دور وعي العاملين وثقافتهم المؤسسية في تطبيق معايير السياحة الميسرة، مع التركيز على شركات السياحة المصرية فئة (أ) في محافظتي القاهرة والجيزة. يستند البحث إلى إطار نظري يتناول مفهوم السياحة الميسرة وهو جزءاً أساسياً من الجهود الرامية إلى تحقيق العدالة الاجتماعية والاقتصادية. يستهدف هذا المفهوم توفير وجهات سياحية متاحة للجميع بغض النظر عن حالتهم الجسدية أو الحسية، وأيضاً المشاركة الكاملة في الأنشطة السياحية، ويحلل طبيعة العلاقة بين الوعي المهني والثقافة التنظيمية من جهة، ومدى تفعيل المعايير الميسرة داخل شركات السياحة فئة (أ) من جهة أخرى. أظهرت الدراسة أن قصور الوعي، وضعف القيم المؤسسية الداعمة للشمول والتنوع يمثلان أبرز المعوقات أمام تطبيق معايير السياحة الميسرة. توصي الدراسة بضرورة إدراج مفاهيم السياحة الميسرة ضمن خطط التدريب والتطوير الوظيفي في القطاع السياحي، وبناء ثقافة مؤسسية تتبنى قيم المساواة والعدالة، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات السياحية وتعزيز تنافسية الشركات السياحية المصرية في السوق المحلي والدولي.</p>

### مقدمة

تشهد صناعة السياحة العالمية تحولات جوهرية نحو تبني مفاهيم الاستدامة، والتنوع، والمساواة في الوصول إلى الخدمات، وتعد السياحة الميسرة من أهم هذه المفاهيم التي تهدف إلى ضمان إتاحة الأنشطة والخدمات السياحية لكافة الفئات، بما في ذلك ذوي الإعاقة وكبار السن، دون حواجز مادية أو تنظيمية تحول دون مشاركتهم الكاملة (UNWTO, 2023). وقد حظي هذا المفهوم باهتمام متزايد من قبل المنظمات الدولية؛ حيث أُدرج ضمن سياسات التنمية السياحية المستدامة، ليس

فقط كحق إنساني، بل كفرصة اقتصادية واعدة، نظرًا للطلب المتنامي من قبل هذه الفئات على السياحة، وما يصاحب ذلك من أثر مادي ومجتمعي إيجابي (Bowtell, 2015). وعلى الرغم من ذلك، فلا يزال تطبيق معايير السياحة يواجه الميسرة في مصر العديد من التحديات التي لا تقتصر على البنية التحتية أو التشريعات المتعلقة به فحسب، ولكنها تشمل أيضاً العوامل البشرية داخل المؤسسات السياحية، خاصة بما يتعلق بضعف وعي العاملين بطبيعة احتياجات ذوي الإعاقة، وغياب ثقافة تنظيمية داعمة لحقوقهم (Ibrahim, 2022; Agovino et al., 2017). ومن هنا، تبرز أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على دور كل من وعي العاملين وثقافتهم المؤسسية في تفعيل معايير السياحة الميسرة داخل شركات السياحة المصرية، مع التركيز على الشركات المصنفة فئة (أ) في محافظتي القاهرة والجيزة، لما تمثله من كثافة تشغيلية وتأثير واسع في سوق السياحة المصري.

### مشكلة البحث

وفقاً لنتائج الدراسة الاستطلاعية التي تمت على عدد (10) من الخبراء في القطاع السياحي المصري، فقد تبين أنه رغم التوجهات الدولية المتزايدة نحو تبني معايير السياحة الميسرة ودمج ذوي الإعاقة وكبار السن في النشاط السياحي، إلا أن الواقع العملي في شركات السياحة المصرية، خاصة المصنفة فئة (أ)، يشير إلى وجود فجوة واضحة بين السياسات المعلنة وتطبيق هذه المعايير فعلياً داخل المؤسسات. إضافة إلى ذلك، أوضحت بعض الدراسات السابقة أن العوائق المادية ليست وحدها السبب في تلك الفجوة، بل تمثل العوامل البشرية والتنظيمية، مثل انخفاض مستوى وعي العاملين بطبيعة السياحة الميسرة، وغياب ثقافة مؤسسية داعمة لقيم الشمول والمساواة تحدياً رئيسياً أمام تنفيذ هذه المعايير بشكل فعال (Gillovic & McIntosh, 2015; Ibrahim, 2022).

### أهمية البحث

تتمثل أهمية هذا البحث في التعرف مدى تطبيق معايير السياحة المصرية في شركات السياحة المصرية، من خلال معرفة وعي وثقافة العاملين في شركات السياحة المصرية "فئة أ"، بهذا المفهوم ومدى تطبيقه، ومعرفة أبرز مظاهر القصور والتحديات التي تحول دون تحقيق ذلك، وبذلك فإن أهمية البحث تعمل على:

- أ- تعزيز الوعي المؤسسي لدى صنّاع القرار في القطاع السياحي المصري بأهمية تطوير وعي العاملين وثقافتهم التنظيمية تجاه قضايا الشمول والدمج السياحي لمفهوم السياحة الميسرة.
- ب- دعم جهود الدولة في تحقيق رؤية مصر 2030 فيما يخص التنمية المستدامة، من خلال تقديم نموذج سياحي شامل يضمن العدالة والمساواة في الوصول إلى الخدمات، من خلال تبنّي معايير السياحة الميسرة.
- ج- المساهمة المجتمعية في تمكين فئات ذوي الإعاقة وكبار السن من ممارسة حقوقهم السياحية الكاملة، بما يعزز من جودة حياتهم واندماجهم في المجتمع.

## أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية، التي تتمثل في:

- أ- تحليل مفهوم السياحة الميسرة وأهميتها من منظور إنساني واقتصادي وتنموي.
- ب- التعرف على دور وعي العاملين في شركات السياحة فئة (أ) في تطبيق معايير السياحة الميسرة.
- ج- تحليل تأثير الثقافة المؤسسية على مدى دمج هذه المعايير في البيئة الداخلية للمؤسسات السياحية.
- د- تحديد أبرز التحديات البشرية والتنظيمية التي تحول دون الالتزام الفعلي بمعايير السياحة الميسرة في السوق المصري.
- هـ- تقديم إطار نظري تطبيقي يمكن الاعتماد عليه في وضع توصيات إدارية وتدريبية لتحسين جاهزية الشركات لتطبيق المعايير الدولية للسياحة الميسرة.

## فروض البحث

بناءً على المشكلة المطروحة وأهداف الدراسة، تتمثل الفروض الأساسية لهذا البحث فيما يلي:

- أ- الفرضية الأولى: يوجد ارتباط دال إحصائيًا بين وعي العاملين في شركات السياحة فئة (أ) وبين مدى تطبيق معايير السياحة الميسرة.
- ب- الفرضية الثانية: يوجد ارتباط دال إحصائيًا بين الثقافة المؤسسية السائدة في شركات السياحة فئة (أ) وبين فاعلية دمج معايير السياحة الميسرة في بيئة العمل.

## محددات البحث

تنقسم محددات البحث إلى:

- أ- المحددات الزمنية: تمت المحددات الزمنية من خلال توزيع استمارة استبيان في الفترة من 2024/12/1 إلى 2025/2/15.
- ب- المحددات المكانية: تم تحديد مدينتي القاهرة والجيزة؛ حيث تتواجد شركات السياحة "فئة أ"، وكذلك الهيئات السياحية، متمثلة في: وزارة السياحة، وهيئة تنشيط السياحة، والإتحاد المصري للغرف السياحية، وغرفة شركات السياحة ووكالات السفر.
- ج- المحددات البشرية: تضمنت الدراسة مشاركة المديرين والعاملين بشركات السياحة ومديري الفنادق والخبراء من الكوادر العاملة في قطاع السياحة.

## الإطار النظري

## 1- مفهوم وأهمية السياحة الميسرة

تُعرف السياحة الميسرة بأنها نمط من السياحة يستند إلى مبادئ حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية، ويهدف إلى إزالة جميع أشكال الحواجز، سواء المادية أو التقنية أو التنظيمية، التي قد تعوق مشاركة الأفراد ذوي الإعاقة وكبار السن في الأنشطة السياحية (Hammad, 2025). وهي بذلك تسعى لضمان تمكين الجميع من الوصول إلى الخدمات والمرافق السياحية بأمان وحرية كاملة، دون الحاجة إلى ترتيبات استثنائية (UNWTO, 2023; Darcy & Buhalis, 2011). وقد تطور هذا المفهوم ليشمل ليس فقط البنية التحتية الملائمة، مثل المصاعد والممرات والمنحدرات، بل امتد ليشمل أيضًا تصميم الخدمة، وآليات التفاعل البشري، والمعلومات الرقمية، مما يجعله نظامًا متكاملًا يُعنى بتكييف جميع عناصر التجربة السياحية لتكون شاملة وعادلة (Gavioli, Remoaldo, & Mourão, 2025). ويُستند في ذلك إلى مبدأ "التصميم الشامل الذي أقرّه مركز التصميم العالمي في الولايات المتحدة، والذي يهدف إلى تصميم البيئات والخدمات لتناسب أوسع شريحة ممكنة من المستخدمين منذ البداية، دون الحاجة إلى حلول إضافية أو تكييف لاحق (Preiser & Ostroff, 2001)

هذا، وتُستمد أهمية السياحة الميسرة من ثلاثة أبعاد رئيسية:

**أولاً: البعد الإنساني والاجتماعي:** يُنظر للسياحة الميسرة من البعد الإنساني والاجتماعي، بأنها ليست ترفاً، بل حقٌّ أصيلٌ من حقوق الإنسان أقرته الاتفاقيات الدولية، وعلى رأسها اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (UNCRPD, 2006)، التي نصّت صراحةً على "حق ذوي الإعاقة في المشاركة في الحياة الثقافية والترفيهية والسياحية على قدم المساواة مع الآخرين"، ويعني ذلك ضرورة تصميم البيئة السياحية لتسمح بمشاركة فعالة لا شكلية؛ حيث يشعر السائح من ذوي الإعاقة بأنه موضع ترحيب، وليس عبئاً على النظام السياحي (Buhalis & Michopoulou, 2011).

**ثانياً: البعد الاقتصادي:** يُنظر إلى السياحة الميسرة من البعد الاقتصادي في الوقت الراهن بأنها فرصة اقتصادية واعدة؛ حيث تشير تقديرات منظمة الصحة العالمية (WHO, 2021) إلى أن أكثر من 16% من سكان العالم لديهم نوع من الإعاقة، وهذا ما يعادل 1.3 مليار شخص. إضافةً إلى ذلك، أظهرت دراسات السوق الأوروبية أن السائح من ذوي الإعاقة يسافر بمعدل أعلى من المعدل العام، وغالبًا ما يصحبه مرافقون اثنان إلى ثلاثة، مما يضاعف العائد السياحي المحتمل (Bowtell, 2015; ENAT, 2017)، كما أن هذه الفئة تُظهر ولاءً أكبر للمقاصد السياحية التي تلبي احتياجاتها، مما يزيد من فرص التكرار والتوصية (Lai et al., 2014).

**ثالثاً: البعد الاستراتيجي والتنافسي:** تمثل السياحة الميسرة في سوق سياحي عالمي يتسم بالتنافسية، ميزة تنافسية مهمة، حيث تدمج مؤشرات التقييم الدولية للمقاصد السياحية، مثل جوائز السياحة العالمية، معايير الشمول وسهولة الوصول ضمن معايير التقييم الرئيسية. ومن ثم، فإن المقاصد السياحية التي تستثمر في الوصول الشامل لجميع السائحين تعزز مكانتها ليس فقط أمام ذوي الإعاقة، بل أيضًا أمام كبار السن، والسيدات الحوامل، والأسر التي تصطحب أطفالاً، والمصابين مؤقتاً، وهي فئات تمثل مجتمعةً أكثر من 40% من إجمالي السائحين المحتملين (Buhalis et al., 2015).

## 2- أهمية وعي العاملين في القطاع السياحي بمفهوم السياحة الميسرة

يمثل وعي العاملين في القطاع السياحي أحد الركائز الأساسية لنجاح تطبيق معايير السياحة الميسرة، نظرًا لأن تقديم تجربة سياحية دامجة لا يتوقف عند تجهيزات البنية التحتية فقط، بل يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى الفهم والسلوك والجاهزية الإنسانية للعاملين (Popiel, 2016). ويُشير ذلك إلى إن سلوك الموظف غير المدرك لطبيعة احتياجات ذوي الإعاقة أو غير المدرب على التعامل، فحتى في حال توافر التجهيزات الملائمة، يمكن أن يحوّل التجربة إلى تحدٍ نفسي أو جسدي للزائر، مما يعيق الهدف الأساسي للسياحة الميسرة (Cengiz, 2016).

هذا ويشمل الوعي المهني للعاملين في القطاع السياحي بمفهوم السياحة الميسرة عدة أبعاد، تتمثل في الجوانب المعرفية والمهارية والسلوكية، كما هو موضحاً فيما يلي:

- أ- **الوعي بالمفاهيم:** يُشير ذلك إلى معرفة العامل بمفهوم السياحة الميسرة، والتمييز بينها وبين الرعاية الخاصة أو الخدمات الاستثنائية، بحيث يتعامل مع السائح من ذوي الإعاقة على أساس مبدأ المساواة.
- ب- **المعرفة القانونية والتنظيمية:** يُشير ذلك إلى إدراك الحقوق التي كفلتها القوانين الوطنية والاتفاقيات الدولية للسائحين ذوي الإعاقة، مثل اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (UNCRPD) والقوانين المنظمة للسياحة في مصر التي تنص على تقديم خدمة تحترم السائح وتقدر خصوصيته (UNWTO, 2023).
- ج- **الجاهزية العملية والسلوكية:** يُشير ذلك إلى بقدرة الموظف على تقديم المساعدة الفعلية عند الحاجة، دون التطفل، وبطريقة لائقة لا ترحح السائح، مع فهم جيد لأداب التواصل مع كل نوع من أنواع الإعاقات (Buhalis & Darcy, 2011).

هذا، وتشير الأدبيات إلى أن مستوى وعي العاملين بالسياحة الميسرة في الدول النامية، ومنها مصر، لا يزال منخفضاً نسبياً، لأسباب متعددة أبرزها:

- أ- غياب المحتوى الخاص بالسياحة الميسرة من مناهج التدريب والتعليم السياحي الرسمي (إبراهيم، 2022).
  - ب- ضعف المبادرات المؤسسية التي تربط مفاهيم الشمول بأداء الموظف أو تحفيزه.
  - ج- وجود تصورات نمطية سلبية لدى بعض العاملين تجاه ذوي الإعاقة أو فكرة العمل معهم.
- وقد كشفت دراسات حديثة أن نسبة كبيرة من العاملين في شركات السياحة لا يدركون المعايير الدولية للتصميم الشامل، ولم يتلقوا تدريباً رسمياً على كيفية تقديم الخدمة بطريقة تضمن الوصول الكامل (ENAT, 2020).

ومن الجدير بالذكر أن رفع الوعي في هذا السياق لا يُعتبر رفاهية تنظيمية، بل هو ضرورة تشغيلية وأخلاقية، فالموظف الواعي بمفهوم السياحة الميسرة يُساهم في خلق بيئة ترحيبية، ويمنع الإحراج أو الإقصاء، كما يعزز من ثقة الزائر بالمؤسسة، ويزيد من احتمالية عودته أو توصيته بها للآخرين. ولذلك، فقد قد أوصت العديد من المنظمات الدولية المعنية بالسياحة، مثل منظمة السياحة العالمية (UNWTO) والشبكة الأوروبية للسياحة الميسرة (ENAT)، بضرورة دمج وحدات

تدريبية إلزامية عن السياحة الميسرة في برامج الإعداد الوظيفي، وتطوير أدلة تشغيلية مبسطة توضح كيفية التعامل مع الحالات المختلفة وقياس مدى التزام الموظفين بتطبيق مبادئ الشمول ضمن تقييم الأداء المؤسسي.

### 3- الثقافة المؤسسية وتأثيرها على دمج السياحة الميسرة

تُعرّف الثقافة المؤسسية بأنها المنظومة المشتركة من القيم والمعتقدات والمعايير والسلوكيات التي توجه تصرفات الأفراد داخل المؤسسة، وتؤثر على طريقة اتخاذ القرارات وتقديم الخدمات وتنفيذ السياسات (Schein, 2010). وتلعب الثقافة المؤسسية في السياق السياحي دورًا محوريًا في تشكيل موقف المؤسسة والعاملين بها تجاه مفاهيم، مثل الدمج، التنوع، والعدالة في الوصول إلى الخدمة. تشير الدراسات إلى أن المؤسسات التي تتبنى ثقافة تنظيمية قائمة على التنوع والدمج، تكون أكثر استعدادًا لتطبيق مفاهيم السياحة الميسرة، لأنها تُنتج سلوكًا تلقائيًا داعمًا للحقوق ورافضًا للإقصاء (Rao & Lai, 2025). في المقابل، فإن المؤسسات ذات الثقافة التقليدية أو المغلقة تميل إلى تقديم الحد الأدنى من الالتزام، وغالبًا ما تتعامل مع السياحة الميسرة باعتبارها عبئًا إداريًا أو مجهودًا إضافيًا، مما يجعل التطبيق إما شكليًا أو غير مستدام (Richards, Pritchard & Morgan, 2010).

هذا، وتوجد عدد من المؤشرات الثقافية داخل المؤسسة التي تعزز من فرص تطبيق السياحة الميسرة بها، والتي تتمثل في تبني لغة داخلية تحترم التنوع وتشجع العاملين على استخدام مصطلحات شمولية، مع وجود قيم مؤسسية معلنة تؤكد على المساواة في تقديم الخدمة لجميع السائحين، دمج "الوصول الشامل" ضمن وثائق السياسات واللوائح التشغيلية، ودعم المبادرات التطوعية التي يقدمها العاملون في سبيل دعم ذوي الإعاقة مع وجود قذوة قيادية تمارس قيم الشمول في تعاملها اليومي (Gonzalez, 2016).

### 4- الثقافة التنظيمية في السياحة المصرية

تُظهر الدراسات المحدودة المتاحة أن غالبية شركات السياحة المصرية، وخاصة الفئة (أ)، لا تمتلك ثقافة تنظيمية واضحة تجاه قضايا الدمج وحقوق ذوي الإعاقة، وفي كثير من الأحيان يُترك الأمر لاجتهادات فردية أو "تعاطف إنساني"، دون وجود رؤية مؤسسية ممنهجة (إبراهيم، 2022). وتشير النتائج التي أجريت على عينة من الشركات السياحية المصرية إلى أن 68% من المؤسسات لا تتضمن خططها التدريبية أي محتوى متعلق بالسياحة الميسرة، وأن 74% من الموظفين لم يسمعو عن مصطلح التصميم الشامل من قبل، كما أن 61% من العاملين يرون أن المؤسسة لا تشجع المبادرات المرتبطة بخدمة ذوي الإعاقة (صالح، 2023). لا يقتصر تحسين ثقافة المؤسسة على إصدار لوائح جديدة، بل يتطلب إعادة بناء تدريجية للقيم الداخلية للمؤسسة من خلال القذوة المؤسسية من الإدارة العليا التي تلتزم فعليًا بالممارسات الشمولية، وتحديث نظام التحفيز والتقدير ليرتبط بمواقف الموظف تجاه فئات المجتمع المختلفة، ودمج معايير السياحة الميسرة في دليل الهوية المؤسسية والسياسات الداخلية، وربط قيم الشمول بالمسؤولية المجتمعية للشركة والتقارير السنوية. وبحسب تقرير World Economic Forum (2025)، فإن المؤسسات التي تتبنى ثقافة قائمة على الشمول تحقق معدلات أعلى في الاحتفاظ بالعملاء، والولاء المؤسسي، والاستجابة للمتغيرات المجتمعية وهي عناصر حاسمة في السياحة الحديثة.

## 5- التحديات البشرية والتنظيمية أمام تطبيق معايير السياحة الميسرة في مصر

رغم تصاعد الاهتمام العالمي بمفهوم السياحة الميسرة وظهور العديد من المبادرات الدولية والإقليمية التي تهدف إلى تعزيز الوصول الشامل، إلا أن الواقع العملي في السياحة المصرية يكشف عن وجود فجوة حقيقية بين النظرية والتطبيق، خصوصاً على مستوى العوامل البشرية والتنظيمية؛ فالسياحة الميسرة في مصر ما زالت تُمارس بوصفها استثناءً لا أصلاً، وتُعامل باعتبارها مجهوداً فردياً أو مبادرة موسمية، لا سياسة مؤسسية شاملة (إبراهيم، 2022). وتُعد هذه التحديات التي تتمثل في ضعف التأهيل المهني للعاملين وغياب ثقافة مؤسسية داعمة وضعف التنسيق بين الجهات وضعف التوعية المجتمعية ومحدودية الموارد والإرادة السياسية عائقاً رئيسياً أمام نجاح سياسات الدمج، حتى في حال توافر البنية التحتية أو الدعم التشريعي، وذلك كما هو موضحاً فيما يلي:

**أولاً: ضعف التأهيل المهني للعاملين:** تُظهر العديد من الدراسات أن أحد أبرز التحديات يتمثل في غياب التكوين المهني والتدريب الممنهج للعاملين في مجال السياحة على أسس التعامل مع ذوي الإعاقة أو كبار السن، حيث أن التدريب التقليدي في المؤسسات السياحية يغفل غالباً مهارات التواصل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، ولا يتناول نماذج واقعية أو تدريبات تفاعلية على كيفية تهيئة الخدمة لتكون دامجة (Darcy & Pegg, 2022). وفي السياق المصري، اتضح أن ما نسبته 72% من العاملين في شركات السياحة فئة (أ) لم يتلقوا أي تدريب سابق حول مفاهيم السياحة الميسرة، وأن التدريب إن وُجد يتم غالباً بشكل موسمي أو غير ممنهج (إبراهيم، 2022).

**ثانياً: غياب ثقافة مؤسسية داعمة:** يمثل ضعف الثقافة التنظيمية المؤسسية تحدياً إضافياً؛ حيث تغيب عن العديد من المؤسسات رؤية واضحة لدمج فئات الإعاقة ضمن استراتيجياتها أو سياساتها التشغيلية، وتؤدي هذه الفجوة إلى سلوكيات غير منضبطة، أو إلى تقديم خدمة غير متسقة لا تعتمد على معايير مهنية واضحة، مما ينتقص من جودة التجربة السياحية الشاملة (Gillovic & McIntosh, 2015).

**ثالثاً: ضعف التنسيق بين الجهات:** يُعتبر ضعف التنسيق بين الجهات من التحديات البارزة كذلك تشتت المسؤوليات المؤسسية المتعلقة بالسياحة الميسرة بين وزارات وهيئات متعددة، مثل وزارة السياحة والآثار، ووزارة التضامن الاجتماعي، ووزارة الصحة، ووزارة النقل، مما يؤدي إلى غياب تكامل السياسات، وتأخر تنفيذ القرارات. وقد تمت الإشارة إلى أن نجاح السياحة الميسرة في الدول المتقدمة كان مرهوناً بتبني نهج "التكامل المؤسسي"، الذي يربط بين مختلف القطاعات تحت إطار وطني موحد (ESCWA, 2019).

**رابعاً: ضعف التوعية المجتمعية:** لا يمكن الحديث عن جاهزية المؤسسات دون النظر إلى البيئة الاجتماعية المحيطة، والتي تُعد بدورها محددًا في مدى تقبل المجتمع للسائح من ذوي الإعاقة، ومدى استعداده للتفاعل بإيجابية، حيث أن ن تصورات المجتمع النمطية، أو ما يُعرف بـ "الوصمة السياحية"، قد تؤثر سلباً على دافعية ذوي الإعاقة للسفر، مما يحد من فعالية المبادرات المؤسسية (Pinto, 2023).

خامسًا: محدودية الموارد والإرادة السياسية: على الرغم من إطلاق بعض المبادرات الحكومية التي تستهدف دمج الأشخاص ذوي الإعاقة، فإن محدودية الموارد المالية، إلى جانب غياب مؤشرات تقييم واضحة، يجعل الكثير من المشاريع غير مستدامة أو غير قابلة للتعميم. وتؤكد منظمة السياحة العالمية في تقاريرها أن السياحة الميسرة تحتاج إلى دعم سياسي وتشغيلي طويل المدى، وليس فقط قرارات مؤقتة أو شعارات إعلامية (UNWTO, 2023).

### أولاً: منهجية البحث

#### أ- العينة

اعتمدت هذه الدراسة على أسلوب العينة الملائمة في جمع البيانات، حيث تم اختيار المشاركين من الفئات ذات الصلة المباشرة بقطاع السياحة، وتحديدًا من الخبراء السياحيين والعاملين في شركات السياحة. وقد تم توزيع استمارات إلكترونية عليهم باستخدام تطبيق نماذج، وكانت الاستجابة (251) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، وتم التحقق من اكتمالها وصلاحياتها للمعالجة الإحصائية.

#### ب- أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد على أدوات مناسبة لطبيعة البحث لضمان جمع بيانات دقيقة وشاملة، وهي:

#### 1- الاستبيان الإلكتروني (استمارة الاستقصاء):

وهو الأداة الأساسية لجمع البيانات الكمية، وقد تضمن مجموعة من البنود تم استقاؤها من دراسات علمية سابقة محكمة لضمان الصدق والثبات.

- متغير وعي وتدريب العاملين: تم قياسه عبر ثماني متغيرات مأخوذة من دراسة السعيد (2017)، التي تناولت دور تمكين العاملين في تعزيز الاستغراق الوظيفي داخل المؤسسات السياحية في مصر.
- المتغير الثقافي (الثقافة التنظيمية): تم قياسه باستخدام أربع متغيرات مستمدة من دراسة تناولت أثر الثقافة التنظيمية على كفاءة تطبيق التحول الرقمي في الأجهزة السياحية الرسمية (أبو النيل، 2024).
- استخدمت جميع البنود مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الموافقة.

تم استخدام هذا المقياس لتقييم استجابات المشاركين على بنود الاستبيان، ويتكون من خمس درجات تمثل مدى الاتفاق على كل عبارة، وهي كالتالي:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	2	3	4	5

يساعد هذا المقياس في التقاط التدرج الدقيق في آراء المشاركين، مما يجعله مناسبًا لتحليل الانطباعات والمواقف ذات الطبيعة النفسية والاجتماعية.

## 2- المقابلات الشخصية مع الخبراء السياحيين:

لإثراء الجانب الكيفي للدراسة، تم إجراء مقابلات شبه منظمة مع مجموعة مختارة من الخبراء السياحيين. ويُعرّف "الخبير" في هذا السياق على أنه الشخص الذي يمتلك خبرة مهنية لا تقل عن عشر سنوات في مجالات مثل: التخطيط السياحي، التحول الرقمي في قطاع السياحة، أو السياسات السياحية العامة. وقد تم اختيار هؤلاء الخبراء بناءً على سجلهم المهني، ومناصبهم في الجهات الحكومية أو الشركات الكبرى المعنية بالشأن السياحي.

وساعدت هذه المقابلات في فهم السياق العملي وتفسير بعض النتائج الكمية وتأكيد صحة الفروض من عدم.

## ج- أدوات التحليل

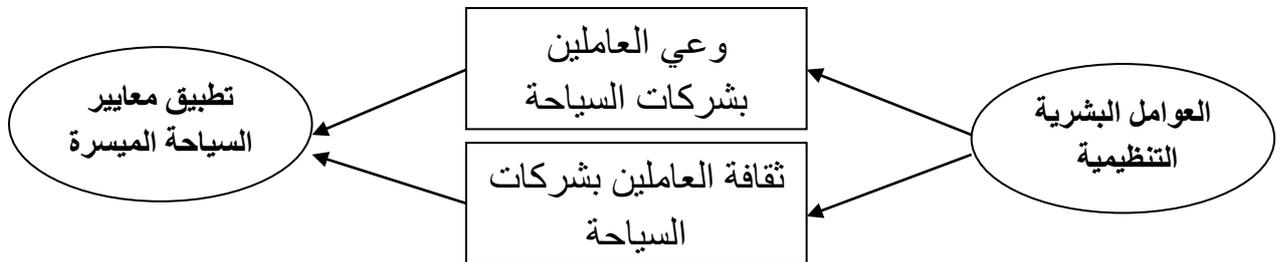
## 1- التحليل الإحصائي باستخدام Smart PLS

تم تحليل البيانات الكمية باستخدام برنامج Smart PLS، الذي يعتمد على منهجية تحليل المسار الهيكلي القائم على التباين (PLS-SEM) وتُعد هذه المنهجية مناسبة في الحالات الآتية:

- وجود نموذج استكشافي أو غير مؤكد تمامًا نظريًا.
- عدد عينة متوسط كما هو الحال في هذه الدراسة.
- وجود متغيرات غير موزعة طبيعيًا.

تضمن التحليل مرحلة:

- تحليل النموذج الهيكلي (Structural Model) لاختبار العلاقات بين المتغيرات وفرضيات الدراسة، من خلال معاملات المسار (Path Coefficients) وتحليل دلالة العلاقات باستخدام القيم الإحصائية T-values و P-values و Beta values



شكل (1): العوامل المؤثرة في تطبيق المعايير

ثانياً: فرضيات الدراسة: بناء على الدراسة النظرية تم بناء مجموعة من الفروض التي تتمثل في:

- الفرضية الأولى: يوجد ارتباط معنوي بين وعي وتدريب العاملين وتطبيق معايير السياحة الميسرة.
- الفرضية الثانية: يوجد ارتباط معنوي بين الثقافة وتطبيق معايير السياحة الميسرة.

### التحليل والنتائج

#### الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة

أولاً - الإحصائيات الخاصة بمتغير "وعي وتدريب العاملين":

جدول (1): متوسطات متغير "وعي وتدريب العاملين"

م	العناصر	الشركات السياحية (239)		الخبراء (12)	
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري
1	A1	2.134	1.287	2.833	1.030
2	A2	2.371	1.238	2.833	1.030
3	A3	2.483	1.077	2.833	0.937
4	A4	2.931	1.111	3.083	1.240
5	A5	2.616	0.960	2.750	0.866
6	A6	2.595	0.989	2.833	0.937
7	A7	2.388	1.194	3.000	1.044
8	A8	2.728	1.112	2.833	1.115

يعكس الجدول رقم (1) متوسطات واستجابات كل من الشركات السياحية، والخبراء فيما يتعلق بمستوى وعي العاملين وتدريبهم على معايير السياحة الميسرة، من خلال مقارنة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، يمكن استخلاص عدة دلالات علمية تعكس الفجوات بين شركات السياحة والخبراء.

## تحليل استجابات الشركات السياحية

تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى أن مستوى وعي العاملين في الشركات السياحية باحتياجات السائحين من ذوي الإعاقة منخفض نسبيًا، وهو ما تؤكدته العديد من الدراسات السابقة. فقد أشار العزب وآخرون (2022) إلى أن نقص الوعي يمثل عائقًا حقيقيًا أمام تلبية احتياجات هذه الفئة، وهو ما يخلق فجوة بين جودة الخدمة المقدمة وتوقعات ذوي الإعاقة. كما أوضح إبراهيم (2022) أن أحد أبرز التحديات التي تعيق السياحة الميسرة في مصر هو تدني المعرفة لدى العاملين بطبيعة هذه الفئة ومتطلباتها، مما ينعكس سلبيًا على جودة التعامل والتجربة السياحية بشكل عام. وعلى المستوى الأوروبي، أكد تقرير ENAT المشار إليه في تقرير (2018) ENAT أن معظم مقدمي الخدمات السياحية يفتقرون للوعي الكافي بشأن ذوي الإعاقة، وأن هذا الضعف يحد من استعدادهم لتلقي التدريب أو تقديم خدمات ملائمة.

أما فيما يخص التدريب، فقد بينت نتائج التحليل أن التدريب الدوري غير مُفعّل بما فيه الكفاية، حيث حصل على متوسط منخفض (2.371)، وهو ما يتماشى مع ما ذكرته عبد الرحيم (2019) بأن المؤسسات السياحية لا تهتم فعليًا بتمكين العاملين عبر تدريب مستمر أو منهجي. كذلك، أوضح إبراهيم (2022) أن كثيرًا من المنشآت لا توفر برامج تدريبية متخصصة ولا تبذل جهودًا ملموسة لرفع كفاءة موظفيها في هذا الجانب. وتؤكد تقارير أوروبية مثل تلك التي عرضها KAZUIST وآخرون (2018) أن معظم البرامج التدريبية الحالية تكون على شكل مبادرات مؤقتة أو مشاريع تجريبية، وغالبًا لا تستمر بعد انتهاء التمويل. كما لاحظ محمود العزب وآخرون (2022) أن العاملين في الشركات السياحية يظهرون استعدادًا محدودًا للالتحاق بتدريبات تخص ذوي التوحد، ويُرجع ذلك إلى غياب ثقافة التقبل والاندماج.

وفيما يتعلق بتوفير الموارد التعليمية، أظهرت البيانات أن هذا البند يعاني من قصور واضح (2.616)، وهو ما تؤكدته أيضًا نتائج خريطة المهارات التي تناولها تقرير المفوضية الأوروبية عبر دراسة صادرة عام 2015، والتي بينت أن المناهج والمحتوى التدريبي يعاني من التشتت وعدم الموازنة مع الاحتياجات الفعلية. وقد أشار إبراهيم (2022) إلى غياب مواد تدريبية عملية ومحددة توضح كيفية التعامل مع ذوي الإعاقة على مستوى ميداني داخل المرافق السياحية، كما أكد حسين وآخرون (2022) الحاجة لتطوير محتوى تعليمي واقعي يراعي الفروق الفردية لمتطلبات السائحين، لا سيما الأطفال المصابين بالتوحد. بينما أضافت دراسة وهبة وماهر (2021) أن النماذج الحالية في التدريب لا تدمج التغيير التكنولوجي والثقافي ضمن بنية الموارد المقدمة للعاملين.

وبالنسبة للمتابعة بعد التدريب، فإن المتوسط المتحقق (2.595) يعكس ضعف الاهتمام بتقييم الأداء بعد الدورات التدريبية، وهو ما يتفق مع ما أشار إليه تقرير (2018) ENAT، بأن هناك غيابًا شبه تام لمنهجيات متابعة الأثر التدريبي على أداء الموظفين أو على رضا السائحين ذوي الإعاقة. كما بين التقرير الأوروبي أن القليل من المبادرات يقوم بقياس جدوى التدريب أو يربط نتائجه بمؤشرات أداء واضحة، مما يؤدي إلى انقطاع أثره على المدى الطويل. هذا الخلل يعيق ترسيخ التغيير داخل ثقافة المؤسسة السياحية، وهو ما أكدته أيضًا وهبة وماهر (2021) من خلال ملاحظتهم لعدم وجود نظم رقابية داخلية لمتابعة تنفيذ معايير السياحة الميسرة عقب التدريب.

أما بالنسبة للحوافز، فقد أظهر التحليل أن هناك غيابًا واضحًا للحوافز المشجعة للعاملين لتطبيق ما يتعلمونه من معايير السياحة الميسرة (بمتوسط 2.388). هذا ما يتفق مع ما أوضحه إبراهيم (2022) الذي أشار إلى أن الموظفين لا يتلقون

دعمًا مؤسسيًا أو مكافآت تُحفزهم على تحسين أدائهم في هذا الجانب. وكذلك، أكدت دراسة حسين وآخرون (2022) أن غياب الحوافز والتقدير يشكّلان حائلًا أمام التفاعل الإيجابي من العاملين، خاصة أن البعض يرى أن تدريبهم على التعامل مع ذوي الإعاقة لا يضيف قيمة ملموسة لوضعهم الوظيفي. ومن ناحية أخرى، ركزت دراسة وهبة وماهر (2021) على أهمية توفير بيئة داعمة تُمكن من نشر ثقافة الإبداع من خلال الحوافز غير التقليدية، مما يبرز الحاجة إلى إعادة التفكير في الحوافز كمحور مركزي لنجاح التغيير المؤسسي.

يتفق تحليل البيانات مع غالبية الأدبيات السابقة في وجود ضعف مؤسسي منهجي في وعي وتدريب وتحفيز العاملين بمجال السياحة الميسرة، إضافة إلى غياب نظام متابعة فعال بعد التدريب. كما تتوافق الدراسات في الإشارة إلى ضعف المحتوى التعليمي وتشتت الموارد، بينما تختلف بعض الدراسات المحلية في مدى إبرازها لأهمية الوعي أو الحوافز مقارنة بالدراسات الأوروبية التي تناولت هذه المحاور بشكل أوسع وأعمق.

### تحليل استجابات الخبراء

أظهر الخبراء متوسطات متوسطة إلى منخفضة في تقييم مستوى وعي العاملين وتدريبهم، حيث تراوحت المتوسطات بين (2.750) و(3.083)، مما يعكس وجهة نظر نقدية حول مدى كفاءة البرامج التدريبية المتاحة حاليًا. هذا التقييم يتماشى مع ما توصلت إليه دراسة موريس وآخرون (2019)، التي تناولت بناء قدرات الموارد البشرية في السياحة الميسرة في مصر، حيث أشار الخبراء المشاركون في الدراسة إلى وجود قصور في محتوى التدريب، وضعف في استمرارية البرامج الموجهة للعاملين في هذا المجال. وبيّنت الدراسة أن أغلب البرامج المقدمة تقتصر على التخصص، ولا ترتبط بأطر تقييم واضحة لقياس الأثر الفعلي على جودة الخدمة المقدمة للسائحين ذوي الإعاقة.

كما أظهرت آراء الخبراء أن تعزيز نظام الحوافز المرتبط بتطبيق معايير السياحة الميسرة لا يزال محدودًا، مما يحد من فاعلية التدريب ويضعف الالتزام بتطبيق ما يتم تدريسه. وقد أوصى الباحثون في الدراسة بضرورة إنشاء وحدات داخلية للمتابعة والتقييم، وتوفير حوافز مادية ومعنوية للعاملين الذين يطبقون معايير السياحة الشاملة بفعالية، مؤكدين أن هذا الربط بين التدريب والتحفيز يُعد شرطًا أساسيًا لإنجاح أي استراتيجية مستدامة في هذا المجال.

## ثانياً: الإحصائيات الخاصة بمتغير الثقافة

جدول (2): متوسطات متغير الثقافة

م	العناصر	الشركات السياحية (239)			الخبراء (12)	
		المتوسط	المعياري	الانحراف	المتوسط	المعياري
1	B1	تؤمن الشركة بالاهتمام بتطبيق معايير السياحة الميسرة	2.651	1.054	2.667	1.303
2	B2	تلتزم الشركة بتقديم برامج تتوافق مع معايير السياحة الميسرة	2.363	1.154	2.500	1.314
3	B3	تلبى الشركة احتياجات كافة السائحين (العملاء) دون تمييز	2.254	1.143	3.333	1.435
4	B4	الشركة تعمل مع شركاء يشاركون نفس القيم في السياحة الميسرة	2.750	0.915	2.750	1.138

يعكس جدول (2) مدى وعي الشركات السياحية وآراء الخبراء بالثقافة المؤسسية المتعلقة بالسياحة الميسرة، من حيث الالتزام بتطبيق معاييرها، وتقديم خدمات تلبى احتياجات جميع السائحين دون تمييز. تشير المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية إلى تباين واضح. مما يعكس اختلافاً في درجة الوعي والتطبيق العملي لمفاهيم السياحة الميسرة.

## تحليل استجابات الشركات السياحية

تشير نتائج الجدول إلى أن الإيمان المؤسسي بأهمية السياحة الميسرة لا يزال ضعيفاً في الشركات السياحية، وهو ما يتضح من المتوسط المنخفض (2.651). هذا ما يتفق مع ما أورده (2023) Cowling-Vega الذي أشار إلى أن العديد من المؤسسات السياحية لا تنظر إلى السياحة الميسرة باعتبارها أولوية استراتيجية، بل غالباً ما يُنظر إليها كعبء إضافي أو تكلفة دون مردود واضح. كما تؤكد نتائج تقرير (2020) World Travel & Tourism Council أن غياب رؤية مؤسسية ناضجة للتعامل مع السياحة الميسرة يُعد من أبرز العوائق أمام دمج هذه المعايير في السياسات التشغيلية للمؤسسات السياحية. ويرى (2024) Ekstrom أن الاعتراف بأهمية السياحة الميسرة لم يتحول بعد إلى التزام مؤسسي، مما يؤدي إلى تهميش احتياجات السائحين ذوي الإعاقة في التخطيط الفعلي للبرامج والخدمات.

أما فيما يتعلق بالالتزام الفعلي بتقديم برامج تتوافق مع معايير السياحة الميسرة، فقد جاء المتوسط (2.363) ليعكس استمرار القصور في تصميم عروض سياحية تأخذ احتياجات ذوي الإعاقة بعين الاعتبار. هذا ما أكدته دراسة Cowling-Vega (2023) التي بينت أن كثيراً من المنشآت السياحية تفقر إلى أي برامج معدة مسبقاً أو مدروسة لتلبية احتياجات هذه الفئة، وغالباً ما تكون ردود الفعل تجاه ذوي الإعاقة آنية وعشوائية. وقد أشار (2024) Ekstrom إلى أن جزءاً من هذا القصور يعود إلى غياب التشريعات الملزمة، حيث لا توجد سياسات رقابية أو معايير وطنية واضحة تُلزم الشركات بتبني السياحة الميسرة كجزء من مسؤوليتها الاجتماعية. كما ذكرت دراسة World Travel & Tourism Council

(2020) أن غياب القيادة المؤسسية القادرة على تبني التغيير يعرقل دمج السياحة الميسرة ضمن الخطط التشغيلية للمؤسسات.

وفيما يخص تلبية احتياجات كافة السائحين دون تمييز، فقد سجلت الشركات السياحية أقل مستوى (2.254)، مما يعكس ضعف شمولية الخدمات السياحية وعدم مواءمتها لمختلف الفئات. يتفق ذلك مع ما ذكره (Cowling-Vega (2023)، بأن أغلب التدخلات تركز على الإعاقات الحركية والبصرية، في حين يتم إغفال باقي الفئات مثل ذوي التوحد أو الحالات الصحية المزمنة. كما أشار تقرير World Travel & Tourism Council (2020) إلى أن كثيرًا من المنشآت تعاني من فجوات كبيرة في تصميم خدمات شاملة تراعي جميع الاحتياجات، مما يؤدي إلى استبعاد شرائح واسعة من الزائرين. ويرى (Ekstrom (2024) أن هذه الفجوة ليست فقط نتيجة ضعف الموارد، بل ترجع كذلك إلى غياب الوعي بالتصميم الشامل والخدمات المتكاملة.

أما بخصوص العمل مع شركاء يشاركون نفس القيم، فقد أظهر المؤشر متوسطًا أعلى (2.750)، وهو ما قد يشير إلى بداية وعي بعض المؤسسات بأهمية التعاون في هذا المجال، وإن لم يرتق بعد إلى مستوى الشراكات الاستراتيجية. يرى (Cowling-Vega (2023) أن هناك تحركات متفرقة لبعض الشركات التي بدأت تتعاون مع منظمات المجتمع المدني أو كيانات متخصصة في ذوي الإعاقة، لكن هذه الشراكات ما زالت تفتقر إلى إطار مؤسسي دائم. ويؤكد (Ekstrom (2024) أن الشراكات الناجحة في مجال السياحة الميسرة تعتمد على اندماج قوي بين المؤسسات السياحية والجهات الداعمة، مثل المجالس البلدية، والهيئات الحقوقية، وهو ما لا يزال نادرًا في السياق المصري.

تعكس النتائج حالة من القصور المؤسسي في التعامل مع السياحة الميسرة من حيث الرؤية والالتزام والتكامل، مع بعض التحسن النسبي في العلاقات التعاونية. هذا يتفق بشكل عام مع ما ورد في الأدبيات الحديثة، التي تؤكد أن ضعف الإيمان المؤسسي، وغياب التشريعات، وقصور في التصميم الشامل والخدمات، كلها تمثل تحديات كبيرة أمام تحقيق منظومة سياحية دامجة وشاملة.

#### تحليل استجابات الخبراء

أظهرت استجابات الخبراء تقييمات متوسطة لمختلف عناصر الثقافة المؤسسية المرتبطة بالسياحة الميسرة، حيث سجلوا متوسطًا (2.667) في الإيمان بأهمية تطبيق معايير السياحة الميسرة، وهو رقم قريب من الشركات السياحية والفنادق، مما يشير إلى أن هناك إجماعًا نسبيًا على أن هذا المجال لا يزال بحاجة إلى تعزيز داخل المؤسسات السياحية. هذا التوجه يتسق مع ما توصلت إليه دراسة صالح (2023)، التي أكدت أن العديد من المؤسسات السياحية في مصر تفتقر إلى استراتيجيات واضحة ومتكاملة لتطبيق معايير السياحة الميسرة، مما يعكس ضعفًا في التوجه المؤسسي نحو تلبية احتياجات السائحين من ذوي الإعاقة.

وبالنسبة لالتزام المؤسسات بتقديم برامج تتوافق مع معايير السياحة الميسرة، فقد سجل الخبراء متوسطًا (2.500)، مما يعكس نظرة نقدية تجاه هذه الجهود، حيث يرون أنها لا تزال غير كافية أو غير مفعلة بشكل جيد. وقد أشار تقرير الشبكة الأوروبية للسياحة الميسرة (ENAT, 2017) إلى أن بعض المؤسسات بدأت بالفعل في إدخال تعديلات على منشآتها الداخلية لتتناسب ذوي الإعاقة، إلا أن غياب معايير إلزامية على المستوى المؤسسي يترك التنفيذ رهينًا بمبادرات فردية.

في المقابل، كان تقييم الخبراء لتلبية احتياجات كافة السائحين دون تمييز (3.333)، وهو أعلى تقييم بين جميع الفئات، مما قد يدل على أن الخبراء لديهم نظرة تفاؤلية أكبر تجاه تحسن هذا الجانب، أو أنهم يرون أن هناك جهودًا مبذولة لكن لم يتم تفعيلها بالشكل الأمثل. وقد أشار تقرير منظمة العمل الدولية إلى أن العديد من هذه الجهود تقتصر إلى الطابع المنهجي، وتعتمد غالبًا على التجهيزات الفيزيائية دون توفير تدريب كافٍ للعاملين أو وجود بروتوكولات واضحة للتعامل مع هذه الفئة من السائحين.

أما فيما يخص التعاون مع الشركاء، فقد كان متوسط الخبراء (2.750)، وهو مشابه تقريبًا لمتوسط الشركات السياحية، مما يشير إلى أن هذا الجانب لم يتم تطويره بشكل كافٍ بعد. وقد أوصى تقرير (ENAT 2017) بضرورة إنشاء تحالفات دائمة بين مزودي الخدمات السياحية والمنظمات المجتمعية المعنية بذوي الإعاقة، باعتبار أن التعاون المتبادل عنصر رئيس في تطوير بيئة سياحية دامجة ومستدامة.

#### - التحقق من صحة فروض الدراسة Path Coefficients

بعد التأكد من توفر الشروط في النموذج المقترح يتم اختبار العلاقات بين المتغيرات الكامنة ذاتها، والجدول (3) والشكل (1) يوضحان العلاقات بين متغيرات الدراسة

جدول (3): نتائج تحليل المربعات الصغرى الجزئية PLS لاختبار الفروض Path Coefficients

النتيجة	P Values	T - Value	Beta	
مقبول	0.041	2.050	0.348	H1 وعي وتدريب العاملين -< تطبيق معايير السياحة الميسرة
مقبول	0.024	2.265	0.354	H2 الثقافة -< تطبيق معايير السياحة الميسرة

يتضح من جدول (3) أن وعي وتدريب العاملين يؤثر إيجابيا في تطبيق معايير السياحة الميسرة (B=0.348, P= 0.041, t=2.050)، وكذلك الثقافة تؤثر إيجابيا أيضا في تطبيق معايير السياحة الميسرة (B=0.354, P= 0.024, t=2.265).

#### النتائج والتوصيات

##### أولاً: النتائج العامة للدراسة

توصلت الدراسة بشقيها النظري والميداني إلى عدة توصيات تتمثل فيما يلي:

- انخفاض وعي العاملين بالسياحة الميسرة، خصوصًا في الشركات السياحية، مما يؤثر سلبيًا على جودة الخدمة المقدمة للسائحين من ذوي الإعاقة.
- يعاني التدريب على السياحة الميسرة في المؤسسات السياحية من القصور، سواء من حيث التكرار، أو التخصص، أو المتابعة بعد التنفيذ.
- هناك غياب شبه تام لنظم تحفيزية مرتبطة بتطبيق معايير السياحة الميسرة داخل المؤسسات السياحية.

- تنقصر الموارد التعليمية الخاصة بالسياحة الميسرة إلى الحداثة والمواءمة مع الاحتياجات الميدانية للعاملين.
- تُظهر شركات السياحة أداءً منخفض نسبيًا من حيث وعي العاملين والتزامهم بالتدريب، ولكن لا تزال تعاني من ضعف في المتابعة المؤسسية.
- عدم دعم الثقافة المؤسسية في غالبية المؤسسات السياحية فعليًا لمفهوم الشمول ولا تعطي أولوية حقيقية للسياحة الميسرة في السياسات التشغيلية.
- يوجد قصور واضح في مبدأ عدم التمييز وتقديم خدمات متكاملة لجميع الفئات، خاصة في الشركات السياحية.
- لا يزال التعاون المؤسسي مع الشركاء الخارجيين، مثل منظمات ذوي الإعاقة أو الهيئات المحلية، محدودًا وغير مستند إلى شراكات استراتيجية طويلة الأمد.
- يميل الخبراء إلى رؤية نقدية تجاه جهود المؤسسات، ويرون أن غالبية المبادرات الحالية تنقصر إلى الاستدامة أو التقييم.
- توجد فجوة واضحة بين النظرية والممارسة، وبين السياسات الرسمية وتطبيقها داخل المؤسسات، ما يستدعي تدخلات متعددة المحاور.

#### ثانياً: التوصيات

##### أولاً: توصيات موجهة إلى وزارة السياحة والآثار

- إدماج السياحة الميسرة في السياسات والخطط الوطنية للسياحة باعتبارها عنصراً استراتيجياً من هوية القطاع السياحي في مصر، وليس مجرد مبادرة موسمية أو شكلية.
- بناء شراكات استراتيجية مع الجهات الوطنية والدولية المعنية، مثل الجمعيات الداعمة للأشخاص ذوي الإعاقة، ومنظمة السياحة العالمية، والشبكة الأوروبية للسياحة الميسرة، بهدف تبادل الخبرات والتجارب وتكييف النماذج الناجحة بما يتناسب مع السياق المصري.
- تخصيص ميزانيات ضمن الخطط الوطنية لدعم جهود السياحة الميسرة، بما في ذلك تطوير البنية التحتية، وتدريب الكوادر، وتحسين جودة الخدمات.
- تطوير معايير تشغيلية وطنية واضحة تلزم المؤسسات السياحية بتطبيق مبدأ عدم التمييز وتُربط هذه المعايير بأنظمة التقييم والتراخيص والجودة.
- إعداد ومتابعة برامج تقييم وطنية لأداء المؤسسات السياحية في مجال السياحة الميسرة، وربط نتائج التقييم بمؤشرات الأداء المؤسسي.

##### ثانياً: توصيات موجهة إلى شركات السياحة (فئة أ)

- تصميم وتنفيذ برامج تدريبية دورية ومتخصصة تستهدف العاملين في جميع مستويات الشركة حول متطلبات ومعايير السياحة الميسرة.

- تطوير نظام حوافز مادية ومعنوية للعاملين الذين يظهرون التزامًا حقيقيًا بتطبيق معايير السياحة الميسرة، بما يعزز من دافعيتهم واستدامة أدائهم.
- تحديث المواد التعليمية والتدريبية بشكل مستمر لضمان مواكبتها للتوجهات العالمية، مع تبسيطها لتكون عملية وسهلة التطبيق في السياق المصري.
- وضع آلية متابعة وتقييم لأداء الموظفين بعد التدريب، وربط النتائج بمؤشرات الأداء الفردي، وتحسين جودة الخدمة المقدمة للسائحين من ذوي الإعاقة.
- تعزيز ثقافة المؤسسة الداخلية تجاه قيم الشمول والمساواة، من خلال تنفيذ حملات توعية، وورش عمل، وبرامج تغيير ثقافي تستهدف الموظفين في مختلف الأقسام.

### قائمة المراجع

#### أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، رشا صمام (2022). تقييم خدمات السياحة الميسرة كاتجاه حديث لتنمية السياحة في مصر. المجلة العلمية للسياحة والفنادق والتراث، 5(3)، 219-234.
- أبو النيل، مصطفى صبحي (2024). أثر الثقافة التنظيمية على كفاءة تطبيق التحول الرقمي في الأجهزة السياحية الرسمية المصرية، المجلة الدولية للدراسات السياحية والفندقية، 6(2)، 222-243.
- السعيد، محمد أحمد محمود محمد (2017). دور تمكين العاملين في تعزيز الاستغراق الوظيفي بالمؤسسات السياحية والفندقية في مصر، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، ملحق العدد الأول، المؤتمر العلمي الأول للسياحة والآثار: الفرص والتحديات، يونيو، 2017، 454-473.
- حسين، إسماعيل سيد، محمد، عزة ماهر، والعزب، محمود رمضان (2022). تنشيط السياحة الميسرة بالمقصد السياحي المصري: بالتطبيق على أطفال التوحد. مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، 6(2)، 126-149.
- صالح، جهاد (2023). تطوير السوق السياحي المصري لتعزيز السياحة الميسرة وفقاً للمعايير الدولية. مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، 3(14)، 4139-4173.
- عبد الرحيم، عبد الهادي (2019). المشاكل والتحديات في مجال السياحة، ورقة مقدمة في المؤتمر الدولي الثالث للغة والسياحة (ILTC 2019)، كلية اللغات والإدارة، الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا، باجوه، ماليزيا، 18-19 أكتوبر 2019.
- مركز المعلومات ودعم اتخاذ مجلس الوزراء المصري (2023). نشرة الاستثمار السياحي، أغسطس، القاهرة، ج.م.ع.
- منظمة العمل الدولية (2016). تعزيز السياحة في مصر من خلال الوصول إلى الأشخاص ذوي الإعاقة، مكتب منظمة العمل الدولية، القاهرة، ج.م.ع.
- منظمة العمل العربية (2024). السياحة الميسرة في المنطقة العربية: دراسة تحليلية لفرص وتحديات تطوير السياحة المتاحة للجميع.

- مورييس، ميريل، الأخرس، هبة، عيد، نيفين، وحجازي، محمد (2021). تأثير نماذج الإعاقة على الاتجاهات نحو السياحة الميسرة، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، 5(1)، 59-75.
- وهبة، مروة، وماهر، حنان (2021). إدارة التغيير كأداة لتعزيز الإبداع الوظيفي للعاملين بشركات السياحة المصرية فئة (أ)، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، 15(2)، 167-198.

#### ثانيًا: المراجع الأجنبية

- Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A. and Marchesano, K. (2017). Tourism and Disability in Italy: Limits and Opportunities, *Tourism Management*, 23, 58–67.
- Bowtell, J. (2015). Assessing the Value and Market Attractiveness of The Accessible Tourism Industry in Europe, *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 203–222.
- Buhalis, D. and Darcy, S. (2011). Accessible Tourism: Concepts and Issues, Channel View Publications. In: [https://www.researchgate.net/publication/235993170\\_Accessible\\_Tourism\\_Concepts\\_and\\_Issues](https://www.researchgate.net/publication/235993170_Accessible_Tourism_Concepts_and_Issues). Accessed on: 08/04/2025; 12:01 AM.
- Gavioli, L., Remoaldo, P. and Mourão, P. (2025). Policies and Practices of Accessible Tourism in Europe: A case Study of Two Municipalities in Italy and Portugal, *The Annals of Regional Science*, 74(1), 27.
- Cengiz, F. (2016). Developing Training Programs for Disabled Guests: An Industry Perspective, In: M. Kozak and N. Kozak (Eds.), *Advances in Culture, Tourism and Hospitality Research*, 12, 213–222.
- Cowling-Vega, A. (2023). Barriers to Mainstreaming Accessible Tourism: A European Industry Review, *International Journal of Tourism Research*, 25(2), 110–129.
- Darcy, S., and Pegg, S. (2011). Towards Strategic Intent: Perceptions of Disability Service Provision Amongst Hotel Accommodation Managers, *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 468–476.
- Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA). (2019). Barriers to Implementing Article 19: A Study on The Institutionalization of Persons with Disabilities in Select Arab Countries, Beirut: United Nations. In: <https://e-inclusion.unescwa.org/sites/default/files/resources/barriers-implementing-article19-institutionalization-persons-disabilities1-en.pdf>. Accessed on: 03/09/2024; 03.00 PM.
- Ekstrom, S. (2024). Advancing Diversity, Equity, and Inclusion (DEI), Tourism Through Learn Tourism's TEA Model. In: <https://blog.learn-tourism.org/diversity-equity-and-inclusion-dei-tourism-through-learn-tourisms-tea-model>. Accessed on: 03/09/2024; 03.00 PM.
- European Network for Accessible Tourism, ENAT. (2017). Accessible Tourism in Europe: Findings and Recommendations, Brussels: ENAT Publications.
- Hammad, A. A. (2025). The Language of Tourism, Travel and Hospitality: Essential Words, Phrases and Verbs for the Service Industry, Infinity Knowledge, Cairo, Egypt, 13.
- Gillovic, B. and McIntosh, A. (2020). Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda, *Sustainability*, 12(22), 9722.
- Gonzalez, A. (2016). Organizational Culture and Accessible Tourism Implementation, *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 14(3), 215–229.

- Rao, Y. and Lai, I. K. W. (2025). Understanding How Tourists with Disabilities' Perceptions of Residents' Emotional Solidarity Influence their Behavioural Intention: The Mediating Role of Perceived Fairness, *Journal of Sustainable Tourism*, 33(3), 500-519.
- Ibrahim, R. S. (2022). Evaluation of Accessible Tourism Services as A Modern Trend for Tourism Development in Egypt, *Journal of Tourism, Hotels and Heritage*, 5(2), 76-89.
- European Network for Accessible Tourism, ENAT. (2018). Accessible Tourism Training Report. In: <https://www.accessibletourism.org>. Accessed on: 16/12/2024; 07.00 PM.
- Lai, I. K. W., Darcy, S. and Edwards, D. (2014). Hotel Service Quality for People with Disabilities: A Case Study of the Macao Tourism Industry, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21, 1-12.
- Pinto, P., Almeida, R. and Silva, C. (2023). Needs, Motivations, Constraints and Benefits of People with Disabilities Participating in Tourism Activities: The View of Formal Caregivers, *Tourism Recreation Research*, 48(2), 1-15.
- Popiel, M. (2016). Barriers in Tourism Faced by People with Disabilities, *Tourism Review*, 71(2), 105-117.
- Leiras, A. and Caamaño-Franco, I. (2024). Search Strategies in Accessible Tourism, Barrier-free Tourism, Disabled Tourism and Easy Access Tourism Literature, *Tourism Review*, 79(4), 981-999.
- Richards, G., Pritchard, A. and Morgan, N. (2010). Tourism and the Challenge of Diversity: The Value of Cultural Pluralism, *Journal of Tourism and Cultural Change*, 8(2-3), 85-100.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*, 4<sup>th</sup> Ed., Jossey-Bass.
- United Nations. (2006). United Nations Convention on The Rights of Persons with Disabilities, United Nations. In: <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>. Accessed on: 08/05/2025; 12:16 AM.
- World Tourism Organization (UNWTO). (2023). Guidelines for Inclusive and Accessible Tourism Development, World Tourism Organization. In: <https://www.unwto.org/accessibility>. Accessed on: 05/05/2025; 12:16 PM.
- World Economic Forum. (2025). Future of Travel and Tourism: Embracing Sustainable and Inclusive Growth, Geneva, Switzerland: World Economic Forum. In: [https://www.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Travel\\_and\\_Tourism\\_2025.pdf](https://www.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Travel_and_Tourism_2025.pdf). Accessed on: 03/09/2024; 03.00 PM.
- World Travel and Tourism Council (WTTC). (2021). Inclusive and Accessible Travel Guidelines, London: WTTC. In: <https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/Inclusive%20Accessible%20Travel.pdf> Accessed on: 06/05/2025; 3:14 AM.

## **Employees' Awareness and Organisational Culture in the Implementation of Accessible Tourism Standards in Egyptian Travel Agencies**

### **“An Analytical Study of Category (A) Agencies”**

**Mostafa Mahmoud Gazy Ghith<sup>1</sup>**

**Hanaa Abdel Kader Fayed<sup>2</sup>**

**Ahmed Adel Hammad<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Faculty of Tourism & Hotels, October 6 University, Egypt  
<sup>3</sup>Faculty of Tourism and Hotels, Mansoura University, Egypt

#### **Abstract**

This analytical study aims to identify the role of employees' awareness and organisational culture in the implementation of accessible tourism standards, with a focus on Egyptian category (A) travel agencies in the governorates of Cairo and Giza. The research is based on a theoretical framework that addresses the concept of accessible tourism, which constitutes an essential part of efforts for attaining social and economic justice. This concept seeks to provide tourist destinations that are accessible to all, regardless of their physical or sensory conditions, and to ensure full participation in tourism-related activities. The study analyses the nature of the relationship between professional awareness and organisational culture on the one hand, and the extent to which accessible standards are implemented within category (A) travel agencies on the one hand. The study revealed that a lack of awareness and weak institutional values supporting inclusion and diversity are amongst the main obstacles to the application of accessible tourism standards. The study recommends the integration of accessible tourism concepts into training and professional development plans within the tourism sector, as well as the establishment of an organisational culture that embraces the values of equality and justice. This would contribute to improving the quality of tourism services and enhancing the competitiveness of Egyptian travel agencies in both local and international markets.

#### **Keywords:**

Accessible tourism – Travel agencies – Accessible Tourism Standards – Tourism Service – Egypt.