جامعة جيلالي بونعامة بخميس مليانة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان:

دور المؤسسة الفندقية في تنمية وتطوير القطاع السياحي في الجزائر

– دراسة حالة فندق الأرز بالشريعة بولاية البليدة–

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطالبتين:

– زوبيدة عباسي

– حفصة حرواي

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من :

أ/ مونية خلفاوي أستاذة محاضرة (قسم"أ" جامعة خميس مليانة) رئيسا

أ/ زهية كواش أستاذة محاضرة (قسم"أ" جامعة خميس مليانة) مشرفا

أ/فتحية بن حاج جيلالي مغراوة أستاذة محاضرة (قسم"ب" جامعة خميس مليانة) ممتحنا

السنة الجامعية: 2019/2018

شـــكـــــر وعـــرفـــان

بعد حمد الله و الثناء عليه

والصلاة والسلام على سيدنا محمد خير الأنام

نتوجه بالشكر و التقدير و عظيم الامتنان الى

الاستاذة "كواش زهية" على قبولها الإشراف على

هذه المذكرة

والى كل من ساعدنا وقدم لنا يد العون في إنجاز

هذه المذكرة من قريب أو من بعيد ، جعلها الله في ميزان

حسناتهم

إهـــــــداء

إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا الفانية

إلى روح أمي الطاهرة "رحمها الله وأسكنها فسيح جنانه"

إلى أبي الغالي حفظه الله و رعاه

إلى كل أفراد العائلة

إلى شقيقة الروح صديقتي الغالية "عائشة عويس"

إلى زميلتي في الدراسة حفظها الله "حفصة حراوي"

إلى كل زملائي في العمل

إلى كل هؤلاء و هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

زوبيـــدة

إهـــــــداء

إلى من أوصاني الرحمن بهما إلى من قال فيها الجنة تحت قدميها إلى

من أفنت عمرها من أجل أن تراني في تمام الصحة و السعادة ولو على

نفسها فهي تستحق أن أهديها فرحتي بل حياتي (أمي الغالية) وإلى

والدي العزيز الذي ساندني في هذه الدراسة شكرا لك و قليل الشكر

بحقك ، أدامكما الله و حفظكما و رعاكما يارب

إلى العزيزة ،صديقتي في الدراسة "زوبيدة عباسي"

إلى إخوتي و أخواتي حفظهم الله

أهدي هذا العمل المتواضع

حفصة

الملخص:

يعتبر موضوع السياحة من أهم المواضيع التي شغلت ولا تزال تشغل المجتمع بمستوياته المختلفة وعلى مستوى جميع القطاعات ، فالقطاع السياحي قطاع أساسي لبعض الدول،وبديلا أو ناشئا في بلدان أخرى،باعتبار الجزائر من البلدان العربية التي تتوفر على مجموعة من المقومات الطبيعية والجغرافية،التاريخية والأثرية،وكذلك المؤسسات الفندقية، باعتبار هذه الأخيرة مقوم أساسي في القطاع السياحي، نسعى من خلال هذا البحث إلى محاولة تشخيص دورها في تنمية وتطوير هذا القطاع في الجزائر ،حيث استخدمنا لهذا الغرض أدوات التحليل والوصف لمعالجة ما هو متاح من البيانات حول مجموعة من المتغيرات المرتبطة بالفندق قيد الدراسة، وعلى الجزائر إعطائها أهمية خاصة وإعادة إصلاحها و تطويرها واستغلالها للأنشطة الترويجية لما تلعبه في تحسين وترقية جودة الخدمات الفندقية وتوفر مداخيل بالعملة الصعبة خاصة مع تراجع فادح في سعر النفط والمرحلة الحرجة التي يعيشها الاقتصاد الجزائري.

الكلمات المفتاحية: السياحة، الفندقة، القطاع السياحي،المقومات السياحية.

Summary:

The tourism sector is one of the most important topics that have occupied and continue to occupy the society at different levels and in all sectors. The tourism sector is a basic sector for some countries. It is an alternative or emerging in other countries. Algeria is one of the Arab countries that has a combination of natural and geographic, As well as hotel establishments, as a key factor in the tourism sector, we seek to identify the role of this sector in the development of this sector in Algeria. We used analytical and descriptive tools to address the available data on a range of variables related to the hotel under study. Giving them special importance, reforming, developing and exploiting promotional activities to improve and upgrade the quality of hotel services and provide foreign currency revenues, especially with a drastic decline in the price of oil and the critical stage of the Algerian economy.

Keywords: tourism, hotel, tourist sector, tourism components.

فـــهـــرس
الـمـــحـتـويـــات

فهـــــرس المحتـــــــويات	الصفحة
الإهـداء	
الشكر	
الملخص	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
قائمة الملاحق	
المقدمة	أ،ب،ج
الفصل الأول: الإطار النظري للسياحة والفندقة	05
تمهيد الفصل الأول	05
المبحث الأول:مفاهيم عامة حول السياحة والفندقة	06
المطلب الأول: ماهية السياحة	06
أولا :مفهوم ونشأة السياحة	06
ثانيا :أهمية وخصائص السياحة	12
ثالثا:أنواع السياحة	16
رابعا :العوامل المؤثرة في السياحة	21
المطلب الثاني: ماهية الفندقة	21
أولا:نشأة ومفهوم الفندقة	21
ثانيا:أهمية الفندقة وخصائصها	23
ثالثا :أنواع الفنادق	24
رابعا:أهداف الفنادق	25

المبحث الثـانـي: العلاقة بين السياحة والفندقة في الجزائر	26
المطلب الأول: واقع السياحة في الجزائر	26
أولا: مقومات السياحة في الجزائر	26
ثانيا:التشريعات والإجراءات الداعمة للسياحة الجزائرية	28
المطلب الثـانـي: تصنيف المؤسسات السياحية والفندقية في الجزائر	30
المطلب الثالث :تنظيم وسير عمل الفنادق في الجزائر	31
المبحث الثـالث: الدراسات السابقة	32
المطلب الأول: أهم الدراسات السابقة	32
المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	33
خلاصة الفصل الأول	35
الفصل الثاني: الإطار التطبيقى لفندق الأرز بالشريعة ولاية البليدة	38
تمهيد الفصل الثاني	38
المبحث الأول:التحليل السياحي لولاية البليدة	39
المطلب الأول: المقومات والإمكانيات السياحية لولاية البليدة	39
المطلب الثاني:المؤسسات الفندقية في ولاية البليدة	40
المبحث الثاني: دراسة ميدانية لفندق الأرز بالشريعة	43
المطلب الأول: التعريف بفندق الأرز بالشريعة	43
المطلب الثاني: توافد السياح لفندق الأرز بالشريعة	44
خلاصة الفصل الثاني	48
الخـاتـمـة	50

قائمة الجداول والأشكال

قـــــائمـــــة الـجـــــداول

الرقم	عـنوان الـــجـــــدول	الصفحة
1-01	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	32
1-02	المؤسسات الفندقية لولاية البليدة	36
1-03	وضعية حظيرة الفنادق لولاية البليدة لسنة 2018	37
1-04	توافد السياح الأجانب من سنة 2015 إلى 2018 لفندق الأرز بالشريعة	40
1-05	توافد السياح الجزائريين	41
1-06	إجمالي السياح الوافدين الأجانب والجزائريين لفندق الأرز بالشريعة	42

قـــــائمـــة الأشكـــــال

الرقم	عـنوان الشـكـل	الصفحة
01-1	الديوان الوطني للإحصائيات تصنيف المسافر حسب المنظمة العالمية للسياحة OMT	08
02-1	آليات خلق السياحة لفرص العمل	10
03-1	أبعاد السياحة البيئية	15
04-1	أنواع السياحة	17
05-1	العدد الإجمالي للسياح الوافدين لولاية البليدة في لسنة 2018	38
06-1	عدد السياح الوافدين الإجمالي لسنة 2018 لولاية البليدة حسب عدد الليالي وعدد الوصول	38
07-1	الهيكل التنظيمي لفندق الأرز بالشريعة	39
08-1	توافد السياح الأجانب لفندق الأرز بالشريعة للفترة الممتدة من سنة 2015 إلى سنة2018	41
09-1	توافد السياح الجزائريين المقيمين وغير المقيمين	42
10-1	إجمالي السياح الوافدين الجزائريين والأجانب لفندق الأرز بالشريعة	43

قائمة الملاحق

قـــــائمـــة الملاحق

الرقم	عـنوان الملحق	الصفحة
1 –01	المشاريع السياحية للفنادق المنتهية 100% لولاية البليدة	59
1–02	الوكالات السياحية لولاية البليدة	60
1–03	صور طبيعية سياحية لمدينة البليدة و الشريعة	61

مقدمة عامة

توطئـــــــــة:

عرفت اقتصاديات العديد من الدول المتقدمة والنامية قفزة انتقالية نتيجة التحولات الاقتصادية العالمية الجديدة، هذه التغيرات و التحولات جعلت الدول تهتم أكثر بقطاع الخدمات كبديل لتعويض النقص أو الضعف في القطاعات الأخرى كالزراعة والصناعة وغيرها،تعتبر الخدمات السياحية و الفندقية من بين أهم فروع الخدمات وأكثرها ديناميكية عبر العالم فالسياحة حاليا هي صناعة تجارية و اقتصادية واعدة ومتفاوتة الأهمية من بلد لأخر وهذا تبعا لحجم الموارد السياحية التي تتوفر بها، والإمكانيات المادية، المالية والبشرية والتكنولوجية المسخرة لتأهيلها في المستقبل وجعلها مقصدا سياحيا، ولعل الاتجاه نحو تحسين جودة الخدمات السياحية والفندقية تمثل الشغل الشاغل للعديد من الدول بغية تحقيق النمو للاقتصاد المحلي لكل دولة على حد سواء.

أما قطاع الفنادق ضعيف هو الأخر من القطاعات الإنتاجية المهمة بعد قطاعات البترول، الزراعة والصناعة ومجال تشغيل العمالة الفنية والإدارية، كما أن زيادة طاقة الاستيعاب الفندقية تعني تنشيط واستقطاب أكثر للسياح، حيث يعتبر العمل الفندقي عملا مميزا تنعكس أثاره على العامل بسرعة كما تنعكس على الاقتصاد المحلي والوطني أيضا، والعمل الفندقي يتأثر كثيرا بالتغير المستمر في الأفكار وأساليب، العمل والتخطيط حيث يفقد الفندق الذي لا يتمتع بهذا التغيير والتطوير والتنمية عملاءه تدريجيا ولا يتمكن من مواكبة التطور الذي يحدث في الاقتصاد وطبيعة ورغبات الأفراد وحاجاتهم.

وفي ظل ما تمتلكه الجزائر من إمكانيات وموارد ومقومات جذب السياحة إلا أن كل هذا ليس مستغل استغلالا رشيدا مما جعل الدولة تولي اهتمامها بقطاع الفنادق لما لها من أهمية في تنمية السياحة ويتجلى من خلال الاهتمام بتقديم الفرص، الدعم للتنمية و التطوير، من هنا تبلورت إشكالية بحثنا وكانت كالتالي:

* **ما موقع فندق الأرز بالشريعة في تنمية وتطوير القطاع السياحي في الجزائر؟**

- **الأسئلة الفرعيـــــة:** تمخضت الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

1_ ما هي مقومات السياحة في ولاية البليدة ؟

2_ ما واقع المؤسسة الفندقية في الشريعة ولاية البليدة ؟

3- ماهي الآليات المستعملة في الفندق للنهوض بالقطاع السياحي ؟

- **صياغة الفرضيات:** للإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية:

1- هناك مقومات جذب سياحية طبيعية، مادية ومالية تحظى بها الجزائر بأن تكون قبلة سياحية واعدة بامتياز.

2_ المؤسسة الفندقية في الجزائر (فندق الأرز) لا تواكب التطور الحاصل في الفنادق العالمية، ولم تصل بعد إلى المستوى المطلوب.

3- تتمثل الآليات المستعملة للنهوض بالقطاع السياحي في محاولة تحسين جودة الخدمات والتسعير .

- **مبررات اختيار الموضوع:** هناك جملة من المبررات دفعتنا إلى اختيار هذا الموضع نذكر منها:

– تتوفر الجزائر على إمكانيات طبيعية ومادية وبشرية لو استغلت استغلال أمثل لجعلت الجزائر قطبا سياحيا و عالميا يجلب السياح والمستثمرين.

– موضوع بحثنا قابل للدراسة و البحث و التطوير لكونه يتصف بالتغيير المستمر .

– قلة الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع المؤسسات الفندقية الجزائرية وعلاقتها بالقطاع السياحي حيث أن اغلب الدراسات تتناول الموضوع من الجانب السياحي بصفة عامة فقط.

– ملاحظة النمو والتطوير الذي شهدته الخدمات السياحية الفندقية في الدول المجاورة (تونس) في حين يعاني القطاع السياحي والفندقي من الضعف والكساد رغم تقارب الإمكانيات والمتاحات السياحية.

– أمـا عـن السـبب الـذاتي فهـو حـب السـفر وروح الاكتشـاف والتمتـع والاطـلاع علـى مختلـف الأماكن والثقافات .

- **أهداف البحث و أهميته:**

✓ **أهداف البحث:** نهدف من خلال هذا البحث إلى:

– محاولة توضيح المكانة الهامة للخدمات السياحية والفندقية خاصة في تنمية الاقتصاد الوطني.

– الوقوف على الأسباب الحقيقة التي أدت إلى تراجع الخدمات السياحية والفندقية في الجزائر.

– تقييم أداء المنظمات الفندقية واستخراج نقاط ضعفها.

– إثراء رصيد المكتبة العلمية و محاولة إفادة الطلبة والباحثين بخصوص هذا الموضوع.

– رد الاعتبار لصورة الجزائر السياحية.

✓ **أهمية الدراسة:**تنبع أهمية دراستنا لموضوع الفندقة في:

–الأهمية التي تحتلها المؤسسات الفندقية في تنمية وتطوير القطاع السياحي.

– تكمن أهمية البحث في الاهتمام بالنشاط السياحي والفندقي خلال الآونة الأخيرة من طرف السلطات العمومية وكذا مختلف الدول النامية .

– إثراء المعرفة المتعلقة بالجانب الفندقي وعلاقته بالقطاع السياحي .

– بالإضافة إلى كون الجزائر كغيرها من الدول التي تسعى إلى تحقيق تنمية شاملة في الكثير من القطاعات، من بينها قطاع السياحة وبالأخص تنمية قطاع الفنادق لما تزخر به الدولة من إمكانيات و لا يتحقق ذلك إلا من خلال التسيير الأمثل للمؤسسات الفندقية.

- **حدود البحث:**

✓ **الحـدود المكانيـة:** تـم إجـراء الدراسـة التطبيقيـة فـي ولايـة البليـدة وبالضـبط فـي فنـدق الأرز بالشريعة.

✓ **الحدود الزمنيـة:** تناولت دراستنا خـلال الفترة الممتدة من بداية شـهر فيفري إلـى شـهر مـاي لسنة 2019 معتمدين على معطيات من سنة2015 إلى سنة 2018.

الدراسـة سـتهتم بتتبـع بـرامج و خطـط الدولـة الجزائريـة فـي مجـال الاهتمـام بتطـوير القطـاع السياحي منذ الاستقلال مرورا بالمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية أفاق 2030.

- **منهج الدراسة:**

لقد تم الاستناد في معالجتنا لهذا الموضوع على المنهجين الوصفي والمقابلة واستقصاء البيانات حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي لتقديم مختلف التعاريف والمفاهيم التي تتعلق بموضوع السياحة والفندقة، ومنهج المقابلة والاستقصاء في التعليق على ما تم وصفه وتحليله من مختلف المعطيات بغية الوصول إلى تشخيص دور المؤسسة الفندقية في تنمية وتطوير القطاع السياحي بالجزائر وبالضبط في فندق الأرز بالشريعة.

- **صعوبات البحث:**تكمن جملة الصعوبات التي واجهتنا لإنجاز هذه المذكرة في:

– قلة الدراسات التي تتناول دور المؤسسة الفندقية في تطوير القطاع السياحي بشكل عام وفي الجزائر بشكل خاص.

– الوضع الراهن السائد في الجزائر وما ترتب عنه من إضرابات واسعة وعطل سابقة لأوانها.

- **هيكل الدراسة:**للإحاطة بمختلف الموضوع قمنا بتقسيمه كما يلي:

الفصل الأول بعنوان الإطار النظري للسياحة والفندقة، قسمناه إلى ثلاثة مباحث، الأول عن ماهية السياحة والفندقة بحيث تطرقنا إلى السياحة والجوانب المتعلقة بها (النشأة، المفهوم،الخصائص والعوامل المؤثرة فيها)، وتناولنا ماهية الفندقة من نشأة ومفهوم وخصائص ، أهميتها وأنواعها،وفي المبحث الثاني تناولنا العلاقة بين الفندقة والسياحة بالإشارة إلى واقع السياحة في الجزائر، وإذا تصنيف المؤسسات الفندقية في الجزائر وإلى تنظيم وسير عمل المؤسسات الفندقية في الجزائر، وفي المبحث الثالث تطرقنا إلى أهم الدراسات السابقة التي تطرقت إلى موضوعنا أو إلى جزء منه وأظهرنا أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة ودراستنا.

وفي الفصل الثاني تناولنا الإطار التطبيقي للموضوع تم تقسيمه إلى مبحثين، الأول عن التحليل السياحي لولاية البليدة من خلال عرض الإطار الجغرافي لولاية البليدة من جهة، ومن جهة أخرى إلى المقومات والإمكانيات الفندقية السياحية لولاية البليدة والمبحث الثاني تناولنا دراسة ميدانية لفندق بالشريعة وهذا بالتعريف بفندق الشريعة والمطلب الثاني تضمن تحليل واستخراج البيانات الخاصة بالفندق.

وفي الأخير تم الإشارة في الخاتمة إلى حوصلة على الموضوع مع ذكر بعض الحلول والتوصيات لتبيـان دور المؤسسـة الفندقيـة فـي تنميـة وتطـوير القطـاع السـياحي بـالجزائر وتخطـي المعوقـات والعراقيـل.

الفـــصـــل الأول

تمهيـــــد:

تعتبر السياحة ظاهرة اجتماعية شهدت تطورات سريعة خلال النصف الثاني من القرن العشرين، نظرا لاستفادتها من التطورات العديدة التي مست الجوانب الخدماتية، سواءا فيما يتعلق بوسائل النقل وخاصة النقل الجوي، وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، بالإضافة إلى توفير وسائل الراحة، ولهذا احتلت السياحة مكانة عالية لدى الحكومات والدول، إذ رأت فيها قطاعا استراتيجيا و موردا هاما، كما أنه لا جدال أن هناك علاقة وثيقة بين قطاع السياحة والمؤسسات الفندقية التي ظهرت الحاجة إليها بشكل كبير في الآونة الأخيرة لعدة عوامل منها ازدياد حدة المنافسة.

وسنحاول في هذا الفصل تقديم إطار مفاهيمي حول السياحة والفندقة، من خلال ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: ماهية السياحة والفندقة .

المبحث الثاني: علاقة السياحة بالفندقة .

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: مفاهيم حول السياحة والفندقة

تعتبر السياحة من ضمن الحاجات النفسية للإنسان،والتي أساسها الحاجة إلى الراحة والاستجمام والترويح عن النفس،ومن أهم العناصر الرئيسية التي ترتكز عليها صناعة السياحة الفنادق التي تعتبر نزل مخصصة لاستضافة السياح.

قسمنا هذا المبحث إلى أربعة مطالب تناولنا في الأول ماهية السياحة وفي الثاني ماهية الفندقة وفي الذي يليه واقع السياحة في الجزائر وفي الأخير العلاقة بين السياحة والفندقة.

المطلب الأول: ماهية السياحة

تطرقنا في هذا المطلب إلى بعض نواحي السياحة من مفهوم وأنواع وخصائص والعوامل المؤثرة فيها.

أولا:مفهوم ونشأة السياحة

السياحة وسيلة اجتماعية لتنمية الثقافة بين الشعوب ومجتمعات الدول السياحية وجسر التواصل بين الشعوب والحضارات وسنتطرق أولا إلى النشأة ثم المفهوم ونحاول تقديم كل ما يتعلق بها بشكل عام وواضح.

1- **نشـــأة السياحة**:

مرت نشأة السياحة عبر أربعة مراحل هي:

أ- **مرحلـة الحضـارات القديمـة:**لفظ السياحة بمفهومه الحالي هو لفظ حديث ولم يكن معروف في القرون القديمة ولكن إذا أطلقنا لفظ السياحة على السياحة في القرون القديمة سنجد أن الإنسان قديما كان غير مستقر في مكان ثابت وهذا لحاجته في البحث عن مصادر الرزق[1]،وتمثل هذه المرحلة الفترة الأولى من حياة الإنسان أي العصر البدائي،حيث لم يكن هناك قوانين تحكم تصرف الإنسان سوى قوانين الطبيعة[2]،وبالتالي كان الإنسان يتنقل من الأرض القاحلة إلى الأرض الخصبة، ومن المكان غير الآمن إلى المكان الآمن،حيث كان السفر ظاهرة طبيعية متعلقة بوجود الإنسان والذي يهدف إلى إشباع نزواته و استفاء حاجياته الشخصية،وعند قيام الدول والحضارات أصبح السفر وسيلة تجارية والقيام بالحملات العسكرية والتعلم والتعليم، وكان للفنقيين السبق في الاهتمام بالتجارة والتنقل فقد عرفوا بحب المخاطر والترحال البحري[3]، ولعل أهم الرحلات السياحية في بلاد الإغريق الوفود اليونانيين القدماء وسكان الأقاليم الأوربية المجاورة التي تأتي إلى جبال المبيا لمشاهدة الألعاب الأولمبية التي شرع تنظيمها عام776 قبل الميلاد ، هذا التوافد شجع على بناء الفنادق لزوار أثينا وكان ذلك خلال القرن العاشر قبل الميلاد[4].

1نائل موسى محمود سرحان ،**مبادئ السياحة** ،جامعة البلقان التطبيقية 2003،عمان ،الأردن، ص 1

2عصام حسن الصعيدي ، **نظم المعلومات السياحية** ، دار الراية للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011 ، ص 126

3عبد الرزاق إبراهيمي و عبد الحفيظ مسكين ، **أثر ممارسة الأنشطة التسويقية في الدعم وتنمية القطاع السياحي في الجزائر** ، الملتقى الوطني حول السياحة في الجزائر الواقع و الأفاق ، معهد العلوم الاقتصادية ، مركز الجامعي _البويرة أكلي محند ،11 /12 ماي 2010 ، ص 4

4 خالد كواش، **السياحة ومفهومها أركانها ، أنواعها** ، دار التنوير ، الجزائر ، 2007،ص 12

ب- **المرحلة العصور الوسطى:** سادت هذه المرحلة خلال القرن 15 ميلادي[1] كما أن السفر والانتقال بقي بدائيا كما كان في العصور الأولى مع تطور يسير في هذه الحقبة التاريخية كانت الحضارة الإسلامية في أوج ازدهارها فاهتمت بالعلوم و الفنون والآداب والعمارة وزادت حركة الناس في مختلف أنحاء البلاد الإسلامية، وقد ساهمت الحضارة الإسلامية في إنشاء عدد من المدن أصبحت قبلة للسياح من كل أنحاء العالم كبغداد وقرطبة كما تميزت هذه المرحلة بتطور بعض الجامعات العريقة بأروبا مثل جامعة الصربيون بفرنسا وجامعة أكسفورد بإنجلترا، مما جعل البلدين قبلة لعدد من طلاب العلم غير انه خلال هذه الفترة لم تكن هناك قوانين منظمة للانتقال ولا وسائل نقل متطورة.[2]

ت- **السياحة في العصر الحديث:**تمتد هذه المرحلة بين القرن 16 عشر ونهاية القرن 19 عشر ميلاد،التي حدثت فيها تغييرات عديدة في المجال العلمي من الاستكشافات الجغرافية التي أدت إلى زيادة الأسفار[3]،فقد شهدت هذه المرحلة اكتشافات جديدة أهمها اكتشاف استراليا عام 1605 ونيوزيلندا عام1769،وقد عرفت هذه المرحلة بالرحلات الأوربية إلى إفريقيا وتطور الآلة ووسائل المواصلات والاتصالات وظهور بعض القوانين المنظمة للنشاط السياحي نتيجة للحدود السياسية، شملت هذه المرحلة كذلك الثورة الصناعية سيما في أروبا، وبالتالي عرف العالم أول رحلة سياحية من خلال thomas Cookالعام 1814 في بريطانيا بتنقل بمجموعة من الأشخاص من الطبقات الشعبية بواسطة القطار لزيارةالبحر لمدة يوم واحد كما قام أيضا بنشر مجلة في السفر لتعريف الناس بالجوانب المختلفة والاحتياجات الضرورية خلال الترحال.[4]

ث- **المرحلة المعاصرة:**تبدأ هذه المرحلة مع بداية القرن 20 العشرين الذي تطورت خلاله السياحة بصورة لم تشهدها في فترة زمنية سابقة، خاصة بعد الحرب العالمية الثانية[5]، بسبب زيادة أوقات الفراغ وارتفاع مستويات المعيشة والتعليم والتوسع في وسائل النقل والموصلات السريعة إذ يعتبر القرن العشرين "قرن السياحة " حيث شهد تطور هائل للنشاط السياحي أو ما يعرف بالاقتصاد السياحي، وبالتالي حدث تطور في المنشآت السياحية والفنادق العملاقة وظهور كذلك المنظمات السياحية وأهمها ""المنظمة العالمية للسياحة وأهم ماميز السياحة في هذه المرحلة ما يلي:[6]

1محمد خميسي الزوكة ، **صياغة السياحة من المنظور الجغرافي** ، دار المعرفة الجامعية ،1996، ص 22

2عبد الرزاق براهمي و عبد الحفيظ مسكين ، مرجع سبق ذكره ، ص 4

3مروان أبو رحمة واخرون ، **مبادئ السياحة** ، دار البركة للنشر والتوزيع ،عمان ، الأردن ، 2001 ،ص20

4عبد الرزاق براهمي و عبد الحفيظ مسكين ، مرجع سبق ذكره ، ص 05

5محمد خميسي الزوكة ، مرجع سبق ذكره ، ص 35

6 يسرى دعبس ، **الإرشاد السياحي** ، دراسات وبحوث في انتثرولوجيا المتاحف ، الطبعة الأولى ، الملتقى المصري للإبداع والتنمية ، مصر ، 2006، ص 97

_ ارتفاع حركة السياحة العالمية .

_ ارتفاع مستوى دخل الأفراد الخاصة في أروبا وأمريكا الشمالية.

_ تزايد حجم السكان بشكل مضطرد

_ تطور العلاقات بين الدول

_ تطور كبير في وسائل النقل والاتصالات خاصة النقل الجوي وتطور صناعة السيارات

2- **مفهوم السياحة:**

تختلف تعاريف السياحة باختلاف نظرة الباحثين والدارسين لها،ومن بين هذه التعاريف ما يلي:

أ. تعريف جوييرفرويلر(guyerfreuler):

أول من قام بتقديم تعريف محدد للسياحة،كان الباحث الألماني جوبير فرويلر عام 1905، حيث عرفها أنها:"" ظاهرة من ظواهر العصر، تنبثق من الحاجة المتزايدة إلى الراحة وتغيير المكان، وإلى التمتع بجمال الطبيعة والإحساس بها وكذا الإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة، وأيضا تطور الاتصالات بين الشعوب والأفراد والأوساط مختلفة من الحاجات الإنسانية هذه الاتصالات التي كانت ثمرة اتساع نطاق التجارة والصناعة وتقدم وسائل النقل.[1]

نلاحظ إن هذا التعريف يركز على الجانب النفسي وكذا الجانب التكنولوجي والاتصالي ودوره في توطيد العلاقات بين الشعوب والإفراد.

ب. تعريف هيرمان فون شوليرون (van schuller):

عرف العالم النمساوي هيرمان السياحة عام 1910 على أنها الإصلاح الذي يطلق على كل العمليات المتداخلة وخصوصا العمليات الاقتصادية المتعلقة بدخول الأجانب وإقامتهم المؤقتة وانتشارها داخل حدود منطقة أو ولاية أو دولة معينة.[2]

نلاحظ أن هذا التعريف يشير إلى السياحة الداخلية والخارجية كما يركز على الجانب الاقتصادي للسياحة وأهمل الجانب الاجتماعي والثقافي .

ت. تعريف بعض المنظمات والمؤتمرات الدولية العلمية للسياحة:

- **مؤتمر أوتادا:** الذي انعقد بكندا عام 1991،عرف السياحة بأنها"هي الأنشطة التي يقوم بها الشخص المسافر إلى مكان خارج بيته المعتادة لمدة أقل من فترة من الزمن وألا يكون غرضه من السفر ممارسة نشاط يكتسب منه دخلا في المكان الذي يسافر إليه"[3]

نلاحظ أن هذان التعريفان يركزان على العناصر التالية:

---

1 ماهر عبد العزيز ، **صناعة السياحة** ، دار الزهران للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن 1997 ، ص 22.

2Ahmed Fessa**, économie touristique et aménagement de territoire**, opu, Alger, 1993 p 21

3 ماهر عبد العزيز مرجع سبق ذكره، ص62

- تنشأ السياحة بفعل التنقل واتصال الأشخاص وإقامتهم في الأماكن الغير معتادة عندهم .
- أن الذهاب إلى المكان المقصود يكون مؤقتا وقصير الأجل.
- أن الزيارة تكون لغير أغراض الإقامة الدائمة أو لغرض العمل، وأن السياحة قد تكون داخلية أو خارجية.

- **المنظمة العالمية للسياحة« OMT »organisation mondial du tourisme**:بهدفتوحيد أسس الإحصائيات السياحية قامت المنظمة السياحية العالمية للسياحة بتحديد تعريف لهذه الظاهرة وهو كالأتي."السياحة تشمل أنشطة الأشخاص الذين يسافرون إلى أماكن تقع خارج بيئتهم المعتادة، ويقيمون فيها لمدة لأتزيد عن سنة بغير انقطاع، للراحة أو أغراض أخرى، وتتألف البيئة المعتادة للشخص من منطقة محددة قريبة من مكان إقامته مضافا إليه كافة الأماكن التي يزورها بصورة مستمرة ومتكررة[1]،كما حاولت المنظمة العالمية للسياحة تحديد مفهوم السائح وذلك على المستوى الدولي باعتبارأن: "الزائرون أو الأشخاص الذين يقضون أو يمكثون ليلة واحدة على الأقل في أماكن الإقامة (المبيت)الجماعية أو الخاصة التابعة للمكان المزار، يعتبرون سياح (سائحين).
- **السائح:**هو الشخص الذي يسافر ويبقى بعيدا عن وطنه لأسباب مختلفة مثل الترفيه، الاستجمام....ولفترة لا تقل عن 24ساعة، دون قصد الإقامة الدائمة أو ممارسة أي أعمال تجارية ذات ربحية[2].ويدخل في الإطار نفسه"الشخص الذي يقيم برغبته خارج مكان مسكنه الأصلي، دون أن يهدف إلى مكتسبات اقتصادية وعليه أن يصرف أموالا وفرها في مكان أخر[3]
- **تعريف الجزائر للسياحة:**

بالنسبة للجزائر فإنها تبنت تعاريف المنظمة العالمية للسياحةOMTإلا أنها أضافت بعض المفاهيم التي حددتها وزارة السياحة والمتعلقة بتوافد السياح والمنشآت الفندقية، حيث:[4]

- **الداخل:**كل مسافر تطأ أقدامه أرض الجزائر (التراب الوطني)،خارج منطقة العبور.
- **المسافر:** كل شخص يدخل التراب الوطني، مهما كان سبب تنقله ودوافع دخوله، ومهما كانت جنسيته ومكان إقامته،باستثناء السياح في نزهة أو رحلة بحرية أو الذين يقيمون في بواخرهم طول مدة إقامتهم في البلاد.
- **الجوال في رحلة بحرية** : كل شخص يدخل الحدود البحرية الوطنية ويغادرها في نفس
- اليوم أو الباخرة التي دخل بها،والتي يقيم على متنها طول مدة إقامته.

1المنظمة العالمية للسياحة ، مفاهيم ، تعاريف ,وتصانيف للإحصاءات السياحية .، دليل فني رقم 1سنة 1995ص 10

2 خالد مقابلة ، **التسويق الفندقي مدخل شامل** ، دار زهران للنشر والتوزيع ،عمان ،1998م، ص08

3 مروان السكر، **السياحة مضمونها وأهدافها**، دار مجدلاوي ،عمان ،1994م، ص09.

4 الديوان الوطني للإحصائيات، مجموعة الإحصائيات السنوية رقم18،نشرة2000،الجزائر ،ص275.

- **الزائر**:كل شخص يدخل التراب الجزائري ولا يمارس نشاطا مأجورا ويشمل هذا التعريف:

❖ **السائح:** هو زائر مؤقت ولفترة محدودة على الأقل 24 ساعة في الجزائر لأسباب أو لدوافع مختلفة: المتعة والترفيه، زيارة الأهل والأقارب، قضاء العطلة، الدراسة، الصحة، الدين، الرياضة،أشغال، مهام،أعمال....الخ.

❖ **غير المقيم:** هو السائح، الجوال، المساف، العابر للجزائر باستثناء المتجولين في إطار النزهة أو الرحلة البحرية.

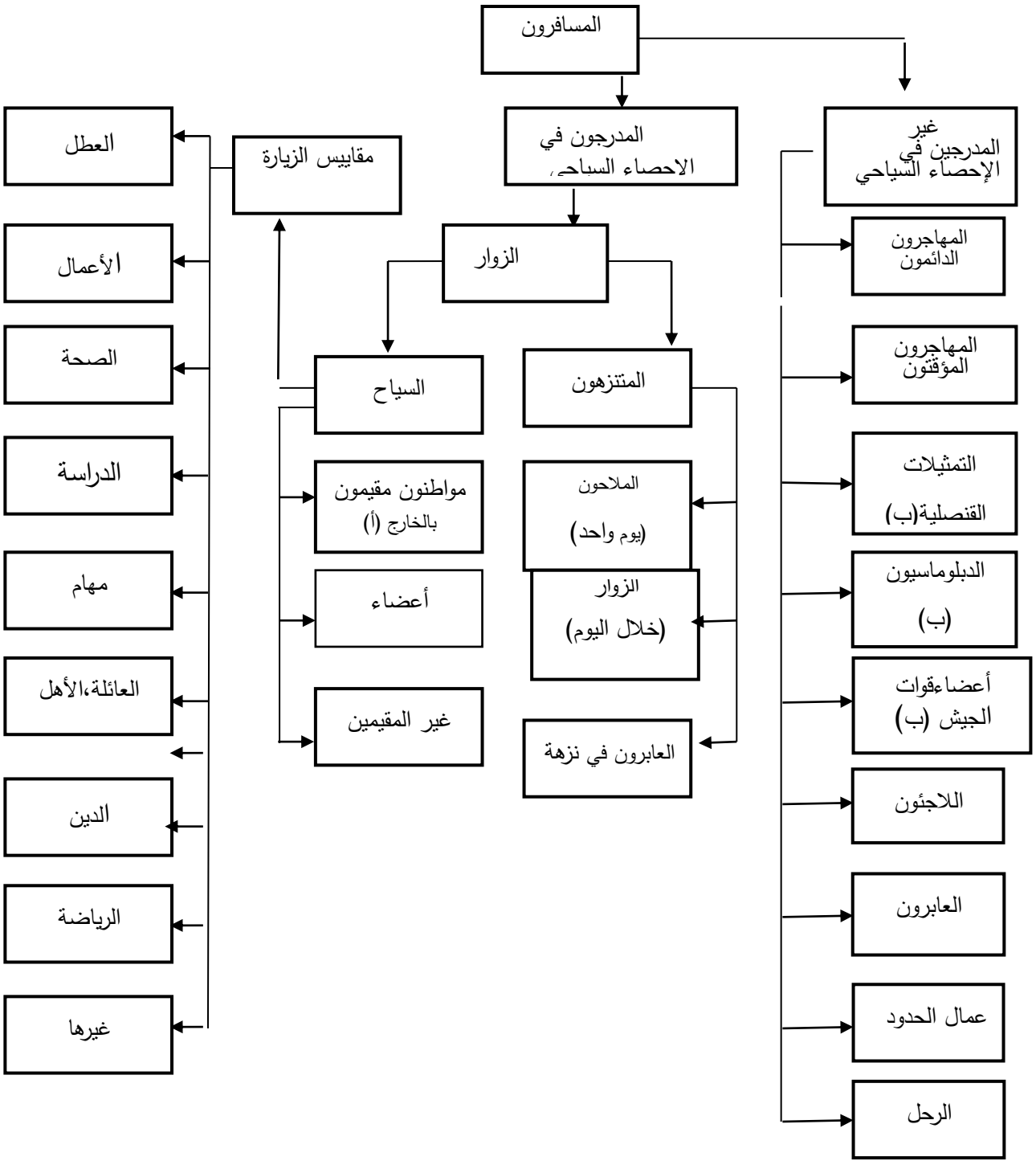
❖ **المقيم:** هو المسافر باستثناء غير المقيمين والسياح في نزهة أو رحلة بحرية،فكل الجزائريون يعتبرون مقيمين بما فيهم المقيمين في الخارج.

❖ **المتنزه (الجوال):** هو كل زائر مؤقت وله مدة إقامة محدودة في الجزائر لا تتجاوز 24 ساعة بما في ذلك المسافر في رحلة بحرية، باستثناء المسافرين الذين بحكم القانون لا يدخلون التراب الجزائري وكذا سكان الحدود الذين يعملون بالجزائر.

من خلال هذا التعريف وبمقارنته بالتعاريف السابقة،نلاحظ أن الجزائر تبنت نفس التعاريف التي حددتها المنظمة العالمية للسياحة باستثناء مفهوم المقيم،فالجزائر تعتبر كل الجزائريين مقيمين بما فيهم المقيمين بالخارج،بينما تنص أحكام المنظمة العالمية للسياحة على أن المهاجرين يعاملون معاملة غير المقيمين بالخارج، وهو ما يفسر إلى حد ما اختلاف الإحصائيات المتعلقة بالسياحة الجزائرية.

والشكل الموالي يلخص تصنيف المسافر حسب المنظمة العالمية للسياحة :

الشكل (01) الديوان الوطني للإحصائيات تصنيف المسافر حسب المنظمة العالمية للسياحة OMT :



(أ): فرق الملاحة البحرية أو الجوية الأجانب الذين يقومون بالإصلاح ،أو يتوقفون في بلد ويستخدمون وسائل إيوائية

(ب):متنقلون وظيفتهم

المصدر : الديوان الوطني للإحصائيات

ثانيا: أهمية وخصائص السياحة

1- **الأهميــة المختلفة للسياحة:** للسياحة أهمية كبيرة ما جعلها تحتل مكانة متميزة في السياسات التنموية للدول المتقدمة والنامية على السواء، وفي ما يلي عرض لأهمية السياحة في النقاط التالية:

أ – الأهمية الاقتصادية: يمكن إبراز الأهمية الاقتصادية من خلال النقاط التالية :

- **خلـق مناصـب عمـل:**[1]إن القطـاع السياحي كثيف التشابك ويرتبط مـع العديد مـن القطاعـات الأخرى، وهذا يعني إمكانية السياحة على توليد فرص عمل بحيث تفوق حدود القطاع السياحي وتمتد لتصل حدود القطاعات الأخرى التي تجهزه بمستلزمات الإنتاج،فالسياحة لها القدرة على توليد مناصب عمل أكثر من أغلب الأنشطة الصناعية الكلاسيكية فهي توظف أكثر من أربع مرات بالنسبة لصناعة السيارات وعشر مرات قطاع البناء، فمثل فندق بـ 50 غرفة (100سرير) يوظف على الأقل خمسة عمال دائمين وعشرة عمال موسميين وعمال10 مؤقتين والمجموع يكون 12 منصب عمل دائم مباشر يضاف لها مناصب العمل الغير مباشرة.
- **تـدفق رؤوس الأمـوال الأجنبيـة:** تساهم السياحة في توفير جزء من النقد الأجنبي الناتج عن السياحة في الآتي :[2]

– مساهمة رؤوس الأموال الأجنبية في الاستثمارات الخاصة بقطاع السياحة.

– المدفوعات السياحية التي تحصل عليها الدولة مقابل منح تأشيرات الدخول للبلاد.

– فروق تحويل العملة.

– الإنفاق اليومي للسائحين مقابل الخدمات السياحية، بالإضافة إلى الإنفاق على الطلب على السلع الإنتاجية والخدمات لقطاعات اقتصادية أخرى.

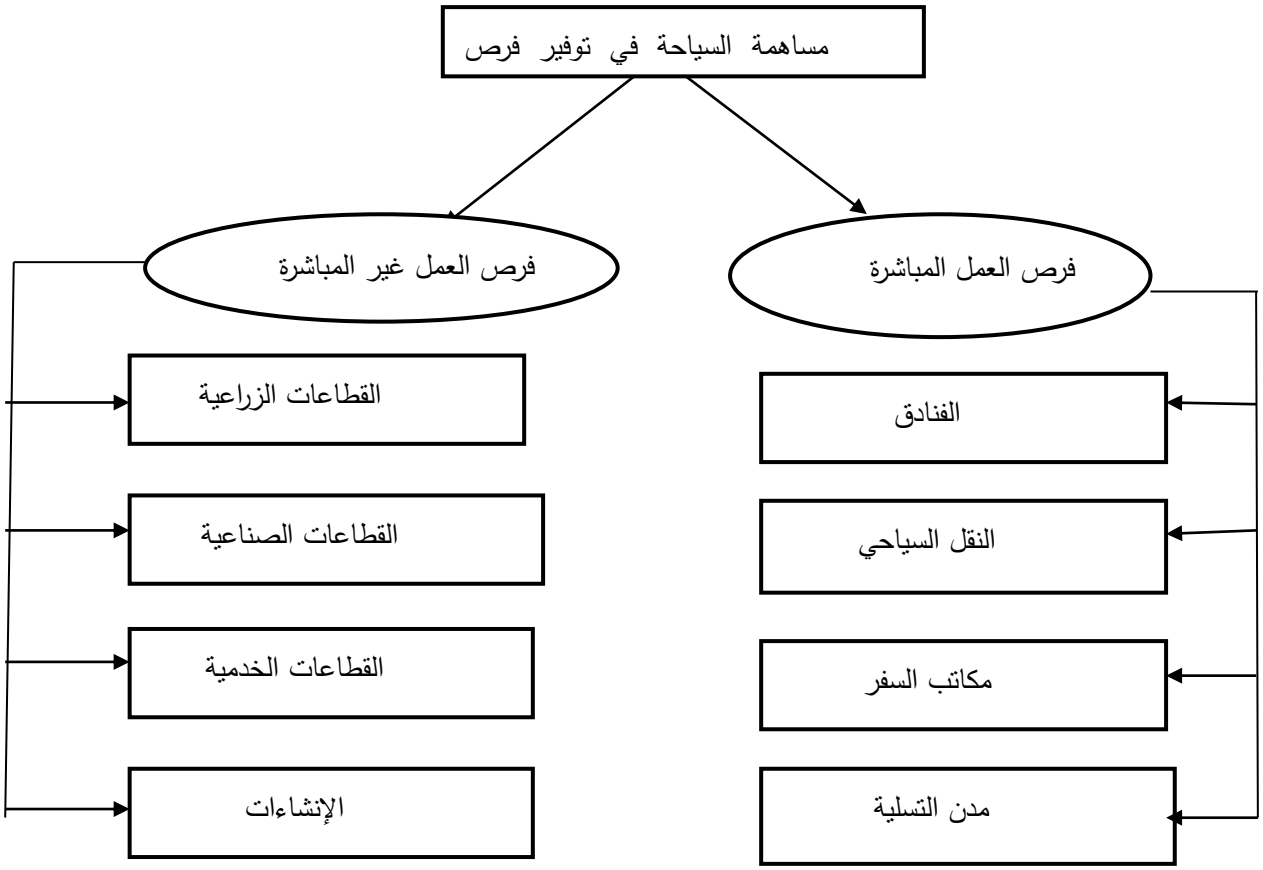
- **تحسين ميزان المدفوعات :** السياحة تساهم كصناعة تصديرية في تحسين ميزان المدفوعات الخاصة بالدولة،ويتحقق هذا نتيجة تدفق رؤوس الأموال الأجنبية المستثمرة في المشروعات السياحية، الإيرادات السياحية التي تقوم الدولة بتحصيلها من جمهور السائحين، وخفض استخدامات جديدة للموارد الطبيعية والمنافع الممكن تحقيقها نتيجة خلق علاقات اقتصادية بين قطاع السياحة والقطاعات الأخرى.[3]

1Jean Michal Hoerenr , **Geographie De l'industrie** , Ellipses Touristique , Ellipses ,Marketing, 1997, p4

2أحمد ماهر عبد السلام أبوقحف ، **تنظيم وإدارة المنشآت السياحية والفندقية** ،الطبعة الثانية ، المكتب العربي الحديث ،مصر ،1999،ص17

3آسيا محمد إمام الأنصاري ، إبراهيم خالد عواد،**إدارة المنشآت السياحية** ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2002

شكل(02):آليات خلق السياحة لفرص العمل



المصدر : ابراهيم خليل بظاظو ، الجغرافيا و المعالم السياحية ، الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009 ، ص 222

من خلال الشكل يتضح أن فرص العمل المباشرة تنشأ عن القطاعات التالية (الفنادق، النقل السياحي، مكاتب السفر ومدن التسلية)، أما فرص العمل غير المباشرة فتنشا عن القطاعات الزراعية والصناعية والخدمية وقطاعات الإنشاءات المختلفة، بالإضافة إلى ذلك تؤدي السياحة إلى إنعاش الاستثمار في البنيات الأساسية مثل تشييد المباني والطرق والسكك الحديدية ....الخ،هذا هذا فضلا على أن السياحة تساهم في جذب رؤوس الأموال من خلال العملات الصعبة ورؤوس الأموال.[1]

ب- الأهمية الاجتماعية: تكمن أهمية قطاع السياحة من الناحية الاجتماعية فيما يلي:

- زيادة الوعي الثقافي ولاجتماعي بمختلف عاداتوشعوب الطرف الآخر(السياح).[2]

-زيادة اهتمام الشعوب المضيفة بعادات الشعوب وقيم أجدادها وآبائها والحفاظ عليها من الزوال والاضمحلال.

---

1 من إعداد الطالبتين انطلاقا من التعاريف السابقة.

2 عصام الدين الأحمدي ،**الآثار الاقتصادية لازمة السياحة في مصر**،النشرة الاقتصادية ،بنك مصر ،العدد1998،01،ص72.

–توفر عادات السياحة ملاذا للكثير من الطبقات الكادحة، والتي تجد فرصة للعمل في المجال السياحي بما يوفره من مناصب شغل.[1]

– رفع مستوى الشعور بالانتماء الوطني من خلال التبادل الثقافي والحضاري.

– تحسين نمط حياة الأفراد، وتحسين مستوى معيشتهم مما يخلق التوازن الاجتماعي .

– التفاعل والاحتكاك بين سكان المنطقة السياحية المزارة من جهة ومن جهة السياح،سواء كانوا منحملة جنسية نفس البلد أو جنسيات أخرى،الأمر الذي يفضي إلى التبادل الاجتماعي.[2]

ت– الأهمية السياسية: للسياحة كذلك أهمية سياسية حيث تساهم في:[3]

– السياحة تؤدي إلى تحسين العلاقات بين الدول.

– النتائج الإيجابية للسياحة على المستوى الاقتصادي والاجتماعي تساهم في حل الكثير من المشكلات السياسية.

– تعمل على تحقيق الحوار ومعرفة الأخر وتساعد على التفاهم بين شعوب الدول المختلفة، ونشر مبادئ السلام العالمي.

– تساعد على تدعيم أواصر الصداقة بين شعوب دول العالم من خلال العلاقات الودية التي تنشأ بينها.

ث– الأهمية البيئية: تكمن الأهمية البيئية للسياحة من خلال ما يلي:[4]

– الوعي المتزايد بأهمية البيئة وضرورة حمايتها خاصة بعد الأضرار البالغة لها نتيجة ممارسات الأفراد من جهة وممارسات الشركات والمصانع من جهة أخرى، وبالتالي بدأ الوعي والعمل الميداني في التزايد من أجل العمل على إنقاذ البيئة واستدامتها للأجيال القادمة،وتجسد ذلك في ثقافة متكاملة تتمثل في الثقافة البيئية لدى الأفراد انعكست في الجانب السياحي فيما يسمى بالسياحة البيئية.

---

1 فؤاد ابركان ،**السياسات السياحية والتنمية في الجزائر**،مثال ولاية بومرداس،كلية العلوم السياسية والإعلام ،قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية،مذكرة ماجيستير غير منشورة،جامعة الجزائر ،2010،ص100.

2مثنى طه الحوري وإسماعيل محمد علي الدباغ، مرجع سبق ذكره، ص112.

3 أحمد ماهر وعبد السلام أبو قحف، **تنظيم وإدارة المنشات السياحية والفندقية**، الطبعة الثانية، المكتب العربي الحديث، مصر، 1999، ص17.

4 عوينات عبد القادر ،**السياحة في الجزائر الامكانيات و المعوقات (2000–2025) في ظل الاستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025 (sdat)** ، اطروحة الدكتوراه للعلوم في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر 3 ، 2013 ، ص28

ج- **الأهمية الثقافية:** للسياحة أهمية ثقافية نذكر منها:[1]

- تعد السياحة أداة للاتصال الفكري وتبادل الثقافة والعادات والتقاليد بين الشعوب، و أداة لإيجاد مناخ مشبع يروج للتفاهم والتسامح بينهم، كما تعتبر كذلك أداة للتبادل المعرفي(تداول العلوم والمعارف).

-تساهم السياحة في انتشار ثقافات الشعوب وحضارات الأمم بين أقاليم العالم المختلفة، وتوطيد العلاقات بين الشعوب وزيادة معرفة شعوب الأرض بعضهم البعض أي انفتاحهم على مختلف ثقافات العالم.

-توفر السياحة التمويل اللازم للحفاظ وصون التراث والمواقع الأثرية والتاريخية،والتي تعد جزءا من ذاكرة وثقافة البلدان المضيفة.

2- **خصائص السياحة:**

تعتبر السياحة من أهم القطاعات التي تساهم في تحقيق النمو الاقتصادي، وهي تنطوي على العديد من الخصائص نذكر منها:[2]

- تشعب وتعدد مكونات النشاط السياحي وارتباطها بالكثير من الأنشطة الاقتصادية الأخرى (صناعية، خدماتية...)

- إن مدى ملائمة المناخ السياحي بمفهومه الشامل من العوامل المؤثرة على الطلب على المنتج السياحي محليا ودوليا.

- الطلب السياحي لا يتوقف فقط على مدى توافر الموارد وتنوع المقومات والخدمات والتجهيزات السياحية، بل وغيرها من العوامل كأسعار خدمات السياحة الأساسية أو التكميلية.

- إن الطلب السياحي يتوقف وإلى حد كبير على القدرة المالية للسائح'خاصة إن الطلب السياحي في جملته لا يرتبط بإشباع حاجة ضرورية، بل يرتبط غالبا بإشباع حاجة كمالية).

- يتأثر الطلب السياحي بمستوى الرفاهية الاقتصادية في الدولة، والتقدم التكنولوجي في وسائل المواصلات والاتصال، والتقلبات الاقتصادية (كالرواج والكساد) بالإضافة إلى عوامل ثقافية وسياسية يصعب على الدولة التأثير والتحكم فيها.

ويمكن إضافة خصائص أخرى للسياحة وهي:[3]

- ارتباط صناعة السياحة-كنشاط إنتاجي-يقدم خدمات ذات طبيعة خاصة بقضايا التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في الكثير من الدول النامية والمتقدمة على حد سواء.

1عبد السلام مخلوفي ، **دور السياحة في التنمية المحلية** ،الملتقى الدولي حول واقع ومستقبل الصناعات التقليدية في الجزائر، دار الثقافة ،بشار ،2003،ص04.

2 عبد السلام أبو قحف، **محاضرات في صناعة السياحة في مصر** ،المكتب العربي الحديث،مصر ،1992م،ص ص،16-18.

3 عبد السلام أبو القحف ،**أساسيات التسويق**،مرجع سبق ذكره،ص206.

– السياحة كصناعة تحتوي على مجموعة من العناصر وهي:المقومات والموارد السياحية،التجهيزات والخدمات السياحية،خدمات المواصلات والاتصالات السلكية واللاسلكية المحلية والدولية،الدعاية والترويج السياحي،الطلب السياحي،فهي صناعة مركبة ومتشابكة.

– عدم سيادة المنافسة الصافية أو احتكار القلة في الكثير من الحالات خاصة بالنسبة لبعض المقومات والموارد السياحية النادرة، و صعوبة قيام بعض الدول بإنتاج سلعة سياحية بديلة.

– ارتباط الطلب على الموارد والخدمات السياحية بدولة ما بدوافع ذاتية لدى جمهور السائحين أو بمعنى أخر أن الطلب السياحي في معظم الحالات يتصف بدرجة عالية من المرونة.

إن توافر الخصائص السابقة وغيرها من القوى والمتغيرات البيئية الداخلية والخارجية التي تمارس تأثيرا مباشرا أو غير مباشر على الطلب السياحي يضيف الكثير من الصعوبات التي تواجه القائمين على التخطيط السياحي في دولة ما،فالكثير من العوامل البيئية المؤثرة على الطلب السياحي لا يمكن السيطرة عليها أو التنبؤ بها.

ثالثا: أنواع السياحة

لقد اعتمدنا في سردنا لأنواع السياحة على معيار الهدف ومعيار المنطقة الجغرافية،فحسب معيار الهدف يمكن تقسيم السياحة إلى أنواع متعددة منها السياحة الدينية والإستشفائية والسياحة البيئية،أما حسب معيار المنطقة الجغرافية فتوجد السياحة الداخلية والإقليمية والخارجية .

1- السياحة حسب المنطقة الجغرافية:

يتم تقسيم السياحة وفق معيار المنطقة الجغرافية إلى:

أ- **سياحة داخلية**:وتعني سفر مواطني الدولة داخل حدود بلدانهم[1]،كما تشمل انتقال السائحين داخليا ويتم إنفاق العملة المحلية[2]،وتكمن أهمية السياحة الداخلية في:[3]

– تساعد على استغلال المنشآت السياحية.

– تساعد الصناعات الخفيفة على تسويق منتجاتها وبضائعها.

– تؤثر بشكل مباشر على القطاع الزراعي في بلدها.

– تساعد على زيادة الدخل الوطني للسكان.

وهناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على السياحة الداخلية منها:[4]

– وزارة السياحة ودورها في التخطيط والإشراف على عمليات وأنشطة التسويق السياحي للبلد.

– الفنادق والمطاعم السياحية.

---

1 مصطفى عبد القادر، **دور الإعلان في التسويق السياحي**،المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر،لبنان،2003،ص15.

2 مروان السكر،**الاقتصاد السياحي** ،دار مجدلاوي،عمان،1999،ص13.

3محمود الديماسي وآخرون،**تخطيط البرامج السياحية** ، دار المسيرة،عمان الأردن،2002،ص138.

4 عصام حسن الصعيدي ،**التسويق والترويج السياحي والفندقي،دراسة للتسويق السياحي والفندقي في الدول العربية** ،دار الراية للنشر والتوزيع ،المملكة الأردنية الهاشمية،2009،ص33.

- خدمات النقل الجوي والبري.

ب- سياحة إقليمية: هي السفر والتنقل بين دول متجاورة تكون منطقة سياحية واحدة مثل الدول العربية،الدول الإفريقية،دول المغرب العربي،دول جنوب شرق أسيا،وتتميز السياحة الإقليمية بانخفاض التكلفة الإجمالية للرحلة نظرا لعنصر المسافة التي يقطعها السائح.[1]

ت- سياحة خارجية:وهي انتقال الأفراد أو السياح انتقالا مؤقتا من بلد لأخر من أجل السياحة والتعرف على بلاد جديدة وعادات أهلها وطرق معيشتهم وتفكيرهم ومدى ما قدموه من إنجازات[2]،وتساهم السياحة الخارجية في تعزيز العلاقات الاقتصادية الدولية من خلال:[3]

- عقد الاتفاقيات السياحية الدولية بين مختلف الدول والشركات السياحية.
- استخدام رؤوس الأموال الأجنبية لبناء البنية التحتية لتلبية احتياجات السياحة الدولية .
- تحسين نظام العلاقات المالية في السياحة الدولية.
- توسيع التعاون وتعميقه،وتبادل المساعدات في مجال الدعاية السياحية والإعلان السياحي.

2- **السياحة حسب الهدف:**

تنقسم السياحة حسب الهدف إلى:

أ-**السياحة الدينية:**وتعتبر من أقدم أنواع السياحة وتتمثل في زيارة المواقع الدينية،ومن أشهر المواقع الدينية في العالم نجد مكة المكرمة والمدنية المنورة في المملكة العربية السعودية[4]،وهذا النوع من السياحة يهتم بالجانب الروحي للإنسان،وبالتالي فهي مزيج من التأمل الديني والثقافي،أو السفر من أجل الدعوة أو من أجل القيام بعمل خيري.

ب-السياحة العلاجية:وهي سياحة لإمتاع النفس والجسد معا بالعلاج،وتعتمد على استخدام المراكز والمستشفيات الحديثة بما فيها من تجهيزات طبية وكوادر بشرية لديها من الكفاءة ما تساهم في علاج الأفراد الذين يلجئون إلى هذه المراكز.

ت-السياحة البيئية:وهي السفر والانتقال من مكان إلى أخر بغرض الاستمتاع والدراسة والتقدير بروح المسؤولية للمناطق الطبيعية وما يصاحبها من مظاهر ثقافية تقليدية،وبتعبير أخر هي السفر من أجل زيارة المحميات الطبيعية[5]،والتي تهدف جميعها إلى المحافظة على الموروثات السياحية الحضارية الأثرية البيئية والطبيعية،وكل عناصرها من مصادر المياه المعدنية ونباتات وحيوانات وطيور وغابات وفق خطة

---

1 خالد كواش ،**السياحة،مفهومها،أركانها،أنواعها**،مرجع سبق ذكره،ص89.

2 صالح ونيس عبد الله،**المعتمد في السياحة والاثار**، ،منشورات اللجنة الشعبية العامة للثقافة والإعلام،الجماهيرية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى،2006،ص17.

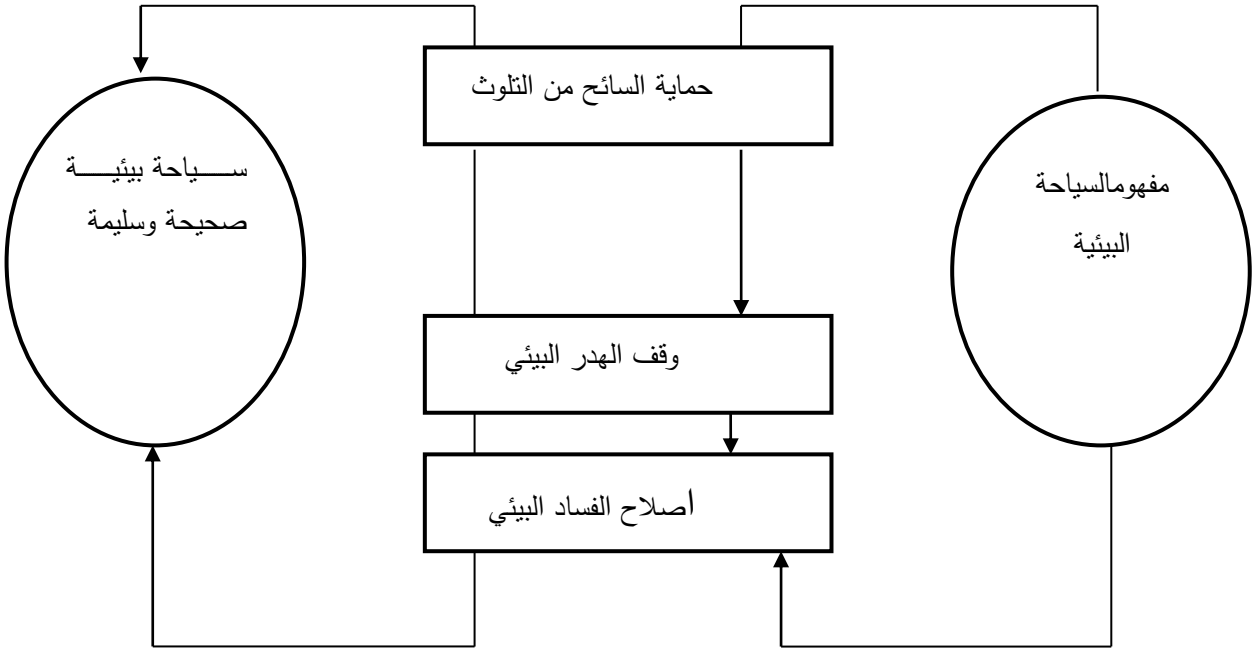
3 محمود الديماسي وآخرون،مرجع سبق ذكره،ص140.

4 مروان السكر،**السياحة مضمونها وأهدافها**، سلسلة الاقتصاد السياحي،الجزء الأول ،الأردن،1994،ص13.

5 عصام الصعيدي،مرجع سبق ذكره،ص131.

إستراتيجية بعيدة المدى تعمل على خلق سياحة شاملة رفيقة بالبيئة[1]،إذ أن الهدف من دراسة العلاقة بين السياحة والبيئة هو أنتكون السياحة وسيلة للحفاظ على نقاء البيئة،فالموارد السياحية هي من مكونات البيئة في المنطقة[2]،والشكل التالي يوضح أبعاد السياحة البيئية:

شكل (03) : أبعاد السياحة البيئية



المصدر: محسن أحمد الخضيري، **التسويق السياحي**، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر ،2005،ص45

من خلال الشكل نلاحظ وجود ثلاث أبعاد للسياحة البيئية وهي:

- **حماية السائح من التلوث**: وتعني توجيه السائح إلى الأماكن السياحية البعيدة عن العمران،والخالية من الأخطار التي تهدد حياة السائح.
- **وقف الهدر البيئي**: وتعبر عن القيام بالأنشطة السياحية الرفيقة بالبيئة،ولا تسبب أي هدر وتلوث للموارد البيئية.
- **إصلاح الفساد البيئي**:وتعني إرجاع الوضع إلى ما كان عليه في السابق قبل حدوث الهدر والتلوث البيئي،والحث على التعامل السليم مع البيئة القائمة.

ج-السياحة التاريخية:يعد هذا النوع من أحسن أنواع السياحة،حيث تجذب أفواج كبيرة من السياح،خاصة إذا توفرت هذه الآثار التاريخية على مراكز للراحة والترفيه وعلى كل ضرورات المحافظة

1 العبوي زيد منير،**السياحة في الوطن العربي** ،دار الراية، الأردن، 2012 ، ص48.

2 خربوطلي صلاح دين،مرجع مرجع سبق ذكره،ص146.

عليها،كما أن للآثار السياحية دور مهم في تحقيق التفاهم وتقوية العلاقات[1]،كما تتطلب استثمارات كبيرة لرؤوس الأموال لتطويرها وحمايتها.[2]

ح-**السياحة الثقافية:** يهتم هذا النوع من السياحة بشريحة معينة منة السائحين على مستويات مختلفة من الثقافة والتعليم،حيت يتم التركيز على زيادة الدول التي تتمتع بمقومات تاريخية وحضرية كثيرة،ويمثل هذا النوع نسبة 10 % من حركة السياحة العالمية،ونجد هذا النوع من السياحة متمثل في الاستمتاع بالحضارات القديمة وأشهرها الحضارة الفرعونية المصرية القديمة والحضارات الإغريقية والرومانية والحضارات الإسلامية والمسيحية على مر التاريخ والعصور.

خ- **السياحة الاجتماعية:** تسمى أيضا السياحة الشعبية أو سياحة الإجازات،والسبب في تواجد مثل هذا النوع هو أن السياحة كانت مقتصرة في القدم على الطبقات الثرية فقط.

د- **السياحة الترفيهية:** وهي من أقدم أنواع السياحة وأكثرها انتشارا،حيث يعتبر حوض البحر الأبيض المتوسط من أكثر المناطق اجتذابا لحركة السياحة الترفيهية،لما يتمتع به من مقومات كثيرة كاعتدال المناخ بالإضافة إلى الشواطئ الجاذبة للسياح،وتكون السياحة الترفيهية بغرض الاستمتاع والترفيه عن النفس،ويطلق عليها بالهوايات مثل صيد السمك،الغوص،والتزلج والذهاب إلى المناطق الجبلية والصحراوية.

ذ-**سياحة المؤتمرات:** ارتبط هذا النوع من السياحة بالعلاقات بين أغلب دول العالم، ويعتمد النهوض بهذا النوع من السياحة على توفر عوامل عدة منها: اعتدال المناخ،ووجود الفنادق والقاعات المجهزة لعقد الاجتماعات والمؤتمرات والمطارات الدولية.

ر-**السياحة الرياضية:** يقصد بهذا الانتقال من مكان الإقامة إلى مكان أخر في دولة أخرى لفترة مؤقتة بهدف ممارسة الأنشطة الرياضية المختلفة أو الاستمتاع بمشاهدتها،ومثل هذه الأنواع نجد دورات الألعاب الأولمبية وبطولات العالم المختلفة[3]،والشكل التالي يلخص أنواع السياحة.

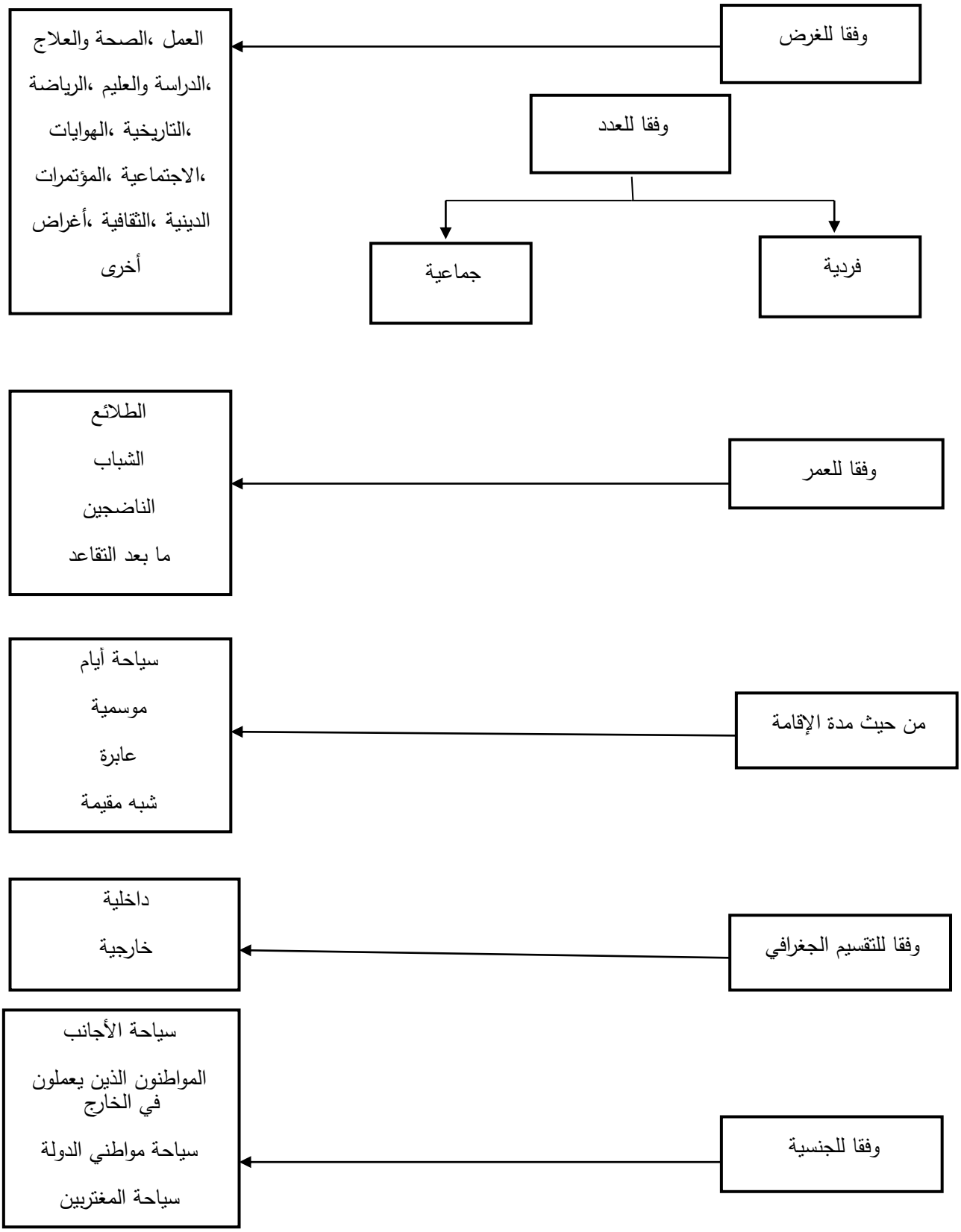
---

1 صالح ونيس عبدالله ،مرجع سبق ذكره،ص90.

2 مصطفى عبد القادر،مرجع سبق ذكره ،ص47.

3 خالد كواش،**السياحة،مفهومها،أركانها،أنواعها**،مرجع سبق ذكره،ص93.

الشكل (4): أنواع السياحة



المصدر :تغريد أحمد مسلم،**التسويق السياحي في الاتصال والتفاوض**، دار التميز للطباعة والنشر،الاردن، 2010، ص45

رابعا :العوامل المؤثرة في السياحة

من أهم العوامل التي ساهمت في بروز السياحة كظاهرة عالمية نذكر منها:[1]

-انتشار الثقافة بين الشعوب مما أدى إلى زيادة الفضول للتعرف على الحضارات المختلفة.

- تقدم وسائل الاتصال الدولية مما أدى إلى سهولة التبادل للمعلومات بين الشركات السياحية.

- تطور قطاع النقل وانخفاض تكاليفه.

- إتباع الأساليب العلمية الحديثة في الدعاية والترويج والتسويق السياحي.

- إدراك الدول المختلفة للأهمية الاقتصادية للسياحة مما جعلها تتجه نحو تخطيطها تخطيطا علميا مدروسا والعمل على تشجيع مشروعات التنمية السياحية.

- تنظيم العمل السياحي ورفع الوعي السياحي.

- إنشاء العديد من المنظمات السياحية(دولية، إقليمية،محلية،حكومية،غير حكومية).

- ارتفاع مستوى الدخل الفردي (وجود علاقة طردية بين الدخل الفردي الحقيقي والنشاط السياحي).

- إلغاء القيود على حركة السياحة في العالم مثل نظام التأشيرات والقيود الجمركية وتسهيل الإجراءات على المراكز الحدودية.

المطلب الثاني: ماهية الفندقة

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الفندقة وأهميتها وخصائصها والى الأنواع والأهداف الواضحة لها.

أولا:نشأة و مفهوم الفندقة

1- **نشأة الفندقة:** تعتبر صناعة الفنادق صناعة قديمة ترجع نشأتها إلى العصر الروماني لترتبط ارتباطا وثيقا بالسياحة فالفنادق عبارة عن نزل خصصت لاستضافة المسافرين.

ظهرت الفندقة بداية عند الإغريق حيث كانت عبارة عن نزل سكنية بالقرب من المعابد والأماكن المقدسة، أما عند الرومان فقد وجدت في هذه الفقرة الفنادق العلاجية والدينية والتجارية والرياضية حيث وضعت نظم قانونية وذلك منعا لحصول المشاكل والاختراقات التي كانت موجودة في الفنادق .

أما في العصور الوسطى فقد كانت الفندقة امتدادا للفندقة الدينية، وقد مرت بمرحلة كبيرة من التطور، فقد انتقلت من الخان الصغير إلى الفندق الكبير.

أصبحت الفنادق في وقتنا الحالي ضرورة من ضروريات الحياة من خلال الأهمية التي اكتسبتها في العديد من دول العالم، بحيث تمثل ركن وموارد من موارد السياحة.

سيتم التطرق أولا إلى تعريف الفندق ثم إلى تعريف الخدمة الفندقية لأنها أساس نجاح الفندق .

---

1 برنجي أيمن ، **الخدمات السياحية و اثرها على سلوك المستهلك** ،جامعة امحمد بوقرة ، بومرداس، 2009 ، ص27

2- **تعريف الفندق:** تشير الدراسات والمراجع المتخصصة إلى إن الفنادق تعتبر أحد العناصر الرئيسية التي ترتكز عليها صناعة السياحة، بحيث اختلفت المنظمات المتخصصة في مجال الإدارة الفندقية حول تعريف الفندق

– الفنادق في الواقع هي نزل خصصت لاستضافة المسافرين، والاصطلاح اللاتيني للفندق هو Hotel ثم تطورت إلى كلمة Hôtel والتي تعني الفندق باللغة الفرنسية والتي اشتقت منه كلمة Hôte التي تعني الضيف أو نزيل الفندق، ثم تطورت إلى Hôtel والتي تعني الفندق وهو المصطلح الذي تم اعتماده ولا يزال يستخدم إلى يومنا هذا .

– فالجمعية الأمريكية للفنادق عرفت الفنادق كما يلي:الفندق نزل أعدت طبقا لأحكام القانون ليجد النزيل المأوى والمأكل والخدمات الأخرى لقاء أجر معلوم.[1]

– وعرفه **ويبستر**: بأنه مبنى أو مؤسسة تمد الجمهور بالإقامة والطعام والخدمة

– أيضا هو منظمة تسويقية تقوم بإشباع الرغبات والحاجات الفندقية للأفراد والجماعات من خلال تقديم منتجات لها قيمة بغرض إتمام العملية التبادلية وتحقيق الربح.[2]

– يعرفها الدكتور نائل موسى محمد سرحان: بأنه عبارة عن بناء يختلف في الحجم من فندق لآخر، يقدم فيه خدمة المبيت الأساسية ومجموعة من الخدمات منها الطعام والشراب، أماكن التسلية والنوادي ...،مقابل سعر محدد لكل خدمة .

– كما يعرف بأنه: المكان الذي يلجا إليه المسافر من اجل الراحة من عناء السفر أو المتعة أو التسلية لفترة محددة مقابل سعر محدد.[3]

وبالتالي فالفندق إذا هو منظمة خدمية تقدم مجموعة من الخدمات للنزلاء من إيواء و طعام مقابل أجر يدفعه النزيل، يحتوي على هيكل تنظيمي و خصائص تميزه عن غيره من المنظمات الأخرى.

3- تعريف الخدمات الفندقية:

هي مجموعة من الأنشطة التي يقدمها العامل للنزيل من الطعام وإيواء والراحة بغية إشباع رغباتهم وحاجاتهم وتمتاز الخدمات الفندقية بأنها معنوية وتمتاز كذلك بالتلازم والتغاير وقابلية الفناء والطلب المتذبذب وهو ما يخلق تحديا إضافي بين الفنادق مما يبين إن الخدمة الفندقية تعتمد أولا وأخيرا على العنصر البشري من خلال تدريبه بطريقة سلمية،فلا بد من اكتساب ثلاث مهارات لها دور فعال

1سليم محمد خنفر وعلاء حسين السرابي ، **صناعة الفنادق إدارة و مفاهيم** ، دار النشر جرير للنشر و التوزيع ، عمان الأردن، 2011 ، ص 13.

2 محمد الصيرفي ، **تخطيط و تنظيم الفنادق** ،دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ، 2007، ص 15 .

3 نائل موسى محمد سرحان ، **مبادئ إدارة الفنادق** ، دار غيداء للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2011 ، ص 27

في نجاح العمل الفندقي (الخدمة) وهي: المقدرة على التعامل مع الآخرين عن طريق العلاقات العامة، مقدرة الفرد على تقديم الخدمة بكفاءة، المقدرة على تطوير الخدمة باستمرار.[1]

ثانيا: أهمية الفندقة وخصائصها

1- **أهمية الفندقة:** تمس الفندقة تقريبا جميع مجالات الحياة لما تعود عليها من أهمية كبيرة وخصائص مميزة و تكمن أهميتها في:[2]

- أنها منظمة تقوم بإشباع رغبات وحاجات الأفراد والجماعات، من خلال تقديم منتجات لها قيمة بغرض تحقيق الربح وإتمام العملية التبادلية بين الفندق والنزيل.

- وكذلك إن صناعة الفنادق أصبحت من الصناعات الهامة والبارزة في الكثير من الدول لما لها من دور في تنمية السياحة التي هي جزء منها، وهذا ما يوضح مدى الترابط والتكامل بين هاتين الصناعتين لتقديم أفضل الخدمات وتحقيق الرضا للنزلاء، فولاء الضيف =ولاء مقدم الخدمة وكفاءته الخدمية

-كذلك تتجلى أهميته من خلال ما تقدمه من خدمات وظيفية في ميدان الاقتصاد الوطني والحصول على العملات الأجنبية، وإنها أفضل طريق للقضاء على البطالة في البلد .

2- خصائص الفندقة :

من خلال التعاريف السابقة للفندقة نجد إن للفندق مجموعة من الخصائص تميزه عن باقي المنظمات الأخرى وهي:[3]

- المعيار الأساسي للتمييز هو أن الفندق منظمة خدمية، تحتوي على عدد من الأسرة لتنويم الأفراد وتوفير الراحة .

- الفندق وحدة اقتصادية متكاملة، يمارس فيها الخدمات والنشاطات المتممة كالتسويق والمبيعات وإدارة الأفراد والنشاط المالي ...الخ، لتحقيق اكبر عدد من الإيرادات بأقل ما يمكن من النفقات.

- الفندق يتمتع بشخصية قانونية مستقلة.

- الفندق نظام رئيسي مركب يتألف من مجموعة من الأنظمة الفرعية لكل منها وظيفة مميزة وخصائص مختلفة أهمها نشاط المكتب الأمامي، ونشاط الأقسام المساعدة تعمل مع بعضها البعض لتحقيق أهداف الفندق.

الأهداف التي تسعى الفنادق لتحقيقها متعددة ومختلفة، تختلف من فندق لأخر حسب نوعه وشكله، غير إن هناك أهداف مشتركة كتقديم المأوى والطعام والشراب للأفراد مقابل أجر محدد.

---

1 سليم محمد خنفر و علاء حسين السرابي ، مرجع سبق ذكره ، ص161

2 الغالية عمومن، **الحوكمة الفندقية في الجزائر-دراسة حالة لفندق التاسيلي بورقلة-** ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر للعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015، ص26

3 يسرى دعيس، **صناعة السياحة بين النظرية و التطبيق** ، الملتقى المصري للابداع و التنمية ،2003 ،ص ص 511-512

ثالثا: أنواع الفنادق

لا يوجد تصنيف واحد للفنادق لاختلاف الدول في تصنيفها بحسب طبيعة عملها والغرض الذي أنشئت من أجله وموقعها وتتجلى أهم التصنيفات في:

1- تقسيم الفنادق من حيث الملكية: يندرج تحت هذا التقسيم :[1]

أ- **فنادق القطاع الخاص:** هذه الفنادق تكون مملوكة لشخص واحد أو لعائلة، وتكون صغيرة الحجم وتدار إدارة عائلية، تقدم خدمات محدودة لقلة رأس المال المستثمر فيها، وتنتشر في المدن الصغيرة بكثرة .

ب-**السلاسل الفندقية والشركات:** هنا شركة واحدة تقوم بتسيير وإدارة عدد كبير من الفنادق.

ت-**فنادق القطاع المختلط:** هذه الفنادق تكون أما مملوكة ملكية مشتركة بين الدولة والقطاع الخاص أو بين الدولة وإحدى الشركات الأجنبية.

ث- الفنادق الحكومية: وهي التي تكون مملوكة ملكية كاملة للدولة مثل الفنادق التابعة للقوات المسلحة

2- تقسم الفنادق من حيث الموقع: ونذكر منها:[2]

أ- **فنادق مراكز المدن:**وهي الفنادق التي تقع داخل حدود المدينة، وتتراوح درجتها من الممتازة إلى الثالثة، أما أحجامها فتتراوح ما بين 50 غرفة إلى 300 غرفة، وملكيتها متفاوتة مابين أهلية وشركات مختلطة.

ب- **فنادق الضواحي:** وجدت لارتفاع تكلفة الأراضي ففي هذه الحالة تلجا الشركات إلى إقامة فنادق في ضواحي المدينة حيث يكون سعرها منخفض وتتكون من 250 إلى 500 غرفة.

ث- **فنادق المطارات:** هذه الفنادق يتم إنشائها لخدمة المسافرين بالطائرات و المسافر العابر، النوع، درجات هذه الفنادق فهي تتراوح مابين الدرجات الممتازة إلى الدرجة الثانية، و لقد أصبحت هذه الفنادق عنصر منافس للفنادق الأخرى.

ج- **فنادق السواحل:** وهي الفنادق التي تكون بالقرب من السواحل المهمة، وتتراوح درجتها ما بين أربعة إلى خمسة نجوم، وتمتاز بكبر حجمها وتنوع خدماتها المقدمة.

3- تقسيم الفنادق حسب عدد النجوم:

أ- **فنادق ذات الخمسة نجوم:** وهي أرقى الفنادق، حيث تقدم خدمات متكاملة بأسعار مرتفعة.

ب- **فنادق ذات أربعة نجوم:** هذه الفنادق تقدم خدمات متكاملة أيضا، ولكن بمستوى أقل من فنادق خمسة نجوم.

ت- **فنادق ذات ثلاث نجوم:** وهي أقل من الفندق السابق، ولا تتوفر على الخدمات الإضافية الموجودة في الفنادق السابقة.

1محمد الصيرفي ، **تخطيط وتنظيم الفنادق** ، دار الفكر الجامعي للنشر و التوزيع ، الإسكندرية ، مصر ،2007 ،ص 49

2عبد السلام أبو قحف ، **صناعة السياحة في مصر** ،المكتب العربي الحديث، القاهرة ، 1992، ص 25

ث- **فنادق ذات النجمتين:** وهي فنادق شعبية نظرا لانخفاض مستوى الأثاث.

ج - **فنادق ذات النجمة الواحدة:** وهي فنادق غاية في التواضع، وذلك بالنسبة لخدمتها وعدد غرفها وأسعارها

رابعا: أهداف الفنادق

إن الهدف الاستراتيجي لأي إدارة فندقية هو تطوير الخدمة وزيادة مستوى قناعة ورضا الضيف، ولا يمكن تحقيق مثل هذا الهدف إلا من خلال الحصول على أيدي عاملة مؤهلة ومدربة وتطويرها بما يتفق مع التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية، فنجاح الفندق يعتمد على الطاقات البشرية والفنية والإدارية.[1]

فلأهداف التي تسعى الفنادق لتحقيقها متنوعة تختلف من فندق لأخر حسب نوعه وشكله، غير أن هناك أهداف مشتركة تسعى لتحقيقها مقابل أجر محدد منها:[2]

1- **أهداف أصحاب الفنادق:** تحقيق أكبر عائد ممكن لرأس المال المستثمر في الفندق، وبقاء ونمو الفندق، ورفع كفاءة الإدارة التنظيمية وزيادة الكفاءة الإنتاجية للفندق، والحفاظ على الصورة الذهنية الجيدة للفندق، بالإضافة إلى تامين الولاء الدائم للأفراد تجاه الفندق.

2- **أهداف العملاء:** ضمان توفير الخدمات بالأسعار التي تتناسب مع قدراتهم الشرائية بشكل مستمر، والاستمرار في تقديم الخدمات ذات الجودة العالية.

3- **أهداف العاملين:** الحصول على كافة الضمانات المتعلقة باستقرارهم واستمرارهم في العمل، وتوفير كافة الضمانات الاجتماعية والاستشفائية للفرد العامل، تحقيق وإشباع حاجياتهم ورغباتهم وترجمة نظام الحوافز لهم.

4- **أهداف الموردين أو المساهمين:** هم جماعات تمد الفندق بالموارد والأموال والموارد البشرية عن طريق ملكيتهم للأسهم مقابل الحصول على الربح، ولهم أهمية بالنسبة للفندق إلى يسعى لتحقيق أهدافهم لضمان تقديم الخدمة والسلع للضيوف.

5- **أهداف المجتمع:** الفنادق تسعى لتحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع من خلال زيادة الدخل الوطني ومستوى رفاه المواطن.

1موفق عدنان عبد الجبار الحميري و امين احمد محبوب المومني ، مرجع سبق ذكره ، ص 83.

2 محمد مصطفى سليمان ، **حوكمة الشركات و دور اعضاء مجالس الادارة و المدرين التنفذيين** ، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الاسكندرية ، مصر ،2008 ، ص 16.

المبحث الثاني: العلاقة بين السياحة والفندقة في الجزائر

للفندقة علاقة متكاملة مع القطاع السياحي، فهي جزء لا يتجزأ منها وسنحاول في هذا المبحث إظهارها وذلك من خلال إبراز الإمكانيات السياحية في الجزائر والتصنيفات الفندقية السياحية وكعنصر أخير الإطار القانوني للفندقة السياحية

المطلب الأول: واقع السياحة في الجزائر

تزخر الجزائر بالعديد من الإمكانيات التي تتمتع بها على الغرار من الدول والتي تأهلها لتكون موقع استراتيجي هام من حيث السياحة

أولا :مقومات السياحة في الجزائر

هناك العديد من المقومات نذكر منها :

1-**المقومات الطبيعية:** وتتمثل في:

أ- **الشريط الساحلي:**يمتد على طول 1200كلم وهو عبارة عن شواطئ رملية تتوزع على المدن الرئيسية للجزائر ويصل عدد البلديات الساحلية إلى 420 بلدية،يمكن أن تعتبر لوحدها أساسا لقيام السياحة الشاطئية ومن أهمها:الجزائر العاصمة، تيبازة، القالة، عنابة، سكيكدة، بجاية، جيجل، وهران، .....الخ[1]

ب- **المناطق الجبلية:**تتمثل أساسا في سلسلة الأطلس التالي التي تمتد من الشرق إلى الغرب،والتي توجد فيها أكبر قمة جبلية في الشمال "لالة خديجة"ب2308مترا،بالإضافة إلى وجود سلسلة جبال موزاية للساحل بها مناظر خلابة وخصائص طبيعية كالكهوف ومن أهمها:مغارات أوقاس ببجاية،والمغارات العجيبة بجيجل وغيرها.

ت - **الحضائر والمحميات الطبيعية:**أحصت مديرية البيئة والغابات 11حظيرة عبر التراب الوطني تتميز بتنوعها البيولوجي وتعتبر مناطق جذب سياحي يوجد منها 8في الشمال وهي:حظيرة جرجرة تتربع على مساحة 18850هكتار،حظيرة القالة تتربع على حوالي 77ألف هكتار،حظيرة ثنية الحد توجد بولاية تيسمسيلت تتربع على مساحة 3425 هكتار،حظيرة بلزمة توجد بولاية باتنة تتربع على مساحة 27 ألف هكتار،حظيرة تازا تمتد على مساحة 3807 هكتار، حظيرة الشريعة تتربع على مساحة 27ألف هكتار،حظيرة قورايا ببجاية تحوي 75 نوعا نباتيا و220 نوعا حيوانيا توجد بها أعلى قمة تبلغ 1627 كلم،حظيرة تلمسان تتربع على مساحة 8225 هكتار وواحدة في الهضاب وهي حظيرة الهضاب أو حظيرة جبل عيسى بمساحة 24500 هكتار، وحضيرتين في الصحراء وهما: حضيرة الهقار تقع في أقصى الجنوب بمساحة تقدر ب:450000كلم2،حظيرة الطاسيلي ناجر تمتد على مساحة 80000كلم2.[2]

ث- **المواقع الحموية:** تشتهر الجزائر بمواقع حموية تتوزع على مختلف ولايات الوطن تصل شهرتها إلى الخارج إلا أنها تجلب السياح من الداخلين بدرجة أكبر،يصل عددها إلى 202منبع حموي أغلبها يتم استغلالها بطرق

---

1 جغرافيا الجزائرwww.enc-education.comتم الإطلاع عليه يوم:2019/04/07.

2 شرفاوي عائشة ،مرجع سابق، ص 140.

تقليدية بينما شيدت محطات ومراكز علاج أمام بعضها الأخر ومن أهمها:محطة بوحنفية في معسكر ومحطة حمام قرقور في سطيف وحمام المسخوطين في قالمة،ويمكن أن تعتبر هذه المنابع مصدرا لجذب وتطوير السياحة العلاجية.

2-**المقومات الحضارية:** تزخر الجزائر بمعالم تاريخية وثقافية متنوعة نتيجة لتعاقب حضارات عديدة عليها نذكر منها:الحضارة النوميدية التي امتدت إلى كامل شمال القارة الإفريقية تليها الحضارة الفينيقية التي تمركزت في المدن الساحلية والحضارة الإغريقية والحضارة الرومانية التي استقرت في الجزائر قرابة 5 قرون،وأعطى هذا الغزو لحضارة الجزائر بعدا كبيرا بتحفيز حركة عمرانية قوية توجد أثارها حتى في المناطق الداخلية كمدينة تيمقاد،بالإضافة إلى أثار أخرى موجودة بتيبازة وشرشال وغيرها،ثم جاءت الحضارة الوندالية والبيزنطية وأخيرا الحضارة الإسلامية من خلال خلافات عديدة كالخلافة الفاطمية،الحمادية والمرابطين الذين نقلوا الحضارة الأندلسية والفن المعماري الإسلامي إلى بلادنا والخلافة العثمانية.[1]

كما يوجد بالجزائر العاصمة قصور ومنازل فاخرة ذات الطراز العربي الإسلامي،مثل "دارعزيزة"، "خداوج العمياء"، إلى وصفها بعض المهتمين بالتراث الثقافي"بمرقد كنوز الفن الشعبي الجزائري".وثمة مساجد العاصمة، منها مسجد كتشاوة بني في العهد العثماني سنة 1792 الذي يعتبر من أشهر المساجد التاريخية بالجزائر، والجامع الكبير الذي يعتبر من أكبر مساجد العاصمة،وتم بناؤه من طرف المرابطين في نهاية القرن الحادي عشر.

ومن المواقع الجمالية أيضا وادي ميزاب بغرداية،الذي يعود تاريخ بناؤه إلى القرن العاشر ميلادي،ما يميز هذا الموقع بقيمته الجمالية،إذ يحيط به خمسة قصور ذات تصميم بطابع صحراوي،وهي عبارة عن قرى محصنة ذات هندسة بسيطة متناسبة مع طبيعة البيئة في هذه المنطقة.

3- **المقومات المادية والمالية:** تكمن الإمكانيات المادية في البنية التحتية كهياكل الاستقبال ووسائل النقل،المطارات،الطرق والموانئ والسكك الحديدية ووسائل الاتصال،بالإضافة إلى الإمكانيات المؤسساتية القائمة علىتنفيذ استراتيجية السياحة،وآخرين متعاملين في السوق السياحية.ويمكن إعطاء بعض الأرقام حول الإمكانيات التي تحوزها الجزائر فيمايلي:[2]

-شبكة نقل بري بطول 1118306كلم وشبكة نقل بالسكة الحديدية بطول 4200كلم.

-53مطار جوي و13ميناء بحري.

-1184فندق بطاقة استيعابية 92737سرير.

-29بنك ومؤسسة مالية موزعة في شكل فروع على المستوى الوطني.

---

1 عبد القادر دحمان ،**دور السياحة في تحقيق التنمية المستدامة**،دراسة حالة الجزائر،(الجزائر،جامعة الجزار 03،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر ،مذكرة ماجستير غير منشورة)ص ص101-103.

2 عبد الرزاق مولاي لخضر،خالد بورحلي، **متطلبات التنمية القطاع السياحي في الاقتصاد الجزائري**،المجلة الجزائرية للتنمية،مجلة اكاديمية،الجزائر،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،العدد2016،04،ص76.

ونود أن نشير إلى أن الإمكانيات التي يحوزها القطاع السياحي في الجزائر ضعيفة للغاية ولا ترقى للمستوى المطلوب،خاصة إذا ما قورنت بما يملكه جيراننا التونسيون والمغاربة،وهذا ما جعل القدرة الاستيعابية للجزائر في مجال الجذب السياحي وتوفير الخدمات المختلفة للسياح جد منخفضة،وهي تقل عن المتوسط العالمي المقدر ب:12.5 %.

ثانيا: التشريعات والإجراءات الداعمة للسياحة الجزائرية

والتي تتمثل في:

1-الإجراءات القانونية: بدأت الجزائر-منذ بداية التسعينات في تكييف منظومتها التشريعية مع الإصلاحات التي باشرتها، وكان أول قانون صدر في هذا الشأن قانون النقد والقرض90-10،إلا أن القانون لم يحتوي على امتيازات وتحفيزات محددة للمستثمرين لذلك جاء قانون ترقية الاستثمارات 93-12،ليؤكد أن الاستثمارات تنجز بكل حرية مع مراعاة التشريع والتنظيم المتعلق بالأنشطة المقننة وأعطى امتيازات للمستثمر.[1]

إن التقييم الأولي لوضعية الاستثمار في الجزائر تؤكد أن الكثير من الصعوبات مازالت تعيق قيام المشاريع الاستثمارية، مما أدى إلى مراجعتها بإصدار قانون الاستثمار رقم 01-03لسنة 2013 والذي حدد النظامين للحوافز الممنوحة.[2]

وقصد التهيئة والتحكم في القطاع السياحي تم إصدار القانون رقم 03-01 في 17فيفري2003 والذي يتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة،والهدف من هذا القانون هو إحداث محيط ملائم ومحفز، هذا من جهة،ومن جهة أخرى وبهدف التنظيم والاستغلال العقلاني للموارد السياحية تم استحداث قانون متعلق باستغلال الشواطئ (القانون رقم03-02)،والهدف منه هو تثمين وحماية الشواطئ للاستفادة منها،كما تم إصدار قانون متعلق بمناطق التوسع السياحي والمواقع السياحية (القانون رقم03-03المؤرخ في 17فيفري2003).

2- **الهيئات المساهمة في تنمية القطاع السياحي:** والتي يمكن إيجازها فيما يلي:[3]

أ- **وزارة السياحة والصناعات التقليدية:**تأسست بموجب المرسوم رقم474-63المؤرخ في 20ديسمبر 1963،والتي أوكلت لها المهام التالية:

التعريف بالمنتوج السياحي الجزائري وترقيته.

تجسيد السياسة الحكومية في مجال السياحة وانجازات المخططات التنموية السياحي.

1للتفصيل:انظر:الجريدة الرسمية الجزائرية،المرسوم التشريعي رقم93-12المؤرخ في 05أكتوبر 1993المتعلق بترقية الاستثمارات،العدد64،ص ص6-24.

2الجريدة الرسمية الجزائرية،الأمر رقم01-03المؤرخ في 22أوت 2001المتعلق بتطوير الاستثمار ،العدد 47،ص ص7-6.

3عبد الرزاق مولاي لخضر ،خالد بورحلي ،مرجع سابق ،ص76.

ب- الديوان الوطني للسياحة:أنشئ بموجب المرسوم 88-214المؤرخ في 31أكتوبر 1988والمعدل بموجب المرسوم 92-402 بتاريخ 31أكتوبر 1992،وهدف إنشاؤه إلى إعداد برامج الرقية السياحية والسهر على تنفيذها.

ت- الوكالة الوطنية للتنمية السياحية:أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم98-70المؤرخ في 21فيفري 1998،ويهدف إلى صيانة وحماية مناطق الاستغلال السياحي واقتناء الأراضي الضرورية وتخصيصها للمشاريع السياحية وكذا التهيئة للأراضي المخصصة للأنشطة السياحية والفندقة والمعدنية.

ث- المؤسسة الوطنية للدراسات السياحية:أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم98-94المؤرخ في 10مارس1998،وتهدف إلى إنجاز الدراسات لمعرفة الطاقة السياحية وتنميتها والقيام بدراسة التهيئة السياحية والمعدنية،مراقبة المشاريع التنموية ووضع الخبرة للمجمعات السياحية والفندقة والمعدنية بالإضافة إلى تأسيس بنك للمعلومات لأجل التهيئة والتنمية السياحة.

ج- اللجنة الوطنية لتسهيل الأنشطة السياحية:أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي 94-39المؤرخ في 25فيفري 1994،وتهدف إلى اقتراح كل الأعمال التي تمكن من تحسين العمليات المرتبطة بالنشاط والحركات السياحية والتحكم فيها.بالإضافة إلى إنشاء معاهد في التكوين السياحي بهدف ترقية الخدمات السياحية ووجود العديد من الجمعيات السياحية التي لها بعد ومجال عمل جهوي أو وطني.

ح-المجلس الوطني للسياحة: أنشأ بموجب المرسوم الرئاسي رقم02-479 المؤرخ في31ديسمبر 2002،الذي كلف بإعداد رأيه في السياحة الوطنية،واقتراح كل التدابير والأدوات التي من شأنها تشجيع تنمية النشاطات السياحية.

3- السياسة الجديدة للسياحة في الجزائر:

أدركت الجزائر بضرورة تعزيز قطاع السياحة وعصرنته،إذ شرعت الوزارة الوصية في إعداد خطة حول تطوير السياحة من خلال تسطير برنامج مستقبلي والذي يتمثل في المخطط التوجيهي للسياحة (SDAT)2025-الذي انطلق سنة 2008-كإطار استراتيجي ومرجعي للسياسة السياحية على المدى القصير (2009)،المدى المتوسط(2015)،والبعيد(2025) والذي تم تعديله إلى سنة2030.

ويعد المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية جزء من المخطط الوطني للتهيئة الإقليمية والذي تقرر إعداده وتحديد معالمه بالقانون10-02المؤرخ في 12ديسمبر 2001 والمتعلق بتهيئة الإقليم والتنمية المستدامة.ويتقرر التقرير العام حول المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية من 06مجلدات هي:[1]

-**المجلد01:** تشخيص السياحة الجزائرية.

-**المجلد 02:** الحركات الخمس وبرامج العمل السياحية ذات الأولوية،المخطط الاستراتيجي.

1Ministère de l aménagement du territoire de l environnement et du tourisme livre01le diagnostique audit du tourisme algérien janvier 2008 P P22-23.

-**المجلد 03:** أقطاب الامتياز السياحية وقرى الامتياز السياحي.

-**المجلد04:** تنفيذ المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية المخطط العملي.

-**المجلد05:** مشاريع السياحة ذات الأولوية.

المطلب الثاني: تصنيف المؤسسات السياحية الفندقية في الجزائر

صنف المشرع الجزائري المؤسسات الفندقية في عدة قوانين حسب معايير، وصنفت كالتالي:[1]

1- نزل الطريق: وهو عبارة عن مؤسسة إيوائية مبنية خارج المدن على جانبي الطريق العمومي ويجب أن يشتمل على 10 غرف على الأقل وتوفر فيها الواجبات الرئيسية اليومية ومحطة لوقوف السيارات ومحطة بنزين.

2_القرية السياحية: وهي مجموعة هياكل إيوائية مبنية خارج المدن تشتمل على شقق عائلية صغيرة وتقدم الواجبات اليومية للنزلاء وتوفر فيها القاعات المخصصة للنشاطات الرياضية والثقافية ومستوصف ومركز تجاري ومحطة بنزين.

3_الفندق العائلي: وهو يحتوي على عدد من الغرف تتراوح مابين الخمسة إلى خمسة عشر غرفة تسمح للنزلاء بإعداد وجباتهم اليومية بأنفسهم إن أرادوا ذلك.

4_**الفندق الريفي:** ويكون خارج المدن ويحتوي على ستة 06 غرف على الأقل ويقدم وجبة الفطور.

5_البيت الخشبي المؤثث: يوجد بالقرب من الحمامات المعدنية أو المحطات الجبلية ويكون الكراء فيه لمدة محددة.

6_الإقامة السياحية: هي مجموعة من هياكل إيوائية مبنية خارج المدن للتمتع بمناظرها الطبيعية بها غرف مفروشة ووسائل التسلية كالرياضة.

7_المخيم:وهو عبارة عن مساحة مهيأة لضمان إقامة السياح وتحتوي على أجهزة خفيفة يحضرونها بأنفسهم أو تقدم لهم في عين المكان وهي تقع تحت إشراف رئيس المجلس الشعبي البلدي.

8_محل إيواء الشباب:يخصص للشباب المسافر.

وصنف المرسوم رقم 92 _101 الفنادق إلى 6/5 أصناف إلى:

- ✓ **فنادق من الدرجة الأولى:** نجمة واحدة.
- ✓ **فنادق من الدرجة الثانية:** نجمتين.
- ✓ **فنادق من الدرجة الثالثة:** ثلاث نجوم.
- ✓ **فنادق من الدرجة الرابع:** أربع نجوم.
- ✓ **فنادق من الدرجة الخامسة:** خمس نجوم.

---

1 الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، قانون رقم 01/99 المؤرخ في 03 مارس 1999 ، يعدل و يتمم المرسوم التنفيذي رقم 12/85 المؤرخ في 26 يناير 1985 ، الذي يحدد الاعمال الفندقية و السياحية و ينظمها ، ج .ر.رقم 2 المؤرخة في 10 يناير 1999 .

- ✓ **فنادق من الدرجة السادسة:** خمس نجوم ممتازة.

المطلب الثالث: تنظيم وسير عمل الفنادق في الجزائر

في سبيل تنظيم عمل الفنادق وضع المشرع الجزائري مجموعة من القوانين التي تنظم النشاط الفندقي منها:[1]

1- المرسوم التنفيذ برقم85/ 12المؤرخ في 26 يناير سنة 1985 الذي يحدد الأعمال الفندقية والسياحية وينظمها.

2-المرسوم التنفيذي رقم 101/92مؤرخ في 03 مارس 1992 يعدل ويتم المرسوم رقم12/ 85 المؤرخ في 26يناير 1985 والذي يحدد الأعمال الفندقية وينظمها.

3- قانون رقم 01/99المؤرخ في 06 يناير 1999 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة ج.ر رقم 2 المؤرخة في 10 يناير1999.

4- المرسوم التنفيذي رقم130/2000المؤرخ في 11 يونيو 2000 الذي يحدد معايير تصنيف المؤسسات الفندقية إلى رتب وشروط .

5- المرسوم التنفيذي رقم 132/2000المؤرخ في 11 يونيو 2000 الذي يحدد كيف يتم اعتماد مسير مؤسسة فندقية وشروط ذلك.

6- المرسوم التنفيذي رقم 46/2000المؤرخ في أول مارس 2000 الذي يعرف المؤسسات الفندقية ويحدد تنظيمها و سيرها وكذا كيف يتم استغلالها، الجريدة الرسمية رقم 10.

7- المرسوم التنفيذي رقم 457/05المؤرخ في 24 نوفمبر 2005 يعدل المرسوم رقم 130/2000.

8- المرسوم التنفيذي رقم 06/ 325 المؤرخ في 18 سبتمبر 2006 الذي يحدد قواعد بناء المؤسسات الفندقية وتهيئتها.

9- المرسوم التنفيذي رقم 227/09المؤرخ في 29 يونيو 2009 يتمم المرسوم التنفيذي رقم46/2000 المؤرخ في 1 مارس 2000 الذي يعرف المؤسسات الفندقية ويحدد تنظيمها وسيرها وكذا كيف يتم استغلالها.

نلاحظ مما سبق أن الترسانة القانونية التي تنظم المؤسسات الفندقية متوفرة بكثرة، لكن ليس المهم في كثرتها بل في مدى تطبيقها على أرضية الواقع إذا أردت الوصول إلى تسيير جيد للمؤسسات الفندقية.

1 وزارة التجارة على الرابط www. Mincommerc. gov .dz. اطلع عليه يوم 2019/04/20

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

لا يخلو أي بحث من دراسات سابقة وهذا ما سنتطرق إليه في هذا البحث من خلال استعراض مختلف المواضيع المتعلقة بالسياحة والفندقة

المطلب الأول: أهم الدراسات السابقة

لقد تعددت وتنوعت الدراسات التي تناولت جوانب هذا الموضوع ومن أهمها:

1- دراسة برنجي أيمن،الخدمات السياحية و أثرها على سلوك المستهلك، مذكرة ماجستير، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2009، كان الهدف من الباحث محاولة تعريفه بالتسويق السياحي وذلك من خلال تعريف للسياح بالإمكانيات والموارد السياحية التي تتمتع بها الدولة وخاصة الخدمات السياحية والفندقية التي تشمل كل من خدمات النقل والاتصال، خدمات وكالات السياحية والسفر، خدمات الإيواء (الفندقة) خدمات الإطعام وغيرها، كما توصل الباحث إلى نتيجة مفادها إن تراجع مستوى أداء خدمات المنظمات السياحية والفندقية أثر سلبا على سلوك السائح وعلى القطاع السياحي.

2- دراسة عوينات عبد القادر، السياحة في الجزائر الإمكانيات والمعوقات (2000_2025) في ظل الاستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2025، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 2013، قام الباحث بتحديد مفهوم السياحة والسياحة الدولية، وأنواعها المختلفة ورصد مختلف الآثار الناجمة عنها، كما قام بتشخيص السياحة الجزائرية وموقعها من السياحة الدولية بصفة عامة، والسياحة العربية بصفة خاصة وسلط الضوء على جل العراقيل والعقبات التي تقف أمام النهوض وتطوير السياحة الجزائرية وتحليل الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية ومعرفة مدى نجاعة الاستراتيجية الجديدة للسياحة الجزائرية

3- قام هدير عبد القادر، واقع السياحة في الجزائر وأفاق تطورها، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر،2006، بإبراز المكانة الاقتصادية لقطاع السياحة والدور الذي ممكن إن تلعبه في عملية التنمية ومعرفة نقاط الضعف في السياسات السياحية في الجزائر، ومقارنتها بالدول المجاورة وبحث أيضا عن الأسباب الحقيقية لتقهقر المنتج السياحي في الجزائر، واقترح الحلول المناسبة لدفع عجلة السياحة في الجزائر.

4- كان هدف الباحث محمود فوري شعوبي، السياحة والفندقة في الجزائر جامعة الجزائر،2007، بالتطرق إلى أداء قطاع السياحة والفندقة في الجزائر ووضع تشخيصا له في محاولة التطلع إلى أفاقه، وقد استخدم مجموعة من أدوات القياس الاقتصادي والإحصاء، لمعالجة ما هو متاح من بيانات حول مجموعة من المتغيرات المرتبطة بالقطاع وبيَن أهمية القياس الاقتصادي لأغراض التحليل المالي وأهمية السياحة والفندقة في النشاط الاقتصادي.

5- دراسة العالية عمومن، الحوكمة الفندقية في الجزائر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015، تهدف إلى تحديد دور الحوكمة في تحسين أداء الفنادق و تعزيز قدرتها التنافسية في الأسواق العالمية وخلصت الدراسة إلى أن الجزائر لم تصل بعد إلى تطبيق الحوكمة الفندقية بشكل كبير رغم الجهود المبذولة في سبيل تطوير هذا

القطاع بسبب العوائق التي تحون دون تحقيقها كالفساد الإداري و ضعف الرقابة على الخدمات المقدمة وعدم مطابقتها للمعايير الدولية، ولكن هذا لا ينفي أن الدولة لا تقدم مجهود في سبيل تطبيق الحوكمة الفندقية من خلال وضع استراتيجيات متينة ورشيدة في سبيل ذلك، وقد عرفتها على أنها الأسلوب الذي يتم بمقتضاه تسيير الإدارة الفندقية والتحكم في قراراتها وتوجهاتها بما يعمل على الوفاء بحقوق الأطراف المختلفة، وتوفير الإطار الجيد لعملها لمناخ يتمتع بالشفافية، بما يساعدها على تحديد وتنفيذ الأهداف الأساسية وتحقيق أفضل مركز والعمل على خلق الميزة التنافسية وجودة في خدماتها .

6- قامت سماعيني نسيبة، دور السياحة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر، جامعة وهران، 2014، بمحاولة التحسس بمكانة السياحة في الجزائر وتوضيح أهمية دور قطاع السياحة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للجزائر وحاولت معرفة أسباب تراجع السياحة في الجزائر وحصرت المعوقات التي كانت ولازالت تحول دون الاهتمام بهذا القطاع في السياسة في الجزائر وقامت بوضع بعض النتائج والتوصيات على ضوء ما تحصل عليها في البحث، أظهرت إن القطاع السياحي في الاقتصاد الوطني الجزائري يعود أساسا إلى إهماله في مختلف برامج التنمية الاقتصادية، و اعتباره غير ذي أهمية مقارنة بالقطاعات الأخرى في الاقتصاد

المطلب الثاني :أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

إن موضوع السياحة محل دراسة لمختلف الباحثين والدارسين لما له من أهمية كبيرة وللفندقة أيضا، فكلاهما تقريبا مرتبطان يبعضهما البعض فعند ذكر مصطلح السياحة في داخله يوجد مكان لمصطلح الفندقة،فكل الدراسات التي تطرقنا إليها عن السياحة ودورها في الاقتصاد حاولت إظهار كيفية تحسين جودة الخدمات السياحية و الفندقية معا ويظهر ذلك من خلال تبيان أهمية الفندقة في السياحة والاتجاه نحو تحسين جودة الخدمات السياحية والفندقية معا والدور الكبير الذي تلعبه الفندقة في المساهمة الفعالة لتنمية القطاع السياحي والنهوض به، فالجزائر تعتبره القاطرة التي تنسحب أثارها على كافة مؤشرات التنمية الاقتصادية، فكل باحث أراد الوصول إلى حلول واقتراحات للقطاع السياحي ككل، أما نحن من خلال دراستنا سنسلط الضوء على دور المؤسسة الفندقية في تنمية وتطوير القطاع السياحي لفندق في مدينة البليدة كعينة من الفنادق الناشطة في هذا المجال وما تحاول إنجازه من أجل تقديم الأفضل وتحسين الخدمة وتطويرها لإرضاء السياح والتعريف أكثر بما تزخر به مدينة البليدة خاصة والجزائر عامة .

الجدول (01): أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
1_ إبراز الإمكانيات والموارد السياحية التي تتمتع بها الدولة وخاصة الخدمات السياحية والفندقية	1_ السياحة الخدماتية وأثرها على سلوك السائح
2_ تطور السياحة الجزائرية وتحليل الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها	2_ التركيز على مدى نجاعة الاستراتيجية الجديدة للسياحة الجزائرية ككل
3_ واقع السياحة في الجزائر	3_ دور السياحة في التنمية ومعرفة نقاط الضعف في السياسات السياحية في الجزائر
4_ أداء القطاع السياحي والفندقة في الجزائر	4_ أهمية القياس الاقتصادي لأغراض التحليل المالي
5_ دراسة حالة حول الفندق	5_ دور الحوكمة في تحسين أداء الفنادق وتعزيز قدرتها التنافسية في الأسواق العالمية
6_ أهمية دور قطاع السياحة في التنمية الاقتصادية بالجزائر	6_ معرفة أسباب تراجع السياحة في الجزائر

المصدر : من اعداد الطالبتين

خلاصـــــة :

من خلال مما سبق يمكن القول بان للمؤسسات الفندقية دور أساسي وفعال في القطاع السياحي حيث تبين أنها تحظى بمكانة مهمـة ضمن التنميـة السياحيـة لأي مجتمـع، وذلك بالنظـر إلى إسهاماتها المتنوعة في جذب السياح نحو الاستهلاك المنتــج السياحي الوطني والتعرف أكثر على معالمها وحضاراتها والمناطق السياحية فيها بحيث تعد وسيلة إلية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في كافة القطاعات وأداة لإصلاح أوضاع الدولــة و المؤسسات، فالفنــادق كغيرها من المؤسســات تسعى إلى البحث عن آلية متينة لتسيير شؤونها ومواجهة التحديات الداخلية والخارجية وذلك بغية اكتساب ميزة تنافسية وجودة في خدماتها وهذا لا يتحقق إلا من خلال تنمية وتطوير القطاع السياحي.

الفـــصـل الثـــانـــــي

تمهيـــــد:

بعد التعرض إلى الجانب النظري للموضوع ، سنحاول من خلال الدراسة التطبيقيةالتي قمنا بإجرائها في ولاية البليدة فيما يخص القطاع السياحي والمؤسسة الفندقية بصفة عامة وفندق الأرز بالشريعة بصفة خاصة عن طريق المقابلة في المؤسسة محل الدراسة ومديرية السياحة للولاية لتقييم مدى مطابقة تلك المفاهيم النظرية لواقع المؤسسة الفندقية والسياحة فيها، واختبار الفرضيات التي تم تحديدها في بداية البحث واختبار مدى صحتها بناءا على المعطيات التي تم الحصول عليها من وثائق المؤسسة وسنحاول في هذا الفصل تقديم هذه الدراسة في مبحثين:

المبحث الأول: تحليل السوق السياحي لولاية البليدة

المبحث الثاني:دراسة ميدانية لفندق الأرز بالشريعة

المبحث الأول: التحليل السياحي لولاية البليدة

تمتلك ولاية البليدة مقومات وقدرات سياحية كبيرة بالنظر لتركيبتها البيئية وموقعها الجغرافي وقربها من العاصمة، وسنحاول في هذا المبحث التطرق إلى ما تمتلكه من مقومات جذب سياحية متنوعة، حضارية وتاريخية، وفندقية....الخ

المطلب الأول: المقومات والإمكانيات الفندقية السياحية لولاية البليدة

تقع ولاية البليدة في شمال الجزائر، تتشكل مساحتها من جبال الأطلسي (الأطلسي البليدي) إلى الجنوب وسهل متيجة في الجزء الشمالي، وتعد عاصمة متيجة وتدعى بمدينة الورود، يحدها من الشمال الجزائر العاصمة ومن الجنوب عين الدفلى ومن الغرب تيبازة ومن الشرق البويرة وبومرداس، وهي مركز تجاري وإداري وتشتهر بمنتجاتها الزراعية و الصناعية الغذائية، أخر ما يمكن أن لا تنساه عندما تزور العاصمة الجزائرية في فصل الربيع هو زيارة مرتفعات الشريعة ومدينة الورود لتحتفل بالربيع البليدي بالعديد من الفعاليات البيئية والسياحية والثقافية والرياضية، من "باب السبت" واحد من سبعة أبواب كانت مداخل البليدة العتيقة، إلى "الشريعة" المحمية البيئية العالمية، ومن أشهر الأماكن السياحية فيها نذكر:

1_ مدينة سيدي الكبير:

هي مدينة أسسها الأندلسيون، مدينة البليدة يعني اسمها تصغير كلمة بلدة، تتميز بطابعها المعماري الإسلامي بحيث مازالت تتواجد بها حتى الآن الأحياء الشعبية والقصور التي بنيت في العهد العثماني والحمامات والمساجد العتيقة والأسواق الشعبية عبر أزقتها الضيقة، بالإضافة إلى المباني التي شيدها الفرنسيون في الحقبة الاستعمارية، يعود تاريخ تأسيس المدينة إلى سنة 1535 من طرف الرجل الصالح والمهندس:"سيد أحمد الكبير الأندلسي" الذي أتى من الأندلس سنة 1519، وكان هناك سكان من الأمازيغ يقطنون جبل الأطلس البليدي وسفوحه فاستضافوه، ولأنه كان يحمل لمسات أهل الأندلس الفنية في البناء والعمران ولما وجد من الكرم منهم ووجد الطبيعة الخلابة والإمكانيات التي تزخر بها، التفت إلى حال العمران الموجود حينها فأعطاها صبغة أندلسية في بناء البيوت والحمامات والمحلات والقصور.

2- أبواب البليدة السبعة:

تتميز مدينة البليدة بالأبواب السبعة التي تشتهر بها، أشهرها باب الدزاير (موقعه في الطريق المؤدية للجزائر)، باب الرحبة (نسبة لساحة السوق الرحبة)، باب السبت (كان به سوق يقام كل سبت)، باب الزاوية (نسبة لزاوية لسيدي محجر) باب الخويخة (وهي تسمية تركية فـ"الخويخة" تعني الباب الصغيرة)، باب القصب (وهو باب صغير من القصب يؤدي لتراب سيدي يعقوب)، وباب القبور (نسبة لمقبرة المسيحيين).

3- سهل المتيجة:

سهل متيجة واحد من أكبر السهول الجزائرية حيث تصل مساحته إلى حوالي 1300كلم^{2}ويضم مجموعة من الوديان التي تصب في البحر ويقع في وسط مجموعة من التلال التي تطل على البحر الأبيض المتوسط، فهو من أمل الأماكن الجذب السياحي لمدينة البليدة نظرا لعراقة تاريخه.

4- جبال الشريعة والحديقة الوطنية للشريعة:

جبال الشريعة من أجمل الأماكن السياحية في البليدة التي تتميز بارتفاعها الشاهق وهي من أكبر السلاسل الجبلية في الجزائر،حيث تشكل حصنا منيعا حول المدينة في منظر رائع وترتفع جبال الشريعة حوالي 1600 متر فوق سطح البحر وتتم بها زراعة أشجار الأرز والصنوبر وتجذب هذه الجبال أعداد غفيرة من هواة التزحلق على الجليد في فصل الشتاء، حيث تكسوها الثلوج في جميع الأماكن.

أما الحديقة الوطنية للشريعة فتعتبر من أروع الأماكن السياحة في ولاية البليدة حيث تحتوي على الكثير من المناظر الطبيعية الخضراء.

المطلب الثاني: المؤسسات الفندقية في ولاية البليدة

تمتلك مدينة البليدة مجموعة من الفنادق مبينة في الجدول التالي:

جدول(02): المؤسسات الفندقية لولاية البليدة

رقم	اسم المؤسسة	التصنيف	عدد الغرف	طاقة الاستيعاب(سرير)
01	قادري KTH	*	48	96
02	الأنصـار	غير مصنف	43	72
03	الجوهرة	هياكل أخرى	16	40
04	الكوثـر	هياكل أخرى	21	42
05	الأ ر ز	***	20	40
06	المركب المعدني حمام ملوان	غير مصنف	74	137
07	ميديتيراني	بدون نجمة	16	36
08	بلازا 1	*	16	32
09	بلازا 2	*	20	40
10	مركز عنصر القردة	غير مصنف	12	24
11	الكلين	*	38	52
12	الأقصى	*	15	30
13	مدينة الورود	* * * *	129	300
المجموع		**13 فندق**	**468 غرفة**	**941 سرير**

المصدر : مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية البليدة

من خلال الجدول نلاحظ أن الحظيرة الفندقية لولاية البليدة تتكون من 13 فندق مقسمين على تراب الولاية حسب البلديات كما يلي: البليدة 08 فنادق، أولاد يعيش فندق واحد، بني مراد فندق واحد، الشفة فندق واحد، الشريعة فندق واحد، حمام ملوان فندق واحد منها عشرة فنادق مصنفة، فبالرغم من صغر مساحتها إلا أنها تحتوي على فندق ذو أربع نجوم وأخر بثلاثة هذا ما يدل على أنها منطقة سياحية تزخر بمقومات وإمكانيات بالإضافة إلى تقديم خدمات فندقية تساعد على جذب السياح، والأخرى غير مصنفة بطاقة استيعاب إجمالية(المصنفة وغير

مصنفة) قدرت بـ 941 سرير،كما هناك مشاريع سياحية أخرى تتمثل في ستة فنادق في طور الانجاز منها فندقين بأربعة نجوم وفندق بثلاثة نجوم والأخرى غير مصنفة ،و3 فنادق منتهية بنسبة100 % منها فندق بأربعة نجوم **(أنظر الملحق رقم** 01ص59)

جدول (03) : وضعية حظيرة الفنادق ونشاطاتها : الوضعية العامة لفنادق الولاية لسنة 2018

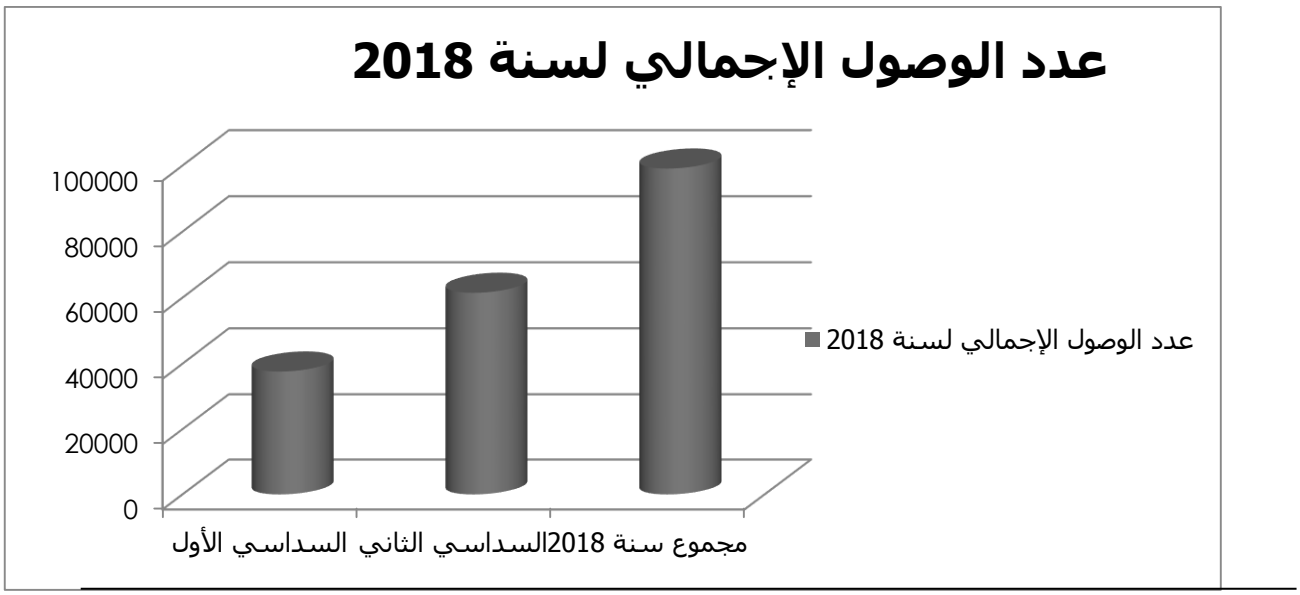
النوع	العدد الإجمالي للمؤسسات الفندقية بولاية البليدة	عدد المناصب	عدد الأسرة	عدد الغرف	السياح الجزائريين		السياح الأجانب		عدد الوصول الإجمالي	عدد الليالي الإجمالي
					عدد الوصول	عدد الليالي	عدد الوصول	عدد الليالي		
السداسي الأول	13	983	941	468	1402	21360	833	4196	37621	23771
السداسي الثاني	13	983	941	468	17491	43667	1666	2097	61465	47549
مجموع سنة 2018	13	983	941	468	31511	65027	2499	6293	99086	71320

المصدر : مديرية السياحة و الصناعات التقليدية لولاية البليدة

من خلال جدول الوضعية العامة للفنادق لولاية البليدة لسنة 2018 نلاحظ أن عدد السياح قد بلغ 99086 سائح، منهم جزائريين و أجانب، وأن عدد السياح في تزايد مقارنة السداسي الأول بالسداسي الثاني وكذلك مجموع الليالي الذي قدر بـ 71320 ليلة، بعدد مناصب قدر بـ 983منصب.

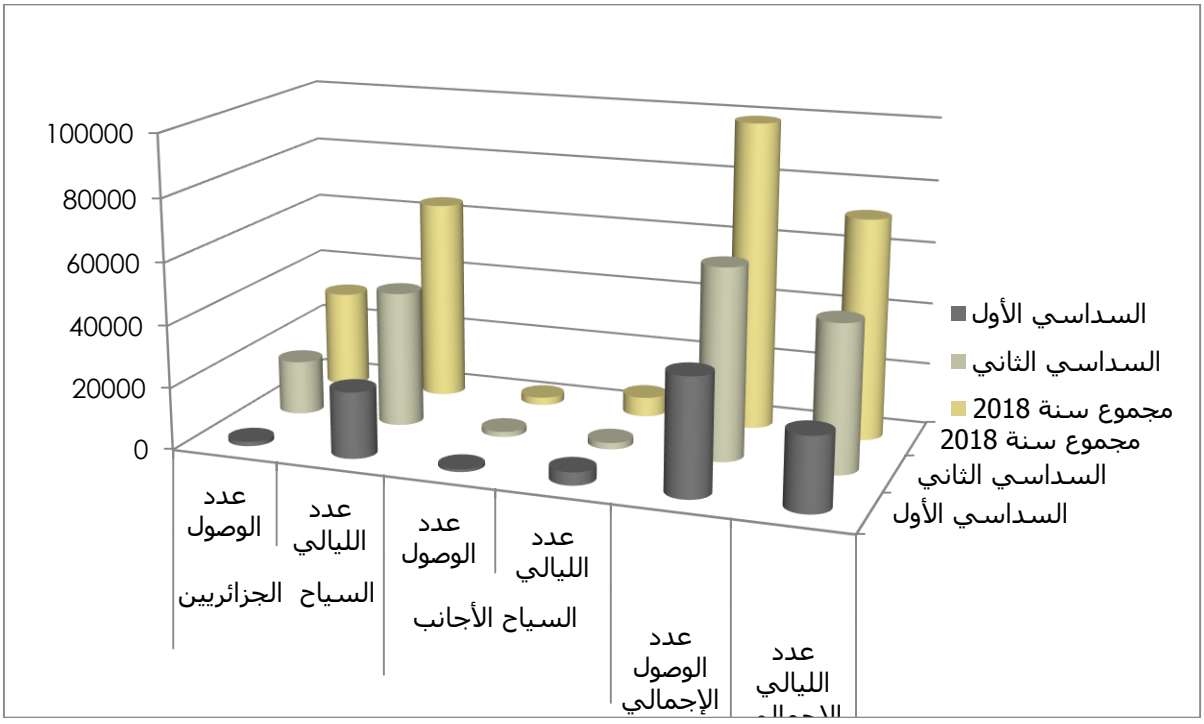
إن عدد السياح الجزائريين خلال سنة 2018 أكبر من عدد السياح الأجانب وتعتبر نسبة قليلة وهذا راجع إلى عدم الاهتمام الكافي بالقطاع السياحي الذي انعكس على الكفاءات البشرية حيث تعاني الكثير من المرافق السياحية من نقص الأيدي العاملة المتخصصة في فروع خدمات السائح والمناطق السياحية بالرغم من توفرها على عدد من الوكالات السياحية (انظر الملحق 02 ص60)، بالإضافة إلى تمركز المرافق السياحية في المدن الرئيسية خاصة المطاعم والفنادق والمقاهي، وعدم توفر مواصلات مخصصة لنقل وفود سياحية التي توفر سبل الأمان والراحة للسائح، حيث تم تجسيد معطيات الجدول في الشكلين المواليين:

شكل(05): العدد الإجمالي للسياح الوافدين للولاية البليدة في لسنة 2018



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على معطيات الجدول (04).

شكل(06) : عدد السياح الوافدين الإجمالي لسنة 2018 لولاية البليدة حسب عدد الليالي و عدد الوصول



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على معطيات الجدول (04)

المبحث الثاني :دراسة ميدانية لفندق الأرز بالشريعة

بالنظر إلى مدى مساهمة المؤسسة الفندقية في تنمية القطاع السياحي في الجزائر سيتم إسقاط الدراسة على فندق الأرز بالشريعة لولاية البليدة كنموذج أو كعينة من خلال إجراء مقابلة مع المدير بطرح العديد من الأسئلة حول الموضوع محل الدراسة.

المطلب الأول:التعريف بفندق الأرز بالشريعة

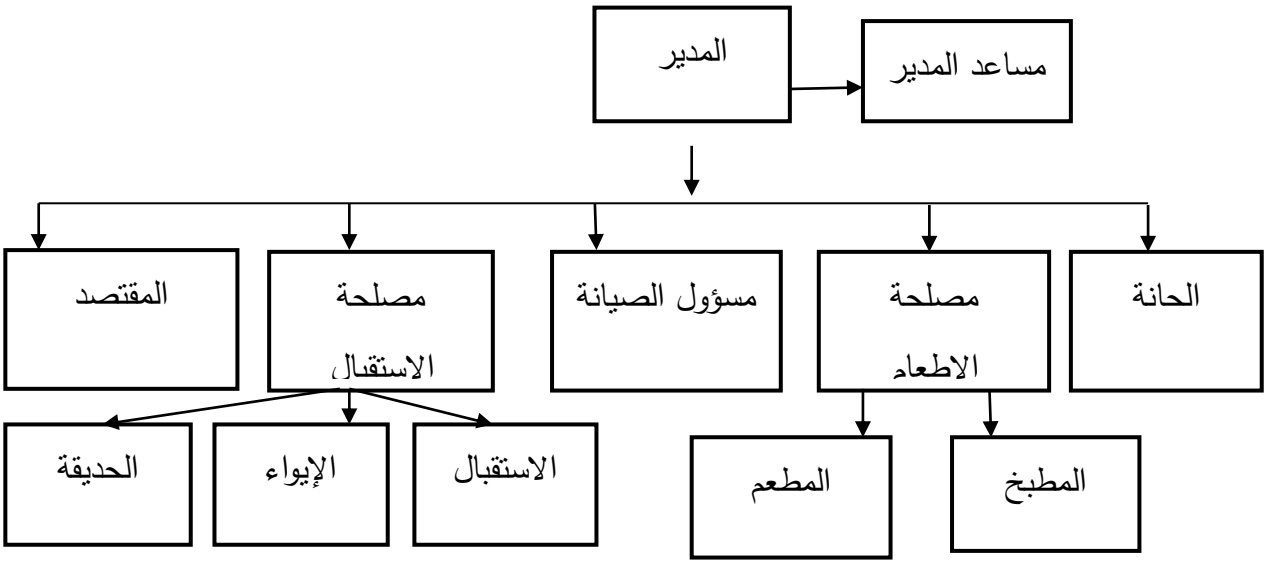
فندق الأرز بالشريعة لولاية البليدة من بين الفنادق القديمة التي خلفها الاستعمار الفرنسي، وهو تابع للقطاع العام (الجماعات المحلية)، وهو منظمة خدماتية كغيره من الفنادق، يقدم مجموعة من الفنادق كالإيواء والطعام والشراب والترفيه وغيرها، يتمتع بشخصية قانونية مستقلة واستقلال مالي، تم كرائه من طرف مؤسسة تضامنية سقاق وشركائه ذات رأس مال قدره 1000.000.00دجوذاك في تاريخ 2006/01/01 بمبلغ قدر بـ 1200.000.00دجكعقد إيجار عمومي حيث بلغ عدد المستخدمين ب 12 مستخدم.

يقع فندق الأرز في شارع ساحة قلواز موسى ببلدية الشريعة بولاية البليدة، يخضع لقانون خاص به في تسيير أموره مصنف ضمن 03 نجوم، قدرة الاستيعاب 50غرفة،10 غرف منها فخمة، يحتوي على مطعم ومقهى وهاتف عمومي وحديقة وحظيرة للسيارات.

- ✓ **الهيكل التنظيمي لفندق الأرز بالشريعة:**

يقوم الهيكل التنظيمي على إعطاء الأوامر لتحديد كيفية توجيه الأنشطة كتوزيع المهام والتنسيق والإشراف من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، كما انه شكل وإطار مسلسل للمهام يوضح فيه مواقع الوظائف وارتباطاتها والعلاقات بين الأفراد، كما يحدد حدود السلطة والمسؤولية داخل المؤسسة، إذ يستطيع الناظر إلى الهيكل التنظيمي التعرف على الوحدات والأعمال الموكلة لها.

الشكل(07): الهيكل التنظيمي لفندق الأرز بالشريعة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على تقارير ووثائق من مدير الفندق.

الهيكل التنظيمي لفندق الأرز هيكل بسيط وواضح يتكون من المدير ومساعده، يعتمد على المقتصد الذي يقوم بمختلف العمليات المالية والمحاسبية، مسؤول الصيانة المكلف بإصلاح وصيانة مختلف الأجهزة والتصليحات، مصلحة الاستقبال التي تنقسم بدورها إلى استقبال السياح وتنظيم الإيواء والحديقة، مصلحة الإطعام التي تقوم بشؤون المطبخ والاهتمام باحتياجاته وتوفير الوجبات للمطعم، أما الحانة فيتم فيها تنظيم سهرات وتقديم المشروبات.

المطلب الثاني: توافد السياح بفندق الشريعة

من خلال الدراسة النظرية والميدانية التي تمحورت حول المؤسسة الفندقية ودورها في تنمية القطاع السياحي في الجزائر (فندق الأرز بالشريعة)، والمقابلة التي أجريناها مع مدير الفندق تحصلنا على مجموعة من المعطيات تم تحليلها فيما يلي:

جدول (04) توافد السياح الأجانب لفندق الأرز بالشريعة للفترة الممتدة من سنة 2015 إلسنة2018

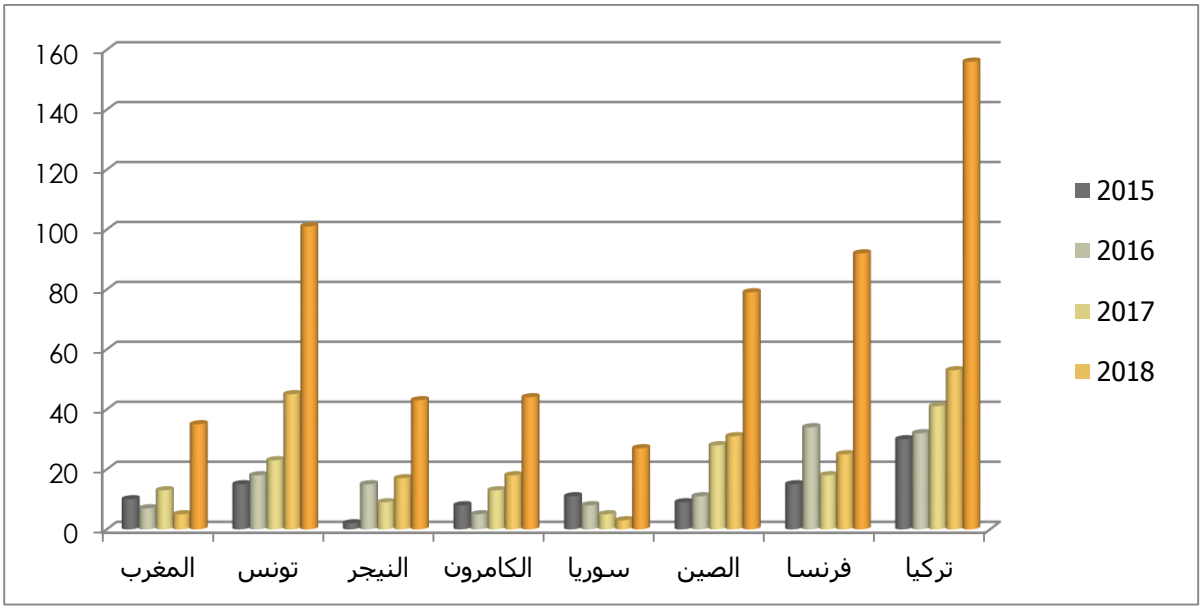
البلدان / السنوات	المغرب	تونس	النيجر	الكامرون	سوريا	الصين	فرنسا	تركيا
2015	10	15	02	08	11	09	15	30
2016	07	18	15	05	08	11	34	32
2017	13	23	9	13	05	28	18	41
2018	05	45	17	18	03	31	25	53
المجموع	**35**	**101**	**43**	**44**	**27**	**79**	**89**	**156**

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على تقارير ووثائق من مدير الفندق.

يتضح من خلال الجدول أن عدد السياح بفندق الأرز بالشريعة في الفترة الممتدة من 2015 إلى 2018 بلغ 595 سائح و كانت حصة الأسد لتركيا بـ156 سائح وهذا راجع إلى الاستثمارات التركية في المدن المجاورة لها، ثم تليها تونس بـ 101 سائح،ثم فرنسا بـ 89 سائح،بعدها الصين بـ79 سائح نظرا إلى الاستثمارات الضخمة وغزوها للسوق الجزائرية، بعدها الكامرون والنيجر أغلبهم طلبة في الجامعة الجزائرية، وأخيرا المغرب وسوريا.

يعتبر عدد السياح ضئيل جدا مقارنة مع الموقع الاستراتيجي للشريعة فهي كنز ضائع ويرجع ذلك إلى مجموعة من الأسباب منها:السياسات الفاشلة في تسيير شؤون قطاع من شانه أن يدر الكثير من العملة الأجنبية، قلة الاهتمام بالنظافة التي تعتبر عنوان الحضارة، واللامبالاة بمنطقة الشريعة، ولأكثر توضيح سنجسد معطيات الجدول السابق في الشكل الموالي:

شكل (08):توافد السياح الأجانب لفندق الأرز بالشريعة للفترة الممتدة من سنة 2015 إلى سنة2018



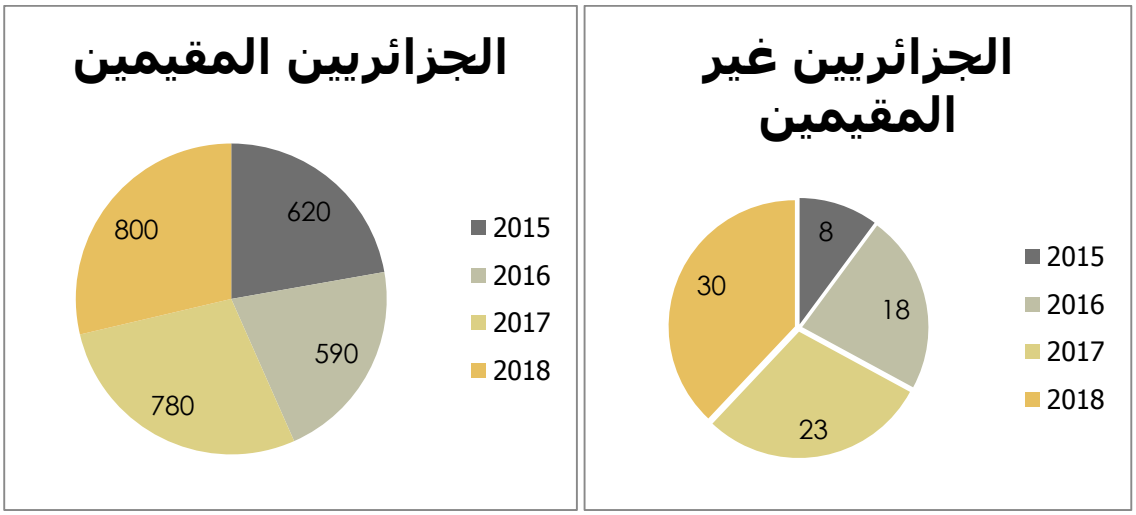
جدول (05): السياح الجزائريين

السياح الجزائريين / السنوات	الجزائريين غير المقيمين	الجزائريين المقيمين
2015	08	620
2016	18	590
2017	23	780
2018	30	800
المجموع	79	2790

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على تقارير ووثائق من مدير الفندق

يتضح من خلال الجدول أن السياح الجزائريين المقيمين وغير المقيمين في ارتفاع مستمر خلال المرحلة(2015_2018) حيث بلغ عدد المقيمين سنة2015 620 سائح ووصل في 2018 إلى 800 سائح، ووصل إلى 30 سائح خلال سنة 2018 بعد ما كانت ثمانية سياح فقط، يعود إلى الوضع الأمني بالدرجة الأولى وإلى زيادة الوعي السياحي للمواطنين، وسنمثل معطيات الجدول في الشكل الموالي:

شكل (09): توافد السياح الجزائريين المقيمين وغير المقيمين



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على تقارير ووثائق من مدير الفندق

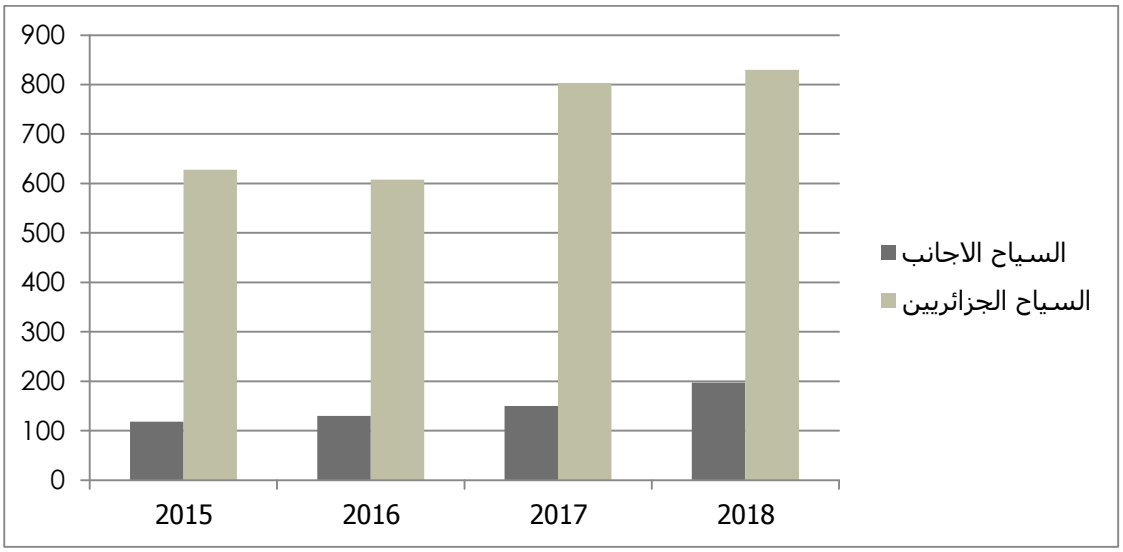
تبين من الجدول أن السياح الجزائريين أكثر من السياح الأجانب وبالرغم بأن السياحة في تزايد إلا أنها نسبة قليلة وهذا راجع إلى قلة الاهتمام بالقطاع السياحي عامة والفندقي خاصة وجعله قطاعا ثانويا،فالجزائر تتسم بعدم وجود بنية تحتية ملائمة ولا منشآت سياحية عصرية مع ضعف في قدرة الاستيعاب الفندقي وعدم تنوعها وضعف في شبكة المواصلات والاتصالات وغياب استراتيجيات تسويق المنتجات السياحية وعجز في تسويق وجهة الجزائر، وخاصة على المستوى الدولي لاستقبال السياح الأجانب ونقص في مهنة وتأهيل المستخدمين في المؤسسات والخدمات السياحية والفنادق، فالأغلبية من السياح الجزائريين يفضلون السياحة الخارجية عن الداخلية، ففي السنوات الأخيرة اختاروا الوجهة السياحية التونسية كأكثر وجهة.

فندق الأرز يتوافد إليه السياح في فصل الشتاء (للاستمتاع بالثلوج فقط) أكثر من المواسم الأخرى وهذا راجع إلى عدم الاهتمام بالمنطقة ككل والاستمتاع بها في كل المواسم.

جدول (06): إجمالي السياح الوافدين الجزائريين والأجانب لفندق الأرز بالشريعة

السنوات / السياح	2015	2016	2017	2018
السياح الأجانب	118	130	150	197
السياح الجزائريين	628	608	803	830

شكل(10): إجمالي السياح الوافدين الجزائريين والأجانب لفندق الأرز بالشريعة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على تقارير ووثائق من مدير الفندق

خلاصـــة:

في ضوء الدراسة الميدانية لفندق الأرز بالشريعة حول دوره في تنمية وتطوير القطاع السياحي في الجزائري يمكن القول أن واقع الفندق لا يبعث بالتفاؤل من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج رغم أن الجزائر أولت اهتمامها بالقطاع الفندقي منذ فترة ورغم الجهود التي بذلتها إلا أن هناك عقبات حالت دون ذلك، وبالتالي لجأت إلى المخططات لتحسين أداء الفنادق وكسب ميزة تنافسية في الأسواق العالمية بما يتماشى مع المعايير الدولية للجودة، لان قطاع الفنادق هو من ضمن قطاع السياح الذي يعد قطاع اقتصادي ومنتج للثروة، ويحقق بالتالي تنمية مستدامة في الدولة.

خـــاتمـــة عـامـــة

خلاصـــــة:

شهد القطاع السياحي والفندقي تطورات سريعة ومستمرة،وهي تعكس مدى أهمية هذا القطاع الذي أصبح يشكل اليوم أكبر صناعة في العالم،وتعتبر المنظمات السياحية والفندقية وكذا هياكل الضيافة من العوامل الأساسية لازدهار وتنمية الاقتصاد الوطني وذلك نتيجة الأموال التي تضخها العمالة والتي تستوعبها والمناطق التي تنميها ولا ننسى الانتعاش الذي يحدث لباقي القطاعات الأخرى المرتبطة بالنشاط السياحي .

- ✓ فالجزائر وما تحتويه من إمكانيات وموارد تؤهلها قبل غيرها بأن تكون قطب سياحي كبير وأن تمتلك مركز تنافسي في الأسواق العالمية، قد بات على الدولة ضرورة النهوض بقطاع السياحة بما فيها الفنادق واستغلالها بطريقة عقلانية أمر ضروري لمساهمته الفعالة في التنمية الاقتصادية للدولة وجذب الاستثمارات المحلية والأجنبية، وكذلك أنه مصدر دائم لا يزول في ظل أنها ترتكز على قطاع محصور في قطاع المحروقات،لذلك سطرت الدولة في هذا المجال العديد من المشاريع والمخططات لرفع إيراداتها السياحية والنهوض بالقطاع الفندقي لتحقيق جودة في الخدمات ولقد جاءت هذه الدراسة (دور المؤسسة الفندقية في تنمية وتطوير القطاع السياحي في الجزائر) كمحاولة للإجابة عن الإشكالية لتالية: فيما تتمثل المؤسسة الفندقية؟وما موقعها واهتماماتها من تنمية وتطوير للقطاع السياحي بالجزائر؟ محاولين من خلالها الوقوف على المؤسسة الفندقية في الجزائر والإضافات التي تقدمها والمساهمة في القطاع السياحي بالجزائر بالتنمية وتطوير.
- ✓ **النتائـــــج** :توصلنا من خلال دراستنا إلى النتائج التالية :

- السياحة عبارة عن مجموعة الأنشطة لمتعلقة بالسفر،التنقل والإقامة خارج مقر السفر الاعتيادي ولأغراض متعددة.
- عدم الاستقرار السياسي والأمني الذي عاشته الجزائر منذ أوائل العقد الأخير من القرن الماضي قد ساهم في تعميق أزمة القطاع السياحي، وقد أدى إلى تدني طاقات الإيواء للمؤسسات الفندقية حيث أدى إلى انخفاض نسبة السياح الأجانب ومن الطبيعي أن تنعكس على حجم الإيرادات المسجلة على مستوى هذا القطاع.
- لاستمرار الفنادق في عملها اليومي عليها أن تهتم بتقديم أفضل الخدمات لتصل إلى خلق ميزة تنافسية وبالتالي تطور القطاع السياحي.
- إن واقع المؤسسات الفندقية في الجزائر لا يبعث بالتفاؤل حيث أنها لم تصل إلى المستوى المطلوب بالرغم من الإمكانيات والموارد المتاحة.

✓ **التوصيات :**

بناء على النتائج السابقة الذكر المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ارتأينا تقديم التوصيات والاقتراحات التالية فيما يخص دور المؤسسة الفندقية وتطوير القطاع السياحي

- تطبيق ما جاءت به المخططات التوجيهية للنهوض بالقطاع السياحي.
- الاستفادة من التجارب العربية والعالمية.
- ضرورة مواكبة أحدث المعلومات في المجال الفندقي والسياحي والاستفادة من التقنيات الحديثة والمتطورة وإنشاء مركز معلومات سياحية متطور.
- إنشاء قاعدة بيانات نوعية لكافة أنشطة السياحة والفندقة وأعمالها تضم معلومات عامة عن الجزائر لمن يرغب التوصل إليها.
- العمل على نشر ثقافة سياحية ايجابية في المواطنين ولدى العمال والمدراء.
- مطابقة الخدمات الفندقية الجزائرية مع المعايير الدولية.
- لابد للإدارة الفندقية إدراج والتركيز على النواحي الفنية وتدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الزبون من خلال العلاقات العامة واكتساب مهارات الاتصال.

✓ **اختبار الفرضيات .**

- **الفرضية الأولى:** هناك مقومات جذب سياحية طبيعية، مادية ومالية تحظى بها ولاية البليدة بأن تكون قبلة سياحية واعدة بامتياز إلا أنها غير مستغلة استغلالا كافيا ولم تحظى بالاهتمام اللازم (فرضية صحيحة) .
- **الفرضية الثانية :** المؤسسة الفندقية في الجزائر وخاصة فندق الأرز لا تواكب التطور الحاصل في الفنادق العالمية، ولم تصل بعد إلى المستوى المطلوب إلا أنها وضعت مجهودات ومشاريع ومخططات على المدى القصير والمتوسط والطويل في سبيل تحسين وعصرنة فنادقها (فرضية صحيحة).
- **الفرضية الثالثة** :يستعمل الفندق مجموعة من الآليات من بينها تحسين جودة الخدمات المقدمة لجذب السياح أكثر بالإضافة إلى التسعير (فرضية صحيحة)

✓ **أفاق البحث:**

من خلال بحثنا هذا ظهرت لنا العديد من المواضيع الجديرة بمواصلة البحث فيها وأن هذا المجال لازال خصبا للبحث وواعد لاستقطاب اهتمام الدراسات العلمية العملية لذلك يمكن اقتراح العديد من المواضيع التي قد تكون مكملة لهذه الدراسة أو تزيد في إثرائها من الناحيتين النظرية والعلمية وتناول جوانب لم نتمكن من التفصيل فيها لهذا نقترح المواضيع التالية:

- واقع وأفاق الخدمات الفندقية في الجزائر.
- الفندقة والسياحة البيئية.
- دور المؤسسة الفندقية في تحقيق السياحة المستدامة.

بحثنـــا مـــا هـــو إلا محاولـــة لإثـــراء أهـــم المواضـــيع وهـــو بحـــث إنســـاني يحتمـــل الخطـــأ والصـواب، وفـي الأخيـر نأمـل أن تتحـول الجزائـر إلـى قبلـة حقيقيـة للسـياح وتكـون لهـا مكانـة مرموقـة محليـا ودوليـا وتنـافس السـياحة العالمية،وهـذا لـن يكتـب لـه النجـاح إلا بتضـافر جهـود الجميـع والرغبـة الفعليـة فـي تطوير القطاع السياحي والصرامة في تنفيذ المشاريع المسطرة لتنمية السياحة.

قـــائـــمـــة
الـمـــراجـع

قائمة الكتب باللغة العربية:

1- إبراهيم خليل بظاظو ، الجغرافيا و المعالم السياحية ، الوراق للنشر و التوزيع ، عمان الأردن، .2009

2- أحمد ماهر عبد السلام أبوقف ، تنظيم وإدارة المنشآت السياحية والفندقية ،الطبعة الثانية ، المكتب العربي الحديث ، مصر ،1999.

3- آسيا محمد إمام الأنصاري ، إبراهيم خالد عواد .،إدارة المنشآت السياحية ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2002.

4- العبوي زيد منير،السياحة في الوطن العربي ، دار الراية ، الأردن، 2012.

5- تغريد أحمد مسلم ،التسويق السياحي في الاتصال والتفاوض ، دار التميز للطباعة والنشر،الاردن، 2010.

6- خالد كواش، السياحة ومفهومها أركانها ، أنواعها ، دار التنوير ، الجزائر ، 2007.

7- خالد مقابلة ، التسويق الفندقي مدخل شامل ، دار زهران للنشر والتوزيع ،عمان ،1998.

8- سليم محمد خنفر وعلاء حسين السرابي ، صناعة الفنادق إدارة و مفاهيم ، دار النشر جرير للنشر و التوزيع ، عمان الأردن، 2011.

9- عبد السلام أبو قحف، محاضرات في صناعة السياحة في مصر ،المكتب العربي الحديث،مصر ،1992

10- عصام حسن الصعيدي ،نظم المعلومات السياحية ، دار الراية للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011.

11- عصام حسن الصعيدي ،التسويق والترويج السياحي والفندقي،دراسة للتسويق السياحي والفندقي في الدول العربية ،دار الراية للنشر والتوزيع ،المملكة الأردنية الهاشمية،2009.

12- ماهر عبد العزيز ، صناعة السياحة ، دار الزهران للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن 1997.

13- محمد الصيرفي ، تخطيط و تنظيم الفنادق ،دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ، 2007.

14- محمد خميسي الزوكة ، صياغة السياحة من المنظور الجغرافي ، دار المعرفة الجامعية ،1996.

15- محمد مصطفى سليمان ، حوكمة الشركات و دور اعضاء مجالس الادارة و المدرين التنفذيين ، الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، الاسكندرية ، مصر ،2008.

16- محمود الديماسي وآخرون، تخطيط البرامج السياحية ،دارا لمسيرة،عمان الأردن،2002.

17- مروان أبو رحمة واخرون ، مبادئ السياحة ، الطبعة الأولى ، دار البركة للنشر والتوزيع ،عمان ، الأردن ، 2001.

18- مروان السكر،السياحة مضمونها وأهدافها،سلسلة الاقتصاد السياحي،الجزء الأول ،الأردن،2002

19- مصطفى عبد القادر، دور الإعلان في التسويق السياحي،المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر،لبنان،2003.

20- نائل موسى محمد سرحان ، مبادئ إدارة الفنادق ، دار غيداء للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2011.

قائمة الكتب باللغة الفرنسية:

1- Ahmed Fessa, économie touristique et aménagement de territoire, opu, Alger, 19931

2- Michal Hoerenr , Geographie De l'industrie , Ellipses Touristique , Ellipses ,Marketing, 1997

الـمـــذكـــرات:

1- الغالية عمومن، الحوكمة الفندقية في الجزائر-دراسة حالة لفندق التاسيلي بورقلة- ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر للعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، 2015.

2- أيمن برنجي ، الخدمات السياحية و أثرها على سلوك المستهلك ،جامعة أمحمد بوقرة ، بومرداس،2006

3- عبد القادر دحمان ، دور السياحة في تحقيق التنمية المستدامة،دراسة حالة الجزائر،(الجزائر،جامعة الجزائر 03،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر ،مذكرة ماجستير.

4- عبد القادر عوينات ،السياحة في الجزائر الإمكانيات و المعوقات (2000-2025) في ظل الإستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025 (SDAT) ، اطروحة الدكتوراه للعلوم في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر 3 ، 2013.

5- فؤاد ابركان ،السياسات السياحية والتنمية في الجزائر،مثال ولاية بومرداس، كلية العلوم السياسية والإعلام ،قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية،مذكرة ماجستير غير منشورة،جامعة الجزائر ،2010

الملتقيات والمـــجـــلات:

1- صالح ونيس عبد النبي،المعتمد في السياحة والآثار، ،منشورات اللجنة الشعبية العامة للثقافة والإعلام،الجماهيرية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى،2006.

2- عبد الرزاق براهيمي و عبد الحفيظ مسكين ، أثر ممارسة الأنشطة التسويقية في الدعم وتنمية القطاع السياحي في الجزائر ، الملتقى الوطني حول السياحة في الجزائر الواقع و الآفاق ، معهد العلوم الاقتصادية ، مركز الجامعي _البويرة أكلي محند ،11 /12 ماي 2010.

3- عبد الرزاق مولاي لخضر،خالد بورحلي، متطلبات التنمية القطاع السياحي في الاقتصاد الجزائري،المجلة الجزائرية للتنمية،مجلة أكاديمية،الجزائر،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،العدد2016،04.

4- عبد الرزاق براهيمي و عبد الحفيظ مسكين ، أثر ممارسة الأنشطة التسويقية في الدعم وتنمية القطاع السياحي في الجزائر ، الملتقى الوطني حول السياحة في الجزائر الواقع و الآفاق ، معهد العلوم الاقتصادية ، مركز الجامعي _البويرة أكلي محند ،11 /12 ماي 2010.

5- عصام الدين الأحمدي ،الآثار الاقتصادية لازمة السياحة في مصر،النشرة الاقتصادية ،بنك مصر ،العدد1998،01.

6- مخلوفي عبد السلام ، دورا لسياحة في التنمية المحلية ،الملتقى الدولي حول واقع ومستقبل الصناعات التقليدية في الجزائر، دار الثقافة ،بشار ،2003.

7- يسرى دعبس ، الإرشاد السياحي ، دراسات وبحوث في انتثرولوجيا المتاحف ، الطبعة الأولى ، الملتقى المصري للإبداع والتنمية ، مصر ، 2006.

8- يسرى دعيس، صناعة السياحة بين النظرية و التطبيق ، الملتقى المصري للابتداع و التنمية ،2003.

القوانين والمراسيم التشريعية:

1- الجريدة الرسمية الجزائرية،الأمر رقم01-03المؤرخ في 22أوت 2001المتعلق بتطوير الاستثمار ،العدد 47.

2- الجريدة الرسمية الجزائرية،المرسوم التشريعي رقم93-12المؤرخ في 05أكتوبر 1993المتعلق بترقية الاستثمارات،العدد64.

3- قانون رقم 01/99 المؤرخ في 03 مارس 1999 ، يعدل و يتمم المرسوم التنفيذي رقم 12/85 المؤرخ في 26 يناير 1985 ، الذي يحدد الاعمال الفندقية و السياحية و ينظمها ، ج .ر.رقم 2 المؤرخة في 10 يناير 1999.

4- المنظمة العالمية للسياحة ، مفاهيم ،تعاريف ,وتصانيف للإحصاءات السياحية .،دليل فني رقم 1سنة 1995.

5- الديوان الوطني للإحصائيات :مجموعة الإحصائيات السنوية رقم18،نشرة2000،الجزائر.

6- Ministère de l aménagement du territoire de l environnement et du tourisme livre01le diagnostique audit du tourisme algérien janvier 2008

المواقع الالكترونية:

1- www.enc-education.com.

2- www. Mincommerc. gov .dz.

الملاحـــــق

ملحق(01): المشاريع السياحية المنتهية : بـ 100% (بدون تجهيز أو المنتهية)

اسم المستثمر	نوعية المشروع	التصنيف	تكلفة المشروع	سعة الاستقبال	عدد المستخدمين	نسبة تقدم الأشغال
عمران الطيب (ببلدية الشريعة)	شاليه/ فندق	غير مصنف	1.920.000,00	100	13	% 100
سطا سعيد محمد زعيم(ببلدية حمام ملوان)	محطة معدنية	4 نجوم	941.331.288,00	120	40	100% الفندق %Acqua 80 Parc
بلدية الشريعة (فندق نسيم)	فندق	غير مصنف	46.169.270,00	24	20	% 100
المجموع	**03**		**989.420.558,00**	**244**	**73**	

- بالنسبة لفندق السيد عمران الطيب هو منتهي بنسبة 100 % ولم يتم تجهيزه بعد، و ذلك بعد وفاة المالك.
- بالنسبة لمشروع السيد سطا سعيد محمد الزعيم، المتمثل في إعادة بناء المحطة المعدنية لحمام ملوان، فإن مشروع بناء الفندق قد انتهى بنسبة 100 % ودخل في مرحلة الاستغلال، والأشغال الخاصة بالجانب المخصص للنشاطات المائية Acqua Parc هي في طور الانجاز.
- بالنسبة لفندق النسيم ببلدية الشريعة فقد رست المزايدة على الخدمات الاجتماعية للبنك الجزائري و هو في طريق الدخول في مرحلة الاستغلال.

ملحق (02): وكالات السياحة والأسفار

بلغ عدد الوكالات السياحية إلى غاية شهر فيفري ،922019وكالة تتوزع على18بلدية عبر تراب الولاية كما يلي:

البلديـة	العدد
البليدة	35
بوفاريك	09
أولاد يعيش	11
بني تامو	03
موزاية	03
مفتاح	01
العفرون	04
بوقارة	05
واد العلايق	04
بوعرفة	02
بني مراد	05
الأربعاء	02
بوينان	01
أولاد سلامة	02
الصومعة	02
شفة	01
الشبلي	01
عين الرمانة	01
المجمـوع	**92**

- تم إيداع66 ملف جديد خلال سنة 2018 لدى مصالح مديرية السياحة والصناعة التقليدية عبر البوابة الالكترونية للحصول على اعتماد وكالة سياحة وأسفار أو فرع لوكالاتهم أو لتغيير الشكل القانوني للوكالة أو لتغيير المدير التقني، وتم التحقيق الاداري الأول طبقا لتعليمة السيد الوزير رقم 28 المؤرخة في 2017/08/08 وإرسال الملفات إلكترونيا لوزارة السياحة والصناعة لتقليدية لدراستهم والموافقة المبدئية.

- تم تحويل وكالة واحدة من ولاية البليدة إلى ولاية الجزائر(فاديا تور) وتحصلت على رخصة الاستغلال من طرف الوزارة بتاريخ 2018/11/15.

ملحق(03): صور طبيعية سياحية لمدينة البليدة والشريعة