

تقييم واقع متطلبات سياحة ذوي الإعاقة الحركية في المنشآت السياحية السورية

((دراسة ميدانية في فنادق مدينة اللاذقية))

د.رنا إبراهيم داود *

د.دانيا زين العابدين **

(تاريخ الإيداع 8 / 11 / 2022. قُبِلَ للنشر في 21 / 12 / 2022)

□ ملخص □

يتلخص هدف البحث الحالي في دراسة وتقييم توفر متطلبات سياحة ذوي الإعاقة الحركية في فنادق مدينة اللاذقية. حيث قام الباحث بإتباع المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها يدوياً ، كما قام بتوزيع الاستبيان على مدراء فنادق (5 و 4 و 3 و 2) نجوم في مدينة اللاذقية الذين تم الوصول إليهم من خلال الاتصال الهاتفي بسبب صعوبات التنقل وارتفاع أجور النقل.

من أهم ما توصل له الباحث:

تتوفر متطلبات عامة وخجولة جداً فيما يتعلق بسياحة ذوي الإعاقة الحركية في فنادق مدينة اللاذقية من أهمها: مدخل الفندق واسع جداً بما يكفي لدخول وخروج عربات المعاقين حركياً، أبواب الفنادق من الداخل لا يوجد بها عتبات تعيق حركة عربات ذوي الإعاقة، ممرات الفندق واسعة بما يكفي لمرور عربات النزلاء ذوي الإعاقة الحركية، عند المداخل التي فيها أدراج يوجد سطح مائل لدخول الكرسي المتحرك.

أهم التوصيات:

- العمل على زيادة الوعي بمفهوم سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة عموماً وسياحة ذوي الإعاقة الحركية خاصة لدى المجتمع،
- التأكيد على ضرورة تطبيق القرار رقم 127 لعام 2020 الصادر عن وزارة السياحة السورية والمتعلق بوضع شروط جديدة لتصنيف الفنادق التي سيتم تشييدها اعتباراً من عام 2020، حيث راعت هذه الشروط الكثير من توفر متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة بمختلف أنواعهم في الفنادق.

الكلمات المفتاحية: سياحة ذوي الإعاقة الحركية، الإعاقة الحركية، الأشخاص ذوي الإعاقة، فنادق مدينة اللاذقية.

* أستاذ مساعد في قسم الإدارة الفندقية في كلية السياحة في جامعة طرطوس في سورية.
** مدرس في كلية إدارة الأعمال في جامعة المنارة الخاصة في اللاذقية - سورية.

**Assessing the reality of tourism requirements for people with mobility disabilities in Syrian tourist establishments
(A field study in hotels Lattakia)**

Rana Ibrahim Daood*
Dania Zein Alabdeen**

(Received 8 /11 / 2022. Accepted 21 / 12 / 2022)

□ **ABSTRACT** □

The aim of the current research is to study and evaluate the availability of the requirements of tourism for people with mobility disabilities in the hotels of the city of Lattakia. Where the researcher followed the descriptive analytical approach and used the questionnaire as a tool for data collection and analysis. He also distributed the questionnaire to managers of (5, 4, 3 and 2) star hotels in the city of Lattakia, who were reached by telephone because of the difficulties of transportation and high transportation fees.

Among the most important findings of the researcher:

There are general and very modest requirements regarding the tourism of people with mobility disabilities in the hotels of the city of Lattakia, the most important of which are: the entrance to the hotel is very wide enough for the entry and exit of vehicles with movement disabilities, the hotel doors from the inside that do not have thresholds that impede the movement of vehicles with disabilities, and the hotel corridors are wide enough for the passage of Trolleys for guests with disabilities, at entrances with stairs there is a tilting surface for wheelchair access..

The most important recommendations:

- Work to raise awareness of the concept of tourism for people with special needs in general and tourism for people with mobility disabilities in particular among the community,
- Emphasizing the necessity of implementing Resolution No. 127 of 2020 issued by the Syrian Ministry of Tourism related to setting new conditions for the classification of hotels to be built as of 2020, as these conditions took into account many of the requirements for people with special needs in general in hotels.

Key words: Mobility Disability Tourism, Mobility Disability, Persons with disabilities, Lattakia city hotels.

* Assistant Professor in the Department of Hotel Management at the Faculty of Tourism at Tartous University in Syria.

** University Professor in the Department of Business Administration at Al-Manara Private University. (Dania.ZeinAlabdeenG1manara.edu.sy)

أولاً: المقدمة :

على الرغم من تطور مجالات السياحة وأنواعها عالمياً إلا أنها ما زالت لا تطال جميع شرائح المجتمع في عدد كبير من الدول حول العالم، حيث يعاني ذوي الإعاقة من غياب خدمات سياحية مخصصة لهم رغم أنهم يمثلون نسبة كبيرة من عدد سكان العالم ((ما يقارب 1000 مليون شخص من ذوي الإعاقة وهم يشكلون نسبة 15٪ من سكان العالم تقريباً أي شخص معاق من كل 7 أشخاص))¹، حيث يفتقدون إلى تسهيلات خاصة لهم في المواقع والمرافق السياحية في الوجهات المختارة وذلك لتسهيل حركتهم ولجعل متعتهم أكبر، وفي الوقت الذي تركز دول أوروبية على تطوير سياحة ذوي الإعاقة بحيث تجذب هذه الفئة من كافة دول العالم إلا أن دولاً كثيرة ما زالت غائبة عن هذا الموضوع.

وإن تطوير هذه السياحة يعني إقامة منتجات خاصة لهم وخدمات داخل المرافق السياحية الموجودة حالياً وكوادر خاصة للتعامل معهم بحيث يمكن توفير مرشدين سياحيين يتقنون لغة التعامل مع شرائح ذوي الإعاقة، هذا بالإضافة إلى إعفاءات معينة من رسوم أو فرض رسوم أقل لدى دخول المواقع السياحية، وتوفير عربات للنقل في الأماكن الوعرة مثل القلاع التراثية، وشبكات نقل وطرق مجهزة للكراسي المتحركة، وغرف واسعة في مرافق الإقامة تسمح بحرية الحركة بالكرسي، ورحلات بحرية خاصة بهم وغيرها الكثير.

وذوي الإعاقة هم الأشخاص الذين تعرضوا لمشكلة جسدية أو عقلية أو حسية أدت لمنعهم من ممارسة حياتهم بشكل طبيعي، مما دعت الحاجة لتقديم خدمات مساندة وداعمة لهم، ليرتقى بهم إلى أعلى درجة يستطيعون الوصول إليها. وهناك الإعاقة العقلية، الإعاقة الحركية، الإعاقة السمعية، الإعاقة البصرية، صعوبات التعلم بأنواعها مثل حالات بطيء التعلم وتأخر النمو، واضطراب التوحد. ولكن سنتخصص في هذا البحث بفئة ذوي الإعاقة الحركية.

وعلى الرغم من تطور سياحة ذوي الإعاقة في الكثير من الدول الأوربية التي تمتلك مقومات مادية وبنية تحتية تمكن من تطوير هذا النوع من السياحة إلا أنها لا تزال غير منتشرة في بلادنا وخاصة أن انتشار هذا النوع من السياحة يجب أن يقترن بوجود الطلب عليها، ولذلك سيسعى الباحث لمحاولة دراسة وتقييم واقع تقديم بعض الخدمات الخاصة بفئة ذوي الإعاقة الحركية في منشآت الإقامة في مدينة اللاذقية وخاصة بعد تزايد أعداد ذوي الإعاقة في بلادنا خلال السنوات العشر الماضية، وسعياً لتتبيه القائمين والمعنيين على تسليط الضوء على هذه الشريحة المهمة في المجتمع والتي من حقها التمتع بالخدمات السياحية والتي يمكن أن تكون في المستقبل من الشرائح الواعدة في السوق السياحي والتي يمكن تلبية خدماتها.

ثانياً: الدراسات السابقة العربية والأجنبية :

الدراسات العربية

الدراسة الأولى: (يوسف عصام، 2014)2

عنوان الدراسة: تقييم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة في المقصد السياحي المصري. هدفت الدراسة إلى: تقييم ودراسة الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في المقصد السياحي المصري والمتمثلة

¹ منظمة الصحة العالمية (المكتب الإقليمي لشرق المتوسط). رابط الوصول: <https://www.emro.who.int/ar/health-topics/disabilities/index.html>

² يوسف عصام، 2018، تقييم الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في المقصد السياحي المصري. مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، العدد الرابع، من الصفحة 158 إلى الصفحة 180.

بالفنادق والمزارات والمطارات من أجل العمل على تحسين هذه الخدمات لجذب شريحة السائحين من ذوي الاحتياجات الخاصة ومن ثم زيادة الدخل السياحي.

توصلت الدراسة الى: أنه لا يوجد كادر مؤهل بشكل كافٍ للتعامل مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، لا يوجد خدمات متنوعة وكافية لتلبية متطلبات سياحة فئة ذوي الاحتياجات الخاصة في الأماكن الترفيهية، يوجد بعض الخدمات والتسهيلات المقدمة في المطارات لذوي الاحتياجات الخاصة وبالمقابل يوجد أيضاً بعض النقص فيها. وكان التقييم العام وجود خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة 40% وبنسبة 60% نقص في الخدمات السياحية لذوي الاحتياجات الخاصة.

عينة الدراسة: 400 من السائحين الموجودين في مصر.

الدراسة الثانية: دراسة (رملي حمزة و عروس نسرين، 2014).3

عنوان الدراسة: تسويق السياحة الميسرة كنمط جديد لترقية الوجهات السياحية (التجربة الفرنسية).

هدفت الدراسة الى: التعريف بهذا النوع من السياحة وإلى الكشف عن أساليب التعامل مع هذه الفئة من السياح انطلاقاً من التسويق الذي يوصلهم إليها، كما هدفت الدراسة الى الوقوف على أبرز مرتكزات الاستراتيجية الفرنسية الناجحة في هذا المجال.

توصلت الدراسة إلى: إن السياحة الميسرة نمط سياحي جديد في سوق السياحة العالمية والذي له بعداً إنسانياً ويوفر الكثير من المداخل، إن تسويق السياحة الميسرة يتطلب توفير بيئة خاصة بها بالتوازي مع تسويق أنواع السياحة الأخرى، تسويق السياحة الميسرة يتطلب دراسات دقيقة لتحديد احتياجات الشريحة المستهدفة، تعتبر التجربة الفرنسية تجربة رائدة في مجال السياحة الميسرة.

الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى (Marcin Popiel، 2016) 4

عنوان الدراسة: TOURISM MARKET, DISABILITY AND INEQUALITY: PROBLEMS AND SOLUTIONS

عنوان الدراسة بالعربية: سوق السياحة، الإعاقة وعدم المساواة: المشاكل والحلول

هدفت الدراسة الى: تسليط الضوء على احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في السياحة ومساواتهم مع الآخرين في المجتمع في حقوقهم السياحية والبحث في المشاكل والحواجز التي تحول دون حصولهم على حقوقهم السياحية ووضع الحلول.

توصلت الدراسة إلى: أفضل الممارسات لإعطاء فرصة للمشاركة المتساوية للأشخاص ذوي الإعاقة في السياحة من خلال الاستدامة في التنمية كالتالي:

- زيادة الوعي بهذا النوع من السوق السياحي
- تصميم منتجات سياحية تلبي حاجات هذه الشريحة من السياح
- توفير المعلومات السياحية ومعلومات السفر ذات الصلة بهذه الشريحة
- عرض اسعار مختلفة لهذه الشريحة من السياح على الخدمات السياحية المختلفة

³ (رملي حمزة، عروس نسرين. 2014، تسويق السياحة الميسرة كنمط جديد لترقية الوجهات السياحية (التجربة الفرنسية). مجلة رؤى اقتصادية. العدد السابع. من الصفحة 187 حتى الصفحة 207.

⁴) Marcin Popiel. 2016. TOURISM MARKET, DISABILITY AND INEQUALITY: PROBLEMS AND SOLUTIONS. Jagiellonian University in Krakow, Institute of Geography and Spatial Management, Gronostajowa Street 7, 30-387 Krakow, Poland.

• توفير جولات أو برامج ترفيهية أو حتى برامج رسوم متحركة مصممة خصيصًا للناس ذوي الإعاقة لتشجيعهم على القيام برحلة.

الدراسة الثانية: دراسة (Ariadna Gassiot، 2016) 5

عنوان الدراسة:

Tourism constraints for Spanish tourists with disabilities: Scale development and validation

عنوان الدراسة بالعربية: قيود السياحة للسياح الإسبان مع الإعاقة (تطوير مقياس والتحقق منه)

هدفت الدراسة إلى: تطوير مقياس لقياس القيود والعوائق السياحية التي تحول دون حصول السياح من الأشخاص ذوي الإعاقة على الخدمات السياحية التي يرغبون بها في إسبانيا.

توصلت الدراسة إلى: تكوين مقياس يتضمن مجموعة من العوائق السياحية التي تحول دون حصول السياح ذوي الإعاقة على الخدمات السياحية. وهذا المقياس مؤلف من أربع محاور وكل محور يتضمن مجموعة من العبارات. والمحاور هي: (محور المعلومات والاتصالات، محور التكلفة وتوفر مرافق، محور البنية التحتية، محور معاملة الأشخاص ذوي الإعاقة).

تم توزيع الاستبيان بالإنترنت وعن طريق جمعيات لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة وجمعيات للأشخاص ذوي الإعاقة وبعض الجامعات. وبالنتيجة وبعد دراسة كل الاستبيانات تبقى 248 استبيان صالح للتحليل. وتم استخدام مقياس ليكرت السباعي من (1 لا يؤثر إطلاقاً) إلى (7 يؤثر جداً).

الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الفرق بين الدراسة الحالية ودراسة (يوسف عصام، 2014): هو أنه في الدراسة الحالية يسعى الباحث لتوضيح مفهوم الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية بالتحديد والسياحة الخاصة بهم، ومحاولة تقييم واقع ومدى توفر متطلبات سياحة ذوي الإعاقة الحركية في فنادق مدينة اللاذقية، في حين في دراسة يوسف عصام عمل الباحث على تقييم الخدمات السياحية المقدمة للسياح ذوي الاحتياجات الخاصة عموماً في المقصد المصري. في حين في دراسة (رملي حمزة وعروس نسرين) حاول الباحثان تسليط الضوء على مفهوم السياحة الميسرة وطرق التسويق لها باستخدام التجربة الفرنسية. بينما في دراسة (Marcin Popiel، 2016) عمل الباحث على تسليط الضوء على احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في السياحة ومساواتهم مع الآخرين في المجتمع في حقوقهم السياحية والبحث في المشاكل والحوجز التي تحول دون حصولهم على حقوقهم السياحية ووضع الحلول. وفي دراسة (Ariadna Gassiot، 2016) عملت الباحثة على تكوين وتطوير مقياس لقياس العوائق السياحية التي تحول دون تلبية الحاجات السياحية للسياح الإسبان من ذوي الإعاقة.

الاستفادة من الدراسات السابقة

تكوين إطار نظري لدراسة مفهوم سياحة الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية والتفريق بين سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة وسياحة ذوي الإعاقة الحركية. بالإضافة إلى تصميم استبيان مبسط ووافي العبارات وتوزيعه على مدراء فنادق مدينة اللاذقية لجمع المعلومات الضرورية حول البحث والدراسة الميدانية. (ملاحظة)⁶

⁵ Ariadna Gassiot.2016. **Tourism constraints for Spanish tourists with disabilities: Scale development and validation**. Universitat de Girona. Department of Economics. Faculty of Economics and Management. vol. 64/1 49-71.

ثالثاً: مصطلحات الدراسة

الأشخاص ذوي الإعاقة: تسمية (ذوي الإعاقة) هي تسمية حقيقية لحالة في الإنسان، لأنه فقد قدرة طبيعية في جسمه مثل بتر جزء من الجسم أو خلل في عضو في جسمه أفقده القدرة على عمل ذلك العضو. وقد تم اعتماد تسمية (ذوي الإعاقة) في كل القوانين والمعاهدات الدولية وإلغاء كل التسميات الأخرى⁷.

الإعاقة الحركية: هي القصور أو النقص أو الانحراف في الأداء الحركي (القدرة على تحريك الجسم طواعية) نتيجة لحدوث شلل أو بتر في الأرجل أو اليدين أو أحدهما الأمر الذي يؤدي إلى عدم حدوث اتساق ومرونة حركية مناسبة لديهم. فالمعاق هو الشخص الذي يعاني من درجة من العجز البدني يعيق حركته ونشاطه نتيجة لخلل أو عاهة أو مرض أصاب عضلاته أو مفاصله بطريقة تحد من وظيفتها العادية وبالتالي تؤثر على حياته وممارستها بصورة طبيعية⁸.

سياحة الأشخاص ذوي الإعاقة: سياحة ذوي الإعاقة تشمل الرغبة في السفر للراحة والاسترخاء والشعور بالحرية وفرص التفاعل الاجتماعي وتجربة زيارة أماكن جديدة، بمعنى آخر سياحة ذوي الإعاقة تعني (تمكين السفر لذوي الإعاقة)⁹.

رابعاً: مشكلة البحث:

انطلاقاً من إحدى المبادئ الأساسية للمدونة العالمية لأخلاقيات السياحة الصادرة في 21 كانون الأول عام 2001 ((المادة الثانية: السياحة كأداة للرفي الفردي والجماعي)) في البند الثاني منها ((ينبغي أن تراعي الأنشطة السياحية المساواة بين الرجل والمرأة وتعزيز حقوق الإنسان، خصوصاً الحقوق الفردية للمجموعات الأكثر قابلية للتعرض للأخطار، لا سيما الأطفال والشيوخ والمعاقين والأقليات العرقية والسكان الأصليين))¹⁰. أيضاً في ((المادة السابعة: الحق في السياحة)) في البند الأول منها ((يتمتع جميع سكان العالم على قدم المساواة بالحق في التطلع إلى اكتشاف موارد هذا الكوكب والاستمتاع بها بصورة مباشرة وشخصية...)) وفي البند الثاني منها ((ينبغي النظر إلى حق الجميع في السياحة باعتباره ملازماً للحق في الراحة والترفيه، بما يشمل ذلك من وضع حد معقول لعدد ساعات العمل، والحق في الحصول على إجازات دورية مدفوعة الأجر، وهو ما نصت عليه المادة 24 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، والمادة (7 - د) من العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية))¹¹.

نستج مما سبق بأن السياحة وممارستها **حق للجميع**، ويجب على القائمين والعاملين في المجال السياحي توفير الخدمات السياحية المتنوعة وتأمين متطلبات وخدمات السياحة للشرائح المختلفة وليس لشريحة دون أخرى. وعلى اعتبار أن الدراسات العربية قليلة التطرق لهذا الموضوع وعلى اعتبار أن الباحث من خلال استطلاعات رأي مبدئية تبين له بأن ذوي الإعاقة الحركية لا تتوفر متطلباتهم وخدماتهم كما باقي افراد المجتمع لذلك سيسعى الى دراسة وتقييم متطلبات وخدمات سياحة ذوي الإعاقة الحركية في فنادق مدينة اللاذقية.

⁶ (لم يتم توزيع الاستبيان على شريحة الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية بسبب صعوبة الوصول إلى أفراد هذه الشريحة في المجتمع، على أن يتم في دراسات مستقبلية محاولة الوصول إليهم للوصول إلى نتائج أدق.

⁷ (مصطفى زينب، خياط حسن. 2020. سياحة ذوي الإعاقة (متطلباتها في السفر والإقامة والإرشاد السياحي). مؤسسة دار الصادق الثقافية (طبع ونشر وتوزيع). العرق. ص15.

⁸ (مصطفى زينب، خياط حسن، المرجع السابق. ص 32.

⁹ (مصطفى زينب، خياط حسن، المرجع السابق. ص 9.

¹⁰ (المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة الصادرة في 21 كانون اول من عام 2001. (المادة الثانية). رابط الوصول:

<https://www.unwto.org/ar>

¹¹ (المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة، المرجع السابق نفسه.

ويمكن صياغة مشكلة البحث أيضا بالتساؤل البحث التالي:

ما هو واقع متطلبات وخدمات سياحة ذوي الإعاقة الحركية في فنادق مدينة اللاذقية؟

خامساً: أهمية البحث

الأهمية النظرية: تتجسد الأهمية النظرية للبحث في محاولة الباحث تقديم إطار نظري ومفاهيمي حول مفهوم الإعاقة الحركية وسياحة ذوي الإعاقة الحركية وخدماتها ومتطلباتها مما يجعله مرجعا نظريا يثري القراء والطلاب والباحثين في مجال البحث العلمي.

الأهمية العملية: يستمد هذا البحث أهميته العلمية من كونه يسعى لدراسة وتقييم خدمات ومتطلبات سياحة ذوي الإعاقة الحركية في المنشآت السياحية في مدينة اللاذقية (فنادق) وبالتالي يمكن أن يمثل هذا البحث بنتائجه مرجعا لهذه المنشآت لتعديل سياساتها المتعلقة بتقديم خدماتها لشريحة ذوي الإعاقة الحركية، أو وضع سياسة جديدة لتقديم خدمات لهذه الشريحة.

سادساً: هدف البحث :

يسعى الباحث إلى تحقيق هدف أساسي وهو دراسة وتقييم خدمات ومتطلبات سياحة ذوي الإعاقة الحركية في فنادق مدينة اللاذقية ويتحقق هذا الهدف من خلال:

1. توضيح مفهوم ذوي الإعاقة، الإعاقة الحركية، سياحة ذوي الإعاقة.
2. دراسة بعض مواد القوانين والتشريعات العالمية والمحلية المتعلقة بذوي الإعاقة وسياحة ذوي الإعاقة.
3. تقييم واقع خدمات ومتطلبات سياحة ذوي الإعاقة الحركية في فنادق مدينة اللاذقية.

سابعاً: فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسية للبحث: يفترض الباحث توفر الحد الأدنى من متطلبات سياحة ذوي الإعاقة الحركية في فنادق مدينة اللاذقية.

ثامناً: منهجية البحث :

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تجميع البيانات الثانوية من الكتب والمراجع العربية والأجنبية والمقالات المتعلقة بمفهوم ذوي الإعاقة وسياحة ذوي الإعاقة. أما البيانات الأولية تم جمعها من خلال المكالمات الهاتفية واستطلاعات الرأي مع بعض مدراء فنادق مدينة اللاذقية، بالإضافة إلى أن الباحث صمم استبيان يتضمن مجموعة من الاسئلة المغلقة المتعلقة بموضوع الدراسة وتم تحليلها تحليلًا وصفيًا (احصاءات وصفية).

تاسعاً: مجتمع وعينة البحث :

تمثل مجتمع الدراسة: بمدراء فنادق مدينة اللاذقية من سوية (2و3و4و5) نجوم¹².
عينة الدراسة: عينة قصدية (ميسرة) من مجتمع الدراسة السابق الذكر.

عاشراً: حدود البحث :

1. الحدود المكانية: تمثلت حدود البحث المكانية بفنادق (2و3و4و5) نجوم في مدينة اللاذقية.
2. الحدود الزمانية: تمثلت حدود البحث الزمنية بالفترة الممتدة من 2022/6/1 إلى الفترة الزمنية 2022/10/1.

¹² (ملاحظة: لم يتم تضمين مدراء فنادق النجمة بسبب صعوبة الاتصال والوصول لمدراء هذه الفنادق.

أحد عشر: القسم النظري**1. مفهوم ذوي الإعاقة**

تعريف الأشخاص ذوي الإعاقة: يشمل المصطلح كل من يعانون من عاهات طويلة الأجل بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسية قد تمنعهم من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع مع مختلف الحواجز على قدم المساواة مع الآخرين¹³. الشخص ذو الإعاقة هو شخص لا يستطيع ممارسة جميع حقوقه في المجتمع ، ولا سيما حقوقه في السفر أو التمتع بخدمات السياحة الأخرى كنتيجة لإعاقة مؤقتة أو دائمة¹⁴.

الرمز الدولي للإعاقة: يتكون رمز إمكانيات الوصول الدولي والمعروف أيضا باسم رمز الكراسي المتحركة الدولي ويتكون من مربع أزرق اللون مع صورة مجسم لشخص على كرسي متحرك باللون الأبيض يتم استخدامه كشعار دولي¹⁵. تشمل الاستخدامات المحددة لشعار إمكانية الوصول بالكرسي المتحرك ما يلي¹⁶:

- يوضع الشعار لتخصيص مكان وقوف السيارات التي يستخدمها ذوي الإعاقة
- يوضع الشعار على مركبات ذوي الإعاقة إذ غالبا ما تستخدم لإمكانية الوقوف في المساحات المخصصة لذوي الإعاقة
- يوضع الشعار في المراحيض والحمامات والمصاعد والسلالم الكهربائية والأماكن العامة والتي تكون مخصصة لذوي الإعاقة
- يوضع الشعار ليشير إلى زر التفعيل التلقائي للأبواب الكهربائية
- يوضع الشعار ليشير إلى محطة عبور خاصة بذوي الإعاقة الحركية
- يشير إلى طريق عبور يستخدم المركبات التي يمكن الوصول إليها



الشكل رقم (1): الرمز الدولي للإعاقة

مفهوم الإعاقة الحركية: إن الشخص المعاق حركيا هو الشخص الذي لديه إعاقة جسدية تمنعه من القيام بالحركات اليومية بشكلها الطبيعي نتيجة إصابة أدت إلى ضمور في العضلات أو نتيجة مرض معين وقد يكون فقدان الحركة مصحوب بفقدان حسي أيضا في هذه الأعضاء مما يستدعي ضرورة تطبيق البرامج الطبية والنفسية والاجتماعية لمساعدته في العيش بقدر أكبر من الاستقلال ويساعده في دمج في المجتمع¹⁷.

¹³ (اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة البروتوكول الاختياري ص7

¹⁴ Olkin, R., What Psychotherapists Should Know About Disability, 2012, Guilford Press, New York/ London, p.65.

¹⁵ (مصطفى زينب، خياط حسن. 2020. سياحة ذوي الإعاقة (متطلباتها في السفر والإقامة والإرشاد السياحي). مؤسسة دار الصادق الثقافية (طبع ونشر وتوزيع). العراق. ص16

¹⁶ (المرجع السابق. ص 16، ص 17

¹⁷ (المرجع السابق. ص 18.

تعريف سياحة ذوي الإعاقة: لا يوجد تعريف واحد مقبول عالمياً لمفهوم سياحة ذوي الإعاقة. وهو ما يسمى بالسياحة الميسرة أو السياحة الشاملة أو سياحة الوصول أو السياحة للجميع كما تسمى باليابان السياحة بدون حواجز وهي السياحة والسفر المتاحان لجميع الأشخاص، سواء كانوا معوقين أم لا، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقات الحركية أو السمعية أو البصرية أو المعرفية أو الذهنية والنفسية الاجتماعية، وكبار السن والأشخاص ذوو الإعاقات المؤقتة¹⁸ في الملاحق سيتم الحديث عن توصيات منظمة السياحة العالمية لأصحاب المصلحة في القطاع السياحي عن التدابير التي يجب اتخاذها في سبيل سياحة ذوي الإعاقة. بالإضافة إلى الشروط الفنية الواجب توفرها في الفنادق لذوي الإعاقة الحركية وفقاً للقرار الوزاري رقم 127 لعام 2020 الصادر عن وزارة السياحة السورية والمتعلق بوضع شروط جديدة لتصنيف الفنادق التي سيتم تشييدها اعتباراً من عام 2020.

التمييز بين ذوي الإعاقة الحركية وذوي الاحتياجات الخاصة:

تسمية ذوي الإعاقة هي تسمية حقيقية لحالة في الإنسان؛ أنه فقد قدرة طبيعية في جسمه مثل بتر جزء من الجسم أو خلل في عضو في جسمه أفقده القدرة على عمل ذلك العضو، أما باقي التسميات مثل ذوي الهمم، ذوي الاحتياجات الخاصة، ذوي القدرات الخاصة (كلها من باب الفلسفة والعاطفة فقط، فال تدور حول تسمية ذوي الإعاقة. فالإعاقة هي إنسان عاجز عن عمل ما إذا أزلنا الحاجز لا تبقى إعاقة وقد تم اعتماد تسمية ذوي الإعاقة في كل القوانين والمعاهدات الدولية والغاء كل التسميات الأخرى¹⁹. ويشمل مصطلح "الأشخاص ذوي الإعاقة" كل من يعانون من عاهات طويلة الأجل بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسية، قد تمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين²⁰. وبالرجوع إلى مواقع المنظمات العالمية كالأمم المتحدة²¹ وموقع الاتحاد الدولي للمعاقين²² فلا يستخدم سوى مصطلح الأشخاص ذوي الإعاقة.

بعض اللوائح والقوانين الدولية التي تناولت حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة²³: المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة هي عبارة عن وثيقة تحوي مجموعة من المبادئ التي أقرتها الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية في تشرين الأول من عام 1999. وهذه المبادئ تتمحور حول أن السياحة مسؤولة للجميع. ومن أهم مبادئ المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة والتي تؤكد أن السياحة من حق الجميع هي:

المادة الثانية (السياحة كأداة للرفي الفردي والجماعي): في الفقرة الثانية منها ((ينبغي أن تراعي الأنشطة السياحية المساواة بين الرجل والمرأة وتعزيز حقوق الإنسان، خصوصاً الحقوق الفردية للمجموعات الأكثر قابلية للتعرض للأخطار، لا سيما الأطفال والشيوخ والمعاقين والأقليات العرقية والسكان الأصليين)).

المادة السابعة (الحق في السياحة): في الفقرة الأولى منها ((يتمتع جميع سكان العالم على قدم المساواة بالحق في التطلع إلى اكتشاف موارد هذا الكوكب والاستمتاع بها بصورة مباشرة وشخصية؛ كما أن المشاركة المكثفة والمتزايدة في

¹⁸ الموقع الرسمي للشبكة الأوروبية للسياحة الميسرة. رابط الوصول: <https://www.accessibletourism.org>

¹⁹ مصطفى زينب، خياط حسن. 2020. مرجع سبق ذكره. ص 15

²⁰ اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. موقع الأمم المتحدة. رابط الوصول: <https://www.ohchr.org/ar/instruments->

(mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities

²¹ الأمم المتحدة. المفوضية السامية لحقوق الإنسان وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. رابط الوصول:

<https://www.ohchr.org/ar/disabilities>

²² الاتحاد الدولي للمعاقين. رابط الوصول: <https://worlddisabilityunion.com/ar/home>

²³ The World Tourism Organization (UNWTO). Global Code of Ethics for Tourism. From: (<https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>)).

السياحة الداخلية والدولية تعد أحد أفضل الطرق الممكنة للاستفادة من النمو المطرد في أوقات الفراغ، ولا ينبغي وضع المعوقات أمامها)).

الإعلان الخاص بحقوق المعوقين²⁴: في الاعلان الخاص بحقوق المعوقين في المادة 3 منه:

للمعوق حق أصيل في أن تحترم كرامته الإنسانية وله، أيا كان منشأ وطبيعة وخطورة أوجه التعويق والقصور التي يعاني منها، نفس الحقوق الأساسية التي تكون لمواطنيه الذين هم في سنه، الأمر الذي يعني أولاً وقبل كل شيء أن له الحق في التمتع بحياة لاتقة، تكون طبيعية وغنية قدر المستطاع.

اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة²⁵: في المادة 30 (المشاركة في الحياة الثقافية وأنشطة الترفيه والتسليه والرياضة) البند 5 فقره هـ ((ضمان إمكانية حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على الخدمات المقدمة من المشتغلين بتنظيم أنشطة الترفيه والسياحة والتسليه والرياضة)).

التشريعات السورية المتعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة²⁶

جاء في أحكام القانون رقم 34/ تاريخ 2004/7/18 وتعليماته التنفيذية. الخدمات المقدمة للأشخاص المعوقين، المادة التاسعة تقدم الدولة إلى المعوقين الخدمات الآتية:

رابعاً - في مجال توفير البيئة المؤهلة:

(الفقرة 1) تراعي وحدات الإدارة المحلية عند منح أي ترخيص لبناء جديد حكومي أو خاص التقيد بالمعايير و الشروط و المواصفات الفنية و الهندسية و المعمارية الواجب توفرها في المباني و المرافق العامة الجديدة (أرصفة - طرق - حدائق. .) وما أمكن من المباني والمرافق القديمة، بما لا يمس الجملة الإنشائية أو الطابع الأثري أو التاريخي لها وبما لا يتجاوز 5% من قيمتها الأساسية لكي تلبي احتياجات المعوقين وحركتهم. (ال فقرة4) يخصص في وسائل النقل العامة الجماعية مقاعد قريبة من الأبواب ويلصق عليها الشعار الخاص بالمعوقين. وفي المادة الأولى: يمنح المعوق ومرافقه وفق الإعاقة وما يرد في بطاقة المعوق تخفيضاً بنسبة 50% من وسائل النقل العامة الجماعية البرية والجوية وفق ما يلي:

1- عند استخدامهم وسائل النقل الداخلي بالمحافظات دمشق . حلب . حمص . اللاذقية.

2- عند الحصول على بطاقة طائرة " الصادرة عن مؤسسة الطيران العربية السورية.

3- عند استخدامهم وسائل النقل " بالخطوط الحديدية السورية والخط الحديدي الحجازي "

4- عند استخدامهم وسائل النقل البحرية عند توفرها.

من وجهة نظر الباحث إن معظم القوانين والتشريعات السورية الأخرى المتعلقة بذوي الإعاقة (وخصوصاً ذوي الإعاقة الحركية) متعلقة بالتعليم والصحة واستملاك السيارات وغيرها. ولا توجد أكثر من التشريعات المذكورة أنفاً لخدمة المعاق حركياً في مجال السياحة (البناء وسيارات النقل العامة).

²⁴ الإعلان الخاص بحقوق المعوقين 1975. المادة 3. اعتمد ونشر على الملأ بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 1975. رابط الوصول: <http://hrlibrary.umn.edu/arab/b073.html>.

²⁵ اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة 2021. صكوك حقوق الإنسان. الأمم المتحدة. رابط الوصول: <https://www.ohchr.org/ar/instruments->

<https://www.ohchr.org/ar/instruments->preamble#mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>((mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities)).

²⁶ منتدى محامى سوريا. جميع القوانين المتعلقة بالمعوقين. رابط الوصول:

<http://www.damascusbar.org/AlMuntada/showthread.php?t=18165>.

اثنا عشر: النتائج والمناقشة :

أولاً: أداة الدراسة: بالاستناد إلى الدراسات السابقة في هذا البحث تم تصميم وتكييف استبيان يتضمن مجموعة من العبارات متعلقة بتقييم مدى توفر متطلبات سياحة ذوي الإعاقة الحركية في الفنادق. حيث تضمن الاستبيان 17 عبارة مغلقة (سؤال مغلق) والإجابة عليه (بموافق) او (غير موافق) لقياس مدى الموافقة من عدمها على وجود المتطلب الخاص بذوي الإعاقة الحركية في الفندق المدروس.

الجدول رقم (1): مجتمع البحث

التسلسل	اسم الفندق
1	منتجع أفاميا (5 نجوم)
2	الشاطئ الأزرق (5 نجوم)
3	لاميرا (5 نجوم)
4	الريفيرا (4 نجوم)
5	شاطئ النخيل (4 نجوم)
6	السمان (4 نجوم)
7	أفاميا (3 نجوم)
8	أديسا (3 نجوم)
9	هارون (3 نجوم)
10	فندق القصر (3 نجوم)
11	نادي النقابات المهنية (3 نجوم)
12	لا ليتش (2 نجمة)
13	الجنودل (2 نجمة)
14	الدولي (2 نجمة)
15	الرياض (2 نجمة)
16	النور (2 نجمة)
17	زنوبيا (2 نجمة)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على موقع وزارة السياحة السورية

تمثلت عينة البحث بعينة قصدية (ميسرة) من المجتمع السابق الذكر مدرء (منتجع أفاميا، الشاطئ الأزرق، لاميرا، الريفيرا، السمان، شاطئ النخيل، أديسا، فندق القصر، هارون، الجنودل، النور، زنوبيا). والذين تم الوصول إليهم خلال الفترة الممتدة من 2022/6/23 إلى 2022/6/30. (تم الاعتماد على العينة القصدية الميسرة بسبب صعوبة التنقلات وارتفاع أجور النقل والمواصلات، فحاول الباحث الاتصال هاتفياً بمدراء الفنادق والحصول على أجوبة الاستبيان، فمدراء الفنادق الذين استجابوا هاتفياً دخلوا في العينة. (مدراء الفنادق سهلة البلوغ من قبل الباحث تم استقصاؤها لتعبئة الاستبيان)).

ثانياً: صدق وثبات أداة الدراسة

وتم قياس صدق الاستبيان من خلال توزيعه على بعض أعضاء الهيئة التدريسية في قسم الإدارة السياحية والفندقية في كلية إدارة الأعمال في جامعة المنارة، وتم التعديل بصياغة بعض العبارات فقط. ولحساب ثبات الاستبيان تم توزيعه على عينة استطلاعية مؤلفة من 4 مدرء من فنادق مدينة اللاذقية كل منهم من احدى السويات (2 و 3 و 4 و 5) الذين استجابوا هاتفياً مع الباحث وتم تحليل البيانات احصائياً باستخدام برنامج SPSS وحساب معامل الفا كرونباخ لكل عبارة من عبارات الاستبيان وللإستبيان ككل، وكانت النتائج على الشكل التالي:

الجدول رقم (2): معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان ككل

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.850	17

الجدول رقم (3): الثبات لكل عبارات الاستبيان

رقم العبارة	تقييم توفر متطلبات سياحة ذوي الإعاقة الحركية	معامل الفا كرونباخ
1	يوجد كراج خاص بسيارات ذوي الإعاقة الحركية في المراب يسمح بحرية نزول المعاقين حركيا بسهولة من السيارة	0.853
2	مدخل الفندق واسع جدا بما يكفي لدخول وخروج عربات المعاقين حركيا	0.853
3	مكتب الاستقبال على ارتفاع مناسب يسمح للجالس على كرسي متحرك الاقتراب من موظف الاستقبال لتسجيل الوصول والمغادرة بسهولة (تسليم المفاتيح والمستندات الشخصية وتبادل الاموال وغيرها).	0.800
4	أبواب الفنادق من الداخل لا يوجد بها عتبات تعيق حركة عربات ذوي الإعاقة	0.853
5	في الاستقبال يوجد عدة عربات لمن يحتاجها من الأشخاص ذوي الإعاقة	0.853
6	يوجد غرف فندقية مخصصة لذوي الإعاقة الحركية تتمتع بمساحة واسعة بما يكفي لحركة النزلاء من ذوي الإعاقة الحركية وفيها حمامات خاصة والمفاتيح الكهربائية فيها على ارتفاع مناسب ، كما ان خزنة الملابس فيها على ارتفاع مناسب	0.853
7	يوجد في الحمام دوش وكرسي مخصص لاستحمام المعاقين حركيا، والحمام واسع بما يكفي لدخول المعاق بكرسيه والانتقال لكرسي الحمام	0.853
8	الخلاطات في الحمام والمغاسل من النوع الذي يعمل باللمس او بمفرده	0.853
9	المرافق العامة للفندق تتوفر فيها حمامات لذوي الإعاقة الحركية	0.800
10	يوجد إمكانية للوصول الى مرافق الفندق جميعها (المطعم والبار والمسبح وغيرها)	0.800
11	يوجد موظفين مدربين للتعامل مع الضيوف من ذوي الإعاقة الحركية	0.853
12	ممرات الفندق واسعة بما يكفي لمرور عربات النزلاء ذوي الإعاقة	0.853
13	عند المداخل التي فيها أدراج يوجد سطح مائل عندها لدخول الكرسي المتحرك	0.800
14	الحافة السفلية لنوافذ الغرف على ارتفاع متر للسماح للجالس على كرسي بالنظر للخارج.	0.853
15	السرير المخصص لغرف ذوي الإعاقة من النوع المتحرك الذي يمكن التحكم بارتفاعه وانخفاضه	0.853
16	ارتفاع طاولات مطعم الفندق على ارتفاع مناسب يسمح بدخول الكرسي المتحرك للمعاق تحت الطاولة	0.800
17	توجد لوحات ارشادية في مرافق الفندق كافة مخصصة لذوي الإعاقة الحركية وتحمل شعار ذوي الإعاقة الحركية	0.853

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول رقم 2 و3 نلاحظ أن قيمة معامل الفا كرونباخ مرتفعة لعبارات الاستبيان وللاستبيان ككل وجميع القيم فوق 60% وبالتالي فإن الاستبيان بعباراته يعتبر ثابتاً ويمكن توزيع الاستبيان على العينة النهائية لمزيد من التحليل. تم توزيع الاستبيان بشكل نهائي على 12 مدير من مدراء فنادق مدينة اللاذقية (3 مدراء من سوية 2 نجوم، 3 مدراء من سوية 3 نجوم، 3 مدراء من سوية 4 نجوم، 3 مدراء من سوية 5 نجوم) وكانت الإجابات على الشكل التالي:

الجدول رقم (4): نتائج تفرغ اجابات مدرء الفنادق من سوية النجمتين على اسئلة الاستبيان

الرقم	العبارة	موافق	غير موافق
1	يوجد كراج خاص بسيارات ذوي الإعاقة الحركية في المرأب يسمح بحرية نزول المعاقين حركيا بسهولة من السيارة	0	3
2	مدخل الفندق واسعا جدا بما يكفي لدخول وخروج عربات المعاقين حركيا	3	0
3	مكتب الاستقبال على ارتفاع مناسب يسمح للجالس على كرسي متحرك الاقتراب من موظف الاستقبال لتسجيل الوصول والمغادرة بسهولة (تسليم المفاتيح والمستندات الشخصية وتبادل الاموال وغيرها).	0	3
4	أبواب الفنادق من الداخل لا يوجد بها عتبات تعيق حركة عربات ذوي الإعاقة	3	0
5	في الاستقبال يوجد عدة عربات لمن يحتاجها من الأشخاص ذوي الإعاقة	0	3
6	يوجد غرف فندقية مخصصة لذوي الإعاقة الحركية تتمتع بمساحة واسعة بما يكفي لحركة النزلاء من ذوي الإعاقة الحركية وفيها حمامات خاصة والمفاتيح الكهربائية فيها على ارتفاع مناسب ، كما ان خزانة الملابس فيها على ارتفاع مناسب	0	3
7	يوجد في الحمام دوش وكرسي مخصص لاستحمام المعاقين حركيا، والحمام واسع بما يكفي لدخول المعاق بكرسيه والانتقال لكرسي الحمام	0	3
8	الخلاطات في الحمام والمغاسل من النوع الذي يعمل باللمس او بمفرده	0	3
9	المرافق العامة للفندق تتوفر فيها حمامات لذوي الإعاقة الحركية	0	3
10	يوجد إمكانية للوصول الى مرافق الفندق جميعها (المطعم والبار والمسبح وغيرها)	0	3
11	يوجد موظفين مدربين للتعامل مع الضيوف من ذوي الإعاقة الحركية	0	3
12	ممرات الفندق واسعة بما يكفي لمرور عربات النزلاء ذوي الإعاقة	3	0
13	عند المداخل التي فيها أدراج يوجد سطح مائل عندها لدخول الكرسي المتحرك	0	3
14	الحافة السفلية لنوافذ الغرف على ارتفاع متر للسماح للجالس على كرسي بالنظر للخارج.	3	0
15	السريبر المخصص لغرف ذوي الإعاقة من النوع المتحرك الذي يمكن التحكم بارتفاعه وانخفاضه	0	3
16	ارتفاع طاولات مطعم الفندق على ارتفاع مناسب يسمح بدخول الكرسي المتحرك للمعاق تحت الطاولة	0	3
17	توجد لوحات ارشادية في مرافق الفندق كافة مخصصة لذوي الإعاقة الحركية وتحمل شعار ذوي الإعاقة الحركية	0	3

الجدول من اعداد الباحث

الجدول رقم (5): نتائج تفرغ اجابات مدرء الفنادق من سوية 3 نجوم على اسئلة الاستبيان

الرقم	العبارة	موافق	غير موافق
1	يوجد كراج خاص بسيارات ذوي الإعاقة الحركية في المرأب يسمح بحرية نزول المعاقين حركيا بسهولة من السيارة	0	3
2	مدخل الفندق واسعا جدا بما يكفي لدخول وخروج عربات المعاقين حركيا	3	0
3	مكتب الاستقبال على ارتفاع مناسب يسمح للجالس على كرسي متحرك الاقتراب من موظف الاستقبال لتسجيل الوصول والمغادرة بسهولة (تسليم المفاتيح والمستندات الشخصية وتبادل الاموال وغيرها).	0	3
4	أبواب الفنادق من الداخل لا يوجد بها عتبات تعيق حركة عربات ذوي الإعاقة	3	0
5	في الاستقبال يوجد عدة عربات لمن يحتاجها من الأشخاص ذوي الإعاقة	0	3
6	يوجد غرف فندقية مخصصة لذوي الإعاقة الحركية تتمتع بمساحة واسعة بما يكفي لحركة النزلاء من ذوي الإعاقة الحركية وفيها حمامات خاصة والمفاتيح الكهربائية فيها على ارتفاع مناسب ، كما ان خزانة الملابس فيها على ارتفاع مناسب	0	3
7	يوجد في الحمام دوش وكرسي مخصص لاستحمام المعاقين حركيا، والحمام واسع بما يكفي لدخول المعاق بكرسيه والانتقال لكرسي الحمام	0	3
8	الخلاطات في الحمام والمغاسل من النوع الذي يعمل باللمس او بمفرده	0	3
9	المرافق العامة للفندق تتوفر فيها حمامات لذوي الإعاقة الحركية	0	3
10	يوجد إمكانية للوصول الى مرافق الفندق جميعها (المطعم والبار والمسبح وغيرها)	0	3

3	0	يوجد موظفين مدربين للتعامل مع الضيوف من ذوي الإعاقة الحركية	11
0	3	ممرات الفندق واسعة بما يكفي لمرور عربات النزلاء ذوي الإعاقة	12
3	0	عند المداخل التي فيها أدرج يوجد سطح مائل عندها لدخول الكرسي المتحرك	13
0	3	الحافة السفلية لنوافذ الغرف على ارتفاع متر للسماح للجالس على كرسي بالنظر للخارج.	14
3	0	السريير المخصص لغرف ذوي الإعاقة من النوع المتحرك الذي يمكن التحكم بارتفاعه وانخفاضه	15
3	0	ارتفاع طاولات مطعم الفندق على ارتفاع مناسب يسمح بدخول الكرسي المتحرك للمعاق تحت الطاولة	16
3	0	توجد لوحات إرشادية في مرافق الفندق كافة مخصصة لذوي الإعاقة الحركية وتحمل شعار ذوي الإعاقة الحركية	17

الجدول من اعداد الباحث

الجدول رقم (6): نتائج تفرغ اجابات مدراء الفنادق من سوية 4 نجوم على اسئلة الاستبيان

الرقم	العبارة	موافق	غير موافق
1	يوجد كراج خاص بسيارات ذوي الإعاقة الحركية في المرأب يسمح بحرية نزول المعاقين حركيا بسهولة من السيارة	0	3
2	مدخل الفندق واسع جدا بما يكفي لدخول وخروج عربات المعاقين حركيا	3	0
3	مكتب الاستقبال على ارتفاع مناسب يسمح للجالس على كرسي متحرك الاقتراب من موظف الاستقبال لتسجيل الوصول والمغادرة بسهولة (تسليم المفاتيح والمستندات الشخصية وتبادل الاموال وغيرها).	3	0
4	أبواب الفنادق من الداخل لا يوجد بها عتبات تعيق حركة عربات ذوي الإعاقة	3	0
5	في الاستقبال يوجد عدة عربات لمن يحتاجها من الأشخاص ذوي الإعاقة	0	3
6	يوجد غرف فندقية مخصصة لذوي الإعاقة الحركية تتمتع بمساحة واسعة بما يكفي لحرية حركة النزلاء من ذوي الإعاقة الحركية وفيها حمامات خاصة والمفاتيح الكهربائية فيها على ارتفاع مناسب ، كما ان خزنة الملابس فيها على ارتفاع مناسب	0	3
7	يوجد في الحمام دوش وكرسي مخصص لاستحمام المعاقين حركيا، والحمام واسع بما يكفي لدخول المعاق بكرسيه والانتقال لكرسي الحمام	0	3
8	الخلاطات في الحمام والمغاسل من النوع الذي يعمل باللمس او بمفرده	0	3
9	المرافق العامة للفندق تتوفر فيها حمامات لذوي الإعاقة الحركية	3	0
10	يوجد إمكانية للوصول الى مرافق الفندق جميعها (المطعم والبار والمسبح وغيرها)	3	0
11	يوجد موظفين مدربين للتعامل مع الضيوف من ذوي الإعاقة الحركية	0	3
12	ممرات الفندق واسعة بما يكفي لمرور عربات النزلاء ذوي الإعاقة	3	0
13	عند المداخل التي فيها أدرج يوجد سطح مائل عندها لدخول الكرسي المتحرك	3	0
14	الحافة السفلية لنوافذ الغرف على ارتفاع متر للسماح للجالس على كرسي بالنظر للخارج.	3	0
15	السريير المخصص لغرف ذوي الإعاقة من النوع المتحرك الذي يمكن التحكم بارتفاعه وانخفاضه	0	3
16	ارتفاع طاولات مطعم الفندق على ارتفاع مناسب يسمح بدخول الكرسي المتحرك للمعاق تحت الطاولة	3	0
17	توجد لوحات إرشادية في مرافق الفندق كافة مخصصة لذوي الإعاقة الحركية وتحمل شعار ذوي الإعاقة الحركية	0	3

الجدول من اعداد الباحث

الجدول رقم (7): نتائج تفرغ اجابات مدراء الفنادق من سوية 5 نجوم على اسئلة الاستبيان

الرقم	العبارة	موافق	غير موافق
1	يوجد كراج خاص بسيارات ذوي الإعاقة الحركية في المرأب يسمح بحرية نزول المعاقين حركيا بسهولة من السيارة	0	3
2	مدخل الفندق واسع جدا بما يكفي لدخول وخروج عربات المعاقين حركيا	3	0

3	0	مكتب الاستقبال على ارتفاع مناسب يسمح للجالس على كرسي متحرك الاقتراب من موظف الاستقبال لتسجيل الوصول والمغادرة بسهولة (تسليم المفاتيح والمستندات الشخصية وتبادل الاموال وغيرها).
4	3	أبواب الفنادق من الداخل لا يوجد بها عتبات تعيق حركة عربات ذوي الإعاقة
5	0	في الاستقبال يوجد عدة عربات لمن يحتاجها من الأشخاص ذوي الإعاقة
6	0	يوجد غرف فندقية مخصصة لذوي الإعاقة الحركية تتمتع بمساحة واسعة بما يكفي لحركة النزلاء من ذوي الإعاقة الحركية وفيها حمامات خاصة والمفاتيح الكهربائية فيها على ارتفاع مناسب ، كما ان خزائن الملابس فيها على ارتفاع مناسب
7	0	يوجد في الحمام دوش وكرسي مخصص لاستحمام المعاقين حركيا، والحمام واسع بما يكفي لدخول المعاق بكرسيه والانتقال لكرسي الحمام
8	0	الخلاطات في الحمام والمغاسل من النوع الذي يعمل باللمس او بمفرده
9	3	المرافق العامة للفندق تتوفر فيها حمامات لذوي الإعاقة الحركية
10	3	يوجد إمكانية للوصول الى مرافق الفندق جميعها (المطعم والبار والمسبح وغيرها)
11	0	يوجد موظفين مدربين للتعامل مع الضيوف من ذوي الإعاقة الحركية
12	3	ممرات الفندق واسعة بما يكفي لمرور عربات النزلاء ذوي الإعاقة
13	3	عند المداخل التي فيها أدراج يوجد سطح مائل عندها لدخول الكرسي المتحرك
14	3	الحافة السفلية لنوافذ الغرف على ارتفاع متر للسماح للجالس على كرسي بالنظر للخارج.
15	0	السريير المخصص لغرف ذوي الإعاقة من النوع المتحرك الذي يمكن التحكم بارتفاعه وانخفاضه
16	3	ارتفاع طاولات مطعم الفندق على ارتفاع مناسب يسمح بدخول الكرسي المتحرك للمعاق تحت الطاولة
17	0	توجد لوحات ارشادية في مرافق الفندق كافة مخصصة لذوي الإعاقة الحركية وتحمل شعار ذوي الإعاقة الحركية

الجدول من اعداد الباحث

وبعد سرد هذه الجداول يمكن القول بأن فرضية الباحث قد تحققت: ((يفترض الباحث توفر الحد الأدنى من متطلبات سياحة ذوي الإعاقة الحركية في فنادق مدينة اللاذقية)).

ثلاثة عشر: النتائج والتوصيات :

أولاً: النتائج :

1. مدرء فنادق سوية 2 نجمة و3 نجوم أكدوا بعدم توفر المتطلبات الأساسية لسياحة ذوي الإعاقة الحركية في الغرف الفندقية في حين المتطلبات العامة المتعلقة (بوجود مدخل واسع لدخول عربات المعاقين، عدم وجود عتبات داخل الفندق وعند الأبواب، مكتب الاستقبال على ارتفاع مناسب يسمح للشخص ذو الإعاقة الحركية بالتعامل مع موظف الاستقبال، الحافة السفلية لنوافذ الغرف على ارتفاع متر للسماح للجالس على كرسي بالنظر للخارج) متوفرة، حيث أكد المدراء المستجوبين بأن بناء الفندق مستأجر ومستثمر والبناء بأصله لا تتوفر فيه اشتراطات متعلقة بشريحة ذوي الاحتياجات الخاصة عموماً وشريحة ذوي الإعاقة الحركية خاصة. إضافة إلى ذلك أكد بعض المدراء أن ارتياد الفنادق من شريحة العملاء من ذوي الإعاقة الحركية قليلة جداً، وهذا يعزى إلى عوامل كثيرة تحتاج لدراسة مفصلة لهذه الشريحة ولكن يعتقد الباحث بأن من أهمها ضعف انتشار لتقافة سياحة ذوي الإعاقة الحركية كشريحة لها حقوقها كباقي أفراد المجتمع في سورية بشكل عام، ناهيك عن انخفاض مستوى المعيشة بشكل كبير لدى مختلف شرائح المجتمع منذ اندلاع الأزمة السورية.
2. إجابات مدرء فنادق 5 نجوم وفنادق 4 نجوم تؤكد تماماً على عدم توفر سوى الحد الأدنى من متطلبات عملاء ذوي الإعاقة الحركية. حيث تم التأكيد على وجود المتطلبات المتعلقة بالعبارة الثالثة (مكتب الاستقبال على ارتفاع مناسب يسمح للجالس على كرسي متحرك الاقتراب من موظف الاستقبال لتسجيل الوصول والمغادرة بسهولة

(تسليم المفاتيح والمستندات الشخصية وتبادل الاموال وغيرها) والعبارة التاسعة (المرافق العامة للفندق تتوفر فيها حمامات لذوي الإعاقة الحركية) والعبارة العاشرة (يوجد إمكانية للوصول الى مرافق الفندق جميعها (المطعم والبار والمسبح وغيرها)) والعبارة الثالثة عشرة (عند المداخل التي فيها أدراج يوجد سطح مائل عندها لدخول الكرسي المتحرك) والعبارة السادسة عشرة (ارتفاع طاولات مطعم الفندق على ارتفاع مناسب يسمح بدخول الكرسي المتحرك للمعاق تحت الطاولة) زيادة على المتطلبات التي تم التأكيد عليها من قبل مدراء فنادق 3 و 2 نجمة.

ثانياً: التوصيات

1. العمل على زيادة الوعي بمفهوم سياحة ذوي الإعاقة الحركية في المجتمع، كشريحة لا تتجزأ من هذا المجتمع لها حقوقها كبقية أفراد المجتمع الأصحاء في السياحة من خلال ورشات عمل وحملات توعية من قبل وزارة السياحة ومديرياتها وغرفها في المحافظات وكل العاملين في المجال السياحي.
2. التأكيد على ضرورة تطبيق القرار²⁷ رقم 127 لعام 2020 الصادر عن وزارة السياحة السورية والمتعلق بوضع شروط جديدة لتصنيف الفنادق التي سيتم تشييدها اعتباراً من عام 2020، حيث راعت هذه الشروط الكثير من توفر متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة عموماً في الفنادق. ونوصي بإعادة تقييم التصنيف للفنادق العاملة حالياً بحيث يتم إضافة تعديلات ممكنة بما يتناسب وشريحة ذوي الإعاقة الحركية. ونوصي أيضاً بضرورة عدم قبول أي بناء قائم للاستثمار كفندق من قبل وزارة السياحة ومديرياتها قبل توفر شروط ومتطلبات ذوي الإعاقة فيه عموماً وذوي الإعاقة الحركية خصوصاً.
3. نوصي مدراء الفنادق بتوفير المتطلبات التالية نتيجة عدم الصعوبة بتأمينها ((توفر كراج خاص لذوي الإعاقة الحركية، توفر كرسي متحرك في الاستقبال لاستخدامه عند الحاجة، توفر مكتب استقبال على ارتفاع مناسب لذوي الكرسي المتحرك، توفر غرفتين على الأقل تتوفر فيهما مساحة كافية وسرير وحمام خاص بذوي الإعاقة الحركية، توفر لوحات ارشادية خاصة في مرافق الفندق مخصصة لذوي الإعاقة الحركية وتحمل شعارهم).

²⁷ (وزارة السياحة السورية. الاستثمار السياحي. القرارات الناظمة لعمل منشآت المبيت. رابط الوصول: <http://www.syriatourism.org/ar/page3760>))

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- 1) رملي حمزة، عروس نسرين. 2014، تسويق السياحة الميسرة كنمط جديد لترقية الوجهات السياحية (التجربة الفرنسية). مجلة رؤى اقتصادية. العدد السابع. من الصفحة 187 حتى الصفحة 207.
- 2) صبرينة بسرة. 2019/2018. مستوى جودة الحياة لدى الطالب الجامعي المعاق حركيا دراسة حالة على طلبة جامعة محمد خيضر بسكرة). مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية. جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر.
- 3) مصطفى زينب، خياط حسن. 2020. سياحة ذوي الإعاقة (متطلباتها في السفر والإقامة والإرشاد السياحي). مؤسسة دار الصادق الثقافية (طبع ونشر وتوزيع). العرق. ص15.
- 4) يوسف عصام. 2018. تقييم الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في المقصد السياحي المصري. مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، العدد الرابع، من الصفحة 158 الى الصفحة 180

ثانياً: المراجع الاجنبية :

- 1) Ariadna Gassiot.2016. *Tourism constraints for Spanish tourists with disabilities: Scale development and validation*. Universitat de Girona. Department of Economics. Faculty of Economics and Management. vol. 64/1 49-71.
- 2) Marcin Popiel. 2016. *TOURISM MARKET, DISABILITY AND INEQUALITY: PROBLEMS AND SOLUTIONS*. Jagiellonian University in Krakow, Institute of Geography and Spatial Management, Gronostajowa Street 7, 30-387 Krakow, Poland.
- 3) Olkin, R., *What Psychotherapists Should Know About Disability*, 2012, Guilford Press, New York/ London, p.65.

ثالثاً : الروابط الإلكترونية

- 1) المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة الصادرة في 21 كانون اول من عام 2001. (المادة الثانية). رابط الوصول: <https://www.unwto.org/ar>
- 2) الإعلان الخاص بحقوق المعوقين 1975. المادة 3. اعتمد ونشر على الملأ بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 1975. رابط الوصول: (<http://hrlibrary.umn.edu/arab/b073.html>)).
- 3) اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة 2021. صكوك حقوق الإنسان. الأمم المتحدة. رابط الوصول: (<https://www.ohchr.org/ar/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities#preamble>)).
- 4) منتدى محامي سوريا. جميع القوانين المتعلقة بالمعوقين. رابط الوصول: (<http://www.damascusbar.org/AlMuntada/showthread.php?t=18165>)).
- 5) موقع وزارة السياحة السورية الرسمي: (<http://www.syriatourism.org/>).
- 6) الموقع الرسمي للشبكة الأوروبية للسياحة الميسرة. رابط الوصول: (<https://www.accessibletourism.org/>)

الملاحق

أولاً: توصيات منظمة السياحة العالمية لأصحاب المصلحة في القطاع السياحي عن التدابير التي يجب اتخاذها في سبيل سياحة ذوي الإعاقة

ينبغي على أصحاب المصلحة والمنشآت السياحية ومناطق الجذب السياحي قدر المستطاع تحقيق الأمور التالية لتحقيق سياحة ميسرة للجميع بشكل عام ولفئة ذوي الإعاقة على وجه الخصوص²⁸:

أولاً: فيما يتعلق بمواقف السيارات

يجب توفر مواقف لسيارات ذوي الإعاقة وأن تكون قريبة جداً من بوابات الدخول والخروج مع وضع إشارة عليها بأنه تخصص ذوي الإعاقة، كما يجب وضع مراقب عليها لمنع استخدام هذه المواقف من قبل الأشخاص الغير معاقين. كما يجب أن تكون هذه المواقف واسعة بما يكفي لحرية نزول وحركة الأشخاص ذوي الإعاقة.

ثانياً: الاتصال

يجب استخدام لغة الإشارة ولغة برايل والأشخاص المدربين للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة واستخدام جميع أساليب الاتصالات التي تسهل التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. كما الهواتف العامة في المنشآت السياحية يجب تصميمها بحيث تكون على ارتفاع مناسب يستطيع الجميع استخدامها بغض النظر عن طولهم وعمّا إذا كان الشخص واقفاً أو على كرسي، كما يجب استخدام هواتف ذات مكبر للصوت للأشخاص ذوي السمع القليل.

ثالثاً: اللافتات

يجب أن يكون هناك لافتات ولوحات ارشادية مختلفة في أماكن الجذب السياحي والمنشآت السياحية ذات حجم جيد وخط واضح لتشير إلى الخدمات المختلفة المقدمة، كما يجب أن يكون هناك مساحة مخصصة لبيع التذاكر في أماكن السينما والحفلات وغيرها مخصصة لذوي الإعاقة. وتسجيل الوصول في معظم المنشآت السياحية يجب أن يكون بالألوية لأصحاب الإعاقات.

رابعاً: الحركة الأفقية

يجب أن تكون جميع الممرات في المنشآت السياحية تسمح بمرور كراسي الأشخاص ذوي الإعاقة بحرية كاملة، بحيث يمكن كرور كرسيين بجانب بعضهما البعض في الممرات بحرية كاملة.

خامساً: الحركة العمودية

في المصاعد

يجب أن تكون المصاعد واسعة بما يكفي دخول كرسي متحرك بسهولة وأن تكون أزرار التحكم بالمصعد على ارتفاع مناسب ومزودة بلافتات برايل وأزرار ذات صوت.

السلام والمنحدرات

²⁸) *The World Tourism Organization (UNWTO). Recommendationson Accessible Tourism.* From: (<https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284415984>).

يجب أن يكون البناء ذو مساحات مستوية قدر المستطاع وعند الضرورة وجود منحدرات لمرور كراسي المعوقين حركيا.

سادسا: مرافق النظافة العامة

يجب أن يتواجد في كل مكان مخصص للخدمات العامة او الخدمات السياحية مراحيض خاصة لذوي الإعاقة الحركية ذات مسافات مناسبة ومقابض حول المراحيض للتنقل من الكرسي الى المراحيض وبالعكس، كما يجب أن تكون المغاسل على ارتفاع مناسب والحنفيات ممن النوع التي يسهل الوصول اليه والتعامل معه. كما ينبغي وجود ازار للطوارئ داخل الحمام ولوحة ارشادية تدل عليها.

سابعا: الأسعار

توفير متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة في المنشآت السياحية يجب أن لا يترتب عليه زيادة في أسعار الخدمات المقدمة لهم.

ثامنا: وسائل النقل

جميع وسائل النقل من مركبات خاصة لنقل المدنيين والقطارات والتكاسي والطائرات والعبارات وسفن الكروز يجب أن تحتوي على مقاعد مخصصة لذوي الإعاقة ويجب توفير التسهيلات لوصول المعاقين إلى هذه المقاعد على وسائل النقل المختلفة. كما يجب أن يؤخذ بالاعتبار في الموانئ ومحطات السفر بالقطارات وبالحافلات وفي المطارات توفر البناء المناسب لحركة كراسي المعوقين حركيا وتوفر اللوحات الإرشادية بالإضافة الى أجهزة إذاعة الصوت لأجل المكفوفين. أيضا في محطات الاستراحة أثناء السفر يجب توفر شروط لراحة وحرية حركة المعاقين.

تاسعا: مؤسسات الإقامة المؤقتة (كالفنادق)

يجب أن تتضمن مرافق الإقامة المؤقتة عدد من الغرف مخصص لذوي الإعاقة وخاصة الحركية بحيث تكون ذات مساحات مناسبة لحرية حركة المعاق ويجب توفر المراحيض والحمامات المناسب لهم وأن تكون النوافذ والأبواب مخصصة بالمواصفات التي تناسبهم، بالإضافة الى توفر الاشتراطات التي تخص الكفيف والأصم.

عاشرا: مؤسسات الإطعام

أيضا مؤسسات الإطعام يجب أن تتضمن تسهيلات الوصول للمعاقين حركيا وسمعيًا وبصريًا. من حيث المساحات وحرية الحركة وتوفر طاولات على ارتفاع مناسب للمعاقين حركيا، وتوفر قوائم بلغة برايل وتوفر مرشدين للتعامل مع المعاقين، بالإضافة الى توفر مينو بأكلات صحية لأصحاب الأمراض كالسكري والمحرومين من تناول مشتقات القمح او مشتقات الحليب.

حادي عشر: مرافق إقامة المؤتمرات

يجب أن يتواجد فيها مقاعد مخصصة لذوي الإعاقة الحركية، كما يجب توفر سماعات الترجمة، ووسائل مساعدة لضعاف السمع والبصر، توفر حمامات خاصة لذوي الإعاقة الحركية.

ثاني عشر: المؤسسات الثقافية (المتاحف ودور السينما والمسارح)

أيضا يجب توفر جميع الاشتراطات الخاصة بذوي الإعاقات الحركية والبصرية والسمعية. فيما يتعلق بمواقف السيارات، أماكن بيع التذاكر، الأماكن المخصصة للجلوس، حلقات الحث السمعي، استخدام لغة الإشارة، لوحات بلغة برايل، مرافق الحمامات، أجهزة الترجمة، تطبيقات على الهواتف الذكية تخدم بالإضافة إلى ذلك يجب السعي قدر المستطاع لتوفير متطلبات وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الشواطئ والملاعب الرياضية والحدائق وأماكن التزلج والأماكن الخضراء وغيرها والسماح لهم بالتمتع بالحياة وخدماتها كما البشر الأسوياء.

ثانياً: القرار رقم 127 الخاص بوزارة السياحة والمتعلق بشروط تصنيف الفنادق السورية لعام 2020 تم التنويه في القرار رقم 127 الصادر عن وزارة السياحة السورية في 2020/1/19 الى شروط تصنيف مشاريع الفنادق الجديدة في الجمهورية العربية السورية اعتباراً من تاريخ صدوره وهذا ما يعني عدم وجود معايير التصنيف المذكورة في هذا القرار في الفنادق القائمة حالياً ومن هذه الشروط والمتعلقة بفئة ذوي الإعاقات ما يلي:

- 1) توفر مدخل قريب من المدخل لكل 50 غرفة لذوي الاحتياجات الخاصة، تتوفر فيه مساحة إضافية للنزول بسهولة ويحتوي علامة توضيح تخصصية (وهذا يجب ان يتحقق في فنادق 2و3و4و5 نجوم).
 - 2) تخصيص قسم للمكاتب الأمامية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة ما لا يزيد ارتفاعها عن 90سم. (وهذا الشرط يجب أن يتحقق في فنادق 3و4و5 نجوم).
 - 3) توفر منحدرات منخفضة مع درابزين للدخول والخروج لذوي الاحتياجات الخاصة (وهذا يجب ان يتحقق في فنادق 2و3و4و5 نجوم).
 - 4) تخصيص قسم للمكاتب الأمامية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة ما لا يزيد ارتفاعها عن 90سم (وهذا يجب ان يتحقق في 3و4و5 نجوم).
 - 5) توفر دورة مياه واحدة مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة لكل جنس (وهذا يجب ان يتحقق في فنادق 2و3و4و5 نجوم).
 - 6) تخصيص مصعد من المصاعد على الأقل بالتجهيزات اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة على النحو التالي: (في فنادق 1و2و3و4و5 نجوم)
 - 7) لوحة مفاتيح المصعد من الداخل والخارج تحوي على أحرف كتابية (برايل) وتكون بعلو 90سم من الأرض.
 - 8) عرض باب المصعد بالحد الأدنى 90سم وتوفر الدرابزين على محيط عربة المصعد من الداخل بحيث يستطيع المعاق الإمساك بها.
 - 9) توفر لوحة عرض مضيئة بمؤشر مرئي ومسموع داخل وخارج عربة المصعد لعرض مكان توقفه. (وهذا الشرط يجب أن يتوفر في فنادق 1و2و3و4و5 نجوم)
 - 10) توفر غرف لذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة (1% في فنادق النجمة، 1% في فنادق النجمتين، 2% في فنادق 3 نجوم، 2% في فنادق 4و5 نجوم أيضاً).
- فيما يتعلق بتجهيزات غرف ذوي الإعاقة: (في فنادق 1و2و3و4و5 نجوم)

- مقابض أبواب الغرفة على ارتفاع 90-120سم
- الحد الأدنى لعرض أبواب الغرف متر واحد على الأقل
- القفل الإضافي والعين السحرية على ارتفاع 90-120سم
- جميع الأرضيات من السيراميك أو الرخام أو اية أرضيات تؤمن سهولة حركة الكرسي ذو العجلات
- أن تكون مفاتيح الإضاءة والمقابض على ارتفاع 90-120سم
- ارتفاع السرير 45-55سم
- لا يزيد ارتفاع مرآة التزيين عن 90سم
- توفر زر استدعاء للطوارئ في هاتف الغرفة
- ارتفاع علاقات الملابس 140 كحد أقصى
- باب دورة المياه يكون بنظام السحب أو يفتح للخارج ولا يقل عرضه عن متر واحد وبمقبض على ارتفاع من 90-120سم مع عدم وجود حاجز أرضي بين الغرفة والحمام.
- تخصيص مساحة 120×150 سم من دورة المياه لكرسي الحمام وأن تكون قاعدته بارتفاع ما بين 43-49سم مزودة بشطاف مع توفر مسافة لا تقل عن متر واحد أمام كرسي الحمام
- جميع مستلزمات ومقابض دورات المياه تكون بارتفاع ما بين 90-120سم
- حوض غسل اليدين بعرض 50 سم وارتفاع ما بين 72-74سم مع توفر خلاط مياه بذراع واحدة بطول لا يقل عن 50سم
- وجود مقابض لمساعدة مستخدم دورة المياه (أفقية ورأسية) بجوار كل من (كرسي الحمام ومغسلة اليدين ومكان الاستحمام).
- أرضيات الحمام وحوض الاستحمام مضادة للانزلاق
- ان يكون مكان الاستحمام بمستوى أرضية دورة المياه وأن يكون الدوش بارتفاع من 120 الى 150سم
- ان يعمل جرس الغرفة وجرس الإنذار والهاتف على تنبيهه من بداخل الغرفة ودورة المياه بالصوت والضوء
- توفر جهاز تنبيه (هزاز) متصل بجرس الغرفة وجهاز الإنذار، بحيث يوضع تحت الوسادة في حال كون النزير من أصحاب الإعاقة السمعية
- توفير جهاز مزود بشاشة يعرض دليل الفندق وخدمات الغرف بالصوت ولغة الإشارة وأن تكون مفاتيح الجهاز معرفة باللغة العربية والانكليزية والصور التعبيرية ولغة برايل
- توفر نسخة من دليل الفندق وخدمات الغرف باللغة العربية والانكليزية ولغة برايل
- إضافة لغة برايل لجميع العبارات التوضيحية في الغرفة
- إضافة لغة برايل على جميع مستلزمات وأدوات دورة المياه