



P ISSN1813 6729  
E ISSN 2707 1359



# مجلة الادارة والاقتصاد

مجلة علمية وتخصصية محكمة

تصدر في كلية الادارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية

doi

السنة : 2020 ايلول

العدد : 125

البريد الالكتروني [admeco@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:admeco@uomustansiriyah.edu.iq)

رقم اليداع في دار الكتب والوثائق بغداد ٣١١ لسنة ١٩٧٧ Mobile : +9647901664300

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

حسن عبد علي جواد  
الباحث

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

P: ISSN : 1813-6729

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

E : ISSN : 2707-1359

مقبول للنشر بتاريخ : 2020/8/25

تاريخ استلام البحث : 2020/4/27

## المستخلص

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

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

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



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

• مسئل من رسالة ماجستير

عرف الإرشاد منذ القدم إذ ارتبط وجوده بالتنقل والسفر وحرص الناس على اصطحاب دليل السفر القادر على إيصالهم إلى بغيتهم بأمان وسلام ، وكانت الرحلات بسيطة وبدائية في مظاهرها وأسبابها وأهدافها ووسائلها ، وكانت الرحلات في بداياتها تخص نخبة معينة من الناس ، إذ مارست أعداد قليلة جداً من المترفين أنواعاً محدّدة من الرحلات كرحلات الصيد ، والرحلات الدينية ، وزيارة الحمامات ، إلى أن تطوّرت حتى وصلت إلى الرحلات الجماعية المنظمة ، ونتيجة لارتفاع أعداد الأشخاص من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة وجب إتاحة الفرص لهم للمشاركة في الرحلات السياحية مما يؤدي إلى خلق تجربة سياحية تجعل السائح المعاق يرى المواقع السياحية من خلال عيون المرشد السياحي الذي يلعب دوراً هاماً في نجاح هذه الرحلات من خلال اختيار بيئة صديقة للمعاق وتلبي احتياجاته بكافة الخدمات المقدمة في الرحلة السياحية من ( نقل ، إقامة ، طعام ، جولات ، خدمات إضافية ) .

ولا يمكن القول بأنه يمكن تلبية جميع حاجات ورغبات السياح بجميع فئاتهم الأسوياء وذوي الاحتياجات الخاصة لكون الرحلة جامعة لهم ، وهنا يأتي دور المرشد بالتعاون مع مقدمي الخدمات الأخرى في توفير احتياجات السياح ومحاولة إشباعها . وإن السائح إذا وجد أنه قد تم تلبية احتياجاته ورغباته وإزالة كل العوائق أدى إلى نجاح الرحلة واطمئنانه مما ينعكس ذلك عليه ويؤدي إلى تكرار الزيارة .

### منهجية الدراسة

#### أولاً : مشكلة الدراسة

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

#### ثانياً : أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى

- 1- التعرف على ( أخلاقيات ، صفات ، قدرات ) التي يجب أن يتصف بها المرشد السياحي خلال قيادته المجموعة السياحية .
- 2- التعرف عن أهم التدابير الواجب اتخاذها من قبل المرشد السياحي عند مرافقته لمجموعة تضم ضمن عناصرها أشخاص من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة .

### ثالثا : فرضية الدراسة

سعت الدراسة الى اختبار الفرضية الاتية :

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

### رابعا : منهجية الدراسة ووسائل جمع البيانات

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

### خامسا : الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة من الأسس العلمية والقواعد الارتكازية التي يعتمدها الباحث لتضيي على دراسته الرصانة والعلمية . فالغرض من الدراسات السابقة هو الاطلاع والاستفادة من النتائج التي توصل اليها باحثون سبق ان تناولوا موضوع الدراسة بالفحص والبحث وتوصلوا الى نتائج عن طريق دراستهم . ومن الدراسات السابقة التي تم الانطلاق منها مايبينه الجدول الاتي

اسم الدراسة	التصنيف	الكاتب	اهداف الدراسة	الاستنتاجات	الاستفادة المتحققة منها للدراسة الحالية
القيم الجمالية وادارة المشاعر للمرشد السياحي واثرها في رضا السائح	اطروحة دكتوراه ٢٠١٦	خلود وليد جاسم	التعرف على مدى مساهمة عناصر القيم الجمالية في تحسين قدرات المرشد السياحي والتعرف على اثرها في رضا السائح	تسهم القيم الجمالية بتهديب الذوق العام وتساعد على الابتكار وتجعل المرشد السياحي اكثر تميزا وتوازناً في التعامل مع المجموعات السياحية	المرشد السياحي الذي يتبنى القيم الجمالية في التعامل مع المجاميع السياحية يكون اقدر على تحقيق رضا السائح
واقع وافاق الارشاد السياحي في فلسطين	رسالة ماجستير ٢٠٠٣	حسان احمد القدومي	معرفة الصفات الشخصية للمرشد السياحي في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب السياحية والمرشدين السياحيين . ومعرفة واقع الرحلات السياحية في فلسطين من وجهة نظر مديري المكاتب والمرشدين السياحيين.	المعدل العام للصفات عند المرشد كانت بدرجة كبيرة مرتبطة بصفات القائد الجيد مثل الثقة بالنفس، الطموح، الصدق، الحماس، العلاقات الاجتماعية الجيدة ، حسن الاتصال ، الامانة	التعرف على اهم الصفات التي يمكن ان تساهم في نجاح المرشد السياحي في عمله خاصة عند مرافقته سياح من ذوي الاحتياجات الخاصة
تنمية الخدمات الترويجية لذوي الاحتياجات الخاصة (العوق الحركي) واثرها في حجم الطلب السياحي (دراسة ميدانية في محافظة بغداد	رسالة ماجستير ٢٠١٣	فلاح زيارة كاظم	تحديد اهمية تنوع الانشطة الترويجية التي تتلائم مع قدرات المعاقين ، ومحاولة ايجاد السبل الكفيلة لتنمية الخدمات الترويجية للمعاقين مما يؤدي الى كسر حاجز الخوف الذي يعيشه المعوق يسهل عملية الدمج المجتمعي	غياب الخدمات الترويجية للمعاقين في النوادي الرياضية. عدم وجود اماكن خاصة للمعاقين في المطاعم السياحية.	التعرف على اهم المعوقات التي قد تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة عند مشاركتهم في الرحلات السياحية وكيف يمكن للمرشد السياحي تجاوزها

اسم الدراسة	التصنيف	الكاتب	اهداف الدراسة	الاستنتاجات	الاستفادة المتحققة منها للدراسة الحالية
بعض المتغيرات المؤثرة على سياحة كبار السن في العراق دراسة ميدانية في مدينة بغداد	رسالة ماجستير ٢٠٠٧	محمد عبد زيد عبد عون	معرفة كل المتغيرات الاجتماعية واقتصادية وطبيعية ونفسية وتأثيرها في فئة كبار السن وممارستهم للسياحة والسفر والترفيه ومعرفة مدى تأثير هذه المتغيرات في الصحة العامة لكبار السن	القيم الاجتماعية السائدة في المجتمع وغياب الرعاية الكافية لا تسمح احيانا لكبار السن ممارسة السياحة والسفر والترفيه	معرفة اهم المتغيرات الاجتماعية والنفسية التي تؤثر على رغبة كبار السن في المشاركة في الرحلة السياحية وماهي اهم العوامل التي تحول دون استمتاعه بالرحلة
تنمية السياحة الانسانية في مصر كأحد الأنماط السياحية الحديثة	بحث منشور ٢٠١٦	مرودة صلاح قاعود	تحديد مفهوم السياحة الانسانية ومكوناتها ومكوناتها في مصر، وتحديد اهم الاماكن التي تجذب سياح هذا النمط من السياحة	ان المشاركين في هذا النوع من السياحة غالبا ما يحتاجون الى مرافقين مما يولد ضغطا على الاماكن السياحية خاصة الشواطئ والمناطق الترفيهية	صنف فئات معينة من المجتمع وفق تصنيف حدد معه نمط من السياحة يتلائم مع احتياجات المشاركين فيه ومن بين هذه الفئات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة

## الجانب النظري

### المبحث الاول

#### مفاهيم عامة

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

#### اولا : مفهوم الارشاد السياحي

يعد ارشاد السياح احد مجالات الاستقبال السياحي يقوم به المرشد من خلال استقبالهم عند وصولهم للبلد المضيف ومرافقتهم طيلة الرحلة حتى مغادرتهم ارض البلد المضيف<sup>١</sup> ، اذ ان معنى الارشاد البسيط هو ان يرشد انساناً انساناً اخر ، يعني الاخذ بيد الثاني نحو هدف معين والوصول الى هذا الهدف ببسر وبدون مشاكل وبأقل كلفة سالكاً اسهل الطرق واقصرها وموفراً له اثناء هذا الجهد ما يساعده على بلوغ الهدف<sup>٢</sup> واصطلاحاً فالإرشاد يعني التنظيم والادارة والتوجيه<sup>٣</sup>

ومصطلح الارشاد السياحي حديث يعني قيادة وتنظيم وادارة الرحلات السياحية وتنفيذ البرامج السياحية للمجموعة السياحية ، ومرافقتهم ورعايتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم البلد المضيف<sup>٤</sup>

ان مفهوم الارشاد السياحي جاء نتيجة مساهمة علوم مختلفة وبدرجات متفاوتة في تشكيل مهنة الارشاد ،فساعد علم النفس على فهم النفس الانسانية ونموها وتطورها، وسهل علم الاجتماع معرفة مفهوم البناء الاجتماعي ، وساعدت الأنثروبولوجيا في فهم اهمية الثقافة واختلافاتها بحسب الزمان والمكان ، وفي مجال

<sup>١</sup> عمران ، اسماعيل ، التنمية السياحية بالمغرب واقع وابعاد ورهانات ، دار الامان ، الرباط ، ٢٠٠٤ ، ص١٧٧

<sup>٢</sup> الحوري ، مثنى طه ، الارشاد السياحي ، مؤسسة الوراق ، عمان ، ٢٠٠٣ ، ص ٨١

<sup>٣</sup> الحوري ، مثنى طه ، الارشاد السياحي ، مصدر سابق ص ١١٧

<sup>٤</sup> السعيد ، عصام حسن ، نظم المعلومات السياحية ، دار الراية ، عمان ، ١ ، ٢٠١١ ، ص ١٦٨

التربية هناك علاقة وثيقة بين التربية والتعليم وبين التوجيه والارشاد فالتربية تتضمن عناصر كبيرة من التوجيه كما ان عملية الارشاد تتضمن التعليم, كما استفاد الارشاد من بعض المفاهيم الفلسفية كالحرية والاختيار والمسؤولية واختيار فلسفة الحياة وهدف الحياة ومفهوم الاخلاق .<sup>٥</sup>

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

وتظهر اهمية الارشاد السياحي في كون المرشد السياحي لديه انفتاح على التجارب والانجازات الحضارية الكبرى للحضارة الانسانية فهو صانع الانطباعات والصور الذهنية لدى السياح وهو الذي يجعل الماضي يعيش من جديد من خلال اعادته بصورة ذهنية متكاملة المشاعر ويعمل على تبسيط الامور للسياح<sup>٦</sup>

### ثانيا : مفهوم المرشد السياحي

يعد المرشد هو وجه البلد . وغالباً ما يكون المرشد اول من يلتقي السائح واخر من يودعه , فهو ملازم له في حله وترحاله واكثر من يعرف عن حاجاته, انطباعاته , ومشاكله, وكذلك اول الاشخاص بتشكيل الانطباع , وربما الدائم في ذهن السائح<sup>٧</sup>

يعرف المرشد السياحي بصورة عامة بأنه " الشخص الذي يقوم بتقديم صورة توضيحية عن الاثار , والمعالم السياحية للسائحين والرد على استفساراتهم التي يوجهونها اليه في جميع الاماكن التي يزورونها مثل المتاحف والمناطق الاثرية مقابل اجر معين<sup>٨</sup> .

او هو ذلك الانسان ( ذكرا كان او انثى ) المثقف المتعلم والواعي لتقديم رسالة وصورة واضحة وصادقة عن بلده دون زيادة او نقصان وهو اول واخر شخص يكون مع المجموعة, وتقع عليه مسؤولية المحافظة عليها وهو الصورة الحقيقية لبلده أي انه السفير لبلده<sup>٩</sup>

اما الرابطة الدولية لمديري الرحلات السياحية والاتحاد الاوربي لرابطات المرشدين السياحيين ( WFTGA ) فقد عرفوا مرشد او دليل الرحلة بأنه الشخص الذي يوجه السائح او السياح من خارج البلد او من داخله حول الاثار والمواقع الجذابة والمتاحف لتفسير هذه المواقع بطريقة ملهمة ومسلية<sup>١٠</sup>

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

٥ ابو عباة ، صالح بن عبد الله ، و نازي ، عبد بن طاش ، الارشاد النفسي والاجتماعي ، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ، الرياض ، ٢٠٠٠ ، ص ٢٢

٦ السعيد ، عصام حسن ، نظم المعلومات السياحية ، مصدر سابق ص ١٦٩

٧ مقابلة ، خالد ، فن الدلالة السياحية ، دار وائل ، عمان ، ط١ ، ٢٠٠٠ ، ص٧

٨ السيسي ، ماهر عبد الخالق ، مبادئ السياحة ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، ط١ ، ٢٠٠١ ، ص١٤٤

٩ الفاعوري ، اسامة صبحي ، الارشاد السياحي مابين النظرية والتطبيق ، مؤسسة الوراق ، عمان ، ط١ ، ٢٠٠٦ ، ص٢٥

10 Bruce. P, Glanna. M ,Eric. L , Managing Tourism, And Hospitality Services, Electronic Books , , 2006 , p.183

### ثالثاً : أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي

تعرف أخلاقيات المهنة عموماً بكيفية التصرف المقبول اثناء ممارسة الانشطة المهنية المختلفة كما تؤكد على ضرورة اداء الموظف لواجباته في كل زمان وفق تعليمات المنظمة التي يعمل فيها . فأخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الانسان تدفعه لان يكون مسؤولاً عن العمل الذي يقوم به <sup>١١</sup> .  
على هذا الاساس تعرف أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي بانها مجموعة القواعد والاسس التي يجب على المرشد

السياحي التمسك بها والعمل بمقتضاها ، لينجح في التعامل مع السياح ، وينجح في مهنته ويحصل على ثقة المتعاملين معه من مكاتب وشركات الطيران والفنادق <sup>١٢</sup> .

ومن اجل ضبط العلاقة بين المرشد والجهات الاخرى التي يتعامل معها (كالسياح واصحاب الفنادق والمطاعم وشركات النقل والعاملين فيها جميعاً وابناء المجتمعات المحلية وغيرهم ) كان لابد من تحديد بعض القواعد الاخلاقية العامة التي ينبغي للمرشد ضبط ايقاع تصرفاته على اساسها منعا للتجاوزات . ومن ابرز هذه القواعد الاخلاقية مايلى <sup>١٣</sup> :

- ١- المعلومات ومصداقيتها : المعلومات حول المواقع التي يدلي بها المرشد يجب ان تكون صادقة وصحيحة اي بما يطابق الحقيقة والواقع من غير تبديل ، ولا زيادة ولا نقصان .
- ٢- مستوى الخدمة : فالمرشد يقوم بالعمل المناط به ويجهد نفسه في اتقانه من خلال معرفة العمل وتفاصيله، ومن ثم احسان العمل واجادته حتى يحصل على افضل النتائج وان امانته واخلاصه في عمله يجعل من حوله على ثقة بعمله.
- ٣- حسن المظهر: ينبغي للمرشد التحلي بصفات مظهرية انيقة تترك انعكاساً جيداً على السياح بشرط إلا تتنافى مع الآداب العامة سواء بالنسبة للسياح او المجتمعات المحلية الموجودة في الوجهة السياحية
- ٤- الالتزام بالانظمة والقوانين : فالمرشد مسؤول امام الانظمة والقوانين عن اي تقصير ينتج عنه ضرر للسائح وممتلكاته
- ٥- قبول الاكراميات : هناك مسؤولية اخلاقية عالية وحساسة فيما يتعلق بالاكراميات من السياح اذ يجب الالتزام بالأجور المنصوص عليها مف قبل الهيئات المسؤولة وتجنب طلب الاكراميات الاضافية من السياح بشكل مباشر ، حفاظاً على الصورة الايجابية للمرشد في نظر السياح .
- ٦- قبول العمولات : يجب ان يتجنب المرشد تقاضي اي عمولات من اصحاب الفنادق والمطاعم وغيرها وان يحرص ان يكون حيادياً "عند اختياره للفندق او المطعم او سواهما.

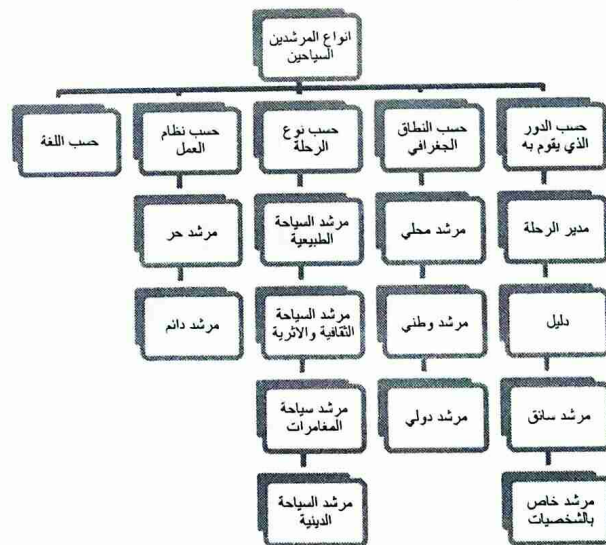
<sup>١١</sup> رويض، حيدر دويج ، التوافق حول الالتزام بأخلاقيات مهنة التمريض من وجهة نظر المرضى والممرضين ، رسالة ماجستير ، مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، ٢٠١٥ ، ص ٣٩  
<sup>١٢</sup> عاتي ، عبير بنت محمد بن ربيع ، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي ، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الشريعة بالرياض ، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ، ٢٠١١ ، ص ١٨ .  
<sup>١٣</sup> الرواضية ، زياد عيد ، الإرشاد السياحي وادوات ادارة المجموعات السياحية ، دائرة المكتبة الوطنية ، الاردن ، ٢٠١٥ ، ص ٢٣٢-٢٣٧

٧- الخصوصية : على الرغم من وجود الفوارق الثقافية والاجتماعية بين السياح الا ان الخصوصية تشكل امرا مهما ومن الاخلاقيات المهمة حفظ ما يجري من احاديث او افعال في اثناء الجولة فهي بمثابة أمانة.

وهناك مجموعة من المتطلبات التي ينبغي توافرها في المرشد بصورة عامة وهي معرفته بالعديد من حقول المعرفة ذات العلاقة بالسفر مثل ( اللغة ، التاريخ ، البروتكول و اصول المراسم ، التسويق ، الجغرافية ) ومعرفة العادات والتقاليد وقواعد سلوك الشعوب ، اضافة الى قوانين المرور والصيرفة ومناطق الجذب السياحي. اذ ان سعة الثقافة المعرفية للمرشد تحقق التبادل الثقافي بين المرشد والسياح . اما ابرز الصفات الشخصية التي يجب ان يتحلى بها المرشد السياحي عند مرافقته للمجموعة السياحية<sup>١٤</sup> :-

- ١- الذوق والاحترام
- ٢- الشعور بالمسؤولية
- ٣- الصبر
- ٤- حب التعاون والمساعدة
- ٥- العدل في التعامل وعدم التمييز
- ٦- روح الفكاهة والدعابة
- ٧- اللياقة البدنية والجسدية

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



المصدر : اعداد الباحثين بالاعتماد على مصادر متعددة



## رابعاً : الرحلة السياحية

الرحلة هي الانتقال من مكان الى اخر والجمع رحلات ، ولقد عرفت الامم القديمة انواعاً مختلفة من الرحلات تبعاً للظروف فثمة رحلة هرباً من حرب ، ورحلة يفرضها مناخ الاقليم كالجفاف والقحط ، ورحلة في سبيل نشر دعوة ، ورحلة ضرباً في الارض بحثاً عن الرزق ورحلة من اجل العمل والمعرفة ، ورحلة من اجل استكشاف المجهول ومعرفة الافاق البعيدة ، ورحلة من اجل التجارة والرحلة السياحية هي السفر للتنزه والترويح عن النفس<sup>١٥</sup> . والمحرك الرئيس للرحلة السياحية هي الشركة السياحية التي وجدت للتعريف بالمنتوج السياحي وعرضه وتقديمه للسائح . ويشترى السياح في الغالب رحلة متكاملة ، ومحددة بهيكل زمني، ومرتبطة بشروط معينة ، وتتضمن الرحلة الخدمات كافة، اذ انهم يلقون بمسؤولية الرحلة على الشركة السياحية<sup>١٦</sup>

وقد تطورت الرحلات السياحية من قبل منظّمي الرحلات أو وكلاء السفر بصورة كبيرة بدءاً من توماس كوك ( Thomas Cook ) عندما قام بتنظيم اول رحلة منظمة في العالم حتى يومنا الحاضر، وللرحلة السياحية انواعاً مختلفة تبعاً للدافع او الهدف الذي يسافر من اجله السائح ، اما الرحلة السياحية الشاملة فهي حزمة متكاملة من الخدمات ، تطرح للسياح بسعر محدد بحيث تشمل ( النقل ، الاقامة، الطعام، الجولات السياحية ) بحسب البرنامج المطروح وربما بعض الخدمات الاخرى خلال فترة زمنية محددة وخدمات الارشاد السياحي<sup>١٧</sup>

وتعرف الرحلة السياحية المرزومة بأنها تشكيلة واسعة من خدمات النقل و الاقامة ووسائل الراحة والتسلية وخدمات اخرى تباع للسياح كعطلة واحدة منفردة وبسعر واحد<sup>١٨</sup>

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

## خامساً : مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة

تطورت تسميات المعاقين على مر السنين ، فكان يطلق عليهم ومازال ( الاعمى ، الاعرج ، الكسيع ، الاطرش، الاخرس، المجنون ) ومنذ منتصف القرن الماضي اطلق عليهم المقعدين ثم ذوي العاهات ثم العاجزين ثم ظهر مصطلح الفئات الخاصة او ذوي الاحتياجات الخاصة، ثم تطورت النظرة إليهم على اساس ان العجز جزئي وليس كلياً ، بمعنى ان الشخص المعاق هو الذي فقد(عضو، وظيفة، قدرة ) ولم يفقد باقي

١٥ شبر ، الهام خضير واخرون ، الارشاد السياحي للصف الثالث تجاري تخصص السياحة وادارة الفنادق ، المديرية العامة للتعليم المهني ، العراق ، ط ١ ، ٢٠١٥ ، ص ٤٩

١٦ الطائي ، حميد عبد النبي ، اصول صناعة السياحة ، مؤسسة الوراق ، عمان ، ٢٠٠٩ ، ص ٢٦١

١٧ النفاش ، محمد حسن ، صناعة الرحلات السياحية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، ط ١ ، ٢٠١٤ ، ص ١٠٩

١٨ الحوري، مثني طه والديباغ ، اسماعيل محمد علي ، مبادئ السفر والسياحة، مؤسسة الوراق، عمان، ٢٠٠١، ص ٢٢١

القدرات والاعضاء والوظائف<sup>١٩</sup>. وهناك فرق بين العاجز والمعاق ، فالعاجز يفتقر الى القدرة على ممارسة مهام الحياة اليومية بصورة عادية ، ويحتاج الى غيره باستمرار .اما المعاق فقد يصل الى مستوى من الاكتفاء والاستقلال الذاتي اذا ما احسن تدريبه وتأهيله لذلك<sup>٢٠</sup>.

وذوو الاحتياجات الخاصة هم الاشخاص الذين تظهر عليهم انحرافات عن الاشخاص الاسوياء من حيث الخصائص الشخصية او الجسمية او التواصلية او اكثر، مما يتطلب توفر رعاية وتأهيل لغرض الاندماج بالحياة.

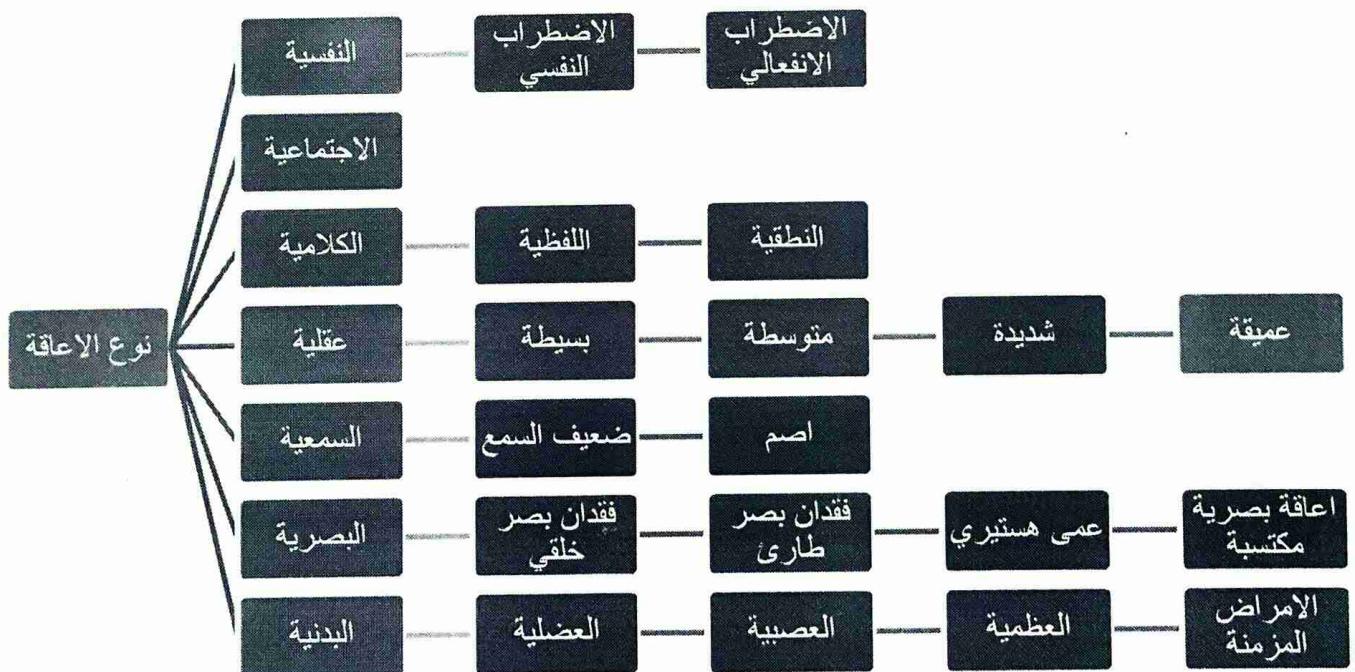
وقد اعطى قانون رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة العراقي رقم ٣٨ لسنة ٢٠١٣ تعريفات خاصة في المادة رقم (١) وهي<sup>٢١</sup> :

١- الاعاقة :اي تقييد او انعدام قدرة الشخص بسبب عجز في اداء التفاعل مع المحيط في حدود المدى الذي يعد فيه الانسان طبيعياً.

٢- ذو الاعاقة : كل من فقد القدرة كلياً او جزئياً على المشاركة في حياة المجتمع أسوة بالآخرين نتيجة اصابته بعاهة بدنية او ذهنية او حسية ادى الى قصور في ادائه الوظيفي.

٣- ذو الاحتياج الخاص : الشخص الذي لديه قصور في القيام بدوره ومهامه بالنسبة لنظرائه في السن والبيئة كالتعليم او الرياضة او التكوين المهني او العلاقات العائلية وغيرها ، ويعد قصار القامة من ذوي الاحتياجات الخاصة.

ويمكن بيان انواع الاعاقة بحسب الطبيعة الغالبة في الشكل الاتي



١٩ ابو النصر، مدحت، الاعاقة العقلية(المفهوم والانواع وبرامج الرعاية )، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط١، ٢٠٠٥، ص ١٩  
 ٢٠ ابراهيم ، فيوليت فواد ، واخرون، بحوث ودراسات في سيكولوجية الاعاقة، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، ط١، ٢٠٠١، ص٤  
 ٢١ جريدة الوقائع العراقية ، العدد ٤٢٩٥ ، ٢٨/١٠/٢٠١٣ ، ص ٣٦-٣٧

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مصادر متعددة

ولكل نوع من هذه الاعاقات احتياجات ومتطلبات تساعد عملية توفيرها للفرد من جعله قادرا على مساعدة نفسه بالوضع الذي يؤهله لأداء وظيفته في المجتمع على الوجه الاكمل مثله مثل الاخرين ، وتوفير هذه الاحتياجات لها اساليب وطرق متعددة مثل توفير مدارس ومراكز تاهيل وعلاج متخصصة ، وتقليل العوائق والممرات داخل الابنية ، توفير اجهزة وادوات تساعد الشخص على التعايش مع المجتمع والبيئة المحيطة مثل الكراسي المتحركة والعصا الذكية والسماعات وغيرها من الاساليب والوسائل

### المبحث الثاني

## التدابير الخاصة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن المجموعة خلال مراحل الرحلة السياحية

اولا : عوامل نجاح رحلة ذوي الاحتياجات الخاصة

طبقاً للمدونة العالمية لآداب واخلاق السياحة فيما يخص المعاقين فان المادة السابعة من المدونة التي اقرتها الامم المتحدة بالتعاون مع منظمة السياحة العالمية سنة ١٩٩٩ نصت على تسهيل وتشجيع سياحة المعاقين وازاحة كل العوائق التي تمنع مشاركتهم في الرحلات السياحية<sup>٢٢</sup> . والهدف دائماً عد المعاق سائحا اعتياديا يجب ان يحصل على كافة حقوقه من ممارسة كافة أنشطة الرحلة السياحية<sup>٢٣</sup>

لذلك فان عوامل نجاح الرحلة السياحية للسياح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة تعتمد على :

١. التشريعات والقوانين الخاصة بذوي الاعاقة المعمول بها في صناعة السياحة .
٢. مدى توفر الكوادر المهنية المتخصصة والمؤهلة للعمل في مجال الرحلات السياحية للسياح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة .
٣. مدى استعداد الاسرة والمجتمع ، ومدى توفر الاتجاهات الايجابية نحو ذوي الاعاقة التي تساعدهم على الاندماج في المجتمع .
٤. مدى توفر وسائل المساعدة في الرحلة والتي تشمل
  - الوسائل المساعدة على الحركة والتنقل
  - البيئة الخالية من العوائق

<sup>٢٢</sup> ابو عياش ، عبد الاله والطائي ، حميد عبد النبي ، التخطيط السياحي ( مدخل استراتيجي ) ، مؤسسة الوراق، عمان ، ٢٠١٠ ،

٣٩٦

<sup>٢٣</sup> السيسي ، ماهر عبد الخالق ، مبادئ السياحة ، مصدر سابق ص٤٦

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



المصدر : اعداد الباحثين

#### ١- تدابير قبل مغادرة المجموعة

تخضع عملية السفر لمجموعة من القوانين والانظمة على شكل اجراءات وكلما تعددت واصبحت اكثر تعقيدا كلما انخفض الطلب السياحي . وبداية السفر هو اجراءات الحصول على جواز السفر ، ويواجه ذوي الاحتياجات الخاصة الكثير من الصعوبات في مراجعة الدوائر بسبب وضعهم الصحي . مما يتطلب تسهيل حصولهم على الجواز عن طريق المراسلة بالبريد الالكتروني ، تليها اجراءات الحجز على وسائل النقل فهي بحاجة الى تأكيد الحجز واعلام الجهات المسؤولة عن الاجهزة المرافقة لهم لتسهيل نقلهم<sup>٢٤</sup> بعدها لابد من الحصول على تأشيرة الدخول ثم اختيار وسيلة النقل المناسبة بما يتناسب مع نوع الرحلة و رغبات السياح ، ويعد النقل عنصرا اساسياً من مكونات الرحلة السياحية وهو لا يخرج عن ثلاث خيارات ( النقل البري والجوي والبحري) ، وتحتفظ جميع الشركات الناقلة بحقها في تقرير مدى امكانية نقل المسافرين المعاقين عبر طائراتها بناء على التقرير الطبي المقدم من قبلهم واحتياجاتهم خلال الرحلة وشروط القبول لمثل هؤلاء المسافرين تختلف من شركة الى اخرى<sup>٢٥</sup> .

#### ٢- تدابير عند الوصول الى البلد المضيف

<sup>٢٤</sup> كاظم ، فلاح زيارة ، تنمية الخدمات الترويجية لذوي الاحتياجات الخاصة (العوق الحركي) اثرها في حجم الطلب السياحي (دراسة ميدانية في محافظة بغداد) ، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، ٢٠١٠ ، ص ١١١  
<sup>٢٥</sup> الطائي ، حميد عبد النبي ، ادارة الضيافة (مدخل مهني) ، مؤسسة الوراق ، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠٥ ، ص ١٥٧

يستقبل المرشد السياحي المجموعة السياحية عند المناطق الحدودية (الحدود البرية او قاعة المطار او المرفأ) ويتعرف على المجموعة وقائدها ، ويشرع في مساعدتهم لاكمال الاجراءات الرسمية من تأشير الجوازات والشهادات الصحية والتأكد من عدد المجموعة وفقاً لقائمة الاسماء<sup>٢٦</sup> . وارشاد المجموعة الى اماكن دورات المياه او اماكن الاستراحة لحين اكمال الاجراءات والتأكد من وصول الحقائق بصورة كاملة وتأمين نقلها الى الحافلة وبعد الانتهاء من جميع الاجراءات التوجه الى الحافلة<sup>٢٧</sup> ، وهناك مجموعة تدابير عند الوصول الى مكان الإقامة وتشمل

اولاً : عند الاستقبال و التسجيل في الفندق

ان موظف الاستقبال الناجح يجب ان يمتلك صفات تتبع من الاخلاق الطيبة والذوق والقدرة على التكيف وروح الدعابة المنضبطة . ومعرفة اللغات والعقليات الحسابية والمظهر الانيق وتختلف درجة الحاجة لهذه الصفات مع نمط الفندق ونوعية السياح<sup>٢٨</sup> ، كذلك لا بد من ايجاد ضوابط انسانية في علاقة موظف الاستقبال مع السائح المعاق واختيار الزمن المناسب لتقديم يد المعونة ، واشعاره باناه في خدمته<sup>٢٩</sup> .

ومن قواعد الذوق التحدث مع ذوي الاعاقة السمعية او ضعاف السمع بنغمة الصوت الطبيعية عند الترحيب وعلى موظف الاستقبال الا يرفع نبرة صوته مال يطلب منه ذلك ، وفي حالة الصمم الكامل يحتاج المعاق ان يتحدث موظف الاستقبال ببطء وعدم المغالاة في حركة الشفاه حتى يقرأ المعاق حركة الشفاه ويفهمه . وان كان السائح يركب يداً صناعية او بها اصابة فمن المقبول المصافحة باليد اليسرى واذا كان السائح لا يستطيع ذلك فعلى موظف الاستقبال ان يلمس كتفه او ذراعه للترحيب به . اما في حالة السائح الابكم مع وجود مترجم للغة الاشارة فلا يتم التحدث معه مطلقاً وانما يكون الاتصال العيني بين موظف الاستقبال والسائح<sup>٣٠</sup>

ثانياً : عند اختيار الغرف

توجد بعض المواصفات الخاصة التي يجب مراعاتها عند تصميم الغرف للسياح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة فيجب ان لا يزيد ارتفاع الرفوف عن ١١٣ سم ولا يزيد ارتفاع عتبة النافذة عن ٦١ سم عن مستوى الارض، وان لا تزيد مستوى ارتفاع مفاتيح الاجهزة والمصابيح عن ١١٣ سم عن مستوى الارض او ان تشغل بطريقة سحب الخيط . اما عرض الباب فلا يقل عن ١٠٠ سم وتكون الارضية غير زلقة حتى تسهل سير عجلات الكرسي مع ضرورة وجود مساحة لدوران الكرسي لا تقل عن ٩٠ سم .

وقد حدد المشرع العراقي بعض المواصفات الواجب توافرها في فنادق الدرجات الممتازة والاولى والثانية العراقية لغرض اسكان السياح المعاقين فيها كما اشترط توافر غرف خاصة بالمعوقين بنسبة ٢% من اجمالي عدد غرف الفندق ومن هذه المواصفات وضع مساند انبوبية في الحمامات ومدخل الغرفة يعتمد عليها المعوق

٢٦ العاني ، رعد، الاستعلامات والدلالة السياحية ، دار الحامد ، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠٥ ، ص ٥٠

٢٧ مقابلة، خالد، فن الدلالة السياحة ، مصدر سابق ص ١١٥

٢٨ الرفاعي ، حسن ، واخرون ، اجراءات وادارة الدوائر الامامية والاستقبال ، دار المسيرة ، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠١ ، ص ٧٣

٢٩ جزو، جمال اكرم، الاتكيت (التواصل في التعامل) ، دار الكوثر، سوريا ، ط ٣ ، ٢٠٠٤ ، ص ٧٧

٣٠ فريد ، منى ، علم الاتكيت الاجتماعي والدبلوماسي ، دار اسامة، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠٦ ، ص ١٣٤

في الحركة وان يكون مدخل الغرفة بدون عتبة او مانع لسهولة الحركة للكرسي المتحرك داخلها ، وان تكون النقاط الكهربائية والتلفون في متناول اليد <sup>٣١</sup>.

### ٣- التدابير خلال الجولات والزيارات

يختار المرشد خلال الزيارة المكان المناسب للشرح ، ويكون قريباً من الموقع الذي يتحدث عنه ، ويجب ان يكون المكان في الظل وخاصة في ايام الصيف حتى لا يتعرض السياح للإعياء من الحر وفيه مكان للجلوس واستراحة السياح ذوي الاحتياجات الخاصة لكي لا تكون الزيارة شاقة عليهم <sup>٣٢</sup>. ولا بد ان تتوفر في مواقع الزيارات مواقف للسيارات وتكون متاحة لمركبات ذوي الاحتياجات الخاصة، وكذلك توزيع الحمامات ودورات المياه في امكنة يسهل الوصول اليها ، كما تصمم وتجهز بجميع المعدات التي تسهل استخدام الحمام

اما في المطعم يجب مراعاة بعض الامور عند التعامل مع الضيوف من ذوي الاحتياجات الخاصة ، فعند استقبال الضيف الكفيف يتم قيادته الى مائدته وقراءة قائمة الطعام له واحضار طلبه كما يريد والمرور عليه من وقت الى اخر لسؤاله ان كان يحتاج الى شيء . اما عند التحدث الى ضيف اصم فيجب ان يكون المضيف امامه كي يستطيع ان يرى تعبيرات الوجه ويقرأ حركة الشفاه مع الاستعانة بقائمة الطعام كي يشير له فيها عن الاصناف التي يريدها . اما الضيف الذي يستخد كرسي متحرك فيجب ازالة كافة العوائق من طريقه ويتم ازالة احد كراسي المائدة من المكان الذي اختاره للجلوس فيه <sup>٣٣</sup>.

### ٤- التدابير عند مغادرة البلد المضيف

وتتمثل هذه التدابير في تأكد المرشد من تذاكر السفر وصلاحياتها مع وجود الشهادة الصحية وتسليمها الى الجهات المسؤولة في المناطق الحدودية وتدقيق الحسابات الشخصية لكافة افراد المجموعة والتأكد من عدم وجود أية مبالغ متبقية بذمتهم بالنسبة الى الفندق ، والتأكد من مغادرة المجموعة الى بلد الاقامة الدائمة مع توديعها ، وهنا تكون الرحلة قد انجزت بصورة نهائية <sup>٣٤</sup>

### ثانيا : واجبات المرشد السياحي خلال الجولات السياحية

قبل تنفيذ الجولة لابد من تخطيط مسبق لها مع وضع برنامج متكامل لكل الاهداف والغايات المرجوة منها فالتخطيط الفعال سيقضي على مشكلة تضييع الوقت وقبل الانطلاق للجولة يتم التأكد من الحافلة

٣١ جريدة الوقائع العراقية ، العدد ٣٩٩٤ ، ٢٢/٢٠٠٥ ، ص ١٣-١٨

٣٢ عبدالرزاق، احمد، وآخرون ، الارشاد السياحي(تحف مختارة من متاحف مصر الاثرية ) ، منشورات جامعة عين شمس ، القاهرة ، ٢٠١١ ، ص ٢١١-٢١٢

٣٣ السيد ، هالة حسن ، خدمة المطاعم(بين النظرية والتطبيق ) ، دار الوفا لدنيا، الاسكندرية ، ط ١ ، ٢٠٠٨ ، ص ٢٩٧-٢٩٩

٣٤ كافي ، مصطفى يوسف ، مدخل الى العلوم السياحية والفندقية ، دار الحامد ، عمان ، ط ١ ، ٢٠١٥ ، ص ١٤٢

وجاهزيتها للرحلة وسلامتها من اي اعطال وكذلك سلامتها الامنية ، مع مراعاة ان يكون السائحون الذين يستخدمون الكراسي المتحركة هم اخر من يصعد الى الحافلة واول من ينزل منها لان ذلك يشعرهم بالراحة ويقلل من توترهم.

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

وفي جو انطلاقي للاختلاط مع غيرهم من الاصحاء وبعيداً عن الضغوط<sup>٣٥</sup>. وهذا يتطلب من المرشد السياحي ان يكون على اطلاع تام بحالة كل سائح ومتطلباته .

ومن المعلوم ان ذوي الاحتياجات الخاصة يتعرضون الى العديد من المخاطر وتعرض سلامتهم للخطر اضعاف ما يتعرض اليه الاخرين ، وهناك من الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الذي لا تسمح لهم قدراتهم بالحركة الكافية للتخلص من المخاطر أو الابتعاد عنها او التصرف السليم لمواجهةها بسبب الاصابات الجسدية وهناك من ذوي الاحتياجات الخاصة اللذين لا يمتلكون القدرة على فهم التعليمات المتعلقة بالأمن والسلامة وإدراك المخاطر والتصرف بشكل سليم وصحيح في الحالات الطارئة كما هو لدى الإعاقات الذهنية بالإضافة الى عدم القدرة على رؤية المخاطر أو سماع أجراس الإنذار كما هو عليه الأمر عند ذوي الإعاقات السمعية والبصرية. لذا تقوم مسئولية امن وسلامة ذوي الاحتياجات الخاصة خلال الرحلة السياحية على المرشد السياحي

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

وخلال الجولات السياحية يكون من واجب المرشد تزويد السواح بشرح وافي عن كل معلم او مكان يتم زيارته وتزداد مسؤوليته عند وجود سائح كيف حيث يتوجب عليه تزويده بالخبرات التي تساعد في الوصول الى تطور معرفي بسيط للوصول الى الاشياء في البيئة المحيطة ويحقق ذاته وسط المجموعة التي يصاحبها من المبصرين، فالسائح الكفيف يرى من خلال المرشد فلا بد من رسم صور ذهنية في عقله ليذكر ما يحدث حوله، فاذا كان الشرح حول تمثال مثلا فيكون الشرح بالكلمات مع مساعدته في استخدام حاسة اللمس مما يعزز قدرته على الفهم والادراك والتحليل<sup>٣٦</sup> .

واللغة احد اهم جوانب شخصية المرشد السياحي ، ولا بد له السعي لاتقان اكثر من لغة لتحقيق اتصال ناجح مع مختلف جنسيات السياح ، اما ما يخص السياح الذين يعانون من الاعاقة السمعية فيكون التعامل معهم بلغة الاشارة التي هي عبارة عن مجموعة من الحركات المتتابعة ذات المغزى المحدد تساعد على

<sup>٣٥</sup> عبيد ، ماجدة السيد ، تأهيل المعاقين ، دار صفاء، عمان، ط٣ ، ٢٠١١ ، ص٩٧

<sup>٣٦</sup> عويس ، غسان برهان، الدلالة والارشاد السياحي ( علم وفن ) ، دار زهران، عمان ، ط١ ، ٢٠١٠ ، ص ١٦٤

ايجاد قنوات اتصال وتبادل للحوار معهم . كما تستخدم اشارات الوجه للتعبير عن المشاعر حيث ان يكون المرشد مبتسماً دائماً وودود حتى لا يشعر الشخص الاصم بالاحراج ، مع ضرورة التأكد من كون الشخص الاصم في مواجهة المرشد ويستطيع رؤيته جيداً حتى يتمكن من فهم تعابير الوجه جيداً .

### الجانب التطبيقي

اعتمد الجانب التطبيقي على الدراسة الميدانية التي شملت شركات السياحة والسفر في مدينة كربلاء حصراً وبلغ عددها في عموم المحافظة ١١٤ شركة بحسب احصائيات هيئة السياحة /قسم التخطيط والمتابعة لسنة ٢٠١٧ ، وتوزعت هذه الشركات في مركز القضاء ومركز قضاء الهندية ، ولا توجد اي شركة سياحية في قضاء عين التمر . وكان عدد الاستثمارات الموزعة ٣٣ استمارة شملت ٢٢ شركة ، ويعود سبب صغر العينة الى اعتماد العينة القصدية في توزيع الاستثمارات حيث اختيرت الشركات التي تقدم خدمة الارشاد السياحي لان اغلب الشركات اقتصر عملها على بيع تذاكر السفر ولا تعمل في مجال تنظيم الرحلات السياحية ، وهي تتعامل مع المرشد الموجود في بلد القصد ولا يوجد مرشد من بلد الاقامة يرافق السياح . وبلغ عدد الاستثمارات المقبولة (٣٠) استمارة فقط واهملت (٣) استمارات لعدم مرافقة المرشدين لسياح من ذوي الاحتياجات الخاصة . ضمت استمارة الاستبيان مجموعة من الاسئلة موزعة في ثلاث محاور كل محور يغطي مجموعة من التدابير الواجب اتخاذها خلال مراحل الرحلة .

### المبحث الاول

#### تحليل معلومات افراد العينة

#### الجنس

كانت نسبة مقدمي خدمة الارشاد السياحي من الذكور ١٠٠% وهذا يشير الى عدم وجود عنصر نسوي يعمل بصفة مرشد سياحي بسبب عادات وتقاليد المجتمع العراقي . والتقاليد الاجتماعية التي شكلت عائقاً امام دور المرأة العراقية في النشاط السياحي .

#### العمر

يبين الجدول الاتي توزيع عناصر العينة حسب الفئات العمرية التي تم تحديدها في استمارة الاستبيان

النسبة	العدد	الفئة العمرية
٤٠%	١٢	٢٠-٢٩
٢٠%	٦	٣٠-٣٩



٤٠-٤٩	٨	٢٦,٦ %
٥٠ فأكثر	٤	١٣,٣ %
المجموع	٣٠	١٠٠ %

يمكن ملاحظة ان الفئة العمرية ( ٢٠-٢٩ ) تمثل النسبة الاعلى ويفسر ذلك أن المرشدين السياحيين الموجودين حالياً هم من الفئات العمرية الصغيرة وهي تحتاج الى اكتساب الكثير من المهارات الخاصة بهذه المهنة

### عدد سنوات العمل في مجال الارشاد السياحي

يبين الجدول الاتي عدد سنوات العمل في مجال الارشاد السياحي لعناصر العينة

عدد سنوات العمل	العدد	النسبة
اقل من ٥ سنوات	١٠	٣٣,٣ %
٦ - ١٠ سنوات	١٢	٤٠ %
١١-١٦ سنة	٤	١٣,٣ %
١٧ سنة فأكثر	٤	١٣,٣ %
المجموع	٣٠	١٠٠ %

تشير عدد سنوات الخدمة الى الخبرة والممارسة للمرشد، اذ بلغت نسبة المرشدين الذين كانت مدة

خدمته

( ٦-١٠ ) سنوات ٤٠ % وتؤكد هذه النسبة على ان العمل الارشادي في توسع وزيادة نتيجة زيادة اعداد

الشركات السياحية ، مما يؤدي زيادة في الرحلات السياحية .

### التحصيل الدراسي والتخصص

الجدول التالي يبين توزيع عناصر العينة حسب التحصيل الدراسي

التحصيل الدراسي	العدد	النسبة
متوسطة	٧	٢٣,٣ %
اعدادية	٣	١٠ %
دبلوم	٣	١٠ %
بكالوريوس	١٧	٥٦,٧ %
دبلوم عالي	----	
ماجستير	----	
المجموع	٣٠	١٠٠ %

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

الجدول التالي

التخصص	العدد
دبلوم ميكانيك	١
دبلوم تصوير	١
دبلوم بناء وانشاءات	١
بكالوريوس تربية	١
بكالوريوس اعلام	١
بكالوريوس سياحة	٥
بكالوريوس قانون	٣
بكالوريوس ادارة واقتصاد	٢
بكالوريوس كيمياء	١
بكالوريوس صيدلة	١
بكالوريوس هندسة	٢
بكالوريوس طب بيطري	١
المجموع	٢٠

### الدورات التدريبية

كانت النسبة الاكبر لمقدمي خدمة الارشاد السياحي الذين لم يحضوا باي دورة تدريبية اذ بلغت نسبتهم ٨٣,٣ % في مقابل ١٦,٧ % من الحاصلين على دورات تدريبية في مجال الارشاد السياحي . وهذه الدورات ليست بالشكل النمطي للدورات وانما هي دروس او محاضرات في المؤسسات التعليمية السياحية

### نوعية الاعاقة

الجدول التالي يبين نوع السياح من ذوي الاحتياجات الخاصة الذي سبق للمرشدين مرافقتهم خلال الرحلات السياحية

نوع الاعاقة	العدد	النسبة
اعاقة بدنية	١٢	٤٠ %
اعاقة بصرية	٤	١٣,٣ %
اعاقة سمعية	٣	١٠ %
اعاقة اجتماعية	١١	٣٦,٧ %
المجموع	٣٠	١٠٠ %

بلغت نسبة المرشدين المرافقين لسياح من ذوي الاعاقة البدنية ٤٠ % وهم سياح يستطيعون السفر دون صعوبة لكن يحتاجون الى الخدمات والتسهيلات وغالباً ما يحتاجون الى مرافقة . ويليها نسبة الاعاقة الاجتماعية والتي تشكل ٣٦,٧ % وهم سياح يحتاجون الى خدمات بمقدار بسيط . وتتقارب النسبة بين الاعاقة السمعية

والإعاقة البصرية وهي تدل على قلة مشاركتهم في الرحلات لأسباب عدة منها حاجز الاتصال والتواصل بينهم وبين الآخرين . أما باقي الإعاقات فان سفرهم يكون صعب ويحتاج الى المرافقة مثل (الإعاقة العقلية، الإعاقة النفسية ، متعددي الإعاقات ) .

### إعادة لغة الإشارة والالمام بالإسعافات الأولية

بلغت نسبة المرشدين الذين يجيدون لغة الإشارة (٤٣,٣ %) وهي نسبة قليلة مقارنة بأهمية هذه اللغة في عملية التواصل والتخاطب مع السائح ذي الإعاقة السمعية . أما نسبة من يجيد الإسعافات الأولية فكانت ٨٠% وهي نسبة جيدة لأهمية هذا الموضوع بالنسبة للمرشد خلال مرافقته للمجموعة ليس لذوي الإعاقة فقط بل للسياح الأسوياء أيضاً عند تعرضهم لحادث معين .

### مرافقة المجموعة

بلغت نسبة المرشدين الذين يرافقون المجموعة السياحية من بلد الإقامة الى بلد القصد ٧٣,٣ % وهذا يعني اتصال اكبر بين المرشد وافراد المجموعة وتوطيد للعلاقات بينه وبينهم.

### المبحث الثاني

#### تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضية

يبين هذا المبحث اجابات عناصر العينة حول محتويات اسئلة استبانة الدراسة وتحليلها باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار فرضية الدراسة باستخدام اختبار مربع كاي ( $\chi^2$ )

اولاً : اسئلة محور التدابير لذوي الاحتياجات الخاصة ضمن المجموعة السياحية عند وصولهم للبلد

#### المضيف

كانت نتائج تحليل اجابات العينة كما يلي

- السؤال (الاول ) كانت قيمة الوسط الحسابي ( ١,٢ ) لان اغلب الاجابات اتجهت نحو الحقل (نادراً) وهذا يدل على عدم انزعاج المرشد بوجود سائح معاق ضمن المجموعة ، وانحراف معياري ( ٤,٦١ ) .
- السؤال (الثاني ) كانت قيمة الوسط الحسابي ( ١,٦٣ ) لان اغلب الاجابات اتجهت نحو الحقل (احياناً) والحقل (نادراً) ويدل على عدم انزعاج المجموعة من وجود سائح معاق معهم خلال الرحلة وبانحراف معياري ( ٤,٣٥ ) .
- السؤال (الثالث، الرابع ، الخامس، السادس) كانت قيمة الوسط الحسابي لهذه الاسئلة عالية اذ اقتربت من الوسط الفرضي البالغ ( ٣ ) لتبرهن ان مستوى اهمية اجابات العينة للمتغير اتجهت نحو الاتفاق ،اذ انها انحصرت في الحقل (دائماً) وهذا يعني ان المرشد السياحي يحرص دائماً على الاهتمام والتعاون مع السياح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ويسعى الى راحتهم .

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

- السؤال (الاول) اتجهت مستوى اجابات العينة نحو الحقل (دائماً) مسجلة وسط حسابي بلغ ( ٢،٦٣ ) وبانحراف معياري ( ٦،٤٧ ) وهي نسبة تؤكد سلوك مقدمي خدمة الارشاد في اعلام قسم الاستقبال بوجود سائح معاق في المجموعة لتوفير الخدمات اللازمة له ومن الضروري ان يشعر مستهلك الخدمة الفندقية كما لو انه في بيته من حيث الراحة والامان وحسن الاستقبال.

- السؤال (الثاني، الثالث، الرابع) كانت قيمة الاوساط الحسابية لهذه الاسئلة عالية اذ اقتربت من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) وهي تبرهن ان اجابات العينة للمتغير اتجهت نحو الاتفاق ، وهذا يعني ان المرشد السياحي يحرص على اوصول السائح المعاق الى الغرفة ومحاولة توفير الخدمات التي يحتاجها السائح كون غرفة الإقامة ليست مكان للنوم فقط لكن يستعملها النزيل كمكان للترفيه والاسترخاء وقد يطلب النزيل وجبات غذائية له في الغرفة.

- السؤال (الخامس) اتجهت اغلب اجابات العينة نحو الحقل (دائماً) مسجلة وسطاً حسابياً بلغ ( ٢،٥٦ ) وانحراف معياري بلغ ( ٦،١٨ ) وهي نسبة تؤكد ضرورة اعلام قسم الاغذية والمشروبات بوجود سائح معاق ضمن المجموعة لفهم حاجاته ورغباته وتحديد لها ، ثم العمل على تقديم خدمات من شأنها سد تلك الحاجات واشباع الرغبات.

- السؤال (السادس، السابع) نلاحظ اتجاه اجابات العينة لهذين السؤالين نحو الحقل (دائماً) لتؤكد \_\_\_\_\_ اتفاق عينة الدراسة على هذه الفقرة . اذ ان السائح المعاق بلا شك سيصادف مشكلة تتمثل في الحيرة التي \_\_\_\_\_ سيواجهها في كيفية التعامل وهنا يأتي سلوك المرشد داخل المطعم في المساعدة والمعونة.

**ثالثاً : اسئلة محور التدابير لذوي الاحتياجات الخاصة ضمن المجموعة السياحية خلال تنفيذ الزيارات والجولات**  
كانت نتائج تحليل اجابات العينة كما يلي :-

- السؤال (الاول، الثاني، الخامس) اظهرت نتائج المسح الميداني ان حرص المرشد على وجود تجهيزات ومعدات لذوي الاعاقة مع الاختيار الامثل للاماكن التي تتوفر بها تسهيلات لهم يؤدي الى تقديم خدمات متميزة للسياح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ومن ثم يؤدي الى نجاح الرحلة السياحية. فكان اغلب اجابات العينة لهذه الاسئلة كانت الحقل (دائماً).

- السؤال (الثالث) اتجهت اجابات العينة نحو الحقل (دائماً) مسجلة وسط حسابي بلغ ( ٢،٦٦ ) وبانحراف معياري ( ٦،٥٣ ) ، وهذا يشير الى ان المرشد يواجه مواقف متعددة مثل ان يكون اخر من يصعد الى الحافلة من المجموعة هو السائح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة حتى لا يحدث الازدحام امام الحافلة، وان يكون اول من ينزل منها اذا كانت معه معدات ويحتاج الى وقت للنزول .

- السؤال (الرابع ) اغلب الاجابات اتجهت نحو الحقل(دائماً) مسجلة وسط حسابي بلغ ( ٢,٥٦ ) وانحراف

معياري ( ٦,٠٦ )، اذ لا يعني وجود اعاقاة عند اي شخص ان مفردات الحياة توقفت لديه ، فالمعاقون بدنياً يعيشون حياتهم ويمارسون هواياتهم لكن المرشد لابد له من اطلاع السائح حول فقرات الجولة والسائح له حرية الاختيار .

- السؤال (السادس ) لقد اظهرت نتائج المسح الميداني ان اتجاه اجابات العينة لهذا السؤال نحو الاتفاق فكانت قيمة الوسط الحسابي ( ٢,٨٦ ) والانحراف المعياري بلغ ( ٧,٩٠ ) فلكل درجة من السمع طريقة في التعامل فاذا كانت الدرجة قليلة او ضعيفة فلا بد من الوقوف بجانبه لكي يسمع كلام المرشد ، اما اذا كانت معدومة فيجب على المرشد ان يكون واقف امام السائح حتى يستطيع السائح قراءة الشفاه .

- السؤال (السابع ) درجة الصبر في عدم الانزعاج من تكرار الكلام للسائح ذي الاعاقاة السمعية او ضعيف السمع واعطاء الوقت الكافي في الشرح هو دليل على تقديم خدمة متميزة بما يترك اثارا طيبة في شخصية السائح . اذ اتجهت اجابات العينة نحو الوسط الفرضي البالغ ( ١ ) مسجلة وسط حسابي ( ١,١٦ ) وانحراف معياري ( ٤,٧٤ ) .

- السؤال (الثامن ) استعداد المرشد للمساعدة دون ملل او ضجر بهدف محاولة تحقيق رغبات السائح ، وان من اهم سمات المرشد حب الناس والرغبة في خدمتهم التي من دونها تفقد باقي السمات اهميتها ، فكانت اجابات العينة لهذا السؤال نحو الحقل(دائماً) مسجلة وسط حسابي ( ٢,٧٣ ) وانحراف معياري ( ٧,٥٨ )

ولإيجاد التوافق بين اجابات المبحوثين في الاسئلة العامة مع اسئلة مختارة من مجموعة اسئلة التدابير والتي تمثل اساس لنجاح الرحلة السياحية تم استخدام اختبار مربع كاي (  $\chi^2$  ) لمعرفة معنوية العلاقة بين هذه المتغيرات من خلال استخدام جداول التوافق التي تبين الارتباط بين متغيرين وصفيين او احدهما كمي والاخر وصفي وهذه الجداول تبين كذلك نوع العلاقة بين المتغيرين سواء اكانت العلاقة ايجابية ام سلبية ، قوية ام ضعيفة من خلال ارتباط السؤال المحوري الاساس مع الاسئلة الاخرى من اجل تبين نوع الارتباط والعلاقة بينهما .

ومن خلال العلاقة بين اجابات عينة الدراسة عن السؤال المتمثل بنوع الاعاقاة في الاسئلة العامة واجابات المبحوثين عن سؤال اختيار الاماكن التي تتوفر فيها التسهيلات لذوي الاحتياجات الخاصة خلال الجولات من مجموعة اسئلة التدابير خلال مراحل الرحلة حصلنا على الجدول المركب الاتي :

المجموع	الاعاقاة الاجتماعية	الاعاقاة السمعية	الاعاقاة البصرية	الاعاقاة البدنية	نوع الاعاقاة / الاهمية
٢٣	١١	٣	٢	٧	دائماً
٤	--	--	٢	٢	احياناً

نادرا	٣	--	--	٣
المجموع	١٢	٤	٣	١١
				٣٠

باستخدام اختبار مربع كاي كانت قيمة  $\chi^2$  المحسوبة ( ١١،٤٣ ) وبدرجة حرية (٦) ومستوى معنوية ( ٠،٠٥ ) اما قيمة  $\chi^2$  الجدولية هي ( ١٢،٦ ) ومن ثم فان  $\chi^2$  المحسوبة اقل من  $\chi^2$  الجدولية وهذا يعني قبول فرضية العدم) لاختلاف التدابير الواجب تقديمها لذوي الاحتياجات الخاصة من قبل المرشد السياحي خلال الجولة السياحية باختلاف نوع الاعاقة ) .

#### الاستنتاجات

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

#### التوصيات

- ١- حث هيئة السياحة على تحديد متطلبات للعمل في مهنة الارشاد السياحي , والزام الشركات السياحية على الاهتمام بالتخصص للعاملين وتفعيل دور المقابلة ومتطلبات العمل و المهارات والخبرات .
- ٢- نوصي هيئة السياحة بأخذ دورها في تشجيع دخول شركات السياحة والسفر في اتفاقيات وبروتوكولات دولية واقامة منتديات وندوات لتنسيق الجهود مع الدول المتطورة للاستفادة منها في

- مجال اعداد البرامج السياحية المعدة للسياح من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة والاطلاع على اخر ما توصلت اليه هذه الدول في تطبيقاتها للبرامج السياحية وتطوير الخدمات السياحية المقدمة
- ٣- حث شركات السياحة والسفر على تضمين برامجها على رحلات لذوي الاحتياجات الخاصة وتنشيط هذا النمط من السياحة في العراق لكونها ذات عوائد اقتصادية وانسانية.
- ٤- ضرورة اشتراك المرشدين السياحيين العاملين حاليا في الشركات السياحية في الدورات التدريبية وورش العمل تحت اشراف مدربين مؤهلين لتطوير مهاراتهم وصقل مواهبهم في التعامل مع السائح السوري والسائح من ذوي الاحتياجات الخاصة مما يحقق نجاح الرحلة السياحية وزيادة رضا المشاركين فيها .
- ٥- استخدام وسائل الاعلام المختلفة لزيادة الوعي السياحي والتعريف باهمية الارشاد السياحي للبلد ودوره في النشاط السياحي وتشجيع الاناث للعمل في هذا المجال .
- ٦- الاهتمام بالمواقع السياحية وتصميمها بشكل يوفر الخدمات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة لتشجيعهم على المشاركة في الرحلات السياحية .
- ٧- ضرورة الاهتمام باختيار المرشد المرافق للمجموعة السياحية خارج البلد من حيث توفر الصفات الشخصية والصفات العامة التي تمكنه من التعامل مع افراد المجموعة على اختلاف اوضاعهم فهو المسؤول عنهم طوال فترة الرحلة .

#### المصادر

١. ابراهيم ، فيوليت فؤاد ، واخرون ،بحوث ودراسات في سيكولوجية الاعاقة، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، ط ١ ، ٢٠٠١
٢. ابو النصر، مدحت، الاعاقة العقلية(المفهوم والانواع وبرامج الرعاية )، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، ط ١ ، ٢٠٠٥،
٣. ابو عباة ، صالح بن عبد الله ، و نازي ، عبد بن طاش ، الارشاد النفسي والاجتماعي ، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ، الرياض ، ٢٠٠٠
٤. ابو عياش ، عبد الاله والطائي ، حميد عبد النبي ، التخطيط السياحي ( مدخل استراتيجي ) ، مؤسسة الوراق، عمان ، ٢٠١٠
٥. الحوري ، مثنى طه ، الارشاد السياحي ، مؤسسة الوراق ، عمان ، ٢٠٠٣
٦. الحوري، مثنى طه والدباغ ، اسماعيل محمد علي ، مبادئ السفر والسياحة، مؤسسة الوراق ،عمان ، ٢٠٠١
٧. الرفاعي ، حسن ، واخرون، اجراءات وادارة الدوائر الامامية والاستقبال ، دار المسيرة ، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠١.
٨. الرواضية ، زياد عيد ، الارشاد السياحي وادوات ادارة المجموعات السياحية ، دائرة المكتبة الوطنية ، الاردن ، ٢٠١٥.
٩. السيد ، هالة حسن، خدمة المطاعم(بين النظرية والتطبيق ) ، دار الوفا لدنيا، الاسكندرية ، ط ١ ، ٢٠٠٨

١٠. السعدي ، عصام حسن ، نظم المعلومات السياحية ، دار الراية ، عمان ، ط ١ ، ٢٠١١
١١. السيسي ، ماهر عبد الخالق ، مبادئ السياحة ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، ط ١ ، ٢٠٠١
١٢. الطائي ، حميد عبد النبي ، ادارة الضيافة (مدخل مهني ) ، مؤسسة الوراق ، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠٥
١٣. الطائي ، حميد عبد النبي ، أصول صناعة السياحة ، مؤسسة الوراق ، عمان ، ٢٠٠٩
١٤. العاني ، رعد ، الاستعلامات والدلالة السياحية ، دار الحامد ، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠٥
١٥. الفاعوري ، اسامة صبحي ، الارشاد السياحي مابين النظرية والتطبيق ، مؤسسة الوراق ، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠٦
١٦. النقاش ، محمد حسن ، صناعة الرحلات السياحية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، ط ١ ، ٢٠١٤
١٧. جزو ، جمال اكرم ، الاتكيت (التواصل في التعامل ) ، دار الكوثر ، سوريا ، ط ٣ ، ٢٠٠٤
١٨. رويض ، حيدر دويج ، التوافق حول الالتزام باخلاقيات مهنة التمريض من وجهة نظر المرضى والممرضين ، رسالة ماجستير ، مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، ٢٠١٥ .
١٩. شبر ، الهام خضير واخرون ، الارشاد السياحي للصف الثالث تجاري تخصص السياحة وادارة الفنادق ، المديرية العامة للتعليم المهني ، العراق ، ط ١ ، ٢٠١٥ .
٢٠. عاتي ، عبير بنت محمد بن ربيع ، اخلاقيات مهنة الارشاد السياحي ، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الشريعة بالرياض ، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ، ٢٠١١ .
٢١. عبدالرزاق ، احمد ، واخرون ، الارشاد السياحي ( تحف مختارة من متاحف مصر الاثرية ) ، منشورات جامعة عين شمس ، القاهرة ، ٢٠١١
٢٢. عبيد ، ماجدة السيد ، تأهيل المعاقين ، دار صفاء ، عمان ، ط ٣ ، ٢٠١١
٢٣. عمران ، اسماعيل ، التنمية السياحية بالمغرب واقع وابعاد ورهانات ، دار الامان ، الرباط ، ٢٠٠٤
٢٤. عويس ، غسان برهان ، الدلالة والارشاد السياحي ( علم وفن ) ، دار زهران ، عمان ، ط ١ ، ٢٠١٠
٢٥. فريد ، منى ، علم الاتكيت الاجتماعي والدبلوماسي ، دار اسامة ، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠٦
٢٦. كافي ، مصطفى يوسف ، مدخل الى العلوم السياحية والفندقية ، دار الحامد ، عمان ، ط ١ ، ٢٠١٥
٢٧. مقابلة ، خالد ، فن الدلالة السياحية ، دار وائل ، عمان ، ط ١ ، ٢٠٠٠
٢٨. كاظم ، فلاح زيارة ، تنمية الخدمات الترويجية لذوي الاحتياجات الخاصة (العوق الحركي ) اثرها في حجم الطلب السياحي (دراسة ميدانية في محافظة بغداد ) ، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، ٢٠١٠
٢٩. جريدة الوقائع العراقية ، العدد ٣٩٩٤ ، ٢٢/٢/٢٠٠٥
٣٠. جريدة الوقائع العراقية ، العدد ٤٢٩٥ ، ٢٨/١٠/٢٠١٣

Bruce. P, Glanna. M ,Eric. L , Managing Tourism, And Hospitality Services, Electronic Books , 2006