حقيبة تدريبية بعنوان

تأهيل العاملين بقطاعات السياحة والفندقة والطيران للتعامل مع متحدي الإعاقة



دليل المتدرب

1446- **2025**


بسم الله الرحمن الرحيم
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الفـــهـــرس

الموضوعات	الصفحة
مقدمة	١١
مفهوم الإعاقة وذوي الاحتياجات الخاصة	١٣
أنواع الإعاقة	١٥
الاسباب المؤدية للإعاقة	١٩
مشكلات الإعاقة	٢٤
السمات الشخصية لمتحدي الإعاقة.	٢٨
الحاجات الأساسية للإنسان (هرم ماوسلو)	٣٧
حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة	٣٩
الصفات المطلوبة في العاملين الذين يتعاملون مع ذوي الإعاقة.	٤٠
فنون الاستقبال والترحيب والتعامل مع متحدي الإعاقة	٤١
فن استخدام مهارات التواصل مع متحدي الإعاقة	٤٢
كيف تتعامل مع الأشخاص على حسب نوع إعاقتهم؟.	٤٤
المراجع	٥٢

البطاقة التعريفية للحقيبة



الهدف العام

تهدف الحقيبة إلى تدريب وتأهيل العاملين بقطاعات السياحة والفندقة وخدمات الملاحة الجوية والبحرية والنقل البري على كيفية التعامل مع الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال إكسابهم مجموعة من المعارف والمهارات التي تُمكنهم من تقديم خدمات لهذه الفئات بشكل أفضل، مما يساهم في تطوير أداء العاملين وتحقيق التميز الذي يساعدهم على الترقي في مناصبهم.

الأهداف التفصيلية

بنهاية هذه الحقيبة ينبغي أن يكون المتدرب قادرًا على أن :

- يذكر مفهوم الإعاقة وذوي الاحتياجات الخاصة
- يميز بين أنواع الإعاقة المختلفة
- يستنتج الأسباب المؤدية للإعاقة
- يقترح حلول لمشكلات الإعاقة
- يتعرف على السمات الشخصية لمتحدي الإعاقة
- يقدر أهمية مراعاة الحاجات الأساسية للإنسان من خلال هرم ماوسلو
- يتعرف على حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة
- يتعرف على الصفات المطلوبة في العاملين الذين يتعاملون مع ذوي الإعاقة
- يتقن استخدام فنون الاستقبال والترحيب والتعامل مع متحدي الإعاقة
- يتقن استخدام مهارات التواصل مع متحدي الإعاقة.
- يُحسن التعامل مع الأشخاص من ذوي الإعاقة كلاً على حسب نوع إعاقتهم
- يُعد رؤية تطويرية لأداء العاملين في مجال السياحة والطيران لتحسين التعامل مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

استراتيجيات التدريب المتبعة بالحقيبة



الحوار والمناقشة



المحاضرة



مقاطع مرئية تدريبية



العصف الذهنى



تطبيقات

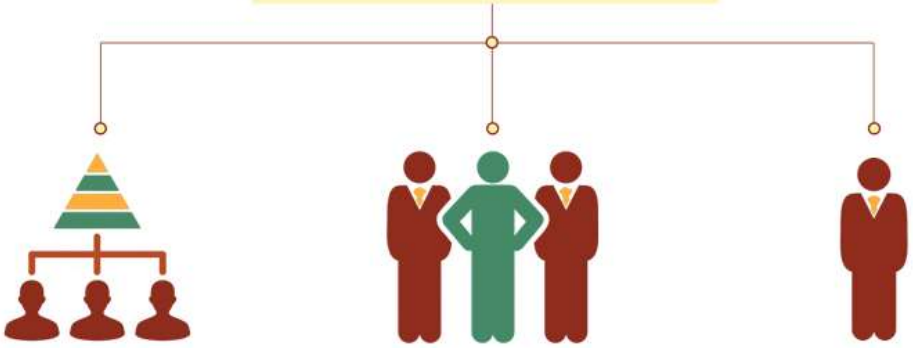


ورش عمل

المدة الزمنية حقيبة

عدد الأيام	يومان
عدد ساعات اليوم	٣ ساعات
إجمالي عدد الساعات	٦ ساعات تدريبية

الفئات المستهدفة



- العاملين بقطاعات السياحة والفندقة وخدمات الملاحة الجوية والبحرية والنقل البري

التخطيط التفصيلي للبرنامج

الجلسة الأولي لليوم الأول		
١	التقييم القبلي	١٠ دقائق
٢	نشاط افتتاحي "كسر الجليد"	١٠ دقائق
٣	مفهوم الإعاقة وذوي الاحتياجات الخاصة	٥ دقائق
٤	نشاط عصف ذهني	٢٠ دقيقة
٥	أنواع الإعاقة	١٥ دقيقة
٦	نشاط مناقشة	٢٠ دقيقة
٧	الاسباب المؤدية للإعاقة	١٠ دقائق
الجلسة الثانية: لليوم الأول		
١	ورشة عمل	١٥ دقيقة
٢	مشكلات الإعاقة	٣٥ دقيقة
٣	ورشة عمل	٢٥ دقيقة
٤	السمات الشخصية لمتحدي الإعاقة	١٥ دقيقة
الجلسة الأولي: لليوم الثاني		
١	فيديو تدريبي	٥ دقائق
٢	الحاجات الأساسية للإنسان (هرم ماوسلو).	٢٥ دقيقة
٣	حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة	١٠ دقائق
٤	الصفات المطلوبة في العاملين الذين يتعاملون مع ذوي الإعاقة.	١٠ دقائق
٥	فنون الاستقبال والترحيب والتعامل مع متحدي الإعاقة	١٠ دقائق
٦	فن استخدام مهارات التواصل مع متحدي الإعاقة.	١٠ دقائق
٧	فيديو تدريبي	٥ دقائق
٨	كيف تتعامل مع الأشخاص على حسب نوع إعاقتهم	١٥ دقيقة
الجلسة الثانية: لليوم الثاني		
١	ورشة عمل بعنوان "رؤية تطويرية لرفع كفاءة العاملين في مجال السياحة والطيران والمتعاملون مع ذوي الاحتياجات الخاصة"	٨٠ دقيقة
٢	التقييم البعدي	١٠ دقائق

الجلسة التدريبية الأولى لليوم الأول



الأهـــــداف السلوكية

بنهاية هذه الجلسة ينبغي أن يكون المتدرب قادرًا أن:

- يذكر مفهوم الإعاقة وذوي الاحتياجات الخاصة
- يميز بين أنواع الإعاقة المختلفة
- يستنتج الاسباب المؤدية للإعاقة

نموذج التوقعات

عزيزي المتدرب ما توقعاتك عن هذه الجلسة التدريبية

م	اتوقع أن اتعلم في هذه الجلسة
١	
٢	
٣	
٤	
٥	
٦	
٧	
٨	
٩	
١٠	
١١	
١٢	
١٣	
١٤	
١٥	
١٦	
١٧	
١٨	
١٩	
٢٠	

مقدمة

يقاس رقي الامم وتحضّر الشعوب بمدى اهتمامها بإنسانية الانسان فيها في شتى صوره التي خلقه الله عليها معاقًا كان أو غير معاق، والإعاقة ظاهرة اجتماعية بجميع مقاييسها حيث ينبثق الاهتمام بالمعاق من عدمه من واقع المجتمع الذي يعيش فيه بدءاً بالمجتمع الصغير (الأسرة) وانتهاء بالمجتمع الكبير بجميع مؤسساته وافراده ومن المعروف أن ذوي الاحتياجات الخاصة هم طبقة من المجتمع ، لكنهم يحتاجون إلى عناية واهتمام خاص ، خاصة في مجال تقديم الخدمات مثل السياحة والفنادق ، وبهذه الطريقة يحتاجون إلى نوع خاص يختلف عما يحتاجه الناس العاديون ، بسبب العديد من الإعاقات التي يعانون منها ، ومن منظور آخر ، فإن ذوي الاحتياجات الخاصة للأفراد نتشارك معهم العديد من الخصائص المشتركة ، فلا فرق بين الشخص الطبيعي والشخص ذي الاحتياجات الخاصة ، وأساس التمايز بينهما هو التقوى. وجدير بالذكر أن ديننا الحنيف هو من أعطى الاهتمام لذوي الاحتياجات حيث أشار القرآن الكريم في سورة النور لذلك قال تعالى "لَيْسَ عَلَى الْأَعْمَىٰ حَرَجٌ وَلَا عَلَى الْأَعْرَجِ حَرَجٌ وَلَا عَلَى الْمَرِيضِ حَرَجٌ" وعلى ضوء ما تم ذكره جاءت فكرة إعداد هذه الحقيبة لتأهيل العاملين التي تقدم خدمات في مجالات السياحة والفنادة وخدمات النقل الجوي والبري والبحري لكيفية التعامل مع الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة.



نشاط (١/ ١)



كسر الجليد



فردي

١٠ دقيقة

أخي المشارك .... فيما يلي مجموعة من الكلمات بالشكل التالي والمطلوب منك أن تعرف نفسك وتختار أحد الكلمات التالية وتذكر ماذا تعرف عن هذه الكلمة من وجهة نظرك :

الإعاقة	....
الشخص من ذوي الإعاقة	....
فن التعامل مع ذوي الإعاقة	....
أنواع الإعاقة	....

لمعرفة مزيد من التفاصيل اتبع إرشادات مدربك وسجل ما الذي استفادته :

.....

.....

.....

.....

مفهوم الإعاقة وذوي الاحتياجات الخاصة

مفهوم الإعاقة:

الإعاقة تعني الإصابة بقصور كلي أو جزئي بشكل دائم أو لفترة طويلة من العمر في إحدى القدرات الجسمية أو الحسية أو الذهنية أو التواصلية أو التعليمية أو النفسية، وتتسبب في عدم إمكانية تلبية متطلبات الحياة العادية من قبل الشخص المعاق واعتماده على غيره في تلبيتها، أو احتياجه لأداة خاصة تتطلب تدريبًا أو تأهيلًا خاصا لحسن استخدامها.

مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة:

هم مجموعات من الأفراد تعرضوا لظروف خاصة مختلفة جعلتهم يبتعدون عن مستوى الفرد المتوسط- من وجهة نظر مجتمعاتهم - وذلك في قدراتهم الذهنية أو الجسمية أو الوجدانية أو الاجتماعية أو غيرها مما يتطلب تقديم مجموعة من الخدمات الخاصة لفترة دائمة أو مؤقتة تساعدهم على النمو والتعلم والتدريب وتمكنهم من التكيف مع ظروفهم وتلبية متطلب ات حياتهم اليومية أو العملية أو الوظيفية أو المهنية أو الثقافية أو الأسرية أو الاجتماعية ، وأن يشاركوا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية بأقصى حد تسمح به إمكاناتهم وقدراتهم)



نشاط (٢/ ١)

عصف ذهني

٢٠ دقيقة

مجموعات

لا شك بأن الإعاقة تتنوع وتختلف من شخص لآخر والمطلوب منك التعاون مع مجموعتك وتحدد أنواع الإعاقة

.



لمعرفة المزيد من التفاصيل ،ويرجى اتباع تعليمات مرشدك وسجل ما الذي استفادته :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

أنواع الإعاقة

يوضح الشكل التالي أهم أنواع الإعاقة :





وتختلف كل إعاقة في شدتها من شخص إلى آخر وكذلك قابليتها للعلاج. وفيما يلي شرح كل نوع:

١. الإعاقة الحركية:



تنقسم الإعاقة الحركية إلى خمسة أنواع هي:

أولاً: حالات الشلل الدماغي:

وهي عبارة عن عجز في الجهاز العصبي بمنطقة الدماغ، وينتج عنه شلل يصيب إما الأطراف الأربعة جميعها أو الأطراف السفلية فقط، أو يصيب جانبًا واحدًا من الجسم، سواء الجانب الأيمن أو الجانب الأيسر، وهذا الشلل ينتج عنه فقدان القدرة على التحكم في الحركات الإرادية المختلفة.

ثانيًا: مرض ضمور العضلات التدهوري:

مرض وراثي يبدأ بإصابة العضلات الإرادية في الأطراف الأربعة للمريض، ثم يتحول فيصيب بقية العضلات اللا إرادية.

ثالثًا: حالات انشطار أو حدوث شق في فقرات العمود الفقري:

تصاب الخلايا الحيوية في النخاع ألشوكي إصابة بليغة عندما تخرج أجزاء منها وتتعطل وظائفها الأساسية كليًا أو جزئيًا.

رابعًا: التشوهات الخلقية المختلفة:

وهي عبارة عن تشوهات خلقية مختلفة تحدث لأسباب وراثية أو لأسباب غير وراثية، وتكون أثناء الحمل غير الطبيعي، وتصيب المفاصل أو العظام، وتظهر هذه التشوهات إما في صورة نقص في نمو الأطراف، أو اعوجاج غريب في العظام.

خامسًا: حالات أخرى ذات تشخيصات مختلفة:

المراجع والمصادر التي تم الاسترشاد بها:

- بسرة صبرينة(٢٠١٩) مستوى جودة الحياة لدى الطالب الجامعي المعاق حركيًا جامعة محمد خيضر بسكرة.
- هبه عوض (٢٠١٤) دور الجمعيات الأهلية في تفعيل حقوق المعاقين ، كلية الآداب بجامعة المنصورة.
- سبنا محمد (٢٠١٧) سمات الشخصية لذوي الإعاقة الحسية وعلاقتها ببعض المتغيرات، قسم علم النفس، جامعة الجزيرة ، السودان.
- سميرة علال، رندة عبد الكبير(٢٠١٩) ، دور بعض سمات الشخصية على الأداء الحركي لدى المعاقين حركيًا ، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف- الجزائر.
- علاء علي عبد (٢٠١٤) طرق للتواصل مع ذوي الإعاقات العقلية موقع الغد https://cutt.us/V4E3M
- موقع كيان ، أداب التعامل مع الأشخاص ذوى الاعاقة https://cutt.us/FoE6k

المصادر الأجنبية:

Ke X, Liu J. Intellectual disability. In Rey JM (ed), IACAPAP e-Textbook of Child and Adolescent Mental Health. Geneva: International Association for Child and Adolescent Psychiatry and Allied Professions 2012.