



مدى اهتمام الفنادق باحتياجات أطفال التوحد

نهى علي مصطفى رضوان^١ أحمد حسن عبدالقوي^٢ علي السيد شحاته^٣ سعيد سلامة إبراهيم^٤

١,٢,٣,٤ قسم الدراسات الفندقية - كلية السياحة والفنادق - جامعة قناة السويس

المستخلص:

يهدف البحث إلى تناول دراسة مدى اهتمام صناعة الفنادق بأطفال اضطراب طيف التوحد وتقديم كافة الخدمات التي يحتاجون إليها داخل المنشأة الفندقية من طعام - شراب - أمن - رعاية - ترفيه، ففي الدول المتقدمة أصبح لديهم فنادق كاملة متخصصة لخدمتهم وفنادق أخرى تخصص عدداً من الغرف لهم، حيث أن نسبة أطفال التوحد في زيادة ملحوظة، الأمر الذي يدعو إلى ضرورة الاهتمام بهذه الفئة. تم تطبيق البحث الميداني عن طريق استمارة استقصاء وزعت على المدراء بقطاع فنادق الأربع والخمس نجوم بمدينة (شرم الشيخ، دهب) وتم تحليل البيانات باستخدام مقياس ليكرت Likert scale ذي الخمس درجات، لترتيب أجوبة المشاركين حول متغيرات الدراسة. أظهرت النتائج أن أطفال طيف التوحد وذويهم يمكن أن يشكل شريحة تسويقية جديدة تعود على الفندق بالربح كما تعطي الفندق ميزه تنافسيه، توصي الدراسة بتطبيق الإطار النظري المقترح لتلبية احتياجات أطفال طيف التوحد في الفنادق ودعم هذه الفئة وتخصيص ولو غرفة واحدة تحتوى على الخدمات الخاصة بهم.

©2020 World Research Organization, All rights reserved

Key Words: needs, hotels, children with autism.

Citation: Radwan A. N., Abdelkawi H. A., Shehata E. A. and Ibrahim S. S., (2020) How Far Hotels Are Aware Of The Needs Of autistic Children “., No.27 -1 (4) 54 – 66.

الاستعراض المرجعي :

على الرغم من أن اضطراب طيف التوحد قد حظي بقدر كبير من الاهتمام في مجالات أخرى إلا أنه لم يظهر سوى القليل جداً في المعلومات المتوفرة عن أنماط سفرهم أو احتياجاتهم Deka et al (٢٠١٦)، يري Sedgley at al (٢٠١٧) أن أطفال التوحد وأسرههم يعانون من بعض صور التعاطف السلبي من الأفراد أو المؤسسات عند قيامهم برحلة سياحية أو أى نشاط ترفيهي، لذا يجب إتاحة النشاط السياحي والترويحي لهم. وتعمل الدراسات والأبحاث الحديثة على ضرورة دمج طفل التوحد في المجتمع للتعرف على العالم المحيط به لتنمية النواحي الاجتماعية لديه. وأظهرت الدراسة الاستطلاعية ببعض الفنادق أن المشكلة تكمن في عدم إدراك الفنادق المصرية بأطفال التوحد واحتياجاتهم وبالتالي ضعف الخدمات والتسهيلات المقدمة لهم، وذلك على الرغم من أنهم قد يمثلون شريحة تسويقية إذا ما تم الاهتمام بهم وتوفير الاحتياجات والخدمات التي يحتاجون إليها خاصة.

تتمثل احتياجات أطفال التوحد داخل المنشآت الفندقية في احتياجات غذائية ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي أشارت إلى أهمية الغذاء للطفل التوحدي: (Strikland,2009) (Gates,2017) (Abdulrahman,٢٠١٣); (Amet,2016); (تم تحديد أهم الاحتياجات الخاصة من توفير الأطعمة المسموح بتناولها وهي الأغذية العضوية كالعسل الخام؛ الخضروات والفواكه (الطازجة أو المجمدة وليس المعلبة)؛ الدواجن واللحوم والأسماك (الطازجة)؛ ويحظر تناول القمح وجميع الحبوب حتى الخالية من الجلوتين كالذرة؛ وشراب الذرة؛ ونشا الذرة؛ والشوفان؛ والشوكولاتة؛ والألوان الصناعية؛ والسكر؛ وعصير القصب؛ والمحليات الاصطناعية؛ والملونات والنكهات الصناعية والمواد الحافظة؛ الأغذية المعلبة (التونة المعلبة مسموح في الاعتدال).

وتشير الاحتياجات التدريبية والتثقيفية إلى أهمية الدور الذي يقع على عاتق العاملين بالفندق فنجد منظمة (Autism Speak) (٢٠١٦) تشير إلى ضرورة تثقيف الموظفين بطيف التوحد وتدريبهم على التدخلات الفعالة لمساعدة الأشخاص المصابين بالتوحد. وأكدت المنظمة أيضاً على ضرورة تدريب العاملين بالفندق وزيادة الوعي لديهم بكيفية التعامل مع هؤلاء الأطفال مما يجعل موظفي الفندق يتعاملون معهم بطريقة أسهل وأكثر لطفاً ووداً.

وتتمثل الاحتياجات الترفيهية في ممارسة اللعب في ذلك عن طريق تخصيص مساحة في نادي الأطفال الخاص بالفندق؛ كما يمكن وضع مجموعة من وسائل الترفيه في الغرفة الخاصة بهم كالألعاب الإلكترونية والقصص الملونة أو أدوات الرسم والتلوين؛ كما أن ممارسة الأنشطة الرياضية يحسن الصحة البدنية لأطفال التوحد ويساعدهم على الحد من التوتر والقلق Autism West Midlands(2016).

هناك أيضاً بعض الاحتياجات الأمنية التي يجب أن تتوفر داخل الفندق كوضع أجهزة إنذار على جميع أبواب الخروج؛ وعدم وضع آلات أو أدوات حادة في الغرفة؛ تثبيت الأثاث في الأرضيات؛ تغطية حواف الأثاث بجسم من المطاط؛ تغطية منافذ الكهرباء بالغرفة بغطاء عازل؛ مفتاح لفصل الغاز إذا توفر بالغرفة.

أما عن الاحتياجات الفنية فقد أنقسمت إلى عدة أقسام منها الاحتياجات الفنية الخاصة بالتنظيم ويجب على الفندق عند كتابة الحجز أن يقوم بعمل ملحوظة وكتابة أنها عائلة تضم طفلاً مصاباً بطيف التوحد؛ وعمل لوافت تشير إلى المناطق العامة للفندق بطريقة تلفت انتباههم؛ أو عمل كتيبات صغيرة تشرح الفندق في صورة قصة قصيرة فهذا الأمر سيفيد أيضاً أطفال التوحد.



هذا وأنحصرت الاحتياجات الفنية الخاصة بالغرف في اختيار غرفة هادئة ومنعزلة لعائلات المصابين بطيف التوحد، بعيدة عن المطعم والمصعد الكهربائي الخاص بالنزلاء أو السلالم وبعيدة عن غرف الغسيل، آلات البيع، وآلات صنع الثلج، المطابخ وقاعات الطعام وأجنحة الضيافة التي تقام فيها المؤتمرات، وعن صالات الألعاب.

أما عن الاحتياجات الفنية الخاصة بقسم الإشراف الداخلي فهي عدم استخدام منتجات ذات رائحة نفاذه في تنظيف الغرفة، والتخلي عن استخدام معطر الجو كما يراعى التأكد من أن صنوبر المياه والمرحاض والдуш في دورة المياه يعملون بشكل جيد ولا تقطر منهم المياه لأن الصوت يمكن أن يكون مزعجاً للغاية عندما يحاول الطفل التوحد النوم.

وفضلاً عما سبق فهناك احتياجات خاصة بالمطعم فكانت منها الطاولة في مكان منعزل بعيداً عن المطبخ أو الحمامات أو باب المطعم الرئيسي والبوفيه حتى لا يزعج الطفل التوحد من رائحة الطعام؛ وأن تكون الإضاءة خافتة وكذلك الموسيقى؛ ويراعى مد الوقت حتى يستطيع الطفل التوحد تناول وجبته.

ومن الأمور المهمة الاهتمام بقوائم الطعام بأن تحتوي على الاصناف المفضلة لأطفال طيف التوحد بشرط خلوها الجلوتين والكازيين والألوان والمنكهات الصناعية.

منهج الدراسة:

بناء على طبيعة البحث والأهداف التي يسعى لتحقيقها، استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والانسانية ولأنه مناسب للظاهرة موضوع الدراسة وذلك من خلال الاستقصاء الذي تم إعداده وتوزيعه لهذا الغرض، ثم تحليل المعلومات التي تم الحصول عليها. واعتمد البحث في إعداد هذه الدراسة على جمع البيانات والمعلومات اللازمة من مصادر البيانات التالية أولاً: المصادر الأولية وذلك من خلال قوائم الاستقصاء، ثانياً: المصادر الثانوية التي تتمثل في الكتب، المراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات، والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة.

مجتمع عينة الدراسة:

تم تطبيق الدراسة على ٥٠ فندقاً من فنادق الخمس والأربع نجوم في مدن شرم الشيخ – دهب. وتمثلت عينة الدراسة في مدراء الأقسام بالفنادق وذلك لأنهم أكثر وعياً وإدراكاً لما يتطلبه موضوع الدراسة. تم توزيع ٢٥٠ استمارة بأسلوب العينة العشوائية البسيطة بواقع ٥ استمارات لكل فندق وذلك خلال الفترة من يناير ٢٠١٨م إلى يناير ٢٠١٩م جاءت ٣٠٣ استمارة صالحة (بنسبة ٨١,٢%).

اشتملت الاستمارة على مجموعة من العبارات التوضيحية التي يتحقق من الإجابة عنها الهدف من الدراسة. وفيما يلي المحاور الرئيسية التي تقيس متغيرات الدراسة:

المحور الأول (الاحتياجات الغذائية) تضمن (٥) عبارات؛ المحور الثاني (احتياجات تدريبية وتنقيحية) تضمن (٣) عبارات؛ المحور الثالث (احتياجات ترفيهيه) تضمن (٨) عبارات؛ المحور الرابع (احتياجات أمنية) تضمن (٥) عبارات؛ المحور الخامس (احتياجات فنية) تضمن (١٦) عبارة؛ المحور السادس (احتياجات علاجية) تضمن (٣) عبارات؛ المحور السابع (الاحتياجات التي يجب توافرها لأطفال طيف التوحد) تضمن (٣) عبارات.

وقد تم تصميم الاستمارة باستخدام أسلوب تحديد السؤال المطلوب الإجابة عنه، وتحديد الأجوبة المختلفة المتوقعة له والمتمثلة في ثلاثة أشكال هي : اختيار من متعدد؛ تم ترك الإجابة مفتوحة في بعض الأسئلة الموجهة فيما يتعلق ببعض البيانات المتعلقة بمعلومات المدراء عن أطفال التوحد من واقع خبرتهم؛ كما استخدم مقياس ليكرت Likert Scale ذو الخمس درجات، لتحديد مدى اهتمام الفنادق باحتياجات أطفال التوحد من وجهة نظر المدراء بقطاع الفنادق.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تتمثل الأساليب الإحصائية في معامل ارتباط ألفا Alpha Cronpach لقياس درجة اتساق المقاييس المبنية على أجوبة مفردات العينة؛ الإحصائيات الوصفية مثل الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، وذلك لتحديد سمات وخصائص عينة الدراسة؛ التكرارات والنسب المئوية لدراسة آراء المستقصى منهم حول بعض الأسئلة التي لها أكثر من اختيار (برنامج التحليل الإحصائي SPSS 24).

نتائج والمناقشة :

الإحصاءات الوصفية لمتغير الاحتياجات الغذائية :

وهي الاحتياجات التي تشمل إعداد قوائم طعام خاصة بأطفال التوحد وقد تم حساب النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب بهدف معرفة آراء أفراد العينة حول موضوع الدراسة من خلال أجوبة الاستبيان عن الاحتياجات الغذائية.

جدول (١) النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الاحتياجات الغذائية

م	المتوسط الحسابي	درجة التكرار والنسبة المئوية					المؤشرات الإحصائية			
		غير موافق بشدة	غير موافق	لا أعرف	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	
1	ك	47	40	56	50	10	1.214	2.68	0.013	94.16
		23.2	19.7	27.6	24.6	4.9				
2	ك	31	60	44	48	20	1.231	2.83	0.000	76.59
		15.3	29.6	21.7	23.6	9.9				
3	ك	0	3	12	83	105	0.674	4.43	0.001	95.06
		0	1.5	5.9	40.9	51.7				
4	ك	62	62	13	61	5	1.270	2.43	0.000	37.83
		30.5	30.5	6.4	30	2.5				
5	ك	3	6	39	124	31	0.761	3.86	0.04	110.4 2
		1.5	3	19.2	61.1	15.3				
-	-	المتوسط الحسابي للعوامل								
-	-	3.25								

الإحصاءات الوصفية لمتغير الاحتياجات التدريبية والتثقيفية:

هناك ضرورة توعية العاملين بالتوحد وتدريبهم على كيفية التعامل مع الأشخاص المصابين به وذويهم. وقد تم حساب النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب بهدف معرفة آراء أفراد العينة عن الاحتياجات التدريبية والتثقيفية.

جدول (٢) النسب المئوية و التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الاحتياجات التدريبية والتثقيفية

الترتيب	المؤشرات الإحصائية				درجة التكرار و النسبة المئوية					ملاحظات	م	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتغير المستوي	*٢١٤	موافق بشدة	موافق	لا أعرف	غير موافق	غير موافق بشدة			
١	0.756	4.23	٠,٠٠٠	٢٦٠,٦٢	86 42.4	77 37.9	40 19.7	٠ ٠	٠ ٠	ك %	يحتاج أطفال التوحد معاملة خاصة من قبل العاملين	١
٣	0.489	1.39	٠,٠٠٠	٨٧,٨٢	٠ ٠	٠ ٠	٠ ٠	79 38.9	124 61.1	ك %	يتم تدريب العاملين بالفندق على كيفية التعامل مع أطفال التوحد	٢
٢	0.578	1.58	٠,٠٠٠	٨٩,٦٢	٠ ٠	٠ ٠	9 4.4	99 48.8	95 46.8	ك %	عمل ندوات تثقيفية للعاملين لزيادة الوعي بكيفية التعامل مع أطفال التوحد	٣
-	-	٢,٤٠	-	-	المتوسط الحسابي العام							

جدول (٣) النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الاحتياجات الأمنية

الترتيب	المؤشرات الإحصائية				درجة التكرار و النسبة المئوية					ملاحظات	م	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتغير المستوي	*٢١٤	موافق بشدة	موافق	لا أعرف	غير موافق	غير موافق بشدة			
٥	0.727	1.51	٠,٠٨٤	٣,٥٣	٠ ٠	٠ ٠	28 13.8	48 23.6	127 62.6	ك %	تثبيت جميع أثاث الغرفة في الحوائط والأرضيات	١
٤	0.663	3.70	٠,٠٠٠	١٩٣,٣٢	10 4.9	132 65	54 26.6	4 2	3 1.5	ك %	عدم وجود آلات حادة بالغرفة	٢
٢	0.719	4.54	٠,٠١٤	٢٧,٠٨	124 61.1	73 36	٠ ٠	3 1.5	3 1.5	ك %	استخدام الاقنات والإشارات التوضيحية لوصف محتويات الفندق	٣
٣	0.788	4.37	٠,٠٠٠	٦٩,٩٠	98 48.3	95 46.8	٠ ٠	7 3.4	3 1.5	ك %	أثاث الغرفة مصنوع من الأخشاب	٤
١	0.720	4.64	٠,٠٠٢	٤٠,٩٢	147 72.4	48 23.6	2 1	3 1.5	3 1.5	ك %	توفير جهاز إنذار بالغرفة	٥
-	-	٣,٧٥	-	-	المتوسط الحسابي العام							

الإحصاءات الوصفية لمتغير الاحتياجات الفنية:

هناك بعض الاحتياجات الفنية التي يجب توافرها في أقسام الفندق لخدمة أطفال اضطراب طيف التوحد وتوفير احتياجاتهم وقد تم حساب النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب بهدف معرفة آراء أفراد العينة حول موضوع الدراسة من خلال أجوبة الاستبيان عن الاحتياجات الفنية.

جدول (٤) النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الاحتياجات الفنية

الترتيب	المؤشرات الإحصائية				درجة التكرار والنسبة المئوية					ملاحظات	م	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	التكرار	موافق بشدة	موافق	لا أعرف	غير موافق	غير موافق بشدة			
احتياجات فنية خاصة بقسم الإشراف الداخلي												
١	1.165	2.68	٠,٠٧٣	١٢,٩٤	7	59	34	68	35	ك	يمنع استخدام معطر الجو أو المنظفات ذات الرائحة النفاذة عند تنظيف الغرفة	١
٦					3.4	29.1	16.7	33.5	17.2	%		
٧	0.957	4.07	٠,٠٢٩	١٨,٠٩	81	71	38	10	3	ك	استخدام ملايات نظيفة وتنظيف الغرفة بشكل مستمر	٢
					39.9	35	18.7	4.9	1.5	%		
احتياجات فنية خاصة بدورات المياه												
١	0.733	4.53	٠,٠٩٢	٩,٥٩	125	70	2	3	3	ك	دورات المياه لا بد وأن تكون نظيفة دائما	٣
					61.6	34.5	1	1.5	1.5	%		
٢	0.655	4.50	٠,٠٥	٢٣,٢٨	111	89	٠	٠	3	ك	التأكد من سلامة أعمال السباكة داخل دوات المياه	٤
					54.7	43.8	٠	٠	1.5	%		
احتياجات فنية خاصة بالمطبخ												
١	1.194	2.73	٠,٠٠١	٨٧,٩٥	24	38	14	113	14	ك	استخدام الأواني الغير مصنوعة من الخشب في اعداد وجبات أطفال التوحد لقدرتها على امتصاص الكازين والجلوتين حتى بعد غسلها	٥
٤					11.8	18.7	6.9	55.7	6.9	%		
٣	0.661	4.35	٠,١٣	٧,١٤	83	114	٠	3	3	ك	استخدام اللحوم والأسماك والدواجن الطازجة في الطهي	٦
					40.9	56.2	٠	1.5	1.5	%		
١	1.009	3.32	٠,٠١٦	٢٣,٠٩٨	29	51	85	31	7	ك	يفضل استخام الأرز البنى بلا من الأرز الأبيض	٧
٢					14.3	25.1	41.9	15.3	3.4	%		
١	1.348	2.72	٠,٠٠	٤٩,٨٤	17	47	66	8	65	ك	يفضل استبدال الحليب الجاموسى والبقرى بحليب جوز الهند وحليب الصويا	٨
٥					8.4	23.2	32.5	3.9	32	%		

أحتياجات فنية خاصة بالمطعم											ج	
٤	0.818	4.33	٠,٠٠٠	٤٧,٨	104	69	27	٠	3	ك	وضع الطاولة الخاصة بأطفال التوحد بعيداً عن ضوضاء المطعم أو المطبخ	٩
					51.2	34	13.3	٠	1.5	%		
١٣	1.489	3.20	٠,٠٠٠٠	١٢٦,٧	54	43	38	25	43	ك	إعطاء وقت إضافي لأطفال التوحد لحين الإنتهاء من تناول وجبته	١٠
					26.6	21.2	18.7	12.3	21.2	%		
٦	0.416	4.17	٠,٠٠٠٠	٧٧,٠	3	1.5	3	٠	٠	ك	عدم استخدام موسيقى صاخبة أثناء تواجد الطفل التوحد في المطعم	١١
					79.8	.	16	٠	٠	%		
إحتياجات فنية خاصة بالغرفة											د	
٥	0.495	4.19	٠,٠٩١	١١,٢	45	155	0	3	0	ك	اختيار غرفة أطفال التوحد في مكان هادئ بعيداً عن المطعم أو أى مصدر ضوضاء	١٢
					22.2	76.4	0	1.5	0	%		
١٠	0.852	3.47	٠,٠٠٠٠	٦٥,٢٣	25	62	107	2	7	ك	اختيار الغرفة في طابق مرتفع للضمان الحصول على الهدوء	١٣
					12.3	30.5	52.7	1	3.4	%		
٩	1.095	3.75	٠,٠٠٠٠	١١٥,٧	57	76	39	24	7	ك	توفير لمبات غير الفلورسنت في إضاءة الغرفة	١٤
					28.1	37.4	19.2	11.8	3.4	%		
٨	0.696	4.02	٠,٠٠٠١	٤٧,١٨	49	111	41	2	٠	ك	طلاء الغرفة بالألوان هادئة	١٥
					24.1	54.7	20.2	1	٠	%		
١١	1.641	3.43	٠,٠٠٠٠	١٥٨,٥	89	28	6	41	39	ك	أن تكون مساحة الغرفة من متوسطة الى كبيرة	١٦
					43.8	13.8	3	20.2	19.2	%		
-	-	٣,٧٢	-	-	المتوسط الحسابي العام							

الإحصاءات الوصفية لمتغير الإحتياجات العلاجية:

قد يحتاج أطفال اضطراب طيف التوحد إلى الرعاية الصحية أثناء تواجدهم في الفندق، وقد تم حساب النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب بهدف معرفة آراء أفراد العينة حول موضوع الدراسة من خلال أجوبة الاستبيان عن الإحتياجات العلاجية.

جدول (٥) النسب المئوية و التكرارات والمتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور الاحتياجات العلاجية

الترتيب	المؤشرات الإحصائية				درجة التكرار و النسبة المئوية					م	ن
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى المعنوية	ن	موافق بشدة	موافق	لا أعرف	غير موافق	غير موافق بشدة		
٣	٠.٥٣٣	١.٤٧	٠.٠٠٠	٩٣,١١	٠	٣	٠	٧٦	124	ك	هل هناك امكانية توفير طبيب مختص لعمل الإبر الصينية
					٠	١,٥	٠	٣٥.٤	61.1	%	
٢	0.578	1.58	٠.٠٠٠	٨٩,٦٢	٠	٠	9	99	95	ك	هل هنا امكانية توفير طبيب معالج لأطفال طيف التوحد إذ لزم الأمر
					٠	٠	4.4	48.8	46.8	%	
١	0.757	3.84	٠.٠٠٠	١٠١,٤	27	130	35	8	3	ك	توفير صيدلية صغيرة تحتوي على شاش وقطن وضمادة طبية
					13.3	64	17.2	3.9	1.5	%	
-	-	٢,٢٩	-	-	المتوسط الحسابي العام						

الإحصاءات الوصفية لمتغير الاحتياجات التي يجب توافرها لأطفال طيف التوحد:

في نهاية استمارة الاستقصاء تم توجيه بعض الأسئلة للمدراء لمحور الاحتياجات التي يجب توافرها لأطفال طيف التوحد وقد تم حساب النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب بهدف معرفة آراء أفراد العينة حول موضوع الدراسة من خلال أجوبة الاستبيان عن محور الاحتياجات التي يجب توافرها لأطفال طيف التوحد

جدول (٦) النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الاحتياجات التي يجب توافرها لأطفال طيف التوحد

الترتيب	المؤشرات الإحصائية				درجة التكرار و النسبة المئوية					م	ن
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى المعنوية	ن	موافق بشدة	موافق	لا أعرف	غير موافق	غير موافق بشدة		
١	1.072	3.82	٠.٠٠٠٠	٩٣,١١	74	45	57	27	٠	ك	هل سيجبني الفندق أرباح إذا قام بتطبيق هذا الأمر
					36.5	22.2	28.1	13.3	٠	%	
٢	.٧٨٢	١,٥٦	٠.٠٠٨٤	٣,٥٣	١	٢	٢٥	48	127	ك	هل الفندق على استعداد لإعداد غرفة أو لخدمة أطفال التوحد (لديه أكثر (الإمكانيات المادية والمعنوية
					٠,٥	١	١٢.٣	23.6	62.6	%	
٣	0.920	3.60	٠.٠٠٠٠	١٠١,٤	26	101	47	26	3	ك	هل الفندق على استعداد لإستقبال أطفال التوحد وأسرتهم
					12.8	49.8	23.2	12.8	1.5	%	
-	-	٢,٩٩	-	-	المتوسط الحسابي العام						

تحليل الارتباط بين المتغيرات (Pearson Correlation Analysis):

الجدول (٧) معاملات الارتباط (بيرسون) بين متغيرات الدراسة

معامل الارتباط (Correlation)							الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
٧	٦	٥	٤	٣	٢	١			
0.77*	0.83*	0.69*	0.71*	0.66*	0.54*	١,٠٠	١,٠٣٠	٣,٢٥	الاحتياجات الغذائية
0.58*	0.63*	0.58*	0.84*	0.61*	١,٠٠		٠,٦٠٨	٢,٤٠	احتياجات تدريبية وثقافية
0.86*	0.67*	0.74*	0.88*	١,٠٠			٠,٧٧٦	٣,٣٠	احتياجات ترفيهية
0.79*	0.68*	0.93*	١,٠٠				٠,٧٢٣	٣,٧٥	احتياجات أمنية
0.64*	0.80*	١,٠٠					٠,٩٠٦	٣,٧٢	احتياجات فنية
0.79*	١,٠٠						٠,٦٢٣	٢,٢٩	احتياجات علاجية
١,٠٠							٠,٩٢٥	٢,٩٩	الاحتياجات التي يجب توافرها لأطفال طيف التوحد

أظهرت النتائج تباينا في الآراء ولكن الغالبية وافقت على:

- ١- توفير الأغذية المناسبة والمعاملة المناسبة.
- ٢- الموافقة على توفير مكتبة خاصة وعدد من أفلام الرسوم المتحركة، وأدوات للرسم والتلوين .
- ٣- الموافقة على إعطاء وقت إضافي لتناول الطعام.
- ٤- الموافقة على عدم تشغيل موسيقى صاخبة في المطعم أثناء تناول أطفال التوحد لوجباتهم.

كما أظهرت النتائج عدم موافقة المدراء على :

- ١- تدريب العاملين على سبل الاعتناء بأطفال التوحد.
- ٢- توفير مدرب سباحة خاص لهم.
- ٣- توفير طبيب مختص.
- ٤- إعداد غرف خاصة لهم.

كما أظهرت النتائج وجود علاقات ارتباطية بين الاحتياجات الغذائية والترفيهية والتدريبية.

التوصيات

- ١- ضرورة توعية العاملين بالفندق بطيف التوحد وكيفية التعامل مع المصابين به والعمل على ارتقاء مستوى الخدمة بما يحقق رضا أطفال طيف التوحد وذويهم، وذلك من خلال توفير برامج تدريبية تؤهلهم للتعامل معهم.
- ٢- ضرورة القيام بعقد دورات تدريبية للطهاة حول أسس التغذية ودور العناصر الغذائية المسموح بها والأطعمة المحظورة وطرق الطهي المناسبة لأطفال طيف التوحد.
- ٣- توفير خدمات الكترونية مستمرة ومفتوحة للعملاء وذلك من خلال الرد على الرسائل الالكترونية لمناقشتهم حول الخدمات المقدمة.



- ٤- توفير قاعدة بيانات بحالات أطفال طيف التوحد من العملاء لتسهيل التواصل معهم وإرسال العروض أو المميزات الجديدة التي يقدمها الفندق للعمل على جذبهم مرة أخرى.
- ٥- أن تكون الغرفة مناسبة من حيث المساحة وفي طابق علوي بعيداً عن الضوضاء ويمكن رسم جدران لبعض شخصيات ديزنى الكرتونية أو جعلها لوناً واحداً من الألوان الستة المفضلهم لديهم (الأحمر- الأزرق- الأصفر- الوردى- الأخضر- البنى).
- ٦- توصي الدراسة تطبيق الإطار المقترح لتلبية احتياجات أطفال التوحد في الفنادق، الأمر الذي سيجعل للفندق ميزة تنافسية جديدة ستعود عليه بعائد مادي.

قائمة المراجع

المراجع باللغة الانجليزية:

- Abdulrahman,S. (2013) ,"The role of nutraceuticals in the management of autism", journal, Saudi Pharm, 2013 Jul; 21(3): p233–243.
- Amet, L. (2013), "Holiday, What Holiday? Vacation Experiences of Children with Autism and Their Families", Research Article Autism Open Access, Mulberry House, 21 Manor Place, Edinburgh, EH3 7DX, UK.
- Autism Speaks Autism-Friendly Youth Organization Guide,(2016), and Autism Speaks It's Time To Listen & Design are trademarks owned by Autism Speaks Inc.
- Autism West Midlands, (2016),Regent Court, George Road, Edgbaston, Birmingham B15 1NU Registered Charity Number 517077 Registered Company Number 1953344 (England)Access for more information resources at: <http://www.autismwestmidlands.org.uk/helpadvice/downloads> Last.
- Deka, D. ; Cecilia, F. and Andrea, L.(2016)," Travel Patterns, Needs, and Barriers of Adults with Autism Spectrum Disorder", Report from a Survey, Issue published: January 1, 2016, Rutgers University,New Jersey.
- Gates, D. (2017), "The mythsand truths of the mercury/Autism connection, bodycology.com (p.3).
- Sedgley, D.; Pritchard, A. (2017). Tourism and autism: Journeys of mixed emotions, Annals of Tourism Research 66, 14–25.
- Strickland, E. (2009),"Eating for Autism: The 10-Step Nutrition Plan to Help Treat Your Child' s Autism, Asperger' s, or ADHD".



How Far Hotels Are Aware Of The Needs Of Autistic Children

Summary:

The research aims to study the extent of the hotel industry's interest in children with autism spectrum disorder and to provide all the services they need within the hotel establishment, including food, drink, security, care, entertainment. In developed countries, they have complete hotels specialized for their service and other hotels allocate a number of rooms for them. As the percentage of children with autism is increasing significantly, which calls for the need to pay attention to this category. Field research was applied through a survey questionnaire distributed to managers in the four and five-star hotels sector in (Sharm el-Sheikh, Dahab) and the data were analyzed using the Likert scale. The five degrees, to arrange the participants' answers about the study variables. The results showed that children of the autism spectrum and their families could form a new marketing segment that would benefit the hotel and give the hotel a competitive advantage. The study recommends applying the proposed theoretical framework to meet the needs of children of the autism spectrum in hotels and support this group and allocate even one room that contains their services.

Reference review:

Although autism spectrum disorder has received a great deal of attention in other areas, very little has emerged in the available information about their travel patterns or needs. Deka et al (2016), Sedgley et al (2017) finds that autistic children and their families suffer some forms of negative sympathy from individuals or institutions when they undertake a tourist trip or any recreational activity, so the tourist and recreational activity must be available to them. Recent studies and research work on the necessity of integrating the autistic child into society to get to know the surrounding world to develop his social aspects. The exploratory study of some hotels showed that the problem lies in the Egyptian hotels not being aware of the children with autism and their needs, and thus the weakness of the services and facilities provided to them, despite that they may represent a marketing segment if they are taken care of and provide the needs and services they especially need.



The needs of autistic children within hotel establishments are represented in nutritional needs, and by looking at previous studies that indicated the importance of food for autistic children: (Strikland, 2009) (Gates, 2017); (Amet, 2016); (Abdulrahman, 2013); The most important special needs were identified in terms of providing the permitted foods, which are organic foods such as raw honey. Vegetables and fruits (fresh or frozen, not canned); Poultry, meat and fish (fresh); It is forbidden to eat wheat and all grains, even gluten-free, such as corn. Corn syrup; Corn starch; Oats; And chocolate; Industrial colors; Sugar; And reed juice; And artificial sweeteners; Dyes, artificial flavors and preservatives; Canned food (canned tuna is permitted in moderation).

The training and educational needs indicate the importance of the role that falls on the shoulders of the hotel staff, so we find Autism Speak (2016) indicating the need to educate employees on the autism spectrum and train them on effective interventions to help people with autism. With these children, which makes the hotel staff deal with them in an easier, kinder and friendlier way.

Recreational needs are represented in playing games by allocating space in the hotel's kids club; A set of entertainment tools can also be placed in their room, such as electronic games, colorful stories, or drawing and coloring tools. And exercise also improves the physical health of autistic children and helps them reduce stress and anxiety. Autism West Midlands (2016).

There are also some security needs that must be met inside the hotel, such as setting alarms at all exit doors; And not to put sharp tools or tools in the room. Fixing furniture to floors; Cover the edges of the furniture with a rubber body; Cover the electrical outlets of the room with an insulating cover; Gas disconnect switch if available in the room.

As for the technical needs, they are divided into several sections, including the technical needs of the organization, and the hotel must when writing the reservation to make a note and write that it is a family that includes a child with autism spectrum. Create banners indicating the common areas of the hotel in a way that attracts their attention; Or making small brochures explaining the hotel in the form of a short story, which will also benefit autistic children.

The technical needs of the rooms were limited to choosing a quiet and isolated room for families of people with autism spectrum, far from the



restaurant and the guest elevator or stairs and far from the laundry rooms, vending machines, ice-making machines, kitchens, dining halls and hospitality suites in which conferences are held, and from the game halls. .

As for the technical needs of the internal supervision department, it is not to use products that have a strong smell in cleaning the room, and to abandon the use of air freshener. When an autistic child tries to sleep.

In addition to the above, there are special needs in the restaurant, so the table was in a secluded place far from the kitchen, bathrooms, or the door of the main restaurant and the buffet so that the autistic child would not be disturbed by the smell of food. The lighting is dim, and so is the music. And take into account the extension of time until the autistic child can eat his meal.

It is important to take care of the food menus by containing the favorite varieties of children of the autism spectrum, provided they are free of gluten, casein, and artificial colors and flavors.