

**تقييم الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة  
لرفع نسبة الإشغال الفندقية لتلك الشريحة بالفنادق المصرية  
دراسة حالة: فنادق القاهرة والجيزة**

أحمد عاطف<sup>1</sup>

[dratefahmed@gmail.com](mailto:dratefahmed@gmail.com)

### الملخص

يهدف البحث الي التعرف علي الواقع الحالي للخدمات المقدمه لذوي الاحتياجات الخاصه وتحديد التهديدات التي تواجه سياحه ذوي الاحتياجات الخاصه بالفنادق المصريه ولتطوير الخدمات والتسهيلات المقدمه لهم لرفع نسبة الأشغال الفندقية . تسعى وزارة السياحة لتنشيط سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في أولويات خططها ومنهجيتها حيث أن هذه الفئة من المجتمع الدولي تشكل حسبما أفادت منظمة السياحة العالمية أكثر من 10% من إجمالي عدد السياح حول العالم ،في حين قدرت منظمة العمل الدولية في تقرير لها عن عدد ذوي الاحتياجات الخاصة بأكثر من 610 ملايين نسمة. وتكمن مشكله الدراسه في ضعف الخدمات المقدمه لسائح ذوي الاحتياجات الخاصه في مصر فيما يتعلق بالفنادق الخمس والأربع نجوم بمحافظات القاهره والجيزه، وضعف تلك الخدمات يؤدي الي تقليل الدخل السياحي المتوقع من شريحه ذوي الاحتياجات الخاصه. ولتحقيق هدف الدراسه تم توزيع (188)

1.أستاذ م - المعهد العالي للدراسات النوعية- رئيس قسم إدارة الضيافة

إستمارة استقصاء على العملاء فى الفنادق فئة خمس نجوم فى محافظة القاهرة والجيزه واسترداد (166) إستمارة مؤهلة للتحليل بمعدل استجابة (88.2%). وتم أيضا توزيع (9) نماذج استبيان علي مديري الفنادق المختارة لتمثيل العينة بنسبة (21%) من إجمالي مجتمع البحث الذي يمثل 24 فندقاً من فئة الخمس والأربع نجوم.

وقد توصل البحث الي العديد من النتائج أهمها توفير قوائم طعام مكتوبه بلغه إيريل وأصناف طعام توافق الأعاقه ويجب ان يكون الطاولات في المطاعم في ارتفاع الكراسي المتحركه والمساحه بين كل طاوولات وأخرى لا تقل عن 2متر، ضروره أن تتمتع غرف النزلاء بمساحه كافيه لدوران الكراسي لذوي الاحتياجات الخاصه وأن تكون المساحه كحد أدنى لفتح الباب 100 سم وأن يكون ارتفاع المقابض لا يقل عن 76 سم ولا يزيد عن 137سم، يجب أيضا توافر مكاتب الحجز والاستقبال في مستوى الكراسي المتحركه، ضروره وجود خرائط تحتوي رموز لغه الإشاره ، ضروره توفير مترجمين للصم والبكم ، أن يكون الحد الأدنى لمساحه الحمام الخالي من العوائق 2.20متر ويفتح بابه للخارج ويفتح اتوماتيكيا في حالة حدوث طواريء للخارج، وأخيرا أن يكون العاملون بالفندق مدربين بالشكل الكاف للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصه وتلبية مطالبهم.

**الكلمات الداله :** ذوي الاحتياجات الخاصه - الدخل السياحي - الإشغال الفندقى .

**Evaluation of Services Provided To People with Special Needs  
To increase the Hotel Occupancy for That Segment in  
Egyptian Hotels  
Case Study: Hotels in Cairo and Giza**

**Abstract**

The research aims to identify the current reality of the services provided to people with special needs, classify the threats facing tourism with special needs in Egyptian hotels, and develop the services and facilities provided to them to increase the hotel occupancy. The Ministry of Tourism seeks to activate tourism for people with special needs in Egypt, which puts this type of tourism in the priorities of its plan and methodology, according to the World Tourism Organization, more than 10% of the total number of tourists around the world, on the number of people with special needs more than 610 million .The problem of the study lies in the weakness of the services provided to tourists with special needs in Egypt with regard to the five-star and four-star hotels in the governorates of Cairo and Giza, and the weakness of these services leads to a decrease in the expected tourist income from the segment of people with special needs. To achieve the objective of the study, 188 survey forms were distributed to customers in five-star hotels in Cairo and Giza governorates, and 166 eligible forms were retrieved for analysis with a response rate of (88.2%). (9) Interview with the managers of the selected hotels to represent the sample by (21%) of the total research

community, which represents 24 five- and four-star hotels. The research has reached many results, the most important of which is the provision of food menus written in the language of April and food items compatible with disabilities, and the tables in restaurants must be at the height of wheelchairs, and the space between each table and another is not less than 2 meters, the need for guest rooms to have sufficient space for the rotation of chairs for people with special needs and that The minimum space for opening the door is 100 cm, and the height of the handles and handles is not less than 76 cm and not more than 137 cm. A suitable reception place must also be available, and the reservation and reception desks are at the level of wheelchairs. The necessity of having maps containing sign language symbols, the necessity of providing interpreters for the deaf and dumb, that the minimum area of the bathroom free from obstacles is 2.20 meters, and its door opens to the outside and opens automatically in the event of an emergency outside, and finally that the hotel workers are adequately trained to deal with people with special needs and meet their demands.

***Keywords:*** *People With Special Needs - Hotel Occupancy - Tourism Income - World Tourism Organization.*

## المقدمة :

قدرت منظمه العمل الدوليه أن عدد ذوي الاحياجات الخاصه يبلغ اكثر من 633 مليون في عام (2019) 30 مليون يعيشون في الشرق الاوسط 40 مليون في اوربا 54 مليون في امريكا 15 مليون في روسيا وبصفه عامه يقدر البنك الدولي ان عدد ذوي الاحتياجات الخاصه يشكلون 10% الي 20% من عدد سكان كل دوله في العالم وانه سوف تزداد هذه النسبه خلال السنوات القادمه بسبب الحروب والحوادث والأصابات وقله الرعاية الصحيه وزياده الشيخوخه (الزنفلي 2019)

وقد ظهر في العقود الاخيره مؤسسات تهتم بخدمه ذوي الاحتياجات الخاصه حتي تستمر حياتهم دون منغصات او اللام ثم طورت هذه الهيئات والمؤسسات تلك الخدمه بعمل برامج سياحيه لهم للترويج والترفيه وتقدر منظمه السياحه العالميه بان عدد السياح من ذوي الاحتياجات الخاصه يبلغ اكثرمن 10% من اجمالي عدد السياح حول العالم اي ما يمثل حوالي 94 مليون سائح من ذوي الاحتياجات الخاصه

(الحركه السياحيه العالميه تبلغ حوالي 987 مليون سائح في عام 2021) وتختلف البرامج السياحيه للسوياء عن البرامج السياحيه لذوي الاحتياجات الخاصه فالاخيره تتطلب اضافه المزيد من التسهيلات والخدمات في كلا من البلاد المصدره لهم وفي بلاد مقاصدهم السياحيه وقد كان لبعض الدول دورا

في جعل عرضها السياحي قادر علي ان يكون مقصدا سياحيا لذوي الاحتياجات الخاصة ( لطيف واخرون 2020 )  
**الأهمية :**

تتبع اهميه الدراسه من خلال تقييم الوضع الراهن للخدمات المقدمه لذوي الاحتياجات الخاصه وكذلك التسهيلات المقدمه في الفنادق الخمس والاربع نجوم بمحافظات القاهره والجيزه ومدي جاهزيه لاستقبالهم.  
**يهدف البحث إلى :**

التعرف علي الواقع الحالي للخدمات المقدمه لذوي الاحتياجات الخاصه وتحديد التهديدات التي تواجه سياحه ذوي الاحتياجات الخاصه بالفنادق المصريه وتتميه سياحه ذوي الاحياجات الخاصه بمصر من خلال تطوير الخدمات والتسهيلات المقدمه لهم.

**الفرض :**

عدم توافر الخدمات المقدمه لشريحه ذوي الاحتياجات الخاصه يؤدي الي انكماش في الحركه السياحيه الوافده لمصر من شريحه ذوي الاحتياجات الخاصه وتقليل نسبه الاشغال لتلك الشريحه بالفنادق المصريه

**منهجيته الدراسة:**

- الدراسة المكتبية: وتعتمد على الكتب والمراجع العلمية العربية والأجنبية، وكذلك النشرات الدورية، والمقالات، والمواقع الإلكترونية الرسمية على الشبكة الدولية ( الانترنت ).

- الدراسة الميدانية: تم استخدام منهج الاسلوب الوصفي التحليلي في جمع البيانات بالاضافه الي استماره الاستبيان للتعرف علي اراء العملاء ووجهه نظرهم في الخدمات المقدمه وشملت عينه الدراسه العديد من السائحين الوافدين من دول مختلفه ( وتضمنت عينه الدراسه السائحين ( طبقا لمتغيرات النوع والعمر وحاله وجود المرافق الذكور والاناث وبشان العمر تضمنت اقل من 25 عام وبين 25 الي 50 عام وكذلك الفئه العمرية اكبر من 50 عام) لتقييم الخدمات والتسهيلات المقدمه.

وقد صممت استماره الاستبيان علي شكل اسئله شخصيه و موضعيه تتعلق بمحور الدراسه، ويقوم السائح بالاجابه عليها من خلال اختيار الاجوبه الموجوده في استماره الاستبيان طبقا لمقياس ليكرت الثنائي اذا اعطيت خيارين هما ( موافق غير موافق). تكونت استماره الاستقصاء من 22 سوالا شملت نوعين من الاسئله يتعلق النوع الاول بالبيانات الشخصيه التي تكونت من 4 اسئله تناولت البيانات الشخصيه للسائح وتضم ( الجنسيه - النوع - العمر - وجود مرافق ) اما النوع الثاني من الاسئله فيتعلق بالبيانات الموضوعيه وشملت 22 سؤال قسمت الي ثلاث محاور والتي سبق ذكرها . وتم أيضا توزيع (9) نماذج استبيان علي مديري الفنادق المختارة لتمثيل العينة بنسبة (21%) من إجمالي مجتمع البحث الذي يمثل 24 فندقاً من فئة الخمس والاربع نجوم

### 1. مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصه (المعاق - الاعاقه )

يعبر مصطلح ذوي الاحتياجات الخاصة عن فئة من المجتمع، الذين يختلفون اختلافاً ملحوظاً عن الأفراد العاديين، وتظهر هذه الاختلافات في الجسد أو الفكر أو وفي الحس، سواء أكانت هذه الاختلافات دائمة مثل تلك الناتجة عن أمراض عقلية أو وراثية أو جسدية، أو التي تحدث بشكل متكرر، مثل الصرع، الأمر الذي يحد من قدرتهم على ممارسة النشاطات الأساسية والشخصية والاجتماعية، الأمر الذي يعيق إشباع حاجاتهم، وإكمال تعلمهم بالطرق الطبيعية، ومن هنا فاحتياجاتهم تختلف عن احتياجات باقي أفراد المجتمع. توجد في معظم أنحاء العالم قوالب نمطية سلبية ومتحيزة ضد ذوي الاحتياجات الخاصة، وهذا ما ساهم في تكوين صورة سلبية عنهم، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى توضيح أن الإعاقة ترتبط بالتفاعل بين الشخص والبيئة حوله، فليست عيباً فيهم بل في المجتمع، فعندما يواجه الشخص الجالس على كرسي متحرك صعوبة في الوصول للأماكن، فهذا يعود إلى عدم وجود مكان مخصص له في الحافلات.

(Carpenter and McConkey, 2019)

ذكر (Badham، 2019) مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة بين الماضي والحاضر وفيما يأتي توضيح لاختلاف مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة بين الماضي والحاضر: في التاريخ القديم لم تكن الإعاقة أمراً مقبولاً في المجتمعات القديمة، وذلك بسبب طبيعة الحياة المتطلبة لقوة البدن ليستطيع الفرد القيام بالأعمال، كما كانت تسيطر عليها الروح العسكرية، لذا عانى ذوو الاحتياجات الخاصة الكثير من الاضطهاد والظلم والنبذ والإهمال في حياتهم،



حتى أنهم كانوا يمنعون من الطعام، أو يُقتلون صغاراً دون رحمة ولا شفقة، ومن الشعوب التي نبذت ذوي الاحتياجات الخاصة في ذلك الوقت؛ روما، وأسبرطة، والعديد من قبائل الجزيرة العربية وغيرها.

أضاف حلمي (2018) في العصر الحديث بدأت الدراسات الإنسانية تظهر في الجامعات، وذلك بإنشاء تخصصات مثل علم الاجتماع وعلم النفس، والتي أدركت أهمية العناية بالإنسان، لأنه الأساس في تطور المجتمعات، لتخليصهم من الظلم وضمان حقوقهم، وتوفير الوسائل المختلفة لمساعدتهم، وذلك لتحقيق هدفين هامين: الأول هو الاستفادة من طاقاتهم، لأنهم يمتلكون طاقات لا توجد عند غيرهم، والثاني هو مساعدتهم على التكيف مع المجتمع، وقد ظهرت وسائل تعلم الطفل ذو الاحتياجات الخاصة، مثل: الحروف المنقوشة للمكفوفين، ولغة خاصة للمصاب بالكم والصم، وإعادة التأهيل الجسدية بالجراحات الطبية والأطراف الصناعية. الإعاقة في اللغة تعني التأخير وعدم قدره والمنع وهي أي خساره أو ضرر بالفرد ناتجة عن قصور أو تلف أو عدم قدره تمنع الفرد من القيام بالاداء الوظيفي الطبيعي وفقا لجنسه وعمره والعوامل الثقافية والاجتماعيه بالمجتمع الذي يعيش فيه (عمار 2019).

المعاق هو الشخص الذي انخفضت امكانيات حصوله علي عمل مناسب بدرجه كبيره مما يحول دون احتفاظه به نتيجة قصور بدني أو عقلي . وهو الشخص الذي تعوقه وتمنعه قيود البيئه من تحقيق اقصي مستوي اداء له

وهو الذي اصيب بعجز يتوقع ان يكون لفته طويله مستمره وغير محده ويؤدي الي الحد من قدرته علي الحياه بطريقه مستقله (Finkelstein,2020)

كما أضاف (Beresford، 2018) تقسم فئات ذوي الاحتياجات الخاصة إلى ما يلي:

- الإعاقة العقلية: هي فئة الأشخاص غير القادرين على تعلم المهارات الأساسية الأكاديمية مثل: القراءة والكتابة، وبقدرات عقلية تحت مستوى الذكاء الطبيعي فتمنعهم من أداء الوظائف الطبيعية
- الإعاقة البصرية: وهم الفئة المصابة بضعف في الوظائف البصرية، وهم على فئتين؛ المكفوفين؛ الفاقدين لبصرهم تماماً ويستخدمون لغة بريل، والمبصرين جزئياً
- الإعاقة السمعية: وهم الفئة المصابة بالمشاكل التي تحول أو تقلل من قيام الجهاز السمعي بوظائفه، وتتراوح في شدتها.
- الإعاقة الانفعالية: وهم الفئة التي تظهر سلوكاً مؤذٍ وضار يؤثر على التحصيل الأكاديمي لهم أو على تحصيل أقرانهم، أو هم غير القادرين على التعلم وعلى إقامة علاقات شخصية، وغالباً ما يعانون من مزاج عام سيء، يصحبه ظهور سلوكيات ومشاعر غير ناضجة.
- الإعاقة الحركية: هم الفئة المصابة بخلل في القدرة والنشاط الحركي، يؤثر على مظاهر النمو العقلي والاجتماعي والانفعالي لديهم.

- صعوبات التعلم: هم الفئة المصابة باضطراب يظهر في العمليات الفكرية الداخلة في فهم أو استعمال اللغة، ويظهر في اضطراب السمع والتفكير والتحدث.
- اضطرابات التواصل: هم الفئة المصابة باضطرابات اللغة، وتتمثل في ضعف أو غياب القدرة على التعبير عن الأفكار واضطرابات الكلام.
- التوحد: هم الفئة المصابة بمشاكل في النمو تستمر طيلة الحياة، تؤثر على طريقة كلامهم، وإقامتهم للعلاقات الاجتماعية، ولا تزال مشكلة غير معروفة الأسباب نسبياً. الإعاقة الصحية: هم الفئة المصابة بخلل في الجسم يؤثر عليهم صحياً.
- الإعاقة الحسية المزدوجة: هم الفئة المصابة بمشاكل في السمع والبصر.
- الإعاقة المتعددة: هم الفئة المصابة بمشاكل في عدة أمور كالبصر والسمع ومشاكل في الجسم (A.M, 2018)

عقد في كانون الثاني لسنة 2018 المؤتمر الدولي الأول للسياح المعاقين *The First World Congress For Disabled Travelers* في ولاية فلوريدا للتأكيد على أهمية حصول المعاقين على حقوقهم في المجال السياحي والتمتع بالحياة بصورة طبيعية إضافة إلى رغبة المعاقين أنفسهم بالسفر والسياحة ، وتقوم جمعية الارتقاء بالمعاقين *SATH* بالتنسيق مع منظمة

السياحة العالمية WTO بإعداد الرحلات السياحية للمعاقين إلى الدول التي توجد فيها البنية التحتية المؤهلة لاستقبال هذه الفئة من السياح لديها، كما الحال في العديد من الدول المتقدمة، حيث أن 3% من هؤلاء السياح المعاقين ينفقون 3000 دولار في الرحلة الواحدة، وهذا يعني أنه في حالة سفر مليون سائح معاق فإنهم سيحققون 3 بليون دولار كإيرادات إضافية لموردي التسهيلات والخدمات السياحية لسوق المعاقين.

تشير إحصاءات منظمة السياحة العالمية أن عدد الشركات السياحية التي تعد برامج متخصصة للسياح المعاقين لعام 2018 تقدر بـ 200 شركة سياحية عضو في " الأستا" وتتركز هذه الشركات السياحية في الدول المتقدمة بينما لا توجد في الدول النامية، ومن جهة أخرى فهناك العديد من المكاتب والهيئات الأخرى التي تعمل على الارتقاء بأحوال المعاقين وفي مقدمتها لجنة السياحة الاسكتلندية ولجنة السياحة في ويلز ولجان السياحة الأخرى في أوروبا والولايات المتحدة، فهي جميعها تحمل شعار السياحة للجميع، ويدخل ضمن ذلك تشجيع المعاقين على التعرف على بلادهم والبلدان الأخرى عن طريق السفر والسياحة. يتضح مما سبق وجود اهتمام عالمي بسياحة المعاقين، وذلك منذ أوائل التسعينات من القرن الماضي، حيث خطت الدول المتقدمة خطوات واسعة نحو تطوير وتحديث خدماتها ومرافقها التي تلائم المعاقين على اختلاف أنواع إعاقاتهم؛ بسبب زيادة الطلب على سياحة المعاقين عالمياً، وارتفاع مستوى دخل بعض المعاقين، إضافة إلى المعونات التي يتلقاها هؤلاء المعاقين من العديد من الحكومات والجمعيات

التطوعية الاجتماعية والدينية التي تهتم بتوفير رحلات سياحية تمثل تعويضاً لهم عما فقدوه ،لذلك قامت العديد من الدول بتطوير المرافق السياحية لديها بما يتلاءم مع احتياجات هذه الفئة من السياح . WTO, (2018).

كما اتفق بظاظو (2019) ان سياحة المعاقين في الوطن العربي تعتبر منتج حديث لم ينل بعد ما يستحقه كمنتج متنامي عالمياً يزيد من التشكيلة المتكاملة للسياحة في الوطن العربي لتتلاءم مع ما يمتلكه الوطن العربي من إمكانيات مادية وبشرية ،من هنا يجب الاهتمام بسياحة المعاقين وتطوير الخدمات والتسهيلات اللازمة لهم لجذب المزيد من أفراد هذه الشريحة حيث أن هذا سيحقق تنوعاً في المنتج السياحي ، ويضيف إلى الوطن العربي نمطاً سياحياً جديداً ينافس به عالمياً .وأن السائحين متحدي الإعاقة من العرب، لديهم مشكلة مع ذويهم الذين يعتبرونهم وصمة عار للأسرة، فيعملون علي إخفائهم ولا يحبذون فكرة السماح لهم بالسياحة، كما يمتلكهم خوف كبير عليهم، حتي ولو كانوا متخصصين.

اتفق معه الدكتور يحيي أبو الحسن (2019)، مالك شركة ممفيس للسياحة، وأول من حاول إدخال هذه النوعية من السياحة إلي مصر منذ حوالي 8 سنوات، مشيراً إلي مواجهته لمشكلة عدم وجود أماكن سياحية غير مجهزة لاستقبال متحدي الإعاقة، إضافة إلي أن عدد الفنادق المجهزة لا يتجاوز 12 فندقاً وجميعها 5 نجوم، رغم أهمية هذه النوعية من السياحة عالمياً. غيرت

نظرة المجتمع لذوي الإحتياجات الخاصة خاصة بعد أن أثبتوا ذوي الإعاقة قدرتهم على القيام بواجبهم تجاه المجتمع حيث قاموا باستغلال قدراتهم ، و مواهبهم ، و اتجهوا لممارسة أعمالهم كغيرهم من الأصحاء ، و يمكننا أن نشير إلى مثال لتأكيد ذلك فنجد أن توماس أديسون الذي عانى من الإعاقة منذ صغره حيث أنه فقد سمعه تمكن من النجاح بشكل أثار دهشة الجميع وقدم اختراعات مذهلة مثل المصباح الكهربائي، ولذلك يجب على الأصحاء ألا يتجاهلوا دور ذوي الإحتياجات الخاصة بل يقدمون لهم يد العون و المساعدة و يتيحوا لهم فرصة الإندماج في المجتمع ، و بالفعل ساهمت الدولة في تقديم الكثير من الخدمات لذوي الإحتياجات الخاصة ، و كان من أبرز هذه الخدمات مراكز الإقامة الكاملة التي تتولى مهمة العناية بذوي الإحتياجات الخاصة ، و تقدم لهم العناية الطبية، و التربية السلمية بالإضافة لذلك تسعى نحو دمج الأطفال الذين يعانون من إعاقة بسيطة مع الأطفال الأصحاء بجانب ذلك يتم التركيز على الجوانب التربوية التي تركز على تنمية القدرات، و المهارات النفسية و مهارات التعلم كالقراءة و الكتابة.

## 2. تصنيف ذوي الإحتياجات الخاصة من خلال نوع الإعاقة :

ضروره توافر متطلبات البينييه الاساسيه وكذلك الخدمات المتنوعه اين البنيه الاساسيه و ضروره توافر الخدمات بها ( ابو بكر ، 2018).

- الأعاقة الحركية :هي التي تضم الاشخاص المصابين بمختلف أنواع الإعاقات الجسديه .

- الأعاقة الحسية وتشمل علي ( السمعية والبصريه و النطق والكلام ).

- التخلف العقلي ( عدم لاكتمال النمو العقلي ).
- الأعاقة الاجتماعية أو العجز الاجتماعي : ( في حاله اصابه الفرد بأحد أنواع العجز العقلي او الجسماني او الاتنين معا فان هذا يؤدي الي العجز الاجتماعي ).



شكل (1) أنواع اعاقات ذوي الأحتياجات الخاصه

المصدر : ( Dalziel 2021 )

## 3- متطلبات سياحه ذوي الاحتياجات الخاصه

هناك تجهيزات يجب توافرها في العرض السياحي ليكون مناسباً لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة منها وجوب تخصيص مواقف لسيارات المعاقين في

أماكن مناسبة يسهل الوصول منها واليها ولا تقل نسبتها عن 5% من المواقع العامة وبعدها أدنى موقفين ، يجب الا تقل المساحة المخصصة لسيارة المعاق عن 17 متر مربع ، ويشترط أن تكون ممرات المشاة خالية من العوائق والبروزات وأرضيتها من مواد خشنة لمنع التزحلق ، مع تزويد الأرصفة بإشارات صوتية إضافة إلى الإشارات العادية ، كما يراعى عند تصميم دورات المياه تخصيص جزء منها لخدمة المعاقين بواقع دورة مياه واحدة للرجال وأخرى للنساء وإلا يقل عرض الباب عن 82 سم ويرتفع عن سطح الأرض مسافة 20 سم ، وفيما يتعلق باللوحات الإرشادية ، يجب أن يراعى في تصميمها واختيار أماكنها البساطة والوضوح وأن تكون بلون مميز ، وبالنسبة للسلاسل يجب أن تصمم بشكل ملائم وإضافة منحدر لتسهيل الحركة ، وبالنسبة لصالات الطعام يجب أن يراعى فيها تواجد فراغات كافية لحركة الكراسي .

(Kembhavi and Wirz, 2019)

#### 4- المزايا العامة لغرف الضيوف ذوي الاحتياجات الخاصة

- تحتوي جميع غرف النزلاء المجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة على:
- باب مجهز لممر الكراسي المدوليه.
- فتحات مفاتيح منخفضة.
- مفاتيح الإنارة مثبتة على ارتفاع منخفض.
- وحدة تحكم في ترموستات مكيف الهواء مثبتة على ارتفاع منخفض.
- مداخل أكبر.



- حمام رخامي كامل مزود بدش وحوض استحمام.
- قضبان للمرحاض.
- مقبض لحمل الدش.
- قضبان للدش/حوض الاستحمام.
- مرآة زينة مثبتة على ارتفاع منخفض.
- هواتف TTY/ TD.
- أجهزة تنبيه بصرية متصلة بنظام إنذار الطوارئ في المبنى.
- أجهزة إشعار بصرية للمكالمات الهاتفية الواردة والطرق على الأبواب وقرع الأجراس.

(Michail and Kellett, 2019)

#### مزايا الفندق عموماً لذوي الاحتياجات الخاصة:

- سيتم تسجيل الوصول في الغرفة أو في مكان مريح للنزول.
- يسمح باصطحاب الحيوانات المساعدة.
- مسار مجهز لذوي الاحتياجات الخاصة من مدخل الفندق إلى غرف النزلاء المجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تحتوي الغرف المجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة على أبواب بعرض 32 بوصة.
- مركز رجال الأعمال مجهز لذوي الاحتياجات الخاصة.
- المطعم مجهز لذوي الاحتياجات الخاصة.

- مرفق التمرينات الرياضية مجهز لذوي الاحتياجات الخاصة.
- قاعة الاجتماعات وقاعة الاحتفالات مجهزتان لذوي الاحتياجات الخاصة.
- منطقة ركن سيارات مجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة.

(Hardy and Richardson, 2019)

هناك بأماكن الإقامة ( الفنادق ) وتشمل :-

- المدخل الرئيسي للفندق يكون في نفس مستوي منسوب ارض الشارع
- عرض المدخل لا يقل عن 182.9 سم .
- يفضل ان يكون باب المدخل اوتوماتيك.
- اتساع صاله الفندق.
- مراعا ارتفاع الكونتر الخاص بالمكاتب الاماميه بحيث لا يزيد عن 86.4 سم عمق الكونتر 45.9 سم واتساع المنطقه امام الكونتر لتكون ما بين 66.2 سم الي 76.2 سم .
- ارتفاع منضده الطعام لا يزيد عن 78.7 سم والطرف السفلي لحافه منضده الطعام 76.2 سم من الارض.
- المسافه من بدايه المنضده والمسافه المتروكه خلف المعاق لا تقل عن 76.2 سم .
- المسافه بين كل كرسي متحرك لا يقل عن 121.9 سم .
- عرض باب المصعد لا يقل عن 81.5 سم.

- يفضل ان يكون باب المصعد اتوماتيكيا .
  - ازرار المصعد تكون افقية .
  - وجود مسافه بالمصعد خلف المعاق لا تقل عن 121.9 سم حتي يسهل له التحرك (هيئة المجتمعات العمرانيه 1995).
  - توافر دورات مياه ملائمه .
- توافر مقاعد خاصه بالمعاقين ( هيئة المجتمعات العمرانيه 1995 في هذه الاطار تجدر الاشاره الي انه في حاله توفير هذه التسهيلات و الخدمات للسائحين من ذوي الاحتياجات الخاصه فان ذلك سوف يسهم في زياده فرص استمتاعهم بالرحلات السياحيه وتحسين جوده اقامتهم وجوده الخدمات المقدمه لهم فضلا عن توفير بيئه صديقه اكثر لمستخدمها ومنح الثقه للنزلاء المحتملين في اختيار مقصدهم السياحي (Tisdall, 2021)

#### 4- الدراسه الميدانيه ( التحليل والمناقشه )

تم تصميم استبيان علي ثلاث محاور لتقييم الخدمات متضمن 25 سوالا ولذلك للتعرف علي اراء العملاء ووجهه نظرهم في الخدمات المقدمه المحور الاول لتقييم الخدمات المقدمه في الفنادق ولتحقيق هدف الدراسه تم توزيع 188 إستمارة استقصاء على العملاء في الفنادق فئة خمس نجوم في محافظة القايرة الكبرى واسترداد 166 استمارة مؤهلة للتحليل بمعدل استجابة (88.7%) . وتم أيضا توزيع 9 نماذج استبيان عمي مديري الفنادق المختارة لتمثيل العينة

بنسبة ( 21٪ ) من إجمالي مجتمع البحث الذي يمثل 24 فندقاً من فئة خمس نجوم في محافظة القاهرة والجيزة.

وقد تم حساب حجم العينة باستخدام معادلة ستيفن ثامبسون Steven  
،K.Thompson,2012

حساب الأهمية النسبية وكيفية ترتيبها بناء على مقياس ليكرت.

According to Akadiri, (2011), Importance level as follow:

### جدول (1)

RII Values	Importance level	
$0.8 \leq RII \leq 1$	High	H
$0.6 \leq RII \leq 0.8$	High-medium	H-M
$0.4 \leq RII \leq 0.6$	Medium	M
$0.2 \leq RII \leq 0.4$	Medium-Low	M-L
$0 \leq RII \leq 0.2$	Low	L

وقد تم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS Version 22، باستخدام الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، الأهمية النسبية، معامل ارتباط ليكرت، اختبار الانحدار البسيط وذلك لتقييم الخدمة المقدمة للسائحين ذوي الاحتياجات الخاصة وبيان مدى جودة الخدمة المقدمة في عينه الدراسة وتم حساب طول خلايا مقياس ليكرت الثنائي المستخدم في محاور الدراسة على النحو التالي:

حساب المدى =  $(2 - 1) / 2 = 0.5$  من 1 الي 1.5 يمثل موافق - من 1.5 الي 2  
يمثل غير موافق

جدول (2) عرض بيانات عينه الدراسه السائحين  
( طبقا لمتغيرات النوع والعمر وحاله وجود المرافق).

النسبه	التكرارات	المتغير	
49%	81	ذكر	النوع
51%	85	انثي	
40%	66	اقل من 25 عام	العمر
57%	94	بين 25 الي 50 عام	
3%	6	اكبر من 50 عام	
45%	74	يوجد مرافق	المرافق
60%	92	لا يوجد مرافق	

جدول (2) يوضح البيانات الخاصه بعينه الدراسه ( النوع - العمر - وجود المرافق ) حيث كانت النتائج الوارده كالتالي نسبة الذكور في الدراسه 49% من اجمالي العينه الكليه وبلغت نسبة الاناث 51% من اجمالي العينه الكليه اما ما يخص الاعمار فبلغت نسبة الاعمار اقل من 25 عام 40% بينما بين 25 الي 50 عام 57% من اجمالي العينه الكليه والاعمار فوق الخمسين بلغت نسبتها 3% من اجمالي العينه الكليه

اما ما يخص حاله وجود المرافق فقد بلغت النسبة 45% لحاله وجود المرافق من الاجمالي للعينه و55% نسبه عدم وجود مرافق من اجمالي العينه الكليه.

### جدول (3) بيان نسب الجنسيات المختلفه في العينه وتكرارها

النسبة	التكرار	الجنسيه
41%	68	المصريين
33%	54	العرب
26%	44	الأجانب

جدول (3) يوضح نسب الجنسيات المختلفه الوارد في عينه الدراسه وقد بلغت نسبه المصريين 41% من اجمالي نسبه الدراسه ونسبه العرب 33% من اجمالي عينه الدراسه واخيرا نسبه الأجانب 26% من اجمالي عينه الدراسه.

تم تقييم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصه في الفنادق من خلال اسئله ومدي اتفاقها او اختلافها علي فرضيه الدراسه ويتضح من النتائج الوارده في الجدول (4) ان اراء افراد عينه الدراسه وتوجهاتهم جاءت متفقه مع المحور في 4 عناصر وكان ترتيبهم ( من الاكبر لأصغر ) حسب متوسط الحسابي):

- وجود نسبة 1% من إجمالي الغرف تخصص لمستخدمي الكراسي بعجل وبحد أدنى غرفة واحدة (المتوسط = 1.93).
- إذا لم تكن غرفة ذوي الاحتياجات الخاصة بالدور الأرضي، يلزم وجود مصعد (المتوسط = 1.82).

- الحد الأدنى لعرض باب الغرفة 100 سم صافى وقد جاءت اراء افراد عينه الدراسه وتواجتهم غير متفقه (المتوسط =1.04).
- المدخل الرئيسى مناسب لمستخدمى الكراسى المتحركة ملائمه وواسعه لسهوله الخروج والدخول
- يفتح الباب بدورات المياه لذوى الإحتياجات الخاصة للخارج أو الداخل أو يكون باب منزلق، ولا يقل عرضه عن 100 سم صافى ويكون ارتفاع مقبضه عن سطح الأرض ما بين 90 و120 سم. وفى حالة وجود الكابينة ضمن دورات المياه الرجالى والحريمى تكون كل الأبواب المؤدية للكابينة بذات المواصفات وقد جاءت اراء افراد عينه الدراسه وتواجتهم غير متفقه.(المتوسط = 1.05).
- اتساع المصاعد مناسب لحركتك؟ (المتوسط = 1.93).
- مستوي المدخل الرئيسي للفندق في نفس مستوي منسوب الشارع ؟ (المتوسط = 1.83).
- ألا يقل عرض ممرات الإقامة عن 1.2 متر صافى كل الممرات مناسبة لمستخدمى الكراسى المتحركة (المتوسط = 1.76).
- وجدت بالغرفة تسهيلات بطلب النجدة في حاله الاحتياج السريع لها (المتوسط = 1.83).
- المداخل الخاصه بالفندق ملائمه وواسعه لسهوله الخروج والدخول ؟ (المتوسط = 1.88).
- استطعت التحرك بين ارجاء الفندق بسهوله (المتوسط =1.82).

- وجدت مكان لانتظار سيارات المعاقين بجانب باب الدخول (المتوسط = 1.77) وقد جاءت اراء افراد عينه الدراسه وتواجتهم غير متفقه مع المحور .
- العاملين بالفندق مدربين بالشكل الكاف للتعامل مع ذوي الاحياجات الخاصه وتلبيه مطالبهم ( المتوسط = 1.04 ).
- يتم تطبيق كافة الاشتراطات والمعايير الخاصه بدورات المياه العامه على دورات المياه العامه لذوي الإحتياجات الخاصه .قد جاءت اراء افراد عينه الدراسه وتواجتهم غير متفقه ( المتوسط = 1.03 ).



### جدول (4) نتائج اختبار ليكرت الثنائي للمحور الاول لاستبيان الخاص بالفندق

الاهمية النسبية % RII	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	التكرارات					البندود
					غير موافق %	غير موافق بشده %	محايد %	موافق %	موافق بشده %	
0.543	%96.5	0.25	1.93	166	8	8	15	24	44	وجود نسبة 1% من إجمالي الغرف تخصص لمستخدمي الكراسي بعجل ويحد أدنى غرفة واحدة
0.498	%91	0.38	1.82	166	14	8	14	22	42	إذا لم تكن غرفة ذوى الإحتياجات الخاصة بالدور الأرضي، يلزم وجود مصعد
0.464	%52	0.2	1.04	166	4	5	40	33	18	الحد الأدنى لعرض باب الغرفة 100 سم صافى
0.435	%88.5	0.42	1.77	166	23	22	18	19	18	وجدت مكان لانتظار سيارات بجانب باب الدخول
0.429	%94	0.32	1.87	166	3	21	25	29	22	المدخل الرئيسي مناسب لمستخدمي الكراسي المتحركة ملانمه وواسعه لسهولة الخروج والدخول
0.411	%52	0.2	1.05	166	3	2	3	42	50	يفتح الباب بدورات المياه لذوى الإحتياجات الخاصة للخارج أو الداخل أو يكون باب منزلق، ولا يقل عرضه عن 100 سم صافى ويكون ارتفاع مقبضه عن سطح الأرض ما بين 90 و120 سم. وفى حالة وجود الكابينة ضمن دورات المياه الرجالي والحريمى تكون كل الأبواب المؤدية للكابينة بذات المواصفات

0.501	%91.5	0.37	1.83	166	12	21	18	23	26	مستوي المدخل الرئيسي للفندق في نفس مستوى منسوب الشارع
0.533	%88.1	0.41	1.76	166	13	16	22	28	21	الآ يقل عرض ممرات الإقامة عن 1.2 متر صافي كل الممرات مناسبة لمستخدمي الكراسي المتحركة
0.506	%91.5	0.38	1.83	166	15	13	16	25	31	وجدت بالغرفة تسهيلات بطلب النجده في حاله الاحتياج السريع لها
0.489	%91	0.38	1.82	166	2	12	26	32	28	استطعت التحرك بين ارجاء مطعم الفندق بسهوله
0.496	%96.5	0.25	1.93	166	5	8	54	18	15	اتساع ابواب المصاعد مناسب لحركتك
0.410	%52	0.2	1.04	166	13	21	25	19	22	العاملين بالفندق مدربين بالشكل الكاف للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصه وتلبية مطالبهم
0.477	%54	0.2	1.03	166	4	7	15	30	44	يتم تطبيق كافة الاشتراطات والمعايير الخاصة بدورات المياه العامة على دورات المياه العامة لذوي الإحتياجات الخاصة مع تطبيق الاشتراطات الإضافية التالية

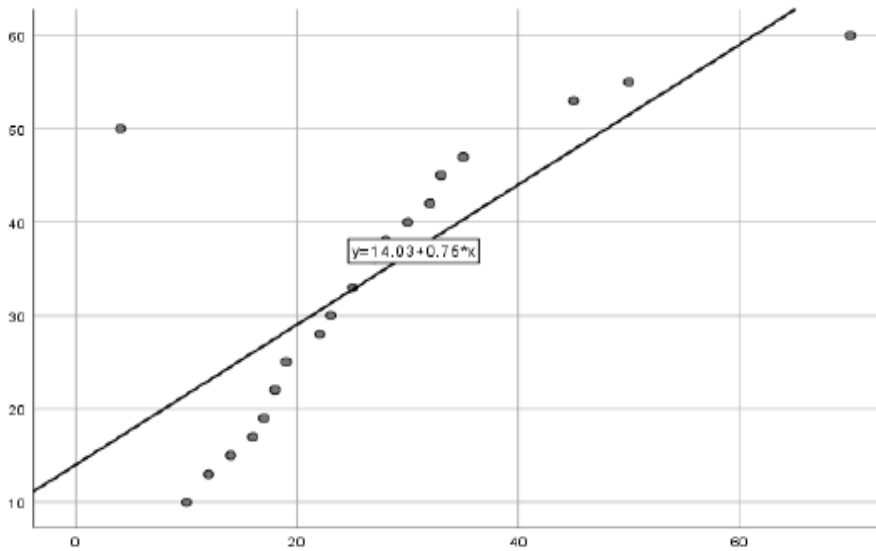
ويتضح ايضا من جدول(4) ان من اهم نتائج اختبار ليكرت الثنائي للمحور الاول لاستبيان الخاص بالفندق ، قيام إدارة الفنادق بتوفير وجود نسبة 1% من إجمالي الغرف تخصص لمستخدمي الكراسي بعجل وبحد أدنى غرفة واحدة حيث جاءت في مقدمة ترتيب الأهمية النسبية بنسبة بلغت 0.543 مما يعنى إجماع عينة الدراسة من العملاء بالموافقة على قيام الإدارة في الفنادق بتوفير الغرف تخصص لمستخدمي الكراسي بعجل ، و ألا يقل عرض ممرات الإقامة عن 1.2 متر صافي كل الممرات مناسبة لمستخدمي الكراسي

المتحركة بنسبة بلغت 0.533 بينما تمتع العاملين فى الفنادق بالمهارات المطلوبة ومدربين بالشكل الكاف للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصه وتلبية مطالبهم جاءت فى المرتبة الأخيرة من حيث ترتيب الأهمية النسبية بنسبة بلغت 0.410 مما يعنى موافقة عينة الدراسة على قيام الإدارة بتدريب العاملين والعمل على رفع مستوى المهارات الفنية لديهم للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصه وتلبية مطالبهم هو امر ضروري ويلبها أن يفتح الباب بدورات المياه لذوي الإحتياجات الخاصة للخارج أو الداخل أو يكون باب منزلق، ولا يقل عرضه عن 100 سم صافى ويكون ارتفاع مقبضه عن سطح الأرض ما بين 90 و120 سم. وفى حالة وجود الكابينة ضمن دورات المياه الرجالي والحريمى تكون كل الأبواب المؤدية للكابينة بذات المواصفات .

جدول (5) نتائج اختبار ليكرت الثنائي لاستبيان الخاص بالفندق حسب مقياس ليكرت

المحور الكلي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينه
	1.28	0.34	%86	غير موافق

ويتضح من جدول (5) ان من اهم نتائج اختبار ليكرت الثنائي للمحور الثاني لاستبيان الخاص بالفندق جاءت غير منقحه بوسط حسابي ( 1.28 ) وانحراف معياري ( 0.34 ) وهو يعبر عن عدم رضا العملاء بشكل عام من الخدمات المقدمه لذوي الاحتياجات الخاصه في الفنادق



شكل (2) تقييم الخدمات المقدمه لذوي الاحتياجات الخاصه في الفنادق المصريه

( تقييم الخدمات المقدمه لذوي الاحتياجات الخاصه..... ) أحمد عاطف

الرسم البياني للوحة الإنتشار يوضح أن هناك علاقة خطية قوية جدا بين المتغير  
المستقل

(وتقليل نسبه الاشغال لتلك الشريحه بالفنادق المصريه) والمتغير التابع (عدم  
توافر الخدمات المقدمه لشريحه ذوي الاحتياجات الخاصه ) و اشارتيهما  
موجبه وهذا يدل على أنه كلما قلت الخدمات المقدمه لشريحه ذوي الاحتياجات  
الخاصه يؤدي الي انكماش في الحركه السياحيه الوافده لمصر من شريحه  
ذوي الاحتياجات الخاصه و لرفع نسبه الأشغال الفندقية لتلك الشريحه بالفنادق  
المصريه لابد من الاهتمام واستيفاء متطلبات هذه الشريحه بالفنادق المصريه .

**رابعاً : النتائج والتوصيات:**

- توجد مجموعه من النتائج التي من شأنها توفير خدمه تجذب عدد اكبر من شريحة السائحين ذوي الاحتياجات الخاصه وبيانها فيما يلي :-
- وجود نسبة 1% من إجمالي الغرف تخصص لمستخدمي الكراسي بعجل وبحد أدنى غرفة واحدة
  - إذا لم تكن غرفة ذوي الإحتياجات الخاصة بالدور الأرضي، يلزم وجود مصعد
  - المدخل الرئيسي مناسب لمستخدمي الكراسي المتحركة ملائمه وواسعه لسهوله الخروج والدخول وألا يقل عرض ممرات الإقامة عن 1.2 متر صافى كل الممرات مناسبة لمستخدمي الكراسي المتحركة
  - يفتح الباب بدورات المياه لذوي الإحتياجات الخاصة للخارج أو الداخل أو يكون باب منزلق، ولا يقل عرضه عن 100 سم صافى ويكون ارتفاع مقبضه عن سطح الأرض ما بين 90 و120 سم. وفي حالة وجود الكابينة ضمن دورات المياه الرجالي والحريمي تكون كل الأبواب المؤدية للكابينة بذات المواصفات
  - مستوي المدخل الرئيسي للفندق في نفس مستوي منسوب الشارع
  - العاملين بالفندق مدربين بالشكل الكاف للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصه وتلبية مطالبهم

- يتم تطبيق كافة الاشتراطات والمعايير الخاصة بدورات المياه العامة على دورات المياه العامة لذوي الإحتياجات الخاصة مع تطبيق الإشتراطات الإضافية التالية

### توصيات موجهة للعاملين بالفندق

- يجب وضع حواجز في متنزهات الفنادق حيث تحدد حواف احواض الزرع الموضوعه مباشره بجانب ممرات المشاء بوضوح لكي ينتبه لها ذوي الاعاقه البصريه
- لا بد من توفير اضاءه جيده في المطاعم
- توفير قوائم طعام مكتوبه بلغه ابريل
- توفير اصناف طعام توافق الاعاقه
- يجب ان يكون الطاولات في المطاعم في ارتفاع الكراسي المتحركه
- توافر مساحه بين كل طاولات واخري لا تقل عن 2متر
- لا بد من توفير اشترطات خاصه لانتظار حافلات ذوي الاحتياجات الخاصه في الفندق بحيث لا تقل نسبه الانتظار عن 5% من المساحه الكليه للانتظار
- توفير علامات ارضيه بيضاء بخلفيه زرقاء
- ضروره ان تتمتع غرف النزلاء بمساحه كافيه لدوران الكراسي لذوي الاحتياجات الخاصه وان تكون المساحه كحد ادني لفتح الباب 100 سم
- ضروره ان يكون ارتفاع المقابض والكوالين لا يقل عن 76 سم ولا يزيد عن 137 سم

- صناعه جميع اثاث الفندق بحواف وزوايا للطي
- ضروره ان يكون الاسره قاله للطي
- المراتب تكون ذات سطح متين وثابت
- تكون الطاومات و المكاتب مناسبه لوضع الركبه والقدم
- استخدام المسطحات الزجاجيه الكبيره بعلامات واضحه ملونه لتجنب الارطام بالنوافذ
- توفير مكبرات صوت في المطاعم و مترجمي لغه
- تزويد الشبابيك بكاسرات الشمس والمظلات
- يجب توافر مكان استقبال مناسب
- تكون مكاتب الحجز والاستقبال في مستوي الكراسي المتحركه
- ضروره وجود خرائط تحتوي رموز لغه الاشاره
- ضروره توفير مترجمين للصم والبكم
- ان يكون الحد الادني لمساحه الحمام الخالي من العوائق 2.20 متر 2.
- ويفتح بابه للخارج ويفتح اتومتيكا في حاله حدوث طواريء للخارج



قائمه المراجع :المرجع العربي :

- ابراهيم خليل بظاظو ، ( 2019 ) للطلب السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة مجله البحوث السياحيه الشركه المتحده للطباعه والنشر والتوزيع ص9 .
- ابو بكر ،(2018)أثر التمكين الإداري في التميز التنظيمي : دراسة ميدانية لذوي الاحتياجات الخاصة شركة الاتصالات الأردنية،مجمع دراسات العموم الإدارية ( الأردن)، العدد الأول،
- حلمي فرحات : (2018) الترييه الرياضيه والترويج للمعاقين دار الفكر العربي ص 39 – 38
- الدكتور يحيي أبو الحسن ، (2019) "المنطق في فمسة السموك الأخلاقي بمنظمات الأعمال"، مجلة العموم الاقتصادية الإدارية، كمية الإدارة والاقتصاد .جامعة بغداد.
- رواب عمار ، ( 2019 ) نظره الاسلام لذوي الاحتياجات الخاصة قسم الترييه البدنيه والرياضيه جامعه محمد خيضر بسكره الجزائر مجله كليه الاداب والعلوم الانسانيه العدد الثاني والثالث
- صادق رياض محمد الزنفلي ، (2020) العرض السياحي ومدى جذبه للطلب السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة مجله البحوث السياحيه الشركه المتحده للطباعه والنشر والتوزيع ( المطبعه الامنيه )اغسطس (2019) .

- غاده محمد ابو بكر : ( 2018 ) تتميه سياحه المعاقين بمصر رساله ماجستير غير منشوره كليه السياحه والفنادق جامعه حلوان .
- هدي سيد لطيف واخرون ، (2020) تتميه سياحه ذوي الاحتياجات الخاصه في مصر مجله البحوث السياحيه الشركه المتحده للطباعه والنشر والتوزيع المطبعه الامنيه ( يونيو 2020).

### المراجع الاجنبية :

- A., Hardy, J., Richardson, J (2019). Exploring transitions with disabled people: Our experiences, our rights and our views. Child Care in Practice, 21(3), 287-294. doi.10.1080/13575279.2015.1037248.
- A.M Institute of medicine (U.S.)(2019) : committee on Disability in America.
- Badham, B. (2019). Participation—for a change: Disabled young people lead the way. Children & Society, 18(2), 143–154. doi: 10.1002/CHI.821.
- Beresford, B. (2018). Working on well-being: Researchers' experiences of a participative approach to understanding the subjective well-being of disabled young people. Children & Society, 26(3), 234–240.
- Carpenter, J., & McConkey, R. (2019). Disabled children's voices: The nature and role of future empirical enquiry. Children & Society, 26(3), 251–261.

- Dalziel, L. (2021). The New Zealand disability strategy: Making a world of difference: Whakanui oranga. Wellington, New Zealand: Ministry of Health.
- Field and marilyn g gette definition and monitoring of disability Washington D.C.
- Kembhavi, G., & Wirz, S. (2019). Engaging adolescents with disabilities in research. ALTER - European Journal of Disability Research / Revue Européenne de Recherche Sur Le Handicap, 3(3), 286–296.
- Michail, S., & Kellett, M. (2019). Child-led research in the context of Australian social welfare practice. Child & Family Social Work, 20(4), 387–395.
- Tisdall, M. (2021). The challenge and challenging of childhood studies? Learning from disability studies and research with disabled children. Children & Society, 26(3), 181–191.
- V.finkelstein(2020),Attitudes and Disabled people : issues for discussion
- WTO, (2018): Draft Recommended Measures for Tourist Protection and Security, protection of handicapped tourists Addendum 2 Madrid.