مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الآداب والعلوم الإنسانية، م (٣٤)، ع (١)، ص ص: ٧٤ – ١٠١ (٢٠٢٦م)
DOI: 10.4197/Art.34-1.4

اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل: دراسة مقارنة بين السعودية وسلطنة عُمان

تغريد عابد الجدعاني

أستاذ مشارك، كلية السياحة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية

Taljedani@kau.edu.sa

الملخص: تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن "اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل: دراسة مقارنة بين المملكة العربية السعودية وسلطنة عُمان". شملت العينة (١٠٧) من العاملين بقطاع الضيافة والفنادق، واستُخدم في هذه الدراسة المنهج التحليلي الوصفي. أهم النتائج: أن مستوى مقياس أبعاد الاتجاهات لدى العاملين بقطاع الضيافة والفنادق في السعودية وسلطنة عُمان، جاء مرتفعًا على جميع الاتجاهات: المعرفي، والوجداني، والسلوكي، والدرجة الكلية للمقياس، كما أن قيمة (ت) دالة إحصائيًّا على بعد الاتجاه المعرفي والسلوكي، والدرجة الكلية للمقياس، ولصالح العاملين غير المتخصصين بمجال السياحة والضيافة، وتبين أن قيمة (ت) غير دالة على جميع عبارات الاتجاه المعرفي والوجداني بين العينة في السعودية وسلطنة عُمان. وأوصت الدراسة: بتوفير مزيدٍ من الدعم الحكومي للجهات التوظيفية بقطاع الضيافة والفنادق لاستقطاب فئة العاملين من ذوي الإعاقة الحركية للعمل والاندماج في السوق بكفاءة متساوية مع زملائهم.

الكلمات المفتاحية: اتجاهات العاملين، قطاع الضيافة والفنادق، المعاقون حركيًّا، سوق العمل.

مقدمة

في الآونة الأخيرة سعت عديد من دول مجلس التعاون الخليجي، ومنها المملكة العربية السعودية وسلطنة عُمان، نحو تحقيق رؤيتها الوطنية في مجال التنمية السياحية، ومواكبة الاتجاهات العالمية في تحقيق متطلبات الاستدامة في مجال التوظيف بقطاع الضيافة والفنادق كأحد أهم الأنشطة السياحية التي تعزِّز استمرارية النشاط السياحي ونجاحه في كل دول العالم. وفي هذا السياق، يشهد القطاع السياحي بالمملكة إقبالًا متزايدًا من الشباب للحصول على فرص العمل المناسبة في ظل الدعم الحكومي والاهتمام بمجال الأنشطة السياحية، التي تتمثل في قطاع الإيواء السياحي وشركات الطيران ووكالات السفر والسياحة

وشركات النقل (الشمري، ٢٠١٠). حيث أكدت إحصاءات سوق العمل للربع الثالث من العام ٢٠٢١م على أن خُمس عدد العاملين في أنشطة المطاعم والفنادق (٢٠.٤٪) هم مواطنون سعوديون، وأن ثلثي العاملين واقعون في الفئة العمرية من ٢٥ –٤٠ سنة (الهيئة العامة للإحصاء، ٢٠٢١). كما شهد قطاع السياحة في سلطنة عُمان نموًّا كبيرًا، نظرًا لتنوع مكونات قطاع السياحة التي لها القدرة على استقطاب عديد من الفرص الوظيفية وتقديمها لجميع فئات المجتمع، سواء الفرص القيادية، والمهنية، والتخصصية (تواصل علمي، د.ت). وأكدت الإحصاءات أن عدد القوى العاملة في أنشطة قطاعات السياحة العُمانية بلغت ما يزيد على ١٦ ألف موظف (www.atheer.om). أضف لذلك، ارتفاع عدد العُمانيين العاملين في نشاط الفنادق خلال العام ٢٠٢١م بنسبة (٤٠.٨٪) ليصل إلى ١٤.٧٨٠ عاملًا (المركز الوطني للإحصاء والمعلومات، ٢٠٢٢). كذلك شهدت الآونة الأخيرة انتشارًا للمؤسسات والمنظمات المهتمة بتأهيل المعاقين وتحسين ظروفهم، ودراسة الصعوبات التي قد تواجه تطويرهم وتهيئتهم لأسواق العمل، ومساهمة أرباب العمل في استقطابهم وتعيينهم (القحطاني، ٢٠١٨). حيث أشار علطي وحافري (٢٠١٤) إلى أن فئة المعاقين حركيًّا تُعَد من أكبر شرائح ذوي الإعاقة بالمجتمع، وأن أهم ما يُعيق توظيف هذه الفئة، هو عدم إتاحة ظروف عمل ملائمة وآمنة ومحفزة ومتكيفة مع وضعهم البدني وقدراتهم الخاصة. وقد نصت اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المادة (٢٧) على حق المعاقين في التمتع بتكافؤ الفرص والمساواة في المعاملة، والحصول على عملٍ يوافق اختيارهم، والاحتفاظ به والارتقاء فيه؛ حيث يشكِّل أرباب العمل الموفر الرئيسي لفرص العمل في اقتصاد قائم على السوق، ويقع على عاتقهم توفير بيئة عمل ترحِّب بالمعاقين كعاملين (الأمم المتحدة، ٢٠١٢). وأكد مكتب العمل الدولي (٢٠٠٨) على أهمية أنْ تتضمن سياسات سوق العمل بالمنطقة العربية برامج معدة خصيصًا لتستهدف الشباب الأقل فرصًا في المجتمع من ذوي الإعاقة، واستحداث خدمات مناسبة لتشغيل طالبي العمل، وتطوير مهارات القوى العاملة، بحيث تتوافق برامج التدريب مع الطلب في سوق العمل.

المشكلة

وفي إطار توظيف المعاقين حركيًّا بسوق العمل، أكدت دراسة العنزي (٢٠٠٦) على وجود ثماني صعوبات تواجه المعاقين حركيًّا أثناء تنفيذ برامج التدريب والتأهيل لهم، من أبرزها: إعاقة المتدرب التي قد تمنعه من تطبيق المهارات المطلوبة منه، وكثرة غياب المعاق عن التدريب بسبب الظروف الصحية والاجتماعية والمواصلات، وضعف القدرة المالية لأسر المعاقين حركيًّا. كما توصلت دراسة المركز الوطني للدراسات والبحوث الاجتماعية (٢٠٢١) إلى وجود عوائق تشريعية واجتماعية واقتصادية تقلل من فرص تأهيل وتدريب وتوظيف الأشخاص المعاقين بسوق العمل، من أهمها: عدم توفر البيانات الإحصائية الدقيقة للمعاقين المؤهلين للتوظيف، وعدم مواكبة برامج التدريب للممارسات العالمية، كذلك

عدم توفر المختصين في مجال تأهيل وتدريب وتوظيف المعاقين. كما أشار سرطاوي وآخرون (٢٠١٣) إلى معارضة كثير من أولياء الأمور لعمل المرأة المعاقة، ومحدودية الامتيازات التي تحصل عليها المعاقة مقارنة مع زميلاتها، بحيث توظف غالبًا في أعمال هامشية. وفي ذلك، أكدت دراسة امرايف (٢٠٢٠) على أن دمج المعاقين هو عملية مجتمعية تتطلب تضافر عديد من النظم الاجتماعية لتحقيق الدمج الكامل لهم بالمجتمع، والنظر إليهم على أنهم فئة أساسية، يجب وضعهم في الاعتبار عند وضع التشريعات، وتنفيذ السياسات المجتمعية. لذا أوصت دراسة العجمي والبتال (٢٠١٥) بأهمية توعية أصحاب العمل والعاملين بالمؤسسات المختلفة بطبيعة ذوي الإعاقة وخصائصهم المتنوعة للتعامل الجيد معهم، بحيث يتاح لهم قدر مناسب من المرونة في تأدية العمل، ووضع شروط ملائمة وواقعية عند شغل الوظائف المختلفة، ودراسة أبرز الصعوبات والمشكلات التي تواجه توظيف المعاقين، والعمل على حلها في ضوء المستجدات والتطلعات المستمرة. كما أوصت العمري (٢٠٠٧) بحظر التميُّز ضد المعاقين حركيًّا في سوق العمل، وأهمية مشاركتهم في صنع القرار والسياسات في مجال التأهيل لضمان التزام أرباب العمل والمؤسسات الخدمية في تطبيق قانون حقوق المعاقين.

ومع تزايد الاهتمام الدولي بتحقيق المساواة في الموارد البشرية، وخلق فرص العمل للشباب المعاقين حركيًّا للمشاركة في التنمية بقطاع السياحة، وتحقيق الاستدامة في قطاع الضيافة والفنادق بدول الخليج العربية، وتخصيص الكثير من البحوث والدراسات لتحسين اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق لمنح المعاقين حركيًّا فرصًا وظيفية أفضل. ومن هذا المنطلق، تهدف الدراسة الحالية إلى الإجابة على التساؤل الآتي: **ما مستوى أبعاد اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل بين كل من: السعودية وسلطنة عُمان؟**

ويمكن صياغة أسئلة الدراسة كالآتي:

١. ما مستوى مقياس أبعاد اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل في كلٍّ من: السعودية وسلطنة عُمان؟

٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس أبعاد اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل تبعًا لمتغيرات الدراسة: الجنس، والجنسية، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والتخصص العلمي، ومدة الخدمة، والمنصب الوظيفي، والخبرة المهنية في التعامل مع الأشخاص المعاقين؟

٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس أبعاد اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل بين كلٍّ من: السعودية وسلطنة عُمان؟

٤. هل يوجد اختلاف في الأوزان النسبية لأولوية مقياس أبعاد اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل بين كلٍّ من: السعودية وسلطنة عُمان؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن الآتي:

١. الكشف عن مستوى مقياس أبعاد اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل في كلٍّ من: السعودية وسلطنة عُمان.

٢. دراسة الفروق في مقياس أبعاد اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل في كلٍّ من: السعودية وسلطنة عُمان. تبعًا لمتغيرات الدراسة: الجنس، والجنسية، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والتخصص العلمي، ومدة الخدمة، والمنصب الوظيفي، والخبرة المهنية في التعامل مع الأشخاص المعاقين.

٣. دراسة الفروق في مقياس أبعاد اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل بين كلٍّ من: السعودية وسلطنة عُمان.

٤. دراسة الاختلاف في الأوزان النسبية لأولوية لمقياس أبعاد العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل بين كلٍّ من: السعودية وسلطنة عُمان.

أهمية الدراسة:

تُعد الدراسة إضافةً حديثة في مجال دراسات اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق في السعودية وسلطنة عُمان، في ظل ندرة الدراسات والإحصائيات في مجال توظيف المعاقين حركيًّا، كما أن هذه الفئة من أكثر الفئات التي تواجه تحديات كبيرة في مجال التوظيف في دول مجلس التعاون الخليجي والعالم، وبالتالي تحفِّز الدراسة الحالية على تقديم الأبحاث والدراسات المتخصصة على مستوى دول الخليج في هذا المجال. كما أنها تسلط الضوء على إتاحة وتأهيل سوق العمل الخليجي لاستيعاب فئة الأشخاص ذوي الإعاقة لتحقيق مبادئ الاستدامة في المساواة في الفرص الوظيفية لجميع فئات المجتمع، ويمكن للجهات المرتبطة بقطاع السياحة والتوظيف (وزارة السياحة، وزارة العمل) الاستفادة من مخرجات هذه الدراسة في رسم سياساتها التوظيفية المستقبلية، والأخذ بعين الاعتبار اتجاهات العاملين في قطاع الضيافة والفنادق وإمكانية تطويرها وتوجيهها نحو تحقيق أهداف الرؤية الوطنية للقوى العاملة في كل بلد.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة الحالية اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل: دراسة مقارنة بين السعودية وسلطنة عُمان. الحدود البشرية: العاملون بقطاع الضيافة والفنادق. الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على قطاع الضيافة والفنادق بالسعودية، وسلطنة عُمان.

الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة خلال الفترة من ٢ يونيو إلى ٣٠ سبتمبر ٢٠٢٣م.

مصطلحات الدراسة:

اتجاهات العاملين: يُعرف محمد (٢٠٠٨) الاتجاه بأنه: ميل أو تأهُّب نفسي مكتسب يتميز بالثبات النسبي، يوجه مشاعر الفرد وسلوكه نحو المثيرات من حوله، ويعبّر عنها بالحب أو الكراهية أو القبول أو الرفض، فهي ذات طابع إيجابي أو سلبي تجاه الأشياء أو الأفراد أو الموضوعات المختلفة. ويضيف يونس تعريف الاتجاه لدى ألبورت بأنه: "حالة استعداد عقلي عصبي نُظِّمت عن طريق الخبرات الشخصية، وتعمل على توجيه استجابة الفرد نحو الأشياء أو المواقف التي تتعلق بهذا الاستعداد". (حديدان، ٢٠٢٠). ويقصد باتجاهات العاملين في هذه الدراسة: حالة الاستعداد العقلي والانفعالي والسلوكي الإيجابية أو السلبية التي يتبناها العاملون في قطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا للعمل في هذا القطاع من خلال خبراتهم الشخصية والمهنية السابقة.

دمج المعاقين حركيًّا: تعرف عبد الرزاق (٢٠٢٣) عملية الإدماج الاجتماعي: بأنها عملية تستهدف تحقيق الاستقلالية الذاتية والتكيف النفسي والاجتماعي للفرد، بفرض مجموعة من البرامج والخدمات الاجتماعية والنفسية والمهنية لكي يحيا حياة اجتماعية فعَّالة في جماعته الأسرية والمهنية. ويعرف العمري (٢٠٠٧) المعاق بأنه الشخص الذي عجز المجتمع عن الاستفادة من قدراته ومواهبه ومميزاته التي يمكن تنميتها وتدريبها، نتيجة إصابته بخلل أو عجز بدني دائم. وتعرف الإعاقة الحركية: بأنها قصور مزمن يؤثّر على قدرات الشخص بدرجة تَحُول بينه وبين الاستفادة الكاملة من الخبرات التعليمية والمهنية التي يستطيع الفرد العادي الاستفادة منها (العنزي، ٢٠٠٦). ويقصد بدمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل في هذه الدراسة: أنها العملية التي يتم من خلالها استقطاب الأشخاص المعاقين حركيًّا للعمل كموظفين بقطاع الضيافة والفنادق في بيئة عمل طبيعية تتساوى فيها الفرص الوظيفية بين جميع العاملين، دون تمييز أو تحيز ضد الشخص المعاق.

الإطار المفاهيمي:

مفهوم الاتجاهات: لم يُجْمع العلماء على تعريفٍ شامل للاتجاهات، إلا أن القاسم المشترك بينها، هو: أن الاتجاه يشتمل على المكونات الإدراكية، والمكونات المعرفية، والمكونات الانفعالية، والمكونات السلوكية، وتتعلق بتوجيه سلوك الفرد نحو موضوع ما بالقبول أو الرفض (القصابي، ٢٠٠٥). وتتميز الاتجاهات بعدةِ خصائص، منها: أنها مكتسبة متعلمة وقابلة للتعديل والتطوير، وتتمتع بخاصية الثبات والاستقرار النسبي، وأنها قابلة للقياس والتقويم، كما أنها متدرجة من الإيجابية الشديدة إلى السلبية الشديدة، وتتعدَّد وتتنوع بحسب المثير والمتغيرات المرتبطة بها (صديق، ٢٠١٢).

مكونات الاتجاهات: المكوِّن المعرفي: مجموعة من المعلومات والخبرات والمعارف التي تتعلق بموضـــوع الاتجاه، والتي انتقلت إلى الفرد عن طريق التلقين أو الممارسة المباشرة، بالإضافة إلى المعتقدات والتوقعات (شاهين، ٢٠١١)، والمكون الوجداني: يشير إلى المشاعر والعاطفة التي يرتبط بها الشخص نحو مثير معين أو شخص معين بشكل إيجابي أو سلبي (القصابي، ٢٠٠٥)، والمكون السلوكي: يتضمن مجموعةً من الأنماط والاستعدادات السلوكية التي تتَّسق مع المشاعر والانفعالات إيجابيًّا أو سلبيًّا، وتوجه سلوك الفرد وتدفعه على نحوٍ إيجابي أو سلبي باتجاه موضوع ما (محمد، ٢٠٠٨).

قطاع الضيافة والفنادق: تشهد إدارة الموارد البشرية اهتمامًا متزايدًا للدور المحوري الذي تلعبه في منظومة العمل، خاصة في ضوء المفاهيم والاتجاهات الحديثة التي تؤكد على ضرورة الاستثمار طويل الأجل في العنصر البشري، وتعد السياحة من أكثر المجالات التي تقوم على كفاءة العاملين ومهارتهم، وصلاحيتهم لتقديم المستوى المنشود من الخدمات المتنوعة (محمد، ٢٠١٢). ويتضمن التوجه نحو الخدمات السياحية والفندقية مجموعة من المبادئ لتحقيق حالة التميز في السوق السياحي، من أهمها الحصول على أفضل الموارد البشرية تخصصًا باعتبارها تمثل القيمة التي تستطيع المنشآت السياحية والفندقية من خلالها تقديم خدماتها للمجتمع (عبد كاظم، ٢٠١٢).

أهمية صناعة الضيافة والفنادق: تُعد صناعة الضيافة والفنادق من الأنشطة الإنسانية التاريخية التي تطوَّرت خلال فترات متعاقبة؛ حيث إنها رافقت نشاط الإنسان في التنقل والترحال من مكان لآخر، وعملت هذه الصناعة على تلبية حاجات الفرد للمأوى والطعام والشراب في كل مكان يصل إليه. وتُعد منطقة الخليج العربي، وبالتحديد السعودية وسلطنة عُمان من أشهر مسارات التجارة العالمية قديمًا (تجارة البخور، والحرير)، بالإضافة إلى دورها الديني المرتبط بالأماكن المقدسة فيها، لذا كان لها ارتباط كبير بتطور صناعة الضيافة وأماكن الإقامة للمسافرين، من خلال المدن الدينية والتجارية التي أنشئت على طرقها المختلفة. وفي هذا الإطار، يمكن تحديد مفهوم صناعة الضيافة والفنادق في تقديم الخدمات للأفراد، والحصول على الإيرادات، وتوفير فرص العمل، وتقديم التعليم والتدريب للأفراد العاملين في المجالات الفندقية المختلفة، وتنمية المناطق الجغرافية التي يتم إنشاؤها فيها، وتطوير الصناعات المرتبطة بها (نصر والمقدولي، ٢٠٢١).

توظيف المعاقين بقطاع الضيافة والفنادق: تسعى جميع دول العالم المعاصر، ومنها دول الخليج العربي المنخرطة في تنمية القطاع السياحي، إلى تحقيق مبادئ الاستدامة العالمية في أنشطة الضيافة والفنادق، والتي تؤكد على حق المساواة في الحصول على فرص التوظيف لجميع فئات المجتمع، وخاصة الفئات المحرومة، ومنها الأشخاص ذوو الإعاقة، وتمكينهم من المشاركة الفعَّالة في التنمية السياحية المستدامة. وفي هذا الجانب، حدَّدت دراسة Vashishth & Jhamb (2021) عددًا من الفوائد التي يمكن أن يحققها

قطاع الضـــيافة والفنادق من توظيف الأشـــخاص ذوي الإعاقة، منها: زيادة الأرباح، وخفض التكلفة، وتحسـين معدل الدوران الوظيفي، بالإضـافة إلى تعزيز قيمة العلامة التجارية، وولاء العملاء على المدى البعيد. حيث أشـار كل من Paez & Arendt (2014) إلى أن شـركات الضـيافة والفندقة تسـعى بطرقٍ متعددة إلى خلق قوة عمل أكثر تنوعًا من خلال توظيف ذوي الإعاقة الذين يعتبرون بديلًا قابلًا للتطبيق للمديرين الذين يرغبون في تحقيق هذا التنوع في القوى العاملة لديهم. كما يحقق توظيف المعاقين فوائدَ متبادلة بين الشركة والموظف، فالشركة تحصل على التنوع في القوى العاملة وموظفين بولاء مرتفع، بينما يحصل الموظف المعاق على فرصة وظيفية مرنة في هذا القطاع.

صعوبات توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة بقطاع الضيافة والفنادق تتمثل في: طبيعة العمل: في الآونة الأخيرة عملت دول الخليج العربي، ومنها السـعودية وسـلطنة عُمان جاهدةً لتحقيق رؤيتها الوطنية لعام (٢٠٣٠)، في توفير كافة متطلبات تأهيل وتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، ومنهم ذوو الإعاقة الحركية، ونتيجة لذلك برزت العديد من الصـعوبات في تطبيق متطلبات التوظيف في هذا المجال، وظهرت الحاجة للتدخل الحكومي لتوفير الدعم المادي والقانوني لضـمان التزام القطاعات بالتوظيف العادل لهذه الفئة، وتمكينها من التطور في قطاع الضـيافة والفنادق. وفي هذا السـياق، يمكن تحديد العوامل الرئيسـية التي تُعيق توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، كالآتي:

١. **صعوبة العمل:** يصنف أصحاب العمل أداء الموظفين المعاقين في العمل على أنه متوسط، أو أقل من المتوسط في الجودة وكمية الإنجاز والمرونة والالتزام بالحضور (Job Accommodation Network, 2011)، وقد يرجع ذلك إلى حاجة الموظفين من ذوي الإعاقة الحركية إلى وسـائل نقل خاصـة من وإلى مكان عملهم، واعتمادهم غالبًا على المرافقين، بالإضافة إلى المشكلات الصحية المتكررة التي يتعرضون لها بسبب حالتهم المرضية التي تزيد من معدل تغيبهم أحيانًا.

٢. **مكان الإقامة:** تشير كثير من الدراسات الاستقصائية إلى أن أهم ما يُقلق أصحاب العمل هو التكلفة العالية لتوفير مكان إقامة للموظف من ذوي الإعاقة (Bengisu & Balta, 2011, Donnelly & Joseph, 2012). إن تجهيز وإعداد مكان إقامة ملائم لاحتياجات موظف من ذوي الإعاقة الحركية يتطلب تكلفة عالية من جهة التوظيف مقارنةً بالموظفين العاديّين.

٣. **المظهر الخارجي:** تركز شركات الضيافة على توظيف الشباب ذوي المظهر الخارجي الجذاب، مما يشـكل عائقًا أمام الموظفين ذوي الإعاقة للعمل بالقطاع (Groschl, 2007)، وفي ذلك لا يعد متطلب المظهر الخارجي من الصعوبات الأساسية، إذا ما تم تأهيل الموظفين من ذوي الإعاقة الحركية، وإرشادهم للبرتوكولات الخاصة بالعمل في قطاع الضيافة والفنادق وتدريبهم.

٤. أداء عدة مهام: يتطلب العمل في مجال الضـــيافة أن يؤدي الموظف عدة مهام منتظمة، قد تكون بعضـــها خارج نطاق مهامِّه الوظيفية، مما يعتبر عائقًا أمام الموظف المعاق (Donnelly & Jhoseph, 2012). وعطفًا على ما سبق، فإن هناك اختلافًا في القدرة الذهنية والبدنية لذوي الإعاقة الحركية باختلاف مستوى الإعاقة وشدتها، فهي تؤثر غالبًا على مستوى أداء المهام الوظيفية من فرد لآخر، لذلك يقع على عاتق جهة التوظيف اختيار الأشخاص من ذوي الإعاقة الحركية، بما يحقق أداء المهام الوظيفية المطلوبة بالحد الأدنى، ولا يؤثر على جودة العمل.

دمج المعاقين حركيًّا بسـوق العمل: انطلقت عملية دمج الأشـخاص ذوي الإعاقة في الحياة المهنية منذ بدأت العديد من دول الخليج العربي – ومنها السـعودية وسـلطنة عُمان – في تطبيق الدمج الكامل لذوي الإعاقات المختلفة في التعليم العام والعالي كخطوة لتحقيق دمجهم في القطاعات الوظيفية المختلفة، ومنها قطاع الضـــيافة والفنادق. حيث تُعد عملية الدمج الاجتماعي المرحلةَ النهائية في تطوير برامج التربية الخاصـــة للمعاقين؛ لأنها تســاعد على خلق التوجه الإيجابي من أفراد المجتمع نحو المعاقين، ويتمثَّل في مجال العمل من خلال توفير فرص عمل مناســـبة لهم باعتبارهم أفرادًا منتجين في المجتمع (النوايســـة، ٢٠١٣).

مفهوم الدمج: هو حالة الشـــخص أو الجماعة أثناء تفاعلهم مع جماعات أخرى أو مع شـــخص آخر، ويشـتركون في قيم ومعايير المجتمع الذي ينتمون إليه. ولا بد أن نضـع في الاعتبار أن عملية الدمج بجميع أنواعها تتوقَّف على نجاح كافة العوامل المؤثرة في تحقيقها من حيث تأهيل أفراد المجتمع لتقبُّل الدمج والعمل عليه، وتصـميم بيئات العمل المختلفة لتكون ملائمة للفئات المراد دمجها، وتوفير الدعم المادي للجهات التي تطبق عمليات الدمج، ووضـــع القوانين والمعايير التي توجه عمليات الدمج وتضـــبطها، مع توفر آليات واضـحة ومحددة لتقييم مدى نجاح عمليات الدمج، وتحسين ممارستها مستقبلًا. وقد صـنف الدمج إلى عدة أشـكال كما يلي: الدمج المكاني: حيث يمكن أن يشـارك المعاقون مع الأشـخاص العاديِّين في الأنشـطة المختلفة، ويتطلب الدمج المكاني تهيئة وتجهيز المكان بالحد الأدنى من متطلبات تســـهيل الحركة والتنقل والعمل لذوي الإعاقة الحركية. والدمج الوظيفي: هو تقليل المسـافة بين المعاقين وغيرهم من خلال اسـتخدام نفس الأدوات، وتقديم نفس المناهج أو جزء منها. وهي عملية تتطلب إعداد معايير أداء محددة وواضـــحة ومرنة وذات شـفافية، ومعلنة يمكن تطبيقها على جميع فئات الموظفين، ومنهم ذوو الإعاقة الحركية. والدمج المجتمعي: أن يتم دمج المعـاقين في المجتمع بعـد تـأهيلهم للعمـل، واعتمـادهم على أنفســـهم في تلبيـة احتياجاتهم (شيلغوم، ٢٠٢٠). إن دور المجتمع في عمليات الدمج يتوقف بشكل كبير على دور مؤسسات الدولة في تأهيل أفراد المجتمع وتثقيفهم لاستيعاب عملية الدمج والتفاعل معها بصورة إيجابية كاملة. ويشكل المعاقون وفقًا للتقديرات العالمية حوالي (١٥٪) من ســـكان العالم، يعيش معظمهم في الدول النامية. وغالبًا

ما يوظفون في أعمال متدنية الأجر، وفي مستويات مهنية منخفضة، وفي ظل توقُّعات ترقية ضعيفة، وظروف عمل رديئة؛ نظرًا لأنَّ الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية في غالبية هذه الدول منخفض في مجالات العمل والحياة عامة، مما يزيد الأمر سوءًا للفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة. ولتحسين وضع عمالة المعاقين عالميًّا اعتمدت (٩٩) دولة على نظم الحصص التي تُلزم أصحاب العمل بتوظيف عددٍ أو نسبة معينة من ذوي الإعاقة، وتتراوح الحصص عادةً بين (١) إلى (١٥٪) (الأمم المتحدة، ٢٠١٩). وأظهر العساف (٢٠١٨) أن العاملين من ذوي الإعاقة في قطاع السياحة والفنادق، أغلبهم من المعاقين حركيًّا، ويتركزون في مهن محدَّدة؛ حيث إن الأشخاص من ذوي الإعاقة الحركية غالبًا ما تكون إعاقتهم متوسطة وغير معقَّدة، وتتركز احتياجاتهم في تسهيل وسائل التنقل والحركة، مما يسهِّل عمليات توظيفهم والعمل معهم، مقارنةً باحتياجات ومتطلبات الأشخاص من ذوي الإعاقات الأخرى التي قد تكون أكثر تعقيدًا وصعوبة.

الدراسات السابقة:

اتجاهات العاملين: أظهرت دراسة Paez & Arendt (2014) أن اتجاهات المديرين في الفنادق والمطاعم الأمريكية كانت إيجابية نحو توظيف وتدريب المعاقين، كما تبيَّن أنه لا توجد فروق في اتجاهات المديرين تعزى لمتغيرات العمر، والجنس، والخبرة في التعامل مع فئة المعاقين، وهذا قد يرجع إلى الفترة الزمنية الطويلة التي أخذتها المجتمعات المتقدمة في تحقيق الدمج الكامل للأشخاص ذوي الإعاقة في مؤسساتها المختلفة، وتأهيل المجتمع للعمل على ذلك. وتوصَّلت دراسة هويدي وآخرين (٢٠١٨) إلى أن أكثر من (٨٥٪) من الموظفين كانت اتجاهاتهم محايدة نحو تولي زملائهم من المعاقين للمناصب القيادية، نتيجةً لعدم معرفة الموظفين لإمكانات وقدرات زملائهم المعاقين، وليس لديهم معرفة بمراكز التأهيل الخاصة بهم، ولا يدركون فائدةَ تعيين الموظف المعاق، كما أنه لا توجد فروق في اتجاهات الموظفين نحو زملائهم من المعاقين تعزى لمتغيرات: الجنس، العمر، والمؤهل العلمي، فربما يرجع ذلك إلى أن غالبية القطاعات الخاصة والحكومية في المجتمعات النامية، لا تقدِّم برامج تثقيفية أو تدريبية تؤهل الموظفين في بيئة العمل لفَهْم طبيعة زملائهم من ذوي الإعاقة، وكيفية التعامل والعمل معهم. في حين أظهر العجمي والبتال (٢٠١٥) أن أبرز الصعوبات التي تواجه توظيف المعاقين من وجهة نظر العاملين في معاهد وبرامج التربية الفكرية هي: الاتجاه السلبي نحو كفاءة المعاقين وقدراتهم، الذي يحد من فرص توظيفهم، وافتقار المعاقين لبعض المهارات الضرورية للعمل، وعدم حصولهم على التدريب اللازم للعمل الصحيح، بالإضافة إلى عدم قدرتهم على استخدام التقنية. وفي هذا الجانب، تعد الطفرة العالمية في تكنولوجيا المعلومات مصدرًا أساسيًّا في تطوير وتيسير مجالات العمل في القطاع السياحي، فهي وسيلة فعَّالة لتسهيل دمج ذوي الإعاقة الحركية في قطاع الضيافة والفنادق، إذا ما تم تأهيلهم ببرامج تقنية متخصصة في المجال. وتوصَّلت دراسة

القحطاني (٢٠٢٢) إلى أن اتجاهات أفرادِ المجتمع السعودي نحو توظيف المرأة المعاقة كانت مرتفعة بمتوسطٍ حسابي بلغ (٣.٠٤)، وهو أعلى من الوسط الفرضي، كما أن الفروق في الاتجاهات تعزى إلى الأشخاص ذوي الخبرة في التعامل مع المعاقين. وأكدت دراسة الزبيدي وكاظم (٢٠٠٥) على أن اتجاهات أفراد المجتمع العماني نحو المعاقين كانت متناقضة؛ فهم يرغبون في التعامل مع المعاقين ودمجهم في المجتمع، ولكنهم يتخوَّفون من توظيف المعاقين، وكذلك فهم مترددون من حيث ما لهم من حقوق وواجبات. كما كانت الإناث أكثر تخوفًا من توظيف المعاقين مقارنةً بالذكور، وربما يرجع ذلك إلى أن دمج الإناث بشكلٍ واسع في قطاعات العمل بدول الخليج العربي يُعد أمرًا حديثًا، مما يفسر عدم تقبل الإناث لتوظيف ذوي الإعاقة، وتخوفهم من أدائهم في العمل. وفي هذا الإطار، أكد القحطاني (٢٠١٨) على أن اتجاهات أصحاب العمل نحو توظيف المعاقين بمدينة الرياض، بلغت أعلى من المتوسط، ولكنها أقل من المستوى المطلوب، وأنه لا توجد فروق بين اتجاهات أصحاب العمل نحو توظيف المعاقين تعزى لمتغير المؤهل العلمي أو سنوات الخدمة. وأظهرت الرنتيسي (٢٠٠٨) أن العوامل المرتبطة بنسقِ أصحاب الأعمال التي تحد من التحاق المعاقين حركيًّا بفرص العمل، كانت مرتفعة، وهي تتعلق بعدم التزام أصحاب الأعمال بقانون العمل الخاص بالمعاقين ورفض توظيفهم، واحتياج أصحاب العمل إلى أيدٍ عاملة متخصصة وسليمة تتلاءم مع التطور التكنولوجي. هذا ما أكدته أبو شعيرة (٢٠١١) من انخفاض اتجاهات أصحاب العمل نحو توظيف المعاقين، ويرجع ذلك لعدة أسبابٍ، منها: أن أصحاب العمل ليس لديهم صورة واضحة عن إمكانات وقدرات المعاقين، ولا يعرفون مراكز التدريب المهني لتأهيل المعاقين، وأهمية تعيين المعاقين من برامج توطين الوظائف بالسعودية، كما أن المعاقين ليس لديهم تدريب على كيفية تقديم طلبات الالتحاق بالعمل في المؤسسات المختلفة. وهذا يؤكد على دور الدعم الحكومي، وتفعيل القوانين الملزمة للمؤسسات في مجال توظيف ذوي الإعاقة، ودمجهم في القطاعات الوظيفية المختلفة. حيث توصَّلت العمري (٢٠٠٧) إلى أن دور برامج تأهيل المعاقين حركيًّا في المساهمة في توظيفهم في المؤسسات التعاونية، كان بدرجة منخفضة نتيجة خللٍ في تطبيق حق المعاقين في الحصول على عمل من قبل أرباب العمل، واعتبار توظيفهم كنمطٍ من الرعاية الاجتماعية، وليس حقًّا طبيعيًّا لهم. كما أكدت العساف (٢٠١٨) على أن المنشآت في قطاع السياحة لا تُفَضِّل توظيف المعاقين بشكل عام، ولم تظهر أي جهة استعدادها لتقديم برامج تدريبية لهم. وأكدت دراسة Laskar (2021) على أهمية توعية أفراد المجتمع باحتياجات المعاقين، وأن يتم ذلك مباشرة منذ مراحل التعليم المبكرة في كافة المجتمعات.

دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل: توصَّل المركز الوطني للدراسات والبحوث الاجتماعية (٢٠٢١) إلى أن توظيف الأشخاص المعاقين، سوف يحقق عوائد اقتصادية على الدولة، قد يصل مجموعه بحلول عام ٢٠٣٠م إلى ما يقرب من ١١ ألف ريال سعودي. كما أكدت السميري (٢٠٢١) على أن وجود المعاقين ضمن فريق العمل، كان له الأثر في نجاح الجمعية السعودية للتربية الخاصة وتحقيق أهدافها. ويعزِّز ذلك

الدورُ الذي تقوم به الدولة (السعودية، وسلطنة عُمان) لضمان زيادة معدل استيعاب الأشخاص من ذوي الإعاقة في قطاعات الدولة، وخاصة القطاع السياحي لتحقيق متطلبات رؤيتها الوطنية. وفي هذا الجانب، أكد أحمد (٢٠٢٠) أن التحديات الإدارية التي تواجه الطلاب المعاقين في الجامعة تتمثَّل في: صعوبة الالتحاق بالعديد من الأقسام العلمية، كما أن النظم والقوانين الجامعية لا تهتم بالمعاقين ومشكلاتهم، مع عدم تعاون الإداريين والمسؤولين معهم، وصعوبة الحصول على الخدمات الجامعية كغيرهم. إن مثل هذه الممارسات غير الإيجابية في المؤسسات التعليمية تؤثِّر على مستقبل توظيف الأشخاص من ذوي الإعاقة، ودمجهم في مجالات العمل المختلفة. حيث توصَّل العاني والعطار (٢٠١٤) إلى أن أبرز الصعوبات التي تواجه اندماج الموظفين المعاقين حركيًّا في مؤسسات القطاع الخاص، كانت: شعور المعاق بعدم الانتماء والتوافق مع زملاء العمل، والشعور بالتردُّد، وفقدان الثقة بالذات عند وضع الأهداف والخطط، مما ينعكس على أدائه في العمل. وأظهرت دراسة السرطاوي وآخرين (٢٠١٣) أن المرأة الإماراتية المعاقة تواجه عدة مشكلات في العمل والتوظيف؛ حيث أقر (٧٤.٤٪) من أولياء الأمور أن المعاقة تعاني من مشكلات في الحصول على عمل، وعدم المساواة في الأجور والترقيات، و(٧٤.٧٪) منهم أفادوا بأن المعاقة العاملة لا تحصل على فرص التدريب والنمو المهني والتأهيل المناسب. وتندرج هذه الممارسات غير العادلة تحت الصعوبات التي ما زالت تواجهها المرأة بصفة عامة في مجالات العمل عالميًّا، ناهيك عن المرأة من ذوي الإعاقة في مجتمعات الدول النامية، ومنها دول الخليج العربي. كما توصَّلت دراسة العنزي (٢٠٠٦) إلى أن (٤٣.٨٪) من المعاقين حركيًّا بمراكز التدريب والتأهيل المهني يتدرَّبون على برامج الحاسب الآلي وإدخال البيانات، وهم الفئة الأكثر، بينما يتدرَّب باقي أفراد العينة على برامج السكرتارية والاتصالات والإلكترونيات، والأعمال المكتبية. ويظهر أنه رغم توفُّر برامج التأهيل والتدريب لتوظيف الأشخاص من ذوي الإعاقة، فإنها تفتقر إلى المنهجية العلمية والتوافق مع متغيرات وأهداف سوق العمل، وتركِّز على الحد الأدنى من المعرفة والمهارات التي تقدِّمها لهذه الفئات بالمجتمع. وتوصلت دراسة عيسى (٢٠١٤) إلى أن أهم التحديات التي تحول دون توظيف المعاقين هي: مواقف أصحاب العمل السلبية من المعاقين، والاعتقاد بعدم قدرتهم على العمل، بالإضافة إلى بيئات العمل ذات التصميم غير الميسر للمعاقين، مع تدنِّي الأجور، وافتقار سوق العمل للفُرص المناسبة للمعاقين.

إجراءات الدراسة:

١. **منهج الدراسة:** استُخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

٢. **المشاركون في الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية – ملائمة (حيث تم توزيع الاستبانات إلكترونيًّا لإمكانية الوصول إلى العينة) من الموظفين العاملين بقطاع الضيافة والفنادق (وفق

تصـــنيفات غير محددة) قوامها (١٠٧) مفردة، تضـــمنت (٧٨) موظفًا من المملكة العربية الســـعودية و(٢٩) موظفًا من سلطنة عُمان.

٣. أدوات الدراسة: قـامت الباحثة بإعـداد اسـتبانة للتحقـق مـن اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًا بسوق العمل في كلٍ من السعودية وسلطنة عُمان، وقـد اتبـعت الخطـوات الآتية في إعداد أداة الدراسة: مراجعة الإطار النظري والدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتم صياغة عـدد مـن العبـارات بلغـت (٣٢) عبارة، توزَّعت على محاور: البيانات العامة، البيانات الوظيفية، الخبرة المهنية في التعامل مع الأشـخاص المعاقين، يجيب عليها المفحوص وفقًا للإجابة المناسـبة (نعم أو لا)، ومحور مقياس اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق يقيس الأبعاد الثلاثة للاتجاهات (المعرفي، الوجداني، السلوكي). ويجيب عليها المفحوص وفقًا لتدريج خماسـي (موافق بشـدة، موافق، متردد، غير موافق، غير موافق بشـدة). حيث اعتمدت الباحثة مقياس ليكارت (Likert Scale, 1935) (Allmi, 2021). وتم توزيع اســـتبانة علـــى عينة الدراسة خلال الفترة من ١-٢٠ سبتمبر ٢٠٢٣م بطريقة التوزيع الإلكتروني.

جدول (١) الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة في كلٍ من السعودية وسلطنة عُمان (ن = ١٠٧)

المتغيرات	العدد	٪
متغير نوع الجنس		
ذكر	٦٧	٦٢.٦
أنثى	٤٠	٣٧.٤
الجنسية		
سعودي	٧٨	٧٢.٩
عماني	٢٩	٢٧.١
متغير الفئة العمرية		
أقل من ٣٠ سنة	١٦	١٥.٠
من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	٣٥	٣٢.٧
٤٠ سنة فأكثر	٥٦	٥٢.٣
متغير المؤهل العلمي		
دبلوم مهني	١٣	١٢.١
تعليم عام (ثانوي، متوسط، ابتدائي)	١٣	١٢.١
تعليم جامعي (بكالوريوس)	٤٦	٤٣.٠
دراسات عليا (دكتوراه أو ماجستير)	٣٥	٣٢.٧
متغير التخصص		
متخصص بمجال السياحة والضيافة	٦٤	٥٩.٨
غير متخصص بمجال السياحة والضيافة	٤٣	٤٠.٢

مدة الخدمة		
أقل من ٥ سنوات	٢٩	٢٧.١
من ٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات	١٩	١٧.٨
١٠ سنوات فأكثر	٥٩	٥٥.١
المنصب الوظيفي		
الإدارة الدنيا	٣٣	٣٠.٨
الإدارة الوسطى	٤٧	٤٣.٩
الإدارة العليا	٢٧	٢٥.٢

البيانات العامة: أظهرت النتائج أن أكثر من ثلثي العينة ذكور، بينما (٣٧.٤٪) إناث، نظرًا لأن سوق العمل في مجال الضيافة والفنادق في السعودية وسلطنة عُمان ما زال يمثل الذكور غالبية القوى العاملة فيه، نتيجةَ طبيعة العمل في هذا المجال. وأن (٧٢.٩٥٪) من العينة سعوديون، بينما (٢٧.١٪) عُمانيون، وأن نسبة (٥٢.٣٪) في الفئة العمرية (٤٠ سنة فأكثر) بينما (٣٢.٧٪) في الفئة العمرية (من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة)، وهي نتيجة تعكس حاجة سوق الضيافة والفنادق (السعودي والعُماني) لاستيعاب المزيد من فئة الشباب من الخريجين من كليات السياحة. وبلغت نسبة الحاصلين على التعليم الجامعي والدراسات العليا (٤٣٪) و(٣٢.٧٪) على التوالي، وهذا يؤكد على نجاح الدولتين في تحقيق أهداف الرؤية الوطنية في تأهيل العاملين في قطاع السياحة، وخاصة الضيافة والفنادق بشكل كبير. كما أن (٥٩.٨٥٪) من العاملين متخصصون في مجال السياحة أو الضيافة والفنادق، بينما (٤٠.٢٪) كانوا من غير المتخصصين، وربما يرجع ذلك إلى الانتشار الواسع لبرامج الدبلومات الأكاديمية التخصصية التي تقدمها المؤسسات التعليمية في الدولتين، وبالتالي، انضمام أفراد من جميع التخصصات العلمية فيها للتأهل للعمل في القطاع. كما أظهرت النتائج أن (٥٥.١٪) منهم تجاوزت خدمتهم في القطاع ١٠ سنوات فأكثر في حين أن (٢٧.٢٪) منهم لم تتجاوز خدمتهم الخمس سنوات، وقد تراوحت المناصب الوظيفية للعاملين ما بين الإدارة العليا (٢٥.٢٪)، والإدارة الوسطى (٤٣.٩٪)، وهي نتيجة تدعو إلى إعداد برامج تدريبية مستقبلية لتأهيل القيادات المتخصصة في إدارة قطاع الضيافة والفنادق من المواطنين في الدولتين (السعودية، وسلطنة عُمان).

جدول (٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوسيط ومعامل الالتواء على الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل (ن = ١٠٧)

أبعاد اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الوسيط	معامل الالتواء
الأول: الاتجاه المعرفي	٤.٠٧٦	٠.٨٥٠	٤.١٤٢	-١.٠٧٢
الثاني: الاتجاه الوجداني	٤.٠٨٦	٠.٩٥٣	٤.١٤٢	-٠.٣٣٨
الثالث: الاتجاه السلوكي	٣.٦٢٠	٠.٥٥٠	٣.٧١٤	-٠.١١١
الدرجة الكلية للمقياس	٣.٩٢٧	٠.٥٨٨	٣.٩٥٢	-٠.٧٠٢

تبيَّن أن جميع قيم معامل الالتواء قد انحصـــرت ما بين (±٣) على جميع الأبعاد والدرجة الكلية لأبعاد مقياس **اتجاهات العاملين بقطاع الضـيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسـوق العمل** لدى العينة، مما يدل على اعتدالية البيانات.

الصدق والثبات:

صـدق الاتسـاق الداخلي: لحسـاب صـدق الاتسـاق الداخلي للمقياس، قامت الباحثة بتطبيقه على عينة قوامها (٣٠) فردًا من مجتمع البحث، ومن غير العينة الأساسية، ولها نفس المواصفات، ثم قامت الباحثة بحسـاب معامل الارتباط بيرسـون كما يلي: تم حسـاب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المقياس والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه. وتم حساب معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل بعد، والدرجة الكلية للمقياس، والجداول (٣، ٤، ٥) توضح النتيجة على التوالي:

جدول (٣) معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه بمقياس اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل (ن = ٣٠)

م	البعد الأول: الاتجاه المعرفي		البعد الثاني: الاتجاه الوجداني		البعد الثالث: الاتجاه السلوكي	
	معامل الارتباط	الدلالة	معامل الارتباط	الدلالة	معامل الارتباط	الدلالة
١	٠.٦٩٨	٠.٠٠٠	٠.٧٩٧	٠.٠٠٠	٠.٥٩٣	٠.٠٠١
٢	٠.٧٤٩	٠.٠٠٠	٠.٩٤٨	٠.٠٠٠	٠.٨٩٣	٠.٠٠٠
٣	٠.٨٨٢	٠.٠٠٠	٠.٨٨٥	٠.٠٠٠	٠.٧٤٦	٠.٠٠٠
٤	٠.٩٠٠	٠.٠٠٠	٠.٤٤٤	٠.٠٠٠	٠.٦٧٩	٠.٠٠٠
٥	٠.٧٣٦	٠.٠٠٠	٠.٨٠٢	٠.٠٠٠	٠.٦٢٦	٠.٠٠٠
٦	٠.٨٨٩	٠.٠٠٠	٠.٧٦٦	٠.٠٠٠	٠.٦٦٩	٠.٠٠٠
٧	٠.٨٧١	٠.٠٠٠	٠.٣٦٧	٠.٠٤٦	٠.٨٩٣	٠.٠٠٠

يتبين وجود ارتباط دال إحصـــائيًّا عند مســـتوى دلالة (٠.٠٥) بين كل عبارة والبعد المنتمية إليه بأبعاد **مقياس اتجاهات العاملين بقطاع الضـــيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بســـوق العمل**، مما يدل على أن المقياس على درجة مقبولة من الصدق.

جدول (٤) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل (ن = ٣٠)

الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
الاتجاه المعرفي	٠.٨١٠	٠.٠٠
الاتجاه الوجداني	٠.٦٢٦	٠.٠٠
الاتجاه السلوكي	٠.٧٣٤	٠.٠٠

تبين أن جميع قيم معامل الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية لمقياس **اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل**، جاءت دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٠٥، مما يدل على أن المقياس على درجةٍ مقبولة من الصدق.

جدول (٥) قيم معاملات الثبات لأبعاد مقياس اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل

الأبعاد	معامل ألفا	التجزئة النصفية	
	كرونباخ	سبيرمان	جتمان
الاتجاه المعرفي	٠.٨٥٥	٠.٨٧١	٠.٨٦٨
الاتجاه الوجداني	٠.٨٢٩	٠.٩٦٣	٠.٨٤٠
الاتجاه السلوكي	٠.٧٩١	٠.٨٩٣	٠.٨٩٢

تبين أن جميع قيم معامل الثبات في كل بعد بمقياس **اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل**، جاءت دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٠٥، مما يدل على أن المقياس على درجة مقبولة من الثبات.

التساؤل الأول: ما مستوى مقياس أبعاد اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل في كلٍّ من: السعودية وسلطنة عُمان؟

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاتجاهات على أبعاد مقياس اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل لدى العينة بالسعودية وسلطنة عُمان

الأبعاد	الدولة	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	مستوى الاتجاه
الاتجاه المعرفي	السعودية	٤.١٠٨	٠.٨٤١	مرتفع
	عُمان	٣.٩٩٠	٠.٨٨٣	مرتفع
الاتجاه الوجداني	السعودية	٤.١٢٠	٠.٥٧٥	مرتفع
	عُمان	٣.٩٩٥	٠.٦٤٢	مرتفع
الاتجاه السلوكي	السعودية	٣.٦٠٦	٠.٥٥٨	مرتفع
	عُمان	٣.٦٦٠	٠.٥٣٦	مرتفع
الدرجة الكلية للمقياس	السعودية	٣.٩٤٥	٠.٥٨٢	مرتفع
	عُمان	٣.٨٨١	٠.٦١٢	مرتفع

أظهرت النتائج أن مستوى مقياس أبعاد الاتجاهات لدى العاملين بقطاع الضيافة والفنادق **بالسعودية**، جاء مرتفعًا على جميع الأبعاد؛ حيث جاء البعد **المعرفي** بمتوسط حسابي (٤.١٠٨)، والبعد **الوجداني** بلغ

(٤.١٢٠)، والبعد **السلوكي** بلغ (٣.٦٠٦) **والدرجة الكلية** للمقياس (٣.٩٤٥). كما أن مستوى الاتجاهات لدى العاملين بقطاع الضيافة والفنادق **بسلطنة عُمان** جاء مرتفعًا على جميع الأبعاد؛ حيث جاء البعد **المعرفي** بمتوسط (٣.٩٩٠)، والبعد **الوجداني** بمتوسط (٣.٩٩٥)، والبعد **السلوكي** بلغ (٣.٦٦٠). وجاء بمستوى مرتفع على **الدرجة الكلية** للمقياس(٣.٨٨١). وتتفق نتائج التساؤل الأول مع ما توصَّل إليه المركز الوطني للدراسات والبحوث الاجتماعية (٢٠٢١) من أن توظيف الأشخاص المعاقين يحقق عوائد اقتصادية على الدولة، قد يصل مجموعها بحلول عام ٢٠٣٠م إلى ما يقرب من (١١ ألف) ريال سعودي. وأكدت السميري (٢٠٢١) على أن وجود المعاقين ضمن فريق العمل، كان له الأثر في نجاح الجمعية السعودية للتربية الخاصة وتحقيق أهدافها، وهي نتيجة تثبت أهميةَ الاستفادة من قدرات المعاقين في العمل الجماعي ضمن المؤسسات والجمعيات الحكومية والخاصة. وهي نتيجة تؤكد جاهزية الأفراد العاملين في قطاعات العمل بمجال الضيافة والفنادق في (السعودية، وسلطنة عُمان) لتقبل دمج الأشخاص من ذوي الإعاقة الحركية، إذا ما توفَّرت مقوِّمات الدمج الصحيحة بجانب تقديم الدعم اللازم من جهات التوظيف والمؤسسات المعنية بذلك في الدولتين.

التساؤل الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس أبعاد اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل لدى العينة، تبعًا لمتغيرات الدراسة: الجنس، والجنسية، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والتخصص العلمي، ومدة الخدمة، والمنصب الوظيفي، والخبرة المهنية في التعامل مع الأشخاص المعاقين؟

أظهرت النتائج أن قيمة (ت) المحسوبة غير دالة إحصائيًّا على جميع الأبعاد، والدرجة الكلية لمقياس اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق في كل من **السعودية وسلطنة عُمان** وفقًا لمتغيرات: الجنس، والجنسية (سعودي، عُماني)، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، ومدة الخدمة، والمنصب الوظيفي. في حين جاءت قيمة (ت) المحسوبة دالة إحصائيًّا تبعًا لمتغير التخصص العلمي على أبعاد الاتجاه **المعرفي والسلوكي والدرجة الكلية** للمقياس، لصالح العاملين غير المتخصصين بمجال السياحة والضيافة. وربما يفسر ذلك بأن العاملين الأكثر تخصصًا في مجال الضيافة والفنادق، لديهم معايير تقييم للأداء أكثر دقة، ولديهم مهنية مبنية على الالتزام بمتطلبات التخصص الأساسية، التي قد تؤثِّر في صياغة وتحديد اتجاهاتهم مقارنةً بالعاملين غير المتخصصين الأكثر مرونة عادة. بينما جاءت قيمة (ت) غير دالة إحصائيًّا على بُعد **الاتجاه الوجداني**. وهي نتيجة تتفق مع طبيعة الأفراد بالمجتمعات الخليجية، وميلهم إلى التكافل والتعاطف والدعم بشكل عام. كما أظهرت نتائج دراسة الفروق بين العينة على الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق في كلٍّ من السعودية وسلطنة عُمان وفقًا لمتغير: **الخبرة المهنية في التعامل مع ذوي الإعاقة**، أنَّ قيمة (ت) المحسوبة غير

دالة إحصـائيًّا على جميع أبعاد المقياس للعينة والدرجة الكلية للعبارة الأولى "ليس لديَّ خبرة سـابقة في العمل مع الموظفين من ذوي الإعاقة"، بينما جاءت قيمة (ت) دالة إحصائيًّا على البعد **السلوكي**، وذلك للعبارة الثانية "أعمل مع زملاء من ذوي الإعاقة في بيئة العمل الحالية". ولصالح الاستجابة بـــ(نعم)، وهي نتيجة تعكس تحقُّق الخبرة لدى العاملين نتيجة الدمج الوظيفي لذوي الإعاقة في قطاع الضـــيافة والفنادق في الدولتين. كما جاءت قيمة (ت) دالة إحصـــائيًّا على البعد **الوجداني** و**الســـلوكي والدرجة الكلية** للمقياس، وذلك للعبارة الثالثة "لديَّ معرفة باحتياجات الموظفين المعاقين في بيئة العمل" ولصـالح الاسـتجابة بـــ(نعم)، وهي نتيجة تؤكد تحقيق التعلم الذاتي للموظفين في مجال الضـيافة والفنادق في الدولتين، من خلال الممارســـة اليومية مع زملائهم من ذوي الإعاقة. وجاءت قيمة (ت) غير دالة إحصـــائيًّا على جميع الأبعاد والدرجة الكلية للعبارة الرابعة "حصـــلت على تدريب خاص في العمل والتعامل مع الموظفين المعاقين"؛ حيث إن بيئات العمل في قطاع الضـــيافة والفنادق في كلٍّ من (السعودية، وسلطنة عُمان) لا تقدم حاليًّا برامج تدريبية متخصصة في تأهيل الموظفين للعمل مع فئات ذوي الإعاقة بحسـب اطلاع الباحثة. وتتفق نتائج التسـاؤل الثاني مع ما توصَّـلت إليه دراسـة (2014) Paez & Arendt من أنه لا توجد فروق في اتجاهات المديرين بالمطاعم والفنادق الأمريكية نحو توظيف المعاقين، تعزى لمتغير الجنس، والعمر، والخبرة في التعامل مع فئة المعاقين. كما توصَّـــلت هويدي وآخرون (٢٠١٨) إلى أن أكثر من (٨٥٪) من الموظفين كانت اتجاهاتهم محايدة نحو تولِّي زملائهم من المعاقين للمناصـــب القيادية، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصـــائية في اتجاهات الموظفين نحو زملائهم من المعـاقين، تعزى لمتغيرات: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي. وأشـــار الزبيدي وكـاظم (٢٠٠٥) إلى أن اتجاهات أفراد المجتمع العماني نحو توظيف المعاقين، كانت متناقضـــة؛ فهم يرغبون في التعامل مع المعاقين ودمجهم بالمجتمع، ولكنهم يتخوَّفون من توظيف المعاقين، وهم كذلك مترددون من حيث ما لهم من حقوق وواجبات. في حين أكدت القحطاني (٢٠١٨) على أن اتجاهات أصـــحاب العمل نحو توظيف المعاقين بمدينة الرياض بلغت أعلى من المتوســـط، ولكنها أقل من المســـتوى المطلوب؛ حيث بلغ الوزن النســبي (٧٠.٤٥٪)، كما أنه لا توجد فروق بين اتجاهات أصـــحاب العمل نحو توظيف المعاقين، تعزى لمتغير المؤهل العلمي أو سـنوات الخدمة. ولا تتفق نتائج دراسـة القحطاني (٢٠٢٢) من حيث إن اتجاهات أفراد المجتمع الســـعودي نحو توظيف المرأة المعاقة، كانت مرتفعة بمتوسـط حسـابي بلغ (٣.٠٤) أعلى من المتوسـط الفرضـي، كما أن الفروق في الاتجاهات تعزى إلى الأشخاص ذوي الخبرة في التعامل مع المعاقين.

التســـاؤل الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصـــائية في مقياس أبعاد اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل بين كلٍّ من: السعودية وسلطنة عُمان؟

جدول (٧) دلالة الفروق بين عينة البحث بكلٍ من (السعودية – سلطنة عُمان) على عبارات بُعد (المجال المعرفي)

	العبارات	الدولة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة	مستوى الاتجاه
١	أرى أن الموظف المعاق حركيًا غير متخصص أكاديميًا للعمل بمجالنا	السعودية	٣.٦٩١٥	١.١٥٥٩٣	٠.٥١٧	٠.٦٠٦	مرتفع
		عمان	٣.٨٢٧	١.٢٨٣			مرتفع
٢	لا أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا يملك التدريب والكفاءة اللازمة للعمل بمجالنا	السعودية	٤.٠٠٠	١.٢٠٦	١.٠٣٥	٠.٣٠٣	مرتفع
		عمان	٣.٧٢٤	١.٢٧٨			مرتفع
٣	أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا من الصعب أن يبدع في العمل بمجالنا	السعودية	٤.٢٥٦	٠.٩٩٩	١.١٠٨	٠.٢٧٠	مرتفع جدًا
		عمان	٤.٠٠٠	١.٢٢٤			مرتفع
٤	لا أرى أن الموظف المعاق حركيًا يملك إمكانيات مهنية جيدة للعمل	السعودية	٤.٢٦٩	٠.٩٣٥	٠.٠٣٣	٠.٩٧٤	مرتفع جدًا
		عمان	٤.٢٧٥	٠.٨٨٢			مرتفع جدًا
٥	أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا قدرته على التطور بالعمل محدودة	السعودية	٤.٠٠٠	١.٠٤٤٤	٠.٧٦٧	٠.٤٤٥	مرتفع
		عمان	٣.٨٢٧	١.٠٠٢			مرتفع
٦	أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا يصعب عليه استيعاب مهام ومتطلبات العمل لدينا	السعودية	٤.٢٤٣	٠.٨٥٥	٠.٥٥٧	٠.٥٧٩	مرتفع جدًا
		عمان	٤.١٣٧	٠.٩١٥			مرتفع
٧	أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا لديه قصور في الاستعداد للعمل بمجالنا	السعودية	٤.٠٦٤	١.٠٤٨	٠.١٣٣	٠.٨٩٤	مرتفع
		عمان	٤.٠٣٤	٠.٩٤٤			مرتفع

أظهرت النتائج أن قيمة (ت) غير دالة إحصـــائيًا على جميع عبارات بُعد الاتجاه **المعرفي** بين العينة في كلٍ من **السـعودية وسـلطنة عُمان**، كما حصـلت عبارة "لا أرى أن الموظف المعاق حركيًا يملك إمكانيات مهنية جيدة للعمل" على موافقة مرتفعة جدًا من العينة. وحصـلت العبارات "أرى أن الموظف المعاق حركيًا غير متخصـــص أكاديميًا بمجالنا"، و"لا أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا يملك التدريب والكفاءة اللازمة للعمل"، و"أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا قدرته على التطور بالعمل محدودة"، و"أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا لديه قصور في الاستعداد للعمل بمجالنا" على موافقة مرتفعة لدى العينة. وتؤكد هذه النتيجة على حاجة قطاع الضـــيافة والفنادق في الدولتين إلى تقديم برامج التأهيل الوظيفي للعاملين لديهم بمعارف ومهاراتٍ تعزز المعرفة والســـلوك الإيجابي نحو الموظفين من ذوي الإعاقة الحركية. في حين حصـــلت العبارات "أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا من الصـــعب أن يبدع في العمل بمجالنا" و"أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا يصـــعب عليه اســـتيعاب مهام ومتطلبات العمل لدينا" على موافقة مرتفعة جدًا لدى العينة السعودية. ولربما يرجع ذلك إلى خبرة العاملين في قطاع الضيافة والفنادق بالسعودية مقارنةً بسلطنة عُمان من خلال عملهم لســـنوات عديدة بقطاع الحج والعمرة، وممارســـتهم الطويلة ومعرفتهم بالاحتياجات والمتطلبات المهنية الصعبة في هذا المجال.

جدول (٨) دلالة الفروق بين عينة البحث بكلٍ من (السعودية – وسلطنة عُمان) على عبارات بُعد (المجال الوجداني)

	العبارات	الدولة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة	مستوى الاتجاه
١	أشعر أن الموظف المعاق حركيًا أكثر مرونة في التعامل وتقبُّل الآخرين	السعودية	٣.٧٩٤	٠.٩٥٨	١.٧٦٢	٠.٠٨١	مرتفع
		عمان	٤.١٣٧	٠.٦٩٣			مرتفع
٢	أرى أن الموظف المعاق حركيًا لديه الثقة الكافية للعمل والإنجاز	السعودية	٤.١٠٢	٠.٩٠٥	٠.٩٠٧	٠.٣٦٦	مرتفع
		عمان	٤.٢٧٥	٠.٧٩٧			مرتفع جدًّا
٣	لا أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا لديه مشكلات في التكيف في مجال عملنا	السعودية	٣.٧٨٢	١.١٣٥	٠.٠٧٩	٠.٩٢٣	مرتفع
		عمان	٣.٧٥٨	١.٠٢٣			مرتفع
٤	أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا لا يتحمل ضغوطات العمل بمجالنا	السعودية	٤.٢٦٩	٠.٩٣٥	٠.٠٣٣	٠.٩٧٤	مرتفع جدًّا
		عمان	٤.٢٧٥	٠.٨٨٢			مرتفع جدًّا
٥	أشعر أن الموظف المعاق حركيًا محفِّز كبير لزملائه في العمل	السعودية	٤.٢٠٥	٠.٨١١	١.٠٢٩	٠.٣٠٦	مرتفع
		عمان	٤.٣٧٩	٠.٦٧٦			مرتفع جدًّا
٦	أرى أن الموظف المعاق حركيًا يميل للإحباط والتردد في بيئة العمل	السعودية	٤.٢٤٣	٠.٨٨٥	٠.٥٥٧	٠.٥٧٩	مرتفع جدًّا
		عمان	٤.١٣٧	٠.٩١٥			مرتفع
٧	لا أفضِّل الموظف المعاق حركيًا؛ لأنه يمثل عبئًا نفسيًّا على زملائه	السعودية	٤.٠٦٤	١٠.٤٨	٠.١٣٣	٠.٨٩٤	مرتفع
		عمان	٤.٠٣٤	٠.٩٤٤			مرتفع

أظهرت النتائج أن قيمة (ت) غير دالة إحصـــائيًّا على جميع عبارات البعد **الوجداني** بين العينة في كلٍّ من **السعودية وسلطنة عُمان**، كما حصلت عبارة "أعتقد أن الموظف المعاق حركيًّا لا يتحمل ضغوطات العمل بمجالنا" على موافقة مرتفعة جدًّا من العينة، وحصلت العبارات "أشعر أن الموظف المعاق حركيًّا أكثر مرونة في التعامل وتقبل الآخرين" و"لا أعتقد أن الموظف المعاق حركيًّا لديه مشكلات في التكيف في مجالنا" و"لا أفضِّـل الموظف المعاق حركيًّا؛ لأنه يمثِّل عبئًا نفسـيًّا على زملائه" على موافقة مرتفعة من العينة، وهي نتيجة تعكس تذبذب العاملين في الدولتين في تقييم الاتجاه نحو دمج المعاقين حركيًّا بين الجوانب العاطفية والمهنية. في حين حصـــلت العبارات "أرى أن الموظف المعاق حركيًّا لديه الثقة الكافية للعمل والإنجاز" و"أشـــعر أن الموظف المعاق حركيًّا محفز كبير لزملائه في العمل" على موافقة مرتفعة جدًّا من العينة العُمانية، بينما حصـــلت عبارة "أرى أن الموظف المعاق حركيًّا يميل للإحباط والتردد في بيئة العمل" على موافقة مرتفعة جدًّا من العينة الســـعودية. ربما نظرًا لاختلاف طبيعة بيئات العمل وصعوباتها في قطاع الضيافة والفنادق بين العينة في السعودية وسلطنة عُمان.

جدول (٩) دلالة الفروق بين عينة البحث بكلٍ من (السعودية – وسلطنة عُمان) على عبارات بُعد (المجال السلوكي)

	العبارات	الدولة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة	مستوى الاتجاه
١	أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا يحتاج إلى التوجيه والمتابعة أكثر من زملائه	السعودية	٣.٦٢٨	١.٠٢٠	٢.٦٢٩	٠.٠١٠	مرتفع
		عمان	٣.٠٣٤	١.٠٨٥			مرتفع
٢	لا أفضِّل الموظف المعاق حركيًا لأنه غير قادر على إكمال كثير من المهام بكفاءة	السعودية	٣.٩٧٤	٠.٩٧٩	١.٧٠٥	٠.٠٩١	مرتفع
		عمان	٣.٥٨٦	١.٢١٠			مرتفع
٣	أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا غير قادر على إنجاز العمل بمفرده	السعودية	٣.٧٨٢	٠.٩٣٤	٢.٢٢٨	٠.٠٢٨	مرتفع
		عمان	٣.٣١٠	١.٠٧٢			مرتفع
٤	أرى أن الموظف المعاق حركيًّاً يشكل عبئًا أثناء تنقُّله في مكان العمل.	السعودية	٣.٧٤٣	٠.٩٧٢	١.٨١٣	٠.٠٧٣	مرتفع
		عمان	٣.٣٣٤	١.١١٠			متوسط
٥	أعتقد أن الموظف المعاق حركيًا يحتاج تجهيزات خاصة مكلفة في مكان العمل	السعودية	٣.٣٧١	١.٠١٥٨	١.١٥٧	٠.٢٥٠	متوسط
		عمان	٣.٠٦٨	١.٢٥١			متوسط
٦	أرى أن الموظف المعاق حركيًا لديه فرص وظيفية محدودة في مجالنا	السعودية	٣.٠٣٨	١.٢٤٢	١.٦٣٤	٠.١٠٥	متوسط
		عمان	٣.٤٨٢	١.٢٧١			مرتفع
٧	يعد الموظف المعاق حركيًا مساعدًا وداعمًا لزملائه في العمل	السعودية	٤.٢١٧	٠.٨٠٠	١.١٥٠	٠.٢٥٣	مرتفع جدًّا
		عمان	٤.٤١٣	٠.٧٣٢			مرتفع جدًّا

أظهرت النتائج أن قيمة (ت) دالة إحصائيًّا للبُعد **السلوكي** بين العينة في كلٍّ من السعودية وسلطنة عُمان، ولصالح السعودية على العبارات "أعتقد أن الموظف المعاق حركيًّا يحتاج إلى التوجيه والمتابعة أكثر من زملائه"، و"أعتقد أن الموظف المعاق حركيًّا غير قادر على إنجاز العمل بمفرده". حيث حصلت العبارة "يُعد الموظف المعاق حركيًّا مساعدًا وداعمًا لزملائه في العمل" على موافقة مرتفعة جدًّا لدى العينة، وحصلت عبارة "لا أفضِّل الموظف المعاق حركيًّا؛ لأنه غير قادر على إكمال كثير من المهام بكفاءة" على موافقة مرتفعة من العينة، في حين حصلت عبارة "أعتقد أن الموظف المعاق حركيًّا يحتاج تجهيزات خاصة مكلفة في مكان العمل" على موافقة متوسطة من العينة. ربما لأن جهات التوظيف تعمد عادة إلى توظيف الأشخاص من ذوي الإعاقة الحركية القادرين على التأقلم الحركي في بيئات العمل بسهولة. كما حصلت عبارة "أرى أن الموظف المعاق حركيًّا يشكل عبئًا أثناء تنقله في مكان العمل" على موافقة مرتفعة من العينة السعودية، ومتوسطة من العُمانية، وهي نتيجة تتوقَّف على تصميم وإمكانيات الوصول المتاحة التي توفِّرها بيئات العمل في قطاع الضيافة والفنادق في كلٍّ من السعودية وسلطنة عُمان. بينما حصلت عبارة "أرى أن الموظف المعاق حركيًّا لديه فرص وظيفية محدودة في مجالنا" على موافقة مرتفعة من

العينة العُمانية، ومتوسطة من السعودية. وتتفق نتائج التساؤل الثالث مع ما توصَّلت إليه دراسة الرنتيسي (٢٠٠٨) من أن العوامل المرتبطة بنسق أصحاب الأعمال التي تحد من التحاق المعاقين حركيًّا بفرص العمل، كانت مرتفعة بنسبة (٨٠.٥٪)، وهي تتعلق بعدم التزام أصحاب الأعمال بقانون العمل الخاص بالمعاقين ورفض توظيفهم، واحتياج أصحاب الأعمال إلى أيدٍ عاملة متخصصة وسليمة تتلاءم مع التطور التكنولوجي. هذا ما أكدته أبو شعيرة (٢٠١١) من انخفاض اتجاهات أصحاب العمل نحو توظيف المعاقين لعدة أسباب، منها: أن أصحاب العمل ليس لديهم صورة واضحة عن إمكانيات وقدرات المعاقين، ولا يعرفون مراكز التدريب المهني لتأهيل المعاقين وأهمية تعيين المعاقين من برامج توطين الوظائف بالسعودية، كما أن المعاقين ليس لديهم تدريب على كيفية تقديم طلبات الالتحاق بالعمل في المؤسسات المختلفة. وتوصَّلت دراسة عيسى (٢٠١٤) إلى أن أهم التحديات التي تحول دون توظيف المعاقين هي: مواقف أصحاب العمل السلبية من المعاقين، والاعتقاد بعدم قدرتهم على العمل. بالإضافة إلي بيئات العمل ذات التصميم غير الميسر للمعاقين مع تدنِّي الأجور، وافتقار سوق العمل للفرص المناسبة للمعاقين.

التساؤل الرابع: هل يوجد اختلاف في الأوزان النسبية لأولوية مقياس أبعاد اتجاهات العاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو دمج المعاقين حركيًّا بسوق العمل بين كلٍّ من: السعودية وسلطنة عُمان؟

أظهرت النتائج أن بُعد **الاتجاه المعرفي** جاء في الترتيب الأول بوزنٍ نسبي بلغ (٨٢.٣٪)، يليه **الاتجاه الوجداني** بوزنٍ نسبي (٨١.٣٪) وجاء بعد **الاتجاه السلوكي** في الترتيب الأخير بوزنٍ نسبي (٧٣.٦٪)، ووزن نسبي بلغ (٧٩.١٪) على الدرجة الكلية للمقياس لدى العينة السعودية. في حين أن بُعد **الاتجاه الوجداني** جاء في الترتيب الأول بوزنٍ نسبي بلغ (٨٢.٥٪)، يليه بُعد **الاتجاه المعرفي** بوزن نسبي (٧٩.٥٪) وجاء بُعد **الاتجاه السلوكي** في الأخير بوزن نسبي (٦٩.٤٪)، ووزن نسبي بلغ (٧٧.٢٪) على الدرجة الكلية للمقياس لدى العينة العُمانية. وهي نتيجة تؤكد اختلاف العوامل المؤثرة على تحديد اتجاهات العاملين في قطاع الضيافة والفنادق في السعودية وسلطنة عُمان وفقًا لمستويات الدمج الوظيفي في القطاعات في الدولتين، والخبرة المعرفية والتدريب والتأهيل التي يحصل عليها الموظفون، وطبيعة العمل ودرجة صعوبة المهام التي يؤديها الموظف في هذا القطاع، وحجم سوق العمل في الدولتين، ومدى توفر متطلبات الوصول الشامل لذوي الإعاقة الحركية في بيئات العمل.

توصيات ومقترحات الدراسة:

١. أن تزود الجهاتُ الوطنية – كوزارة السياحة المرتبطة بأنشطة السياحة في قطاع الضيافة والفنادق – المكتباتِ الخليجيةَ والعربية بإنتاجها العلمي من الأبحاث والدراسات في مجال دمج المعاقين حركيًّا بقطاع الضيافة والفنادق بالدولتين، وعلى مستوى دولِ مجلس التعاون الخليجي.

٢. أن تتولى وزارة التعليم العام والعالي والمؤسسات التعليمية المختلفة تصميمَ برامج تعليمية وتدريبية لتحسين المهارات المعرفية والسلوكية للعاملين بقطاع الضيافة والفنادق نحو تحقيق دمجٍ كامل للعاملين من المعاقين حركيًا بسوق العمل.

٣. توفير صندوق دعم مالي وطني لتوفير الدعم الحكومي، وتسهيل المشاركة للجهات التوظيفية بقطاع الضيافة والفنادق لاستقطاب فئة العاملين من ذوي الإعاقة الحركية للعمل والاندماج في السوق بكفاءة متساوية مع زملائهم.

٤. أن تقدِّم المؤسسات التي تتولى إدارة قطاع السياحة، بالشراكة مع الجهات الخاصة المعنية بالتدريب والتأهيل مثل (برامج أهلها، ورواد السياحة التي قدمتها وزارة السياحة السعودية بالشراكة مع القطاع الخاص)، إعدادَ برامج دبلومات ودورات أكاديمية مدعومة، بمجال الضيافة والفنادق، تستهدف الأشخاص المعاقين حركيًا لتطوير مهاراتهم المعرفية والمهنية بالمجال، والتخلص من الصعوبات التي تقلِّل فرصهم بالعمل.

٥. في ضوء نتائج الدراسة يمكن اقتراح عددٍ من الأبحاث التي يمكن أن تسهم في تحسين دمج ذوي الإعاقة الحركية في قطاع الضيافة والفنادق، كالآتي: "تحليل تصوُّرات العاملين في الفنادق حول العوامل الفردية والتنظيمية المؤثرة على توظيف ذوي الإعاقة، دراسة نوعية باستخدام المقابلات الشخصية"، و"أثر الخبرة السابقة في التعامل مع ذوي الإعاقة على اتجاهات العاملين في قطاع الضيافة نحو توظيفهم"، و"دور الثقافة التنظيمية وسياسات الدمج في الفنادق في تشكيل اتجاهات إدارة الموارد البشرية نحو توظيف ذوي الإعاقة".

المصادر والمراجع

أولًا: المراجع العربية

أحمد، أحمد. (٢٠٢٠). التحديات التي تواجه الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات المصرية، وتصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية. *المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة*. العدد ١٤. المجلد ٤. ص١٨١-٢٣٦.

امرايف، عبد الباسط. (٢٠٢٠). الأبعاد الاجتماعية لتأهيل ودمج ذوي الاحتياجات الخاصة. *مجلة المختار للعلوم الإنسانية*. جامعة عمر المختار. العدد ٣٨. ص٣٢-٥٦.

الأمم المتحدة، الجمعية العامة. (٢٠١٢). *دراسة مواضيعية بشأن عمل وعمالة الأشخاص ذوي الإعاقة*. A/HRC/22/25.

تواصل العلمي. (د.ت). *السياحة العمانية نحو تنمية مستدامة*. عمادة البحث العلمي. جامعة السلطان قابوس.

حديدان، صبرينة. (٢٠١١). أهمية دراسة اتجاهات العاملين للتقليل من مقامة تطبيق إدارة الجودة الشاملة كنموذج عن التغيير التنظيمي. *دراسات نفسية وتربوية*. جامعة قسنطينة. العدد ٦. ص١٠٤-١٢٠.

حديدان، صبرينة. (٢٠٢٠). اتجاهات العاملين نحو الالتزام التنظيمي. *مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية*. كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية. جامعة جيجل. العدد ٢. المجلد ١٢. ص٣-٣٥.

الرنتيسي، أحمد. (٢٠٠٨). *منظور للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتغلب على المشكلات التي تحد من التحاق المعاقين حركيًا بفرص العمل*. رسالة ماجستير. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

الزبيدي، عبد القوي وكاظم، علي. (٢٠٠٥). الاتجاهات نحو المعاقين حركيًا في البيئة العمانية. *مجلة مركز البحوث التربوية*. جامعة قطر. العدد ٢٧. المجلد ١٤. ص١١٧-١٣٨.

سرطاوي، عبد العزيز والمهيري، عوشة والزيودي، محمد وعبدات، روحي وطه، بهاء. (٢٠١٣). المشكلات التي تواجه المرأة المعاقة بدولة الإمارات العربية المتحدة. *المجلة الدولية للأبحاث التربوية*. جامعة الإمارات العربية المتحدة. العدد ٣٣. ص٣٠-٥٧.

السميري، ياسر. (٢٠٢١). تجربة الجمعية السعودية للتربية الخاصة (جستر) في إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع المحلي بمنطقة حائل. *مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم التربوية والاجتماعية*. العدد ٨. المجلد ١. ص٢٨٩-٣٣٠.

شاهين، هاني. (٢٠١١). اتجاهات المرؤوسين نحو مديري المدارس الابتدائية ذوي النمط السلوكي (أ). *مجلة كلية التربية*. جامعة بورسعيد. العدد ١٠. ص٩٥٧-٩٨٧.

أبو شعيرة، محمد. (٢٠١١). *اتجاهات أصحاب العمل نحو تشغيل المعوقين تبعًا لعدد من المتغيرات*. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك عبد العزيز.

الشمري، مرزوق. (٢٠١٠). معوقات توطين المهن السياحية في المملكة العربية السعودية. *مؤتمر السياحة العربية: الواقع – التحديات – المأمول*. شرم الشيخ. مصر.

شيلغوم، لبنى. (٢٠٢٠). *التربية الخاصة ودورها في الدمج الاجتماعي للطفل المعاق حركيًا*. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة محمد الصديق بين يحيى. جيجل.

صديق، حسين. (٢٠١٢). الاتجاهات – منظور علم الاجتماع. *مجلة جامعة دمشق*. العدد ٣+٤. المجلد ٢٨. ص٢٩٩-٣٢٢.

الصعوب، معتصم عبد الوهاب. (٢٠١٦). أثر تدريس مقرر تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة في تحسين الاتجاهات نحو المعاقين لدى عينة من طلبة جامعة مؤتة. *مجلة كلية التربية*. جامعة الأزهر. العدد ١٦٨. المجلد ٣٥. ص٢٧١-٢٩٩.

العاني، مها والعطار، أسعد. (٢٠١٤). *التحديات التي تواجه الشباب ذوي الإعاقة في مؤسسات القطاع الخاص بسلطنة عُمان*. الملتقى الرابع عشر للجمعية الخليجية للإعاقة. الإمارات العربية المتحدة.

عبد كاظم، عبد الأمير. (٢٠١٢). دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة وتأثيره على مستوى تقديم الخدمات. *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*. جامعة الكوفة. العدد ٢٥. المجلد ٨. ص١١٥-١٤٠.

العجمي، ناصر والبتال، الجوهرة. (٢٠١٥). الصعوبات التي تواجه توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة الفكرية من وجهة نظر العاملين في معاهد وبرامج التربية الفكرية بمدينة الرياض. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*. العدد ١٤. المجلد ٤. ص٢٣٧-٢٧٠.

العساف، غازي. (٢٠١٨). *الفجوة بين جانبي العرض والطلب في قطاع السياحة*. المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية. الأردن.

علطي، صوفية وحافري، غنية. (٢٠١٤). مشاكل وتحديات المعاق حركيًا من منظور المقاربة الأرغنومية. *الوقاية والأروغنوميا*.

العدد ٢. المجلد ٨. ص٥٣-٧٠.

العمري، أسماء. (٢٠٠٧). *دور برامج تأهيل المعاقين حركيًا في تحقيق التنمية الاجتماعية في شمال الضفة الغربية*. رسالة ماجستير. جامعة القدس.

العنزي، عبد الله. (٢٠٠٦). *آراء المدربين والمتدربين نحو برامج التأهيل المهني للمعوقين حركيًا*. رسالة ماجستير. كلية العلوم الإدارية. جامعة الملك سعود.

عيسى، أحمد. (٢٠١٤). تقويم واقع التحديات التشغيلية لذوي الإعاقة من وجهة نظر المعلمين وأولياء الأمور في المملكة العربية السعودية. *المركز العربي للتعليم والتنمية*. العدد ٨٩. المجلد ٢١. ص١٩٥-٢٧١.

القحطاني، عبد الله. (٢٠٢٢). اتجاهات المجتمع السعودي نحو عمل النساء من ذوي الإعاقة وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية. *مجلة علوم ذوي الاحتياجات الخاصة*. العدد ٧. مجلد ٤. ص٤٣٥٣-٤٣٧٩.

القحطاني، محمد. (٢٠١٨). اتجاهات أصحاب العمل نحو تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة تبعًا لعدد من المتغيرات (دراسة حالة مدينة الرياض). *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*. العدد ٢. المجلد ٢٦. ص٣٤٩-٣٦٥.

القصابي، عبد الله. (٢٠٠٥). *بناء مقياس لتقييم اتجاهات الطلبة العمانيين الوافدين للدراسة في الجامعات الأردنية نحو الدراسة بالأردن*. رسالة ماجستير. جامعة مؤتة.

محمد، أماني. (٢٠١٢). *دراسة تحليلية لبعض المشكلات السلوكية في شركات السياحة*. رسالة ماجستير. جامعة المنوفية.

محمد، سهام. (٢٠٠٨). *اتجاهات معلمات رياض الأطفال نحو العمل مع الطفل في ضوء بعض المتغيرات النفسية والديموغرافية*. رسالة ماجستير. جامعة القاهرة.

المركز الوطني للإحصاء والمعلومات. (٢٠١٢). *نشرة إحصاءات السياحة*. سلطنة عمان.

المركز الوطني للدراسات والبحوث الاجتماعية. (٢٠٢١). *تأهيل وتدريب وتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة*. NCSS.GOV.SA

نصر، فرج والمقدولي، بهلول. (٢٠٢١). إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير الخدمات الفندقية. *المجلة الدولية للأداء الاقتصادي*. جامعة طرابلس. العدد ١. المجلد ٤. ص٣-٢٥.

النفاخ، نزار. (٢٠٠٨). اتجاهات طالبات الأقسام الأخرى من غير الاختصاص نحو التربية الرياضية. *مجلة علوم التربية الرياضية*. جامعة بابل. العدد ٧. المجلد ١. ص١٢٢-١٣٠.

النوايسة، فاطمة. (٢٠١٣). *نوو الاحتياجات الخاصة – التعريف بهم وإرشادهم*. ط١. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.

هويدي، عبد الباسط ويوسف، بالنور ودركي، إيمان. (٢٠١٨). اتجاهات الموظفين نحو زملائهم من ذوي الاحتياجات الخاصة في تولي المناصب القيادية. *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية*. جامعة الشهيد حمة لخضر. العدد ٢٦. ص٩-٢١.

الهيئة العامة للإحصاء. (٢٠٢١). *أنشطة خدمات الإقامة والمطاعم*.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

Allami, F. (2021). Likert Scale and Likert Items. University of Misan. _mqyas_lykart_Likert_Scale_wbnwd_lykart_Likert_Items https://www.researchgate.net/publication/353953942

Bengisu, M., & Balta, S. (2011). Employment of Workforce with Disabilities in the Hospitality Industry. Journal of Sustainable Tourism. Vol 19. No 1. 35-57.

Donnelly, K., & Joseph, J. (2012). Disability Employment in the Hospitality Industry: Human Resources Considerations. Cornell University ILR School. 3-31.

Laskar, R. (2021). Employing Persons with Disabilities in India: Policy and Practice. International Education & Research Journal. Vol 7. Issue 4. 38-39.

Job Accommodation Network. (2011). Retrieved from Office OF Disability and Employment Policy, U.S. Department of Labor: http: //www.askjan.org

Paez, p., & Arendt, S. (2014). Manager's Attitudes Towards Employees with disabilities in Hospitality Industry. International Journal of Hospitality and Tourism Demonstration.

Vashishth, A., & Jhamb, D. (2021). Way Should Employers Hire People with Disabilities? – A Review of Benefits for the Hospitality Industry. Journal of Tourism & Development. N 35. 9-22.

ثالثًا: المراجع على الإنترنت:

www.atheer.om/archives/507424/507424-

رابعًا: المراجع العربية بالأحرف اللاتينية

ʻAbd Kāẓim, ʻAbd al-Amīr. (2012). Dawr al-Tadrīb fī iʻdād al-mawārid al-basharīyah al-siyāḥīyah al-mutakhaṣṣiṣah wa-taʼthīruhu ʻalá mustawá taqdīm al-Khidmāt. Majallat al-Gharī lil-ʻUlūm al-iqtiṣādīyah wa-al-idārīyah. Jāmiʻat al-Kūfah. alʻdd25. mjld8. ṣ115-140.

Abū shaʻīrat, Muḥammad. (2011). Ittijāhāt aṣḥāb al-ʻamal Naḥwa tashghīl al-muʻawwaqīn tbʻan li-ʻadad min al-mutaghayyirāt. Risālat mājistīr, Kullīyat al-Tarbiyah, Jāmiʻat al-Malik ʻAbd al-ʻAzīz.

Aḥmad, Aḥmad. (2020). al-taḥaddiyāt allatī tuwājihu al-ṭullāb min dhawī al-iḥtiyājāt al-khāṣṣah fī al-jāmiʻāt al-Miṣrīyah wa-taṣawwur muqtaraḥ li-dawr al-khidmah al-ijtimāʻīyah. al-Majallah al-ʻArabīyah li-ʻUlūm al-iʻāqah wa-al-mawhibah. alʻdd14. almjld4. ṣ181-236.

al-ʻAjamī, Nāṣir wālbtāl, al-Jawharah. (2015). al-ṣuʻūbāt allatī tuwājihu Tawẓīf al-ashkhāṣ dhawī al-iʻāqah al-fikrīyah min wijhat naẓar al-ʻāmilīn fī Maʻāhid wa-barāmij al-Tarbiyah al-fikrīyah bi-madīnat al-Riyāḍ. Majallat Jāmiʻat al-Quds al-Maftūḥah lil-Abḥāth wa-al-Dirāsāt al-Tarbawīyah wa-al-nafsīyah. al-ʻadad 14. mujallad 4. ṣ237-270.

al-ʻĀnī, Mahā wa-al-ʻAṭṭār, Asʻad. (2014). al-taḥaddiyāt allatī tuwājihu al-Shabāb dhawī al-iʻāqah fī Muʼassasāt al-qiṭāʻ al-khāṣṣ bi-Salṭanat ʻumān. al-Multaqá al-rābiʻ ʻashar lil-Jamʻīyah al-Khalījīyah lil-iʻāqah. al-Imārāt al-ʻArabīyah al-Muttaḥidah.

al-ʻAnzī, Allāh. (2006). Ārāʼ almdrbyn wālmtdrbyn Naḥwa Barāmij al-taʼhīl al-mihnī lil-muʻawwaqīn ḥrkyyan. Risālat mājistīr. Kullīyat al-ʻUlūm al-Idārīyah. Jāmiʻat al-Malik Saʻūd.

al-ʻAssāf, Ghāzī. (2018). al-fajwah bayna jānibayy al-ʻarḍ wa-al-ṭalab fī Qiṭāʻ al-Siyāḥah. al-Markaz al-Waṭanī li-Tanmiyat al-mawārid al-basharīyah. al-Urdun.

al-Hayʼah al-ʻĀmmah lil-Iḥṣāʼ. (2021). anshiṭat khidmāt al-iqāmah wa-al-maṭāʻim.

al-Markaz al-Waṭanī lil-Dirāsāt wa-al-Buḥūth al-ijtimāʻīyah. (2021). Taʼhīl wa-tadrīb wa-tawẓīf al-ashkhāṣ dhawī al-iʻāqah. NCSS. GOV. SA.

al-Markaz al-Waṭanī lil-Iḥṣāʼ wa-al-Maʻlūmāt. (2022). nashrah Iḥṣāʼāt al-Siyāḥah. Salṭanat ʻAmmān.

al-Naffākh, Nizār. (2008). Ittijāhāt ṭālibāt al-aqsām al-ukhrá min ghayr al-ikhtiṣāṣ Naḥwa al-Tarbiyah al-riyāḍīyah. Majallat ʻulūm al-Tarbiyah al-riyāḍīyah. Jāmiʻat Bābil. alʻdd7. mjld1. ṣ122-130.

al-Nawāyisah, Fāṭimah. (2013). dhawū al-iḥtiyājāt al-khāṣṣah al-taʻrīf bi-him wʼrshādhm. Ṭ1. al-Urdun: Dār al-Manāhij lil-Nashr wa-al-Tawzīʻ.

al-Qaḥṭānī, ʻAbd Allāh. (2022). Ittijāhāt al-mujtamaʻ al-Saʻūdī Naḥwa ʻamal al-nisāʼ min dhawī al-iʻāqah wa-ʻalāqatuhā bi-baʻḍ al-mutaghayyirāt al-dīmūghrāfīyah. Majallat ʻulūm dhawī al-iḥtiyājāt al-khāṣṣah. al-ʻadad 7. mujallad 4. ṣ4353-4379.

al-Qaḥṭānī, Muḥammad. (2018). Ittijāhāt aṣḥāb al-ʻamal Naḥwa tashghīl dhawī al-iḥtiyājāt al-khāṣṣah tbʻan li-ʻadad min al-mutaghayyirāt (dirāsah ḥālat Madīnat al-Riyāḍ). Majallat al-Jāmiʻah al-Islāmīyah lil-Dirāsāt al-Tarbawīyah wa-al-nafsīyah. al-ʻadad 2. mujallad 26. ṣ349-365.

al-Qaṣṣābī, Allāh. (2005). bināʼ miqyās ltqyym Ittijāhāt al-ṭalabah alʻmānyyn al-wāfidīn lil-dirāsah fī al-jāmiʻāt al-Urdunīyah Naḥwa al-dirāsah bi-al-Urdun. Risālat mājistīr. Jāmiʻat Muʼtah.

al-Rantīsī, Aḥmad. (2008). manẓūr llmmārsh al-‘Āmmah fī al-khidmah al-ijtimā‘īyah lltghlb ‘alá al-mushkilāt allatī tḥd min altḥāq al-mu‘āqīn ḥrkyan bfrṣ al-‘amal. Risālat mājistīr. Kullīyat al-khidmah al-ijtimā‘īyah. Jāmi‘at Ḥulwān.

al-Samīrī, Yāsir. (2021). tajribat al-Jam‘īyah al-Sa‘ūdīyah lil-Tarbiyah al-khāṣṣah (jstr) fī Idmāj al-ashkhāṣ dhawī al-i‘āqah fī al-mujtama‘ al-maḥallī bi-Minṭaqat Ḥā’il. Majallat al-Jāmi‘ah al-Islāmīyah lil-‘Ulūm al-Tarbawīyah wa-al-Ijtimā‘īyah. al-‘adad 8. mujallad 1. ṣ289-330.

al-Shammarī, Marzūq. (2010). Mu‘awwiqāt Tawṭīn al-Mihan al-siyāḥīyah fī al-Mamlakah al-‘Arabīyah al-Sa‘ūdīyah. Mu’tamar al-Siyāḥah al-‘Arabīyah: al-wāqi‘-al-taḥaddiyāt-al-ma’mūl. Sharm al-Shaykh. Miṣr.

Alṣ‘wb, Mu‘taṣim ‘Abd al-Wahhāb. (2016). Athar tadrīs muqarrir Ta’hīl dhawī al-iḥtiyājāt al-khāṣṣah fī Taḥsīn al-Ittijāhāt Naḥwa al-mu‘āqīn ladá ‘ayyinah min ṭalabat Jāmi‘at Mu’tah. Majallat Kullīyat al-Tarbiyah. Jāmi‘at al-Azhar. al-‘adad 168. mujallad 35. ṣ271-299.

al-Umam al-Muttaḥidah, al-Jam‘īyah al-‘Āmmah. (2012). dirāsah mwāḍy‘yh bi-sha’n ‘amal wa-‘imālat al-ashkhāṣ dhawī al-i‘āqah. A/ HRC/ 22/25.

al-‘Umarī, Asmā’. (2007). Dawr Barāmij Ta’hīl al-mu‘āqīn ḥrkyan fī taḥqīq al-tanmiyah al-ijtimā‘īyah fī Shamāl al-Ḍiffah al-Gharbīyah. Risālat mājistīr. Jāmi‘at al-Quds.

al-Zubaydī, ‘Abd al-Qawī wkāẓm, ‘Alī. (2005). al-Ittijāhāt Naḥwa al-mu‘āqīn ḥrkyyan fī al-bī’ah al-‘Umānīyah. Majallat Markaz al-Buḥūth al-Tarbawīyah. Jāmi‘at Qaṭar. al-‘adad 27. mujallad 14. ṣ117-138.

Ḥdydān, Ṣabrīnah. (2011). Ahammīyat dirāsah Ittijāhāt al-‘āmilīn lltqlyl min Maqāmat taṭbīq Idārat al-jawdah al-shāmilah kanamūdhaj ‘an al-taghyīr al-tanẓīmī. Dirāsāt nafsīyah wa-tarbawīyah. Jāmi‘at Qusanṭīnah. al‘dd6. ṣ104-120.

Ḥdydān, Ṣabrīnah. (2020). Ittijāhāt al-‘āmilīn Naḥwa al-iltizām al-tanẓīmī. Majallat Jāmi‘at Umm al-Qurá lil-‘Ulūm al-ijtimā‘īyah. Kullīyat al-‘Ulūm al-Insānīyah wa-al-Ijtimā‘īyah. Jāmi‘at Jījil. al‘dd2. mjld12. ṣ3-35.

Huwaydī, ‘Abd al-Bāsiṭ wa-Yūsuf, Bālnūr wdrky, Īmān. (2018). Ittijāhāt al-muwaẓẓafīn Naḥwa zmlā’hm min dhawī al-iḥtiyājāt al-khāṣṣah fī Tawallī al-manāṣib al-qiyādīyah. Majallat al-Dirāsāt wa-al-Buḥūth al-ijtimā‘īyah. Jāmi‘at al-Shahīd Ḥammah Lakhḍar. al‘dd26. ṣ9-21.

‘Īsá, Aḥmad. (2014). Taqwīm wāqi‘ al-taḥaddiyāt altshghylyh li-dhawī al-i‘āqah min wijhat naẓar al-Mu‘allimīn wa-awliyā’ al-umūr fī al-Mamlakah al-‘Arabīyah al-Sa‘ūdīyah. al-Markaz al-‘Arabī lil-ta‘līm wa-al-tanmiyah. al-‘adad 89. mujallad 21. ṣ195-271.

‘Lṭy, Ṣūfīyah wḥāfry, Ghunyat. (2014). mashākil wa-taḥaddiyāt al-mu‘āq Ḥarakīyan min manẓūr al-muqārabah al’rghnwmyh. al-wiqāyah wālārwghnwmyā. al-‘adad 2. mujallad 8. Ṣ 53-70.

Muḥammad, Amānī. (2012). dirāsah taḥlīlīyah li-ba‘ḍ al-mushkilāt al-sulūkīyah fī sharikāt al-Siyāḥah. Risālat mājistīr. Jāmi‘at al-Minūfīyah.

Muḥammad, Sihām. (2008). Ittijāhāt mu‘allimāt Riyāḍ al-aṭfāl Naḥwa al-‘amal ma‘a al-ṭifl fī ḍaw’ ba‘ḍ al-mutaghayyirāt al-nafsīyah wa-al-dīmūghrāfīyah. Risālat mājistīr. Jāmi‘at al-Qāhirah.

Naṣr, Faraj wālmqdwly, Bahlūl. (2021). Idārat al-mawārid al-basharīyah wa-dawruhā fī taṭwīr al-Khidmāt al-funduqīyah. al-Majallah al-Dawlīyah lil-adā’ al-iqtiṣādī. Jāmi‘at Ṭarābulus. al‘dd1. mjld4. ṣ3-25.

Sarṭāwī, ‘Abd al-‘Azīz wālmhyry, ‘Ūshah wālzywdy, Muḥammad w‘bdāt, Rūḥī wa-Ṭāhā, Bahā’. (2013). al-mushkilāt allatī tuwājihu al-mar’ah al-mu‘āqah bi-Dawlat al-Imārāt al-‘Arabīyah al-Muttaḥidah. al-Majallah al-Dawlīyah lil-Abḥāth al-Tarbawīyah. Jāmi‘at al-Imārāt al-‘Arabīyah al-Muttaḥidah. al-‘adad 33. ṣ30-57.

Shāhīn, Hānī. (2011). Ittijāhāt almr’wsyn Naḥwa mudīrī al-Madāris al-ibtidā’īyah dhawī al-namaṭ al-sulūkī (U). Majallat Kullīyat al-Tarbiyah. Jāmi‘at Būr Sa‘īd. al-‘adad 10. ṣ957-987.

Shylghwm, Lubná. (2020). al-Tarbiyah al-khāṣṣah wa-dawruhā fī al-Damj al-ijtimā‘ī lil-ṭifl al-mu‘āq ḥrkyyan. Risālat mājistīr. Kullīyat al-‘Ulūm al-ijtimā‘īyah wa-al-insānīyah. Jāmi‘at Muḥammad al-Ṣiddīq bayna Yaḥyá. Jījil.

Ṣiddīq, Ḥusayn. (2012). al-Ittijāhāt manẓūr ‘ilm al-ijtimā‘. Majallat Jāmi‘at Dimashq. al‘dd3+4. mjld28. ṣ299-322.

Tawāṣul al-‘Ilmī. (D. t). al-Siyāḥah al-‘Umānīyah Naḥwa Tanmiyat mustadāmah. ‘Imādat al-Baḥth al-‘Ilmī. Jāmi‘at al-Sulṭān Qābūs.

مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الآداب والعلوم الإنسانية، م (٣٤)، ع (١)، ص ص: ٧٤ – ١٠٠ (٢٠٢٦م)
DOI: 10.4197/Art.34-1.4

Tendencies among Staff in the Hospitality and Hotels Sector towards Merging Physically Impaired People into Labor Market: A Comparative Study between Saudi Arabia and Sultanate of Oman

Taghreed Abed Al-Jedani

Associate Professor, Faculty of Tourism, King Abdulaziz University, Jeddah, Saudi Arabia

Taljedani@kau.edu.sa

Abstract: This study aims to uncover the "Tendencies among Staff in the Hospitality and Hotels Sector towards Merging Physically Impaired People into Labor Market: A Comparative Study between Saudi Arabia and Sultanate of Oman". Sample group of the study was composed of 107 staff operating in hotels and hospitality sector. The study employed the descriptive analytical methodology. Findings revealed that the scale of topics among staff operating in hotels and hospitality sector in Saudi Arabia and Oman appeared at a high level in terms of cognitive, affective and behavioral aspects and the total score of scale. Moreover, the statistical 't' value was significant for cognitive and behavioral topics, as well as the overall score of scale, in favor of staff not specialized in tourism and hospitality. Nevertheless, the (t) value was not statistically significant for all items related to the cognitive and affective topics among members of the sample groups in Saudi Arabia and Oman. The study recommended additional governmental support to be provided to recruitment entities concerned with hotels and hospitality sector to polarize and integrate staff with physical disabilities into labor market on basis of equal footing and efficiency alongside with their peers.

Keywords: Staff Tendencies, Hospitality and Hotels Sector, Merge those physically impaired, labor market.