



مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة

(JAAUTH)

الموقع الإلكتروني: <http://jaauth.journals.ekb.eg/>



نموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة للسائحين من ذوي الهمم بمدينة شرم الشيخ

آمال فهمي عمر

نيفين جلال عيد

ريم عبد الناصر عطية

قسم الدراسات السياحية - كلية السياحة والفنادق - جامعة قناة السويس

ملخص	معلومات المقالة
تهدف هذه الدراسة إلى تقديم نموذج مقترح يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للسائحين من ذوي الهمم داخل المنشآت السياحية بمدينة شرم الشيخ، وذلك باعتبار جودة الخدمات عاملاً رئيسياً في تعزيز التنافسية وتحقيق سياحة شاملة للجميع. وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي من خلال استعراض الجانب النظري للمفاهيم الأساسية المرتبطة بموضوع الدراسة، والاستفادة من مجموعة واسعة من الكتب والمراجع والدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة. وانطلاقاً من هذا الإطار، تم وضع نموذج مقترح يركز على عدة محاور رئيسية، من أهمها نشر ثقافة الجودة واعتبارها مسؤولية جماعية على جميع مستويات المؤسسة، وتعزيز التزام الإدارة العليا، إضافة إلى تدريب العاملين وتنمية مهاراتهم بما يتوافق مع احتياجات السائحين من مختلف فئات الإعاقة، فضلاً عن تطوير المرافق والخدمات لتكون مهيأة بشكل كامل لاستقبالهم. كما يتضمن النموذج آليات للمتابعة والتقييم المستمرين بهدف ضمان استدامة التحسين ورفع القدرة التنافسية للمنشآت السياحية. ويهدف النموذج في مجمله إلى تعزيز رضا ولاء السائحين من ذوي الهمم وزيادة الحصة السوقية، إلى جانب دعم مكانة شرم الشيخ باعتبارها مقصداً سياحياً شاملاً، مع التأكيد على ضرورة مخاطبة الجهات المسؤولة لتبني هذا المقترح وتنفيذه على أرض الواقع.	ذوو الهمم؛ جودة الخدمات السياحية؛ رضا السائحين؛ شرم الشيخ؛ نموذج مقترح.

(JAAUTH)

المجلد ٢٩، العدد ٢،

(ديسمبر ٢٠٢٥)،

ص ٥٩-٧٩.

المقدمة

تُعد سياحة ذوي الهمم أحد المسارات الأساسية في القطاع السياحي الحديث، إذ أكدت الدراسات حق هذه الفئة في السفر والمشاركة في التجارب السياحية على قدم المساواة مع الآخرين، شريطة توفير بيئة خالية من العوائق وخدمات تتلاءم مع احتياجاتهم الخاصة (Kaganek et al., 2017). ويستدعي ذلك تجهيز المنشآت السياحية بمتطلبات الوصول وإعداد العنصر البشري القادر على التعامل مع مختلف أنواع الإعاقات بما يعزز اندماجهم في الأنشطة السياحية (شحادة، ٢٠١٧).

تُعد جودة الخدمات السياحية إحدى الركائز الجوهرية لتعزيز القدرة التنافسية للمقاصد السياحية، إذ إن السائح المعاصر - وبخاصة من ذوي الهمم - لا يبحث فقط عن خدمات تقليدية، بل عن تجربة سياحية متكاملة وأمنة تلبي احتياجاته وتوقعاته الخاصة (الأشقر، ٢٠٠٢) ويُعد تمكين هذه الفئة من الاندماج في الأنشطة السياحية أحد المؤشرات الحضارية والإنسانية للمجتمعات المعاصرة، حيث أكدت العديد من الدراسات أن السائح من ذوي الهمم يمثلون شريحة مؤثرة في حركة السياحة الدولية، إذا ما توافرت لهم التسهيلات المناسبة (ربيع، ٢٠١٧).

وقد عززت الدولة المصرية هذا التوجه عبر تشريعات داعمة، أبرزها القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠١٨، إضافة إلى جهود وزارة السياحة في تطوير خدمات تراعي سهولة الحركة واحتياجات هذه الفئة (أمين وراغب، ٢٠٢١)، وتتجلى أهمية تطبيق نموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة للسائحين من ذوي الهمم في كونه أداة استراتيجية تسهم في تعزيز رضائهم وولائهم، كما يسهم هذا النموذج في معالجة أوجه القصور الحالية في البنية التحتية السياحية، والارتقاء بمستوى كفاءة العنصر البشري، بما ينعكس إيجاباً على تحسين الصورة الذهنية للمقصد السياحي المصري، وخاصة مدينة شرم الشيخ التي تُعد من أبرز المقاصد العالمية (خليل، ٢٠١٩).

مشكلة البحث

على الرغم من الاهتمام المتزايد بالسياحة الميسرة على المستويين العالمي والمحلي، وما اتخذته الدولة المصرية من خطوات مهمة في هذا الاتجاه، فقد تبين أن العديد من المنشآت السياحية تقتصر على التجهيزات الأساسية الملائمة، مثل المنحدرات والمصاعد ودورات المياه المجهزة، إلى جانب محدودية تدريب العنصر البشري على أساليب التعامل مع هذه الفئة باحترافية، وضعف تبني سياسات تنظيمية تضمن دمجهم الكامل في التجربة السياحية، هذا الوضع يعكس فجوة بين مستوى الخدمات المتوقع من قبل السائحين من ذوي الهمم، ومستوى الخدمات الفعلي الذي تقدمه المنشآت السياحية. ومن هنا تنبع الحاجة إلى تطوير نموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة للسائحين من ذوي الهمم بمدينة شرم الشيخ، ويضع حلولاً عملية قابلة للتطبيق من جانب المنشآت والجهات المسؤولة.

سؤال البحث الرئيسي

كيف يمكن صياغة نموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات السياحية في المنشآت السياحية المقدمة للسائحين من ذوي الهمم بمدينة شرم الشيخ؟

الأسئلة الفرعية

١. ما أبرز جوانب التميز والقصور في الخدمات المقدمة للسائحين من ذوي الهمم بمدينة شرم الشيخ؟
٢. ما الأسس والمعايير الدولية التي يجب الاعتماد عليها عند تحسين جودة الخدمات لذوي الهمم؟
٣. ما مدى إسهام هذا النموذج المقترح في تعزيز رضا السائحين من ذوي الهمم ورفع القدرة التنافسية للمقصد السياحي؟

أهمية البحث

تتبع أهمية هذا البحث من تركيزه على تقديم نموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة للسائحين من ذوي الهمم بمدينة شرم الشيخ، وتكمن الأهمية العلمية في إثراء الأدبيات المرتبطة بالسياحة الميسرة وجودة الخدمات السياحية، عبر تقديم إطار عملي يمكن الاستفادة منه في بحوث مستقبلية. أما الأهمية التطبيقية فتتمثل في توفير نموذج واقعي قابل للتطبيق داخل المنشآت السياحية، بما يساهم في سد الفجوة بين مستوى الخدمات المتوقع والمستوى المقدم فعلياً، ويعزز من رضا وولاء السائحين من ذوي الهمم، ويدعم تنافسية مدينة شرم الشيخ كمقصد عالمي ميسر.

الإطار النظري للبحث

أولاً: تعريف الجودة

الجودة هي "درجة التطابق مع المواصفات من وجهة نظر المستهلك، وليس من وجهة نظر الإدارة في منظمة الخدمات" الخالدي (٢٠١٢، ص ٢٥).

ثانياً: تعريف جودة الخدمات السياحية

جودة الخدمات السياحية هي "ارتفاع مستوى الخدمة السياحية إلى المستوى المتوقع من السائحين، ويجب النظر إلى الجودة على أنها إرضاء العملاء والعاملين معاً، وهي السبيل المؤكد لرفع الإنتاجية وزيادة الدخل في المنشآت السياحية بوجه عام" (قسم الله، ٢٠١٧).

ثالثاً: أهمية جودة الخدمات السياحية

في مجال الخدمات السياحية، تعد جودة الخدمات المقدمة للسائحين ذات أهمية كبيرة؛ إذ تساهم في تحقيق النجاح والاستقرار للمنشأة السياحية وتعزيز قدرتها التنافسية مقارنة بالمنشآت الأخرى، إضافةً إلى تعميق فهم السائحين والتعرف على المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة المقدمة، مما يساعد على الاحتفاظ بالسائحين الحاليين. وتظهر هذه الأهمية من خلال تفاعل العاملين والسائحين معاً لتقديم أفضل خدمة ممكنة وبمستوى عالٍ من الجودة، لذا ينبغي على المنشآت السياحية الاهتمام بالعاملين والسائحين معاً (مرهج وبواط، ٢٠١٥)، وتتمثل أهمية جودة الخدمات السياحية في التالي كما أوضحها كواشي وخالد، (٢٠٢٣):

١. تساهم جودة الخدمة السياحية في تحقيق رضا السائح، وتساعد المنشآت السياحية على قياس هذا الرضا من خلال التعرف على توقعات واحتياجات السائحين من الخدمات التي تتناسب معهم، مما يؤدي إلى تقديم الخدمة السياحية بالشكل المطلوب.
٢. تؤدي الجودة العالية للخدمات إلى زيادة قدرة المنشأة السياحية على بيع خدمات إضافية وجديدة.
٣. تمكن الخدمة السياحية المتميزة المنشأة من الحصول على عمولات وأسعار إضافية.
٤. تمنح الجودة المتميزة المنشأة السياحية ميزة تنافسية فريدة.

٥. تسهم الالتزام بالجودة المتميزة في تحفيز العاملين على تحسين مستوى أداء الخدمات وتقليل تكاليف الأخطاء، مما يؤدي إلى تعظيم ربحية المؤسسة.
٦. يزيد تقديم الخدمة المتميزة من قدرة المنشأة السياحية على الاحتفاظ بالسائحين الحاليين وجذب سائحين جدد.

رابعاً: معايير جودة الخدمات السياحية المقدمة للسائحين من ذوي الهمم

تتسم معايير جودة الخدمات السياحية المقدمة لذوي الهمم بقدرتها على ضمان حمايتهم، وإذا لم تستوف هذه المعايير المتطلبات اللازمة، فلن تتحقق جودة الخدمات السياحية المرجوة، وتتمثل هذه المعايير فيما يلي كما أشار إليها كل من (ديداوي، ٢٠٢٢؛ Kwasua et al., 2021):

- **الشفافية:** تعد الشفافية عنصراً أساسياً لتحقيق جودة الخدمات السياحية، إذ تتمثل في تقديم معلومات صحيحة وواضحة حول الخدمة المقدمة وأسعارها، مع نقل هذه المعلومات بفاعلية إلى السائح من ذوي الهمم لضمان توافيق الخدمة مع توقعاته وحماية حقوقه.
 - **الأمن والسلامة:** يجب أن تكون الخدمة المقدمة مضمونة وخالية من المخاطر، مع التزام مقدمي الخدمة بضمان راحة وسلامة السائحين من ذوي الهمم أثناء تلقيهم للخدمات. ويتم تحديد معايير الأمن والسلامة لجميع الأنشطة السياحية وفق القوانين واللوائح المعمول بها في المنشآت السياحية، لضمان ألا تشكل برامج وخدمات السفر أي ضرر لصحة هذه الفئة، مع التعامل معهم بطريقة خاصة تختلف عن السائحين الآخرين، مما يجعل هذا المعيار أساسياً لسلامة ذوي الهمم وتحقيق الجودة.
 - **التجانس:** يقصد به ملاءمة وانسجام السائحين من ذوي الهمم مع البيئة التي يتواجدون فيها، إضافة إلى اندماجهم مع السائحين الآخرين داخل المنشآت السياحية المختلفة. ويتطلب ذلك إدارة فعالة للتأثيرات البيئية والاقتصادية والاجتماعية على الخدمات السياحية المقدمة، بما يضمن وضع مؤشرات دقيقة لجودة هذه الخدمات.
 - **سهولة الوصول:** يقصد بها تقديم الخدمات السياحية من خلال إزالة الحواجز الطبيعية والمادية، بما يضمن وصول السائحين من ذوي الهمم إلى الخدمات بسهولة ويسر، وتمكينهم من دخول جميع الأماكن أو المباني ذات الطبيعة السياحية في المنطقة دون عوائق.
 - **الأصالة:** أن تكون الخدمة السياحية المقدمة فريدة من نوعها ومتميزة عن الخدمات المشابهة في منشآت أخرى، مع الاستجابة لرغبات السائحين من ذوي الهمم، بحيث يشعرون بأصالة الخدمة وجودتها الخاصة.
- ويُستنتج مما سبق أن معايير جودة الخدمات السياحية المقدمة لذوي الهمم تُعد محدّدات ضرورية يجب توافرها لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم وتحقيق رضاهم.

خامسًا: متطلبات تحسين جودة الخدمات السياحية

للارتقاء بجودة الخدمات السياحية المقدمة للسائحين من ذوي الهمم وتحقيق التميز، يجب على المنشآت تبني مجموعة من المتطلبات المحورية التي تُشكل أساسًا للنجاح والنمو المستدام. وقد أشار الشرعي (٢٠٠٩) إلى أن هذه المتطلبات تركز على الشمولية، والكفاءة، والابتكار، وهي كالتالي:

١. **الجودة هدف دائم:** تحسين الخدمة عملية مستمرة تتطلب مراجعة الأداء وتطويره باستمرار.
٢. **المسؤولية الجماعية:** الجودة مسؤولية جميع العاملين، وليس إدارة محددة فقط.
٣. **اختيار الكفاءات البشرية:** توظيف العاملين ذوي الخبرة والمهارة في التعامل مع مختلف فئات السائحين.
٤. **نظام تقييم شامل:** يقيس جودة الخدمة، والوقت، والتكلفة لتحديد نقاط التحسين.
٥. **تحفيز العاملين:** عبر الحوافز المادية والمعنوية وتهيئة بيئة عمل مشجعة.
٦. **العمل الصحيح من المرة الأولى:** لتقليل الأخطاء وزيادة رضا السائحين.
٧. **تشجيع الابتكار:** دعم الأفكار الجديدة لتطوير الخدمات وتحسين العمليات.
٨. **التنسيق بين الإدارات:** لضمان تجربة متكاملة خالية من التعارض أو الفجوات.
٩. **التدريب المستمر:** لتطوير مهارات العاملين في خدمة العملاء وفهم احتياجات ذوي الهمم.
١٠. **بناء الثقة مع العملاء:** من خلال التواصل الفعال والاستجابة لملاحظاتهم.

إن تحسين جودة الخدمات السياحية لذوي الهمم هو عملية مستمرة تهدف إلى تحقيق رضا السائحين ودمج ثقافة الجودة في جميع مستويات المنشأة السياحية، عبر الالتزام بالمعايير، المشاركة الجماعية، والتطوير المتواصل.

سادسًا: تجارب بعض الدول في تقديم الخدمات السياحية للسائحين من ذوي الهمم

في الدول الأوروبية، تم اتخاذ العديد من الإجراءات لدمج ذوي الهمم بشكل كامل في الحياة الاجتماعية. ومن الأمثلة على ذلك، كما أوضحه (Zarnigor 2021)، ما يلي في بعض الدول:

أ- الخدمات المقدمة للسائحين من ذوي الهمم في ألمانيا

✓ استقبال ذوي الهمم بأفضل الوسائل وفي ظل الظروف الملائمة.

✓ تنظيم مسارات خاصة للسائحين المكفوفين، وضعاف السمع، ومستخدمي الكراسي المتحركة، بالإضافة إلى الأطفال المصابين بمتلازمة داون.

ب- الخدمات المقدمة للسائحين من ذوي الهمم في جمهورية التشيك

✓ بناء مرافق جديدة في منتجعاتها تلبي متطلبات سهولة الوصول للسائحين من ذوي الهمم.

✓ تكييف المرافق القائمة لتناسب مع احتياجات السائحين ذوي الإعاقة الحركية والسمعية والبصرية.

✓ تقديم وجبات غذائية خاصة في بعض الفنادق للسائحين من ذوي الهمم الذين يعانون من الحساسية تجاه أنواع معينة من الأطعمة.

ج- الخدمات المقدمة للسائحين من ذوي الهمم في اسبانيا

✓ تكييف ٧٥% من أساطيل الحافلات والقطارات عالية السرعة لتكون سهلة الوصول لمستخدمي الكراسي المتحركة.

✓ قيام العديد من المعالم الشهيرة، مثل حديقة غويل، بتعديل مرافقها لتشمل ممرات ممهدة جزئياً ومنحدرات، مما يجعلها مناسبة بدرجة محدودة لذوي الهمم، لكنها لا تزال بحاجة إلى مزيد من الشمولية.

✓ توفير كراسي متحركة خاصة للشاطئ، إلى جانب ممرات ممهدة، ومرافق حمام مهيأة لذوي الهمم.

د- الخدمات المقدمة للسائحين من ذوي الهمم في استراليا

✓ تطوير مسارات ميسرة ومنصات مراقبة مخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك مسارات ميسرة للمشى.

✓ قيام بعض شركات السياحة بتوفير تجارب غوص وأنشطة رياضية مهيأة لتناسب احتياجات ذوي الهمم.

هـ- الخدمات المقدمة للسائحين من ذوي الهمم في المملكة المتحدة

✓ توفر العديد من الفنادق التي تتبنى مبادئ التصميم الشامل غرفاً مجهزة بأسرة قابلة لتغيير الارتفاع، وحمامات مزودة بأبواب منزلقة ومقابض جدارية.

✓ إتاحة معلومات تفصيلية حول إمكانية الوصول إلى المواقع والخدمات عبر الإنترنت والمنشورات المطبوعة.

تبين هذه الأمثلة أن الدول الناجحة في تقديم الخدمات السياحية لذوي الهمم تتبنى استراتيجية شاملة تتجاوز مجرد توفير الكراسي المتحركة، وتشمل الالتزام الحكومي، وسن التشريعات الداعمة، والاستثمار في البنية التحتية، وتدريب الكوادر البشرية، وتوظيف التكنولوجيا، وتعزيز الوعي المجتمعي.

سابعاً: مقومات وتحديات سياحة ذوي الهمم في مدينة شرم الشيخ

تعد مدينة شرم الشيخ من أهم المقاصد السياحية العالمية بفضل موقعها المتميز وجمالها الطبيعي، وقد حصلت على عدة جوائز دولية تؤكد مكانتها، مثل جائزة اليونسكو "أفضل مدينة في العالم للسلام والجمال (Mohamed, 2023)" ويسهم موقعها عند تفرع البحر الأحمر إلى خليجي السويس والعقبة في جعلها مركزاً سياحياً جذاباً تطور بشكل ملحوظ خلال السنوات الأخيرة (خليل، ٢٠١٩). ومع تزايد أعداد السائحين، تبرز أهمية تقييم جودة الخدمات المقدمة لذوي الهمم داخل المنشآت المختلفة.

يشير كتات (٢٠٢٤) إلى أن قياس أداء المنشآت السياحية في شرم الشيخ يعتمد على ثلاثة جوانب رئيسية:

- التشغيلية وتشمل الالتزام بقوانين تيسير الوصول والبنية التحتية التكنولوجية؛
- المالية التي تعكس قدرة المنشأة على الاستثمار في تجهيزات ذوي الهمم وتحقيق عائد إيجابي؛
- غير المالية مثل كفاءة العاملين، القيادة، وتدريب الموظفين، تساعد هذه الجوانب في تحديد مدى نجاح المنشآت في تقديم خدمات تلئم هذه الفئة.

ثامناً: المنشآت السياحية التي تقدم خدمات للسائحين من ذوي الهمم في مدينة شرم الشيخ الفنادق السياحية بشرم الشيخ

تُعدّ الفنادق عنصراً أساسياً في تجربة السائح باعتبارها مكان الإقامة الأطول والأكثر تأثيراً على انطباعه، وقد ينفق السائح ما بين ٥٠% - ٧٠% من ميزانيته على خدمات الإيواء والطعام والشراب (مليكي ومساي، ٢٠١٦). وتمتلك شرم الشيخ العديد من الفنادق المجهزة لاستقبال ذوي الهمم مثل: الباتروس لاجونا، الباتروس بالاس، بليفيدر، الفنارة، نوفوتيل، والبارون.

ولتقديم إقامة مريحة وآمنة، تلتزم بعض الفنادق بمجموعة من التجهيزات الأساسية كما أوضح المغاوري (٢٠٢٤)، وتشمل:

١. **مواقف السيارات والمنحدرات:** أماكن مخصصة مزودة بمنحدرات آمنة ومواد مقاومة للانزلاق مع مساند لليد.
٢. **مداخل الفندق:** أبواب واسعة مناسبة لحركة الكراسي المتحركة، مع تجنب الأبواب الدوارة.
٣. **المصاعد:** مصاعد بمساحة مناسبة ودرازين داخلي.
٤. **اللافتات الإرشادية:** تحديد أماكن الجلوس الخاصة بذوي الهمم بلافتات واضحة.
٥. **الممرات:** ممرات عريضة خالية من السلالم، مزودة بمساند لليد.
٦. **الغرف المجهزة:** تخصيص ٢-٥% من الغرف لذوي الهمم مع عرض أبواب وممرات داخلية مناسبة.
٧. **الحمامات:** أرضيات غير قابلة للانزلاق، تجهيزات صحية ملائمة، ومساند لليد وفق المعايير الدولية.

وبذلك توفر هذه الفنادق بيئة مهيأة تجمع بين الرفاهية ومعايير سهولة الوصول، مما يدعم تجربة سياحية آمنة وشاملة للسائحين من ذوي الهمم في شرم الشيخ.

المنتجات السياحية بشرم الشيخ

تُعدّ المنتجات السياحية مكاناً مثالياً للاستجمام بفضل ما توفره من خدمات الإقامة والطعام والترفيه، وتحرص منتجات شرم الشيخ على تهيئة هذه الخدمات لتلائم احتياجات ذوي الهمم (Bacon, 2011). ووفقاً لـ Abd-Elraof and Dawood (2018)، تشمل أهم التجهيزات الميسرة ما يلي:

١. **مواقف السيارات والمنحدرات:** أماكن ركن قريبة ومحددة برمز ذوي الهمم مع منحدرات آمنة ومقاومة للانزلاق.
 ٢. **الأبواب ومسارات الحركة:** أبواب سهلة التشغيل وممرات مصممة للحركة السلسة، مع تفضيل الأبواب الأوتوماتيكية.
 ٣. **طاولات الاستقبال:** أسطح استقبال بارتفاعات مختلفة تناسب مستخدمي الكراسي المتحركة وغيرها من الفئات.
 ٤. **المصاعد:** توفير مصاعد عند الحاجة، مزودة بدرابزين وأزرار تحكم واضحة وفي متناول اليد.
 ٥. **الغرف:** أسرة بارتفاع مناسب، مقاعد ثابتة، إضاءة يمكن التحكم بها من السرير، وأجهزة كهربائية قابلة للتحكم عن بعد.
 ٦. **المطاعم والمقاهي:** ممرات واسعة بين الطاولات لتسهيل الحركة.
 ٧. **قاعات المؤتمرات والمسارح:** تصميم ميسر ودمج مقاعد خاصة بذوي الهمم في مواقع مناسبة.
 ٨. **حمامات السباحة:** أسطح غير قابلة للانزلاق ولافتات واضحة لضعاف البصر.
 ٩. **المرافق الترفيهية:** ممرات خشبية للشواطئ، وكراسي سباحة خاصة تتيح الاستمتاع بالمياه بأمان.
- وبذلك توفر المنتجعات بيئة فاخرة ومهيأة تضمن لذوي الهمم إقامة مريحة وآمنة، مما يدعم مكانة شرم الشيخ كوجهة شاملة للجميع.

مراكز الغوص بشرم الشيخ

تعد رياضة الغوص نشاطاً مميزاً يعزز الصحة البدنية والحالة النفسية للسائحين من ذوي الهمم، حيث تمنحهم تجربة تحرر وطفو تساعد على الاسترخاء ورفع المعنويات. وتوفر شرم الشيخ برامج غوص مخصصة في مراكز مهيأة مثل Camel Dive Club، Big Blue Diving Center، مما يجعلها من أبرز الوجهات المناسبة لهذه الفئة (Henrykowska et al., 2021). وتسهم البيئة المائية في تحسين القدرة التنفسية والدورة الدموية، وتسهيل الحركة، وتعزيز إدراك الجسم والسيطرة الحركية، مما يمنح السائح شعوراً بالاستقلالية والراحة خلال تجربته (Magdy and Ali, 2023) كما تدعم رياضة الغوص قوة العضلات، صحة القلب والمفاصل، والرفاهية النفسية والاجتماعية، إلى جانب تعزيز التفاعل الاجتماعي والإحساس بالانتماء (Guntur et al., 2023).

ووفقاً لـ (Magdy and Ali (2023)، توفر بعض مراكز الغوص في شرم الشيخ خدمات ميسرة تشمل:

١. قوارب واسعة ومنصات غوص منخفضة لتسهيل الدخول والخروج من الماء.
٢. مناطق وكبائن جلوس مناسبة للكراسي المتحركة على السطح والمقصورة.
٣. رافعات خاصة لرفع الغواصين ذوي الهمم داخل الماء وخارجه.
٤. مراحيض بحرية مهيأة وسهلة الوصول.
٥. طاقم مدرب على فهم احتياجات ذوي الهمم وفق نوع الإعاقة.
٦. مدربون متخصصون وتخطيط دقيق لرحلات الغوص.

٧. مرشدون سياحيون لتقديم الدعم على السطح وتحت الماء.
٨. مواقف سيارات واسعة مع منحدرات للوصول للسلس إلى القوارب.
٩. معدات غوص مجهزة مسبقًا وبدلات سهلة الارتداء.
١٠. وسائل نقل آمنة كالمصاعد المزدوجة لضمان الراحة والحماية.

الشركات السياحية بشرم الشيخ

تعد الشركات السياحية ووكالات السفر جزءًا محوريًا في منظومة السياحة بشرم الشيخ، فهي لا تقتصر على بيع تذاكر السفر وحجز المقاعد فقط، بل تمتد خدماتها لتشمل تصميم وتنفيذ برامج سياحية متكاملة للأفراد والمجموعات (يحيوي، ٢٠١٨). وتولي هذه الشركات اهتمامًا متزايدًا بذوي الهم من خلال توفير خدمات سفر ميسرة وترتيبات خاصة تناسب احتياجاتهم أثناء زيارة مناطق الجذب السياحي. كما تستخدم التكنولوجيا الحديثة لعرض المعلومات والصور الخاصة بالمواقع السياحية، وإتاحة الحجز والاستفسار عبر البريد الإلكتروني، مما يسهل عملية التخطيط للسفر ويضمن راحة أكبر لهذه الفئة (عبد العزيز، ٢٠٢١).

المتاحف بشرم الشيخ

تعد المتاحف من أهم المعالم الثقافية التي تعكس الحضارة المصرية عبر ما تضمه من قطع أثرية متنوعة، ويُعد متحف شرم الشيخ الدولي ومتحف كينج توت من أبرز هذه المعالم (الورداني، ٢٠٢٣). وتولي المتاحف اهتمامًا كبيرًا بتهيئة بيئة شاملة تراعي احتياجات ذوي الهم، كما أوضح الشوادفي (٢٠٢١)، وتشمل أهم الخدمات ما يلي:

١. تصميم مرافق المتحف وفق معايير الوصول التي تناسب ذوي الهم.
 ٢. بطاقات شرح بطريقة برايل بجانب القطع الأثرية لتمكين فاقد البصر من التفاعل معها باللمس.
 ٣. مواقف سيارات مخصصة وقريبة لتسهيل الوصول.
 ٤. منحدرات آمنة لذوي الإعاقة الحركية.
 ٥. حمامات مجهزة ومهيأة داخل المتحف.
 ٦. مصاعد مخصصة لتلائم كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.
- كما يُعد تأهيل العنصر البشري عاملاً مهماً في تحسين تجربة ذوي الهم، لذلك تعقد وحدة التدريب المركزي برامج تدريبية مستمرة لرفع مهارات العاملين في التعامل مع هذه الفئة.

مطار شرم الشيخ

يُعد مطار شرم الشيخ الدولي البوابة الجوية الأساسية لاستقبال السائحين، ويمنح انطباعاً أولياً حول مستوى الاهتمام بذوي الهم، مما يعكس رسالة طمأنينة واهتمام منذ لحظة الوصول. ويقدم المطار خدمات متكاملة للرحلات المحلية والدولية، مع ارتفاع ملحوظ في حركة السفر خلال موسم السياحة (الورداني، ٢٠٢٣).

الخدمات والتسهيلات المقدمة لذوي الهمم في مطار شرم الشيخ الدولي تشمل (الورداني، ٢٠٢٣):

١. مكتب خاص لفحص جوازات سفر ذوي الهمم.
٢. سيارات مخصصة للتنقل داخل المطار.
٣. صالات انتظار مريحة، إضافة إلى مطاعم ومحلات للتسوق.
٤. منحدرات آمنة وممرات ميسرة للحركة.
٥. حمامات مجهزة ومخصصة لهم.
٦. كراسي متحركة مجانية لذوي الإعاقة الحركية.

ورغم توفر بعض المنشآت السياحية في شرم الشيخ على بنية تحتية ميسرة كالمصاعد المخصصة، والمنحدرات، والحمامات المجهزة، إضافة إلى مبادرات تعتمد التكنولوجيا في تقديم المعلومات وتسهيل الحجز، إلا أن هذه الجهود ما تزال تواجه تحديات متداخلة تحدّ من توفير تجربة سياحية شاملة لهذه الفئة.

تاسعاً: التحديات التي تواجه السائحين من ذوي الهمم في المنشأة السياحية

تواجه السائحين من ذوي الهمم مجموعة من التحديات المتنوعة عند تخطيطهم لرحلاتهم السياحية في المنشآت السياحية، كما أوضحها (عبد السلام، ٢٠٢٣) وتشمل:

١. التحديات الشخصية والنفسية: مثل الخوف من نظرة الآخرين، والإجهاد البدني، والشعور بالاختلاف أو بعدم الترحيب، وصعوبات التواصل.
٢. تحديات الوصول والبنية التحتية: كصعوبة التنقل داخل المواقع السياحية، وضعف تجهيز المرافق، ونقص أماكن الاستراحة والمرافق المخصصة.
٣. التحديات المالية: ارتفاع تكاليف الرحلات بسبب الحاجة لخدمات خاصة أو وسائل نقل مجهزة.
٤. تحديات البرامج والتسويق: نقص البرامج المصممة لذوي الهمم، وضعف الترويج، وغياب دراسات السوق الخاصة بهذه الفئة.
٥. تحديات الكوادر البشرية: قلة الموظفين المدربين على التعامل المهني مع ذوي الهمم.
٦. تحديات تنظيمية: غياب وضوح الأدوار والتنسيق بين الجهات المعنية بتطوير سياحة ذوي الهمم.

ويتضح أن هذه التحديات يتطلب نهجاً شمولياً يشمل تطوير البنية التحتية، وتدريب العاملين، وتصميم برامج ميسرة، وتعزيز الوعي بأهمية هذه الفئة في دعم الاقتصاد السياحي.

عاشراً: نموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة للسائحين من ذوي الهمم في المنشآت السياحية بمدينة شرم الشيخ

يهدف هذا الإطار المقترح إلى تحقيق الرضاء الكامل للسائحين من ذوي الهمم في مدينة شرم الشيخ، من خلال تطوير شامل لجودة الخدمات المقدمة بالمنشآت السياحية، يعتمد التصور على منهجية علمية تضمن تحقيق رؤية واضحة ونتائج ملموسة. تم الاعتماد على الإطار العلمي لنموذج إدارة الجودة الشاملة الوارد في

دراسة حسن والسيد (2022) الذي يمثل الأساس النظري لتحديد محاور النموذج المقترح، خاصة فيما يتعلق بمتطلبات التحسين المستمر، وتمكين العاملين، وتبني ثقافة الجودة، والتطوير التنظيمي داخل المؤسسات السياحية. ومن خلال الإطار النظري المستمد من الأدبيات العلمية، تم بناء نموذج تطبيقي شامل يتناسب مع طبيعة المنشآت السياحية بمدينة شرم الشيخ ويستهدف تحقيق رضا السائحين من ذوي الهمم ورفع القدرة التنافسية للمقصد السياحي.

يستند هذا النموذج إلى نتائج تحليل SWOT الذي قَدِّمَ تصورًا واضحًا للوضع الراهن للخدمات المقدمة في مدينة شرم الشيخ، وذلك بالاستناد إلى ما تم استخلاصه من الإطار النظري المتعلق بجودة الخدمات في المنشآت السياحية بالمدينة.

جدول ١. التحليل الرباعي SWOT Analysis لجودة الخدمات السياحية

نقاط القوة	نقاط الضعف
بنية تحتية ميسرة: هناك استثمار في تصميم وإنشاء مرافق أساسية مثل الأبواب الواسعة، المنحدرات الآمنة، المصاعد المخصصة، الحمامات المجهزة، مواقف السيارات الخاصة، هذه التجهيزات منتشرة في الفنادق، المنتجعات، المتاحف والمطار مما يسهل حركة السائحين.	عدم الشمولية في التجهيز: على الرغم من وجود فنادق مجهزة إلا أن ليست جميع الفنادق والمنشآت السياحية مجهزة بنفس القدر، مما قد يشير إلى تباين في مستوى الخدمة.
تنوع الخدمات المقدمة: تغطي الخدمات المقدمة لذوي الهمم احتياجاتهم المتنوعة في الإقامة، الطعام، الترفيه، النقل وزيارة المعالم الثقافية، مما يوفر تجربة سياحية متكاملة.	الحاجة إلى تحديث مستمر: متطلبات الوصول لذوي الهمم تتطور باستمرار، وقد تحتاج المنشآت السياحية الحالية إلى تحديثات دورية لضمان الامتثال لأحدث المعايير.
استخدام التكنولوجيا: مما يسهل الوصول والتعامل مع ذوي الهمم.	الوعي والتدريب المستمر: على الرغم من وجود تدريب قد يكون هناك نقص في التدريب المستمر لجميع العاملين في مختلف المنشآت السياحية حول كيفية التعامل مع أنواع الإعاقات المختلفة واحتياجاتها الخاصة.
فوائد صحية ونفسية للغوص لذوي الهمم: تساهم رياضة الغوص في تعزيز الصحة البدنية والعقلية، قوة العضلات، نظام القلب، حركة المفاصل وتعزيز الاكتفاء الذاتي والتفاعل الاجتماعي.	تفاوت محتمل في مستوى التطبيق: قد لا يكون هناك ضمان لتطبيق جميع المعايير المذكورة بنفس المستوى والجودة في كل المنشآت مما قد يؤثر على تجربة السائح من ذوي الهمم.
الفرص	التحديات
الترويج المتخصص: يمكن لشرم الشيخ أن تصبح وجهة رائدة لسياحة ذوي الهمم من خلال الترويج المكثف للمنشآت والخدمات المتاحة لذوي الهمم على الصعيدين المحلي والدولي.	المنافسة الإقليمية والدولية: وجود وجهات سياحية أخرى حول العالم تقدم خدمات عالية الجودة لذوي الهمم قد يؤثر على جاذبية شرم الشيخ إذا لم يتم الحفاظ على مستوى الخدمات وتطويرها باستمرار.
الشراكات: التعاون مع المنظمات الدولية والمحلية المعنية بذوي الهمم يمكن أن يساعد في تحسين جودة الخدمات وتطوير معايير جديدة.	صيانة التجهيزات: عدم الصيانة الدورية والفعالة للتجهيزات والمعدات الخاصة بذوي الهمم قد يؤثر سلبًا على جودة الخدمة وسلامة السائحين.

الأزمات العالمية: الأزمات الصحية أو الاقتصادية العالمية يمكن أن تؤثر سلبًا على حركة السياحة بشكل عام، بما في ذلك السياحة لذوي الهمم.	التوسع في الخدمات: تطوير وتقديم المزيد من الخدمات الترفيهية والأنشطة المخصصة لذوي الهمم (مثل الرياضات المائية الأخرى المتاحة، الجولات الثقافية الميسرة). التكنولوجيا الذكية: استخدام المزيد من التطبيقات الذكية والتقنيات الحديثة لتوفير معلومات شاملة وميسرة حول الخدمات المتاحة، وتسهيل الحجز والتنقل. السياحة العلاجية: يمكن دمج السياحة العلاجية مع الخدمات السياحية لذوي الهمم، خاصة مع وجود البيئة المائية التي تعزز الصحة البدنية. برامج تدريب متخصصة: تطوير برامج تدريب أكثر تخصصًا وتعمقًا للعاملين في القطاع السياحي لضمان قدرتهم على التعامل مع مختلف أنواع الإعاقات واحتياجاتها الفريدة.
--	--

المصدر: إعداد الباحثة استنادًا إلى الإطار النظري المقدم عن جودة الخدمات المقدمة للسائحين من ذوي الهمم بالمنشآت السياحية بمدينة شرم الشيخ.

استجابة لهذه المعطيات، جاءت مرتكزات التصور المقترح كإطار عملي يعالج أوجه القصور ويعزز المزايا التنافسية.

أولاً: مرتكزات التصور المقترح

يرتكز التصور المقترح لتحسين جودة الخدمات السياحية لذوي الهمم بشرم الشيخ على خمسة محاور أساسية:

١. الدمج الكامل لذوي الهمم في التجربة السياحية لتحقيق شمولية الخدمات وتكاملها.
٢. فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم لضمان توافق الخدمات مع متطلباتهم الفعلية.
٣. تطبيق مبادئ التصميم الشامل لتوفير بيئة مهيأة لجميع أنواع الإعاقات.
٤. تدريب الكوادر البشرية وتأهيلها لاستخدام التكنولوجيا في خدمة ذوي الهمم.
٥. التحسين المستمر للخدمات عبر التقييم والتغذية الراجعة ومتابعة الأداء.

ثانياً: مصادر بناء التصور المقترح

تم بناء التصور المقترح استنادًا إلى مجموعة من المصادر الرئيسية لضمان شموليته وفاعليته، أهمها:

- الإطار النظري للدراسة المتعلق بذوي الهمم وجودة الخدمات المقدمة لهم.
- الأدبيات الإدارية الحديثة في مجال تطبيق جودة الخدمات السياحية.
- أفضل الممارسات العالمية في السياحة الميسرة وتجارب الدول الرائدة.

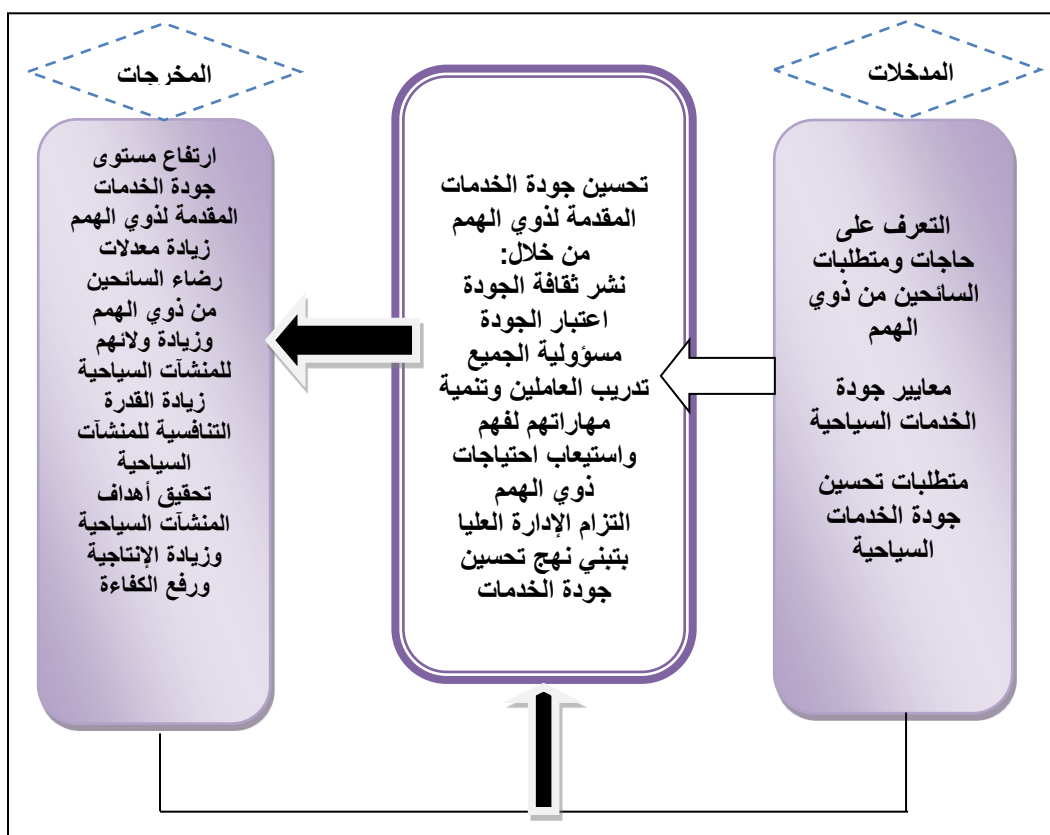
ثالثاً: أهداف التصور المقترح

يهدف الإطار المقترح إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية، تشمل:

١. رفع رضا السائحين من ذوي الهمم من خلال تقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجاتهم المختلفة.
٢. تحويل شرم الشيخ إلى وجهة سياحية عالمية رائدة في مجال السياحة الميسرة.
٣. تعزيز تنافسية المنشآت السياحية واستقطاب شرائح جديدة من السوق.
٤. تطوير البنية التحتية والبيئة السياحية لتكون مهيأة وميسرة للجميع.
٥. رفع كفاءة الكوادر البشرية وتأهيلها للتعامل باحترافية مع ذوي الهمم.
٦. نشر الوعي المجتمعي بثقافة الشمول والتعاطف داخل المجتمع السياحي.
٧. دعم التنمية الاقتصادية المستدامة عبر تنويع مصادر الدخل السياحي واستهداف فئات جديدة.

آلية عمل النموذج المقترح

يوضح الشكل رقم (١) التالي آلية عمل النموذج المقترح لتحسين جودة الخدمات السياحية:



شكل ١. أثر جودة الخدمات السياحية على رضا السائحين من ذوي الهمم

رابعاً: خطوات تنفيذ التصور المقترح

سوف يتم تنفيذ التصور المقترح على عدد من الخطوات من أجل تحقيق تطبيق فعال وضمان نجاح هذا التطبيق في المنشآت السياحية، وتضمن خطوات تنفيذ التصور المقترح الآتي:

مرحلة الإعداد والتقييم

- إجراء مسح شامل لتقييم وضع المنشآت السياحية في شرم الشيخ وفق معايير عالمية لإمكانية الوصول وجودة الخدمات.
- تشكيل فرق عمل متخصصة تضم خبراء وممثلين عن ذوي الهمم بكل منشأة وعلى مستوى المدينة.
- تحليل الفجوات بين الوضع الحالي والمعايير الدولية لتحديد أوجه القصور في البنية التحتية والخدمات والتدريب.
- تنظيم ورش عمل ودراسات حالة مع ذوي الهمم وأسرة لفهم احتياجاتهم وتجاربهم.
- تخصيص موارد مالية لدعم تنفيذ التحسينات اللازمة.
- إنشاء إدارة خاصة للجودة ضمن الهيكل التنظيمي للمنشآت السياحية لمتابعة تطبيق معايير الخدمة الميسرة.

مرحلة التخطيط وتطوير المعايير

- إعداد خطط عمل تفصيلية تحدد الأولويات والتكاليف والجداول الزمنية والمسؤوليات لكل منشأة وللمدينة.
- وضع معايير وطنية ومحلية لجودة الخدمات وإمكانية الوصول، مستندة إلى المعايير الدولية ومتكيفة مع البيئة المصرية.
- إعداد خطة تدريب شاملة تحدد الفئات المستهدفة والمحتوى والجهات المسؤولة والجداول الزمنية.
- تقدير الميزانيات والموارد المطلوبة وتنويع مصادر التمويل الحكومية والخاصة والدولية.

مرحلة تنفيذ التصور المقترح والتحسين

- تنفيذ التعديلات الهندسية اللازمة لجعل المنشآت والمرافق ميسرة.
- إطلاق برامج تدريب إلزامية للعاملين تركز على المهارات والتواصل.
- تطوير منتجات وباقات سياحية وأنشطة ترفيهية مخصصة لذوي الهمم.
- تنفيذ حملات توعية وتسويق محلية ودولية لترويج السياحة الميسرة بشرم الشيخ.
- تطبيق آليات دائمة للرصد والتقييم وجمع التغذية الراجعة للتحسين المستمر.
- تعزيز التشاور المستمر مع ذوي الهمم وجمعياتهم لضمان تلبية احتياجاتهم.

مرحلة التقويم

- مقارنة إنجازات المنشآت بالأهداف المخططة.
- وضع نظم رقابة فعالة على جودة الخدمات.
- تحديد الانحرافات وتصحيحها لضمان التحسين المستمر.

مرحلة نشر ثقافة جودة الخدمات بالمنشآت السياحية

- عقد ندوات لعرض نجاحات تطبيق التصور المقترح وتحسين جودة الخدمات لذوي الهمم.
- توثيق ونشر إنجازات الجودة داخل المنشأة بين العاملين.
- تعزيز التواصل مع العملاء ذوي الإعاقات لعرض التطويرات بالخدمات.
- تشجيع المنشآت السياحية على نشر ثقافة التعامل مع ذوي الهمم وتبادل الخبرات.

شكل ٢. النموذج المقترح لتحسين جودة الخدمات السياحية

خامساً: متطلبات تحقيق أهداف التصور المقترح

لتحقيق أهداف التصور المقترح يجب على المنشآت السياحية فهم احتياجات ذوي الهمم وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم لضمان الاستمرارية في ظل المنافسة، مع التركيز على:

- تعزيز نقاط القوة: تطوير البنية التحتية وتوحيد معايير الجودة.
- معالجة الضعف: تدريب العاملين وصيانة التجهيزات وتوسيع نطاقها.
- استثمار الفرص: التعاون الدولي، ابتكار منتجات سياحية، واستخدام التكنولوجيا الحديثة.
- مواجهة التهديدات: متابعة المنافسين، تأمين التمويل المستدام، ومواكبة المعايير العالمية.

سادساً: أثر تطبيق النموذج المقترح على فعالية رؤية المنشآت السياحية

يساهم تطبيق النموذج المقترح في تعزيز فعالية رؤية المنشآت السياحية من خلال دمجها في نظام تحسين جودة الخدمات المقدمة لذوي الهمم لتحقيق الميزة التنافسية، وذلك عبر ثلاث مرتكزات رئيسية:

١. التواصل

- تعزيز التواصل الداخلي بين الإدارة والعاملين لفهم الرؤية وأهدافها.
- تفعيل التواصل الخارجي الشفاف مع السائحين عبر معلومات دقيقة وحملات تسويقية واضحة.
- إشراك ذوي الهمم كشركاء وخبراء لضمان واقعية الخدمات وتطورها المستمر.

٢. تقبل الرؤية

- من العاملين: عبر التدريب، المشاركة في القرار، وزيادة الرضا الوظيفي والشعور بالانتماء.
- من المجتمع: ببناء سمعة إيجابية، جذب شرائح جديدة من السائحين ذوي الهمم، وتعزيز الصورة الوطنية لشرم الشيخ ومصر كوجهة سياحية شاملة.

٣. تقديم الخدمات

- تحويل الرؤية إلى واقع من خلال تطوير البنية التحتية وتوحيد معايير الجودة.
 - ضمان اتساق الخدمة بين الأقسام وتجاوز توقعات السائحين بتجارب متميزة.
 - اعتماد التحسين المستمر لتطوير الخدمات بما يتماشى مع احتياجات السوق.
- يؤدي تطبيق النموذج إلى ترسيخ رؤية المنشأة وتعزيز ثقة العاملين والسائحين بها، مما يرفع من جودة الخدمات ويعزز مكانة المنشآت السياحية في المنافسة المحلية والدولية.

سابعاً: توصيات لنجاح تطبيق النموذج المقترح

١. تعيين مسئول مباشر عن إمكانية الوصول والشمولية داخل المنشأة لمتابعة التجهيزات والتنسيق مع الإدارات وضمان إدراج قضايا ذوي الهمم في الخطط الاستراتيجية.
٢. تضمين قيمة الشمولية في رسالة وقيم المنشآت وبرامج التدريب بحيث تصبح جزءاً أساسياً من هوية المنشأة ويتم تعزيزها في برامج التوجيه والتدريب المستمر.
٣. تطوير برنامج "سفير الشمولية" لتأهيل موظفين متخصصين بالتعامل مع مختلف الإعاقات وتقديم الدعم المباشر للسائحين ذوي الهمم.
٤. إصدار دليل تفصيلي لإمكانية الوصول (إلكتروني + مطبوع) يوضح الخرائط، الصور، والقياسات الدقيقة للتجهيزات المتاحة بالمنشآت السياحية.
٥. تشكيل مجلس استشاري لذوي الهمم على مستوى المنشأة أو المدينة لتقديم التغذية الراجعة والمشاركة في تطوير الخدمات.
٦. استخدام التكنولوجيا لمتابعة تجربة ذوي الهمم عبر استبيانات وتطبيقات ذكية لجمع وتحليل البيانات بشكل دوري وتحسين الخدمات.
٧. تخصيص ميزانية للابتكار والتقنيات الحديثة مثل تطبيقات إرشادية، الواقع الافتراضي، الأدلة الصوتية، أو الترجمة بلغة الإشارة.

بتطبيق هذه التوصيات، يمكن للمنشآت السياحية في شرم الشيخ أن تحقق رؤيتها بأن تصبح رائدة في تقديم خدمات سياحية شاملة وعالية الجودة لذوي الهمم، مما يعود بالنفع على المنشأة، المجتمع، والسائحين، استناداً إلى ما توصل إليه البحث من توصيات، تبرز الحاجة إلى إجراء دراسات مستقبلية تسهم في تطوير منظومة الخدمات السياحية المقدمة للسائحين من ذوي الهمم، وتعزيز قدرتها على تلبية احتياجاتهم بكفاءة وفاعلية وذلك على النحو التالي:

١. دراسة تحليلية لمدى جاهزية المنشآت السياحية في مختلف المقاصد المصرية لتطبيق متطلبات السياحة الميسرة، مع مقارنة بين المحافظات السياحية الكبرى مثل الغردقة، الأقصر، أسوان، ومرسى علم.
٢. بحث متخصص حول تقييم كفاءة تدريب العاملين في المنشآت السياحية في التعامل مع السائحين من ذوي الهمم، ودراسة العلاقة بين مستوى التدريب وجودة الخدمة المقدمة.
٣. بحث حول دور التكنولوجيا والابتكار في تحسين تجربة السائحين من ذوي الهمم، مثل تطبيقات الإرشاد الصوتي، الخرائط الذكية، الروبوتات، ونظم الحجز الرقمي.
٤. دراسة حول العائد الاقتصادي لسياحة ذوي الهمم في مصر، وتقدير حجم السوق المستهدف ومدى إمكانية مساهمته في دعم النمو السياحي والاقتصادي الوطني.
٥. دراسة مقارنة بين تجارب الدول الرائدة في مجال السياحة الميسرة مثل الإمارات، أستراليا، إسبانيا، واليابان، لاستخلاص أفضل الممارسات القابلة للتطبيق في المقصد المصري.

٦. بحث حول المعوقات النفسية والاجتماعية التي تواجه السائحين من ذوي الهمم أثناء السفر، ومدى تأثيرها على اتخاذ قرار السفر إلى المقاصد السياحية المصرية.
٧. دراسة حول دور الإعلام السياحي ومنصات التواصل الاجتماعي في تشكيل صورة المقصد المصري بالنسبة للسائحين من ذوي الهمم، وتأثير ذلك على قرار الحجز والزيارة.

المراجع العربية

- الأشقر، علاء الدين محمد خليل (٢٠٠٢). "الخدمات المقدمة للأطفال الصم وعلاقتها بسماتهم الشخصية بمحافظة غزة"، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الخالدي، صالح عابريشيت (٢٠١٢). "دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز"، دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الشريعي، طارق عبد الفتاح (٢٠٠٩). "التسويق السياحي والتسويق الفندقي"، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، ص ١٩٥: ١٩٦.
- الشوادفي، حمادة (٢٠٢١). "متحف شرم الشيخ يفتح أبوابه لذوي الهمم"، جريدة مصرية، Available at: {Accessed 23-2-2021} <https://www.elwatannews.com>
- المغاوري، ياسمين ممدوح (٢٠٢٤). "الأسس التصميمية للفراغات الداخلية لذوي الهمم (الإعاقة الحركية) في مباني الفنادق"، مجلة الفنون والعلوم التطبيقية، كلية الفنون التطبيقية، جامعة دمياط، المجلد ١١، العدد الأول، ص ١٤٢: ١٤٨.
- الورداني، رانيا محمد (٢٠٢٣). "تقييم جاهزية المناطق السياحية لاستقبال سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة بالتطبيق على المتاحف والمطارات"، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، المجلد ١٧، العدد ٢، ص ٩٢: ٩٣.
- أمين، أسماء وراغب، محمود (٢٠٢١). "ذوي الهمم عصر جديد من التمكين في الجمهورية الجديدة" جريدة اليوم السابع، مصر <https://www.youm7.com/story/2021/12/3>
- حسن، السيد عبد الرزاق محمد (٢٠٢٢). "نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع السياحي"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد ٢٣، العدد ٢، ص ٣٣: ٤٥.
- خليل، رشا أحمد (٢٠١٩). "التغيرات المناخية وتأثيرها في النشاط السياحي بالتطبيق على مدينة شرم الشيخ"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس، المجلد ١٦، العدد الأول، ص ١٣٥: ١٢٤.
- ديداوي، علاء الدين (٢٠٢٢). "أهمية التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات السياحية"، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلاني اليابس سيدي بلعباس، الجزائر.

ربيع، ولاء محمد (٢٠١٧). "استراتيجية مقترحة لتطوير الخدمات التعليمية والبرامج التأهيلية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالجامعات السعودية الناشئة"، *مجلة المعرفة التربوية*، الجمعية المصرية لأصول التربية، مجلد ٥، عدد ٩.

شحادة، حازم محمد عبد الله (٢٠١٧). "أثر استراتيجية تخصيص الخدمة على رضا الطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة الجامعة الإسلامية بغزة"، *رسالة دكتوراه*، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، غزة.

عبد السلام، عزة محمد (٢٠٢٣). "قياس تأثير رضا ذوي الهمم عن الخدمات السياحية المقدمة لهم على دمجهم في السوق السياحي"، *المجلة الدولية للدراسات السياحية والفندقية*، المعهد المصري العالي للسياحة والفنادق، مجلد ٤، العدد ١، مصر، ص ٨٩:٦٤.

عبد العزيز، أشرف محمود السيد (٢٠٢١). "تأثير جودة الخدمات المقدمة في شركات السياحة المصرية على رضا السائح"، *المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة*، المجلد ١٥، العدد ٢، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، ص ١٤٨:١٤٦.

قسم الله، محسن محمد (٢٠١٧). "تسويق الخدمات السياحية وأثره على تطوير الأداء في المنشآت بالتطبيق على المنشآت السياحية بولاية الخرطوم"، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، المركز القومي للبحوث غزة، المجلد ١، العدد ٣، ص ٧٤:٧٥.

كنات، سوزان السيد عبد السلام (٢٠٢٤). "تأثير تطبيق إدارة جودة الخدمة على أداء المؤسسات السياحية"، *دراسة حالة شركات الحج والعمرة في جمهورية مصر العربية*، مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، مجلد ٤، عدد ٢، ص ٢٦٨:٢٤٣.

كواشي، فاطمة الزهراء وخالد، سهام (٢٠٢٣). "مساهمة المزيج التسويقي الموسع في تحسين جودة الخدمات السياحية"، *رسالة ماجستير*، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، الجزائر.

مرهج، منذر وبواط، غادة (٢٠١٥). "أثر معدل دوران العمل على جودة الخدمات السياحية"، *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية*، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد ١، المجلد ٣٧، سوريا، ص ٣٩٧:٣٨٠.

مساوي، مباركة ومليكي، سمير بهاء الدين (٢٠١٦). "الخدمات السياحية والفندقية وتأثيرها على سلوك المستهلك: دراسة حالة مجموعة من الفنادق لولاية مستغانم"، *مجلة المالية والأسواق*، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، المجلد ٤، الجزائر، ص ٨٠:٨١.

موسي، عبد الله (٢٠٢١). "أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الزبون"، *رسالة ماجستير*، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، الجزائر.

يحيوي، الهام وبوحديد، ليلي (٢٠١٨). "تقييم جودة الخدمات السياحية بالوكالة السياحية ومستوى رضا الزبائن عنها"، *دراسة حالة، مجلة المعيار*، المجلد التاسع، العدد الثاني، ص ١٧٤:١٤٥.

المراجع الأجنبية

- Abd- Elraof, Khlloud. Dawood, Abd-Elbary. (2018). "Accessible Accommodation: Do Resorts in Egypt Provide Services and Facilities Required for Guests with Disabilities?", *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, Vol. 2, Issue 1, p 23-26.
- Bacon, P.H., Richard, S. (2011). Resorts - A Focus on Value. HVS Global hospitality services, Madrid, p 3.
- Guntur, G., Solikin, N., Fauzi, Shahril, M. and Salimin, N. (2023). The benefits of scuba diving for people with physical disabilities: a systematic review of the literature, *Journal Keolahragaan*, 11 (1), PP.66-75.
- Kaganek, K., Ambrozy, T., Mucha, D. Jurczak (2017). "Barriers to Participation in Tourism in the Disabled". *Polish Journal of Sport and Tourism*.vol.4, pp.121-129.
- Kwasua, Esalina. Subianto, Agus. Ambarwati, Arie, (2021). "Quality of Services for Visitors with Disabilities at the Museum of the Indonesian National Army Navy (TNI AL) Loca Jala Crana", *International Journal of Latest Research in Humanities and Social Science (IJLRHSS)*, Volume 04 - Issue 11, P 24:25.
- Magdy, Aya Mohammed. Ali, Nesreen, Khairy. (2023). "Assessing Sharm El-Sheik Diving Centers' Ability to Provide Services for Tourists with Special Needs", *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality (JAAUTH)*, Vol.25 No. 2, P 181-184.
- Mohamed, Ghada Ali and Abd El-latief, Maisa Fathey (2023). "Evaluating the Impacts of Special Events on Promoting and Developing Tourism and Hospitality Sectors: A Case Study of COP27, Sharm El-Sheikh, Egypt", *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality (JAAUTH)*, Vol. 24, p 144.
- Zarnigor, Islambekova. (2021). "The opportunities of accessible tourism for disabled people", Yeoju Technical Institute in Tashkent, Uzbekistan, <https://mpr.ub.uni-muenchen.de/108520/MPRA Paper No. 108520>, posted 30 Jun 2021.



**Journal of Association of Arab Universities
for Tourism and Hospitality (JAAUTH)**

journal homepage: <http://jaauth.journals.ekb.eg/>



A Proposed Model for Improving the Quality of Tourism Services Provided to Tourists with Disabilities in Sharm El-Sheikh

Reem Abdel Nasser Atia

Nevien Galal Eid

Amal Fahmy Omar

Department of Tourism Studies- Faculty of Tourism and Hotels – Suez Canal University

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

People with
Disabilities;
Tourism Service
Quality;
Tourist
Satisfaction;
Sharm El-
Sheikh;
Proposed Model.

(JAAUTH)

Vol. 29, No. 2,

(Dec 2025),

PP.59 -79.

The study aims to present a proposed model that contributes to improving the quality of services provided to tourists with disabilities within tourism establishments in Sharm El-Sheikh, considering service quality a key factor in enhancing competitiveness and achieving inclusive tourism for all. The researcher adopted the descriptive methodology by reviewing the theoretical aspects of the fundamental concepts related to the study topic and drawing on a wide range of relevant Arabic and foreign books, references, and studies. Based on this framework, a proposed model was developed focusing on several main pillars, most notably promoting a culture of quality and considering it a collective responsibility at all institutional levels, strengthening top management commitment, and training employees and developing their skills in line with the needs of tourists with different types of disabilities, in addition to upgrading facilities and services to be fully accessible for them. The model also includes mechanisms for continuous monitoring and evaluation to ensure sustainable improvement and enhance the competitiveness of tourism establishments. Overall, the model aims to enhance the satisfaction and loyalty of tourists with disabilities and increase market share, as well as support the status of Sharm El-Sheikh as an inclusive tourist destination, while emphasizing the need to address the responsible authorities to adopt and implement this proposal on the ground.