



جامعة الجيلاي بونعامة بخميس مليانة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

العنوان:

## السياحة الجزائرية بين المقومات و جودة الخدمات "دراسة حالة مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين الدفلى"

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التجارية

تخصص: تسويق خدمات

إعداد الطالبين: \*بوعقادة عبد القادر

\*هاشمي محمد

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

أ / رئيسا

ب / مشرفا

ج / ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/2018

# الشكر

نشكر الذي خلقنا و شق سمعنا و بصرنا و بحوله و قوته نحمده حمدا كثيرا طيبا مباركا في أنه وفقنا لإتمام هذا العمل.

نتقدم بشكرنا الخاص لى الأستاذ المشرف الأستاذ الفاضل بناولته حكيم الذي خصص لنا وقتا من أجل إنهاء هذا العمل و ذلك بتقديمه لنا النصائح القيمة و التوجيهات و الآراء السديدة.

كما نشكر عمال مديرية السياحة لولاية عين الدفلى الذين استقبلونا و قدموا لنا يد المساعدة لإتمام هذا العمل.

و لى كل من ساعدنا فى إنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو بعيد

## الإهداء

إلى أمي العبيبة. إلى من علمني أن الحياة هي القلب السليم، العلم والأخلاق،  
إلى أبي العزيز. الذي هو اليوم يحيى دون ذاكرة ويعاني من مرض اسمه الزهيمر يحضر  
تارة ويغيب عنا ولا يكاد يعرفنا تارة أخرى،  
إلى جميع : إخوتي وأخواتي وكل أفراد عائلتي الصغيرة،  
زوجتي وأبنائي عثمان، فاطمة الزهراء وامنة .  
إلى جميع الأصدقاء والاساتذة في مختلفه الاطوار خاصة الاستاذ المشرف : حكيم بناولة  
إلى الاستاذين : جلول بن عناية و محمد بلحاج الطاهر  
إلى كل اساتذة و طلبة ماستر تخصص تسويق خدمات 2018 - 2020 .  
إلى كل من حملتهم ذاكرتي ولم تحملهم مذكرتي...  
إلى وطني الغالي: الجزائر.

عبد القادر

## الإهداء

إلى تلك التي ضحت من أجلنا سهرت ربتك وتعبت إلى أمي الحبيبة كلمة شكرا لا توافيك  
حقك دمت لنا سندا .

إلى الرجل الذي كان قدوة و مثالا اقتدي به في حياتي أبي العزيز الذي سخر كل  
حياته من أجل أن ننعم بحياة هنيئة دمت لنا فخرا.

إلى من كانت رمزا للحنان و الطيبة إلى تلك التي علمتنا معنى المودة والاحترام وربتنا  
على الأخلاق الحميدة بدتي الغالية أطل الله في عمرها.

إلى أخي العزيز وأخواتي الغاليات وأبنائهم شمد ومحمد حفظكم الله من كل مكروه ودمتم  
سندا لي في الحياة.

إلى أسرتي الصغيرة الزوجة الكريمة و ابني العزيز جواد ادعوا الله أن يخفضكم لي و  
يجعلكم زينة حياتي ونورها.

و إلى كل أفراد العائلة خاصة هيثم والكناكيت الصغار حكيم ,منعم و الوالد بلقاسم وزوجته  
الكريمة

إلى جميع الأصدقاء ومعارفي الذين أحبهم واحترمهم...

إلى دفعة السنة الثانية ماستر تخصص تسويق الخدمات 2018 - 2020 .

إلى كل من حملتهم ذاكرتي ولم تحملهم مذكرتي...

محمد

## فهرس المحتويات

	الإهداء
	الشكر
	الملخص
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
	قائمة المختصرات
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول : المقومات السياحية الجزائرية وجودة الخدمات السياحية المقدمة</b>	
06	تمهيد
07	<b>المبحث الأول: المقومات السياحية الجزائرية</b>
07	<b>المطلب الأول : اساسيات حول السياحة</b>
07	الفرع الأول: مفاهيم عامة حول السياحة
09	الفرع الثاني: التوجه العام للسياحة الدولية
09	الفرع الثالث: التوجه العام للسياحة الجزائرية
14	<b>المطلب الثاني: المقومات السياحية الجزائرية</b>
14	الفرع الأول: المقومات السياحية الطبيعية للجزائر .
17	الفرع الثاني: المقومات السياحية التاريخية والثقافية للجزائر .
18	الفرع الثالث: المقومات المرتبطة بالصناعة السياحية
21	<b>المطلب الثالث: الآثار المرتبطة بالقطاع السياحي</b>
21	الفرع الأول: الآثار الإقتصادية للسياحة
22	الفرع الثاني: الآثار الاجتماعية للسياحة
23	<b>المبحث الثاني: جودة الخدمات السياحية الجزائرية</b>
23	<b>المطلب الأول: اساسيات حول الخدمة السياحية</b>
23	الفرع الأول: مفاهيم اساسية حول الخدمة والجودة

24	الفرع الثاني: المعايير التنظيمية لتصنيف المؤسسات الفندقية
25	الفرع الثالث: معايير جودة الخدمات السياحية حسب مخطط جودة السياحة الجزائر
26	المطلب الثاني: جودة الخدمات السياحية
26	الفرع الأول: جودة الخدمات في المؤسسات الفندقية
26	الفرع الثاني : جودة الخدمة في وكالات السياحة و الأسفار
28	المبحث الثالث :إطار تصوري للسياحة الجزائرية بين اشكالية المقومات والجودة
28	المطلب الاول: الاطار التنظيمي للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية
29	الفرع الاول: الحركيات الخمس لمخطط التوجيهي
29	الفرع الثاني: مخطط الجودة كأداة لترقية النوعية وتشجيع الوجهة السياحية الجزائرية
31	المطلب الثاني: إجراءات الانضمام والحصول على علامة الجودة - جودة السياحة الجزائرية
31	الفرع الاول: شروط منح علامة - جودة السياحة الجزائر
32	الفرع الثاني: الانضمام إلي مخطط جودة السياحة الجزائر
35	المبحث الرابع : الدراسات السابقة
39	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: دراسة ميدانية لقطاع السياحة بولاية عين الدفلى من حيث المقومات وجودة الخدمات</b>	
42	تمهيد
43	المبحث الاول : واقع قطاع السياحة بولاية عين الدفلى
43	المطلب الاول : المقومات السياحية لولاية عين الدفلى
46	المطلب الثاني : الهيكل والاطار التنظيمي للنشاط السياحي بولاية عين الدفلى
49	المطلب الثالث : المؤسسات الفندقية والسياحية بالولاية
53	المبحث الثاني: الخدمة السياحية بالمؤسسات الناشطة على مستوى ولاية عين الدفلى وتصور ترقيتها
53	المطلب الأول: الخدمات الفندقية في ولاية عين الدفلى
54	المطلب الثاني: خدمات وكالات السياحة والاسفار
55	المطلب الثالث : تصور المسؤولين المحليين لاشكالية جودة الخدمات وتجانسها مع المقومات
58	خلاصة الفصل
60	خاتمة
64	قائمة المراجع
66	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عناوين الجداول
15	الجدول رقم (01): الحظائر الوطنية.
17	الجدول رقم (02): المواقع التراثية المصنفة من طرف اليونسكو
18	الجدول رقم (03): توزيع مؤسسات الإيواء حسب درجة التصنيف للفترة 2015-2018.
19	الجدول رقم (04): توزيع قدرة الاستقبال الوطنية حسب الطابع ( طابع الجغرافي ):
19	الجدول رقم (05): الحصيلة الحموية بالجزائر
20	الجدول رقم (06): وكالات السياحة و الاسفار المعتمدة بالجزائر
21	الجدول رقم (07): تطور مساهمة قطاع السياحة في الناتج المحلي الخام تطور
22	الجدول رقم (08): يوضح مستوى و حجم العاملين في قطاع السياحة بالجزائر التوظيف في قطاع السياحة
34	الجدول رقم (09): المؤسسات السياحية الجزائرية (العامة والخاصة ) المنخرطة في مخطط جودة السياحة الجزائر
49	الجدول رقم (10): يوضح المؤسسات الفندقية الناشطة على مستوى ولاية عين الدفلى في القطاع العام
49	الجدول رقم (11): يوضح المؤسسات الفندقية الناشطة على مستوى ولاية عين الدفلى في القطاع الخاص
50	الجدول رقم (12): يوضح الوكالات السياحة والاسفار المعتمدة على مستوى ولاية عين الدفلى
51	الجدول رقم (13): يوضح مشاريع في طور الإنجاز
52	الجدول رقم (14): يوضح المشاريع المنتهية بها الأشغال
53	الجدول رقم (15): قدرة الإستيعاب في الفنادق إلى غاية سبتمبر 2020 بولاية عين الدفلى

قائمة الأشكال

الصفحة	عناوين الأشكال
47	الشكل رقم (01) : الهيكل التنظيمي لمديرية السياحة والصناعة التقليدية

قائمة الملاحق

الصفحة	عناوين الملاحق
65	الملحق الأول: نموذج عن استمارة الخاصة بإجراء المقابلة العلمية في الدراسة الميدانية

## قائمة المختصرات

شرح المختصرات	اسم
The National Plan of Territory Development المخطط الوطني لتهيئة الإقليم	SNAT
The Tourism Development Master Plan المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية	SDAT
The Tourism Development Master Plan of The Wilaya المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية بالولاية	SDATW
The National Agency for Tourism Development الوكالة الوطنية لتنمية السياحة	ANDT
plan quality tourism algers مخطط جودة السياحة الجزائر	PQTA

# مقدمة

## توطئة:

تعتبر السياحة في العالم اليوم محرك للتنمية المستدامة من خلال الآثار المترتبة عنها على بقية القطاعات (الفلاحة، الصناعة التقليدية، الثقافة، النقل، الخدمات، العمارة والبناء والري الصناعة.....).

وتشكل دعما للنمو ومصدرا لخلق الثروة، والمداخل المستدامة، واهتماما بتجارب البلدان المجاورة وتلك التي سجلت نجاحات في ميدان الأنشطة السياحية، واستلهاما من نجاحاتها وأيضاً من خيبتها قررت الجزائر إعطاء السياحة بعدا على مستوى قدراتها ومؤهلاتها.

فالعديد من المختصين في الجزائر وخارجها يعيرون على الاقتصاد الجزائري الاعتماد الكلي على المحروقات كامصدر للعملة الصعبة ومنبع الميزانيات ويعيرون على القطاع السياحي تاخره في ركوب قاطرة التنمية وحتى قيادتها .

من أجل معرفة الوضع السياحي في الجزائر من الضروري معرفة واقعها الحالي من حيث نقاط القوة التي يجب تلمينها ونقاط الضعف التي يجب إيجاد حلول لها .

فالمؤهلات السياحية التي تزخر بها الجزائر على جميع المستويات مؤكدة، مستدامة وقابلة ان تكون جذابة للاستثمارات ومنشأة لمناصب الشغل، هذا ما تؤكد جميع التقارير والدراسات لاسيما المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT

اما عن البنية التحتية ومختلف الخدمات المرتبطة بقطاع السياحة، فالجزائر وخلال الطفرة التي شهدتها اسعار البترول خلال السنوات الماضيةمكنتها من تمويل برامج تنموية هامة على غرار البرنامج التنموي للخماسي 2005\_2009 ثم البرنامج 2009\_2014 والبرنامج الخماسي 2014\_2019 هذه البرامج مكنت الجزائر من تحسين في المناخ العام لاسيما في قطاعات عدة لها علاقة مباشرة بقطاع السياحة مثل قطاع النقل، السكن والعمران، الفلاحة بما فيها الصيد البحري والغابات، الموارد المائية، التكوين والتعليم العالي، الاتصال وتكنولوجيات الاعلام، الاعلام المحلي، الشباب والرياضة، البيئة والطاقات المتجددة ... الخ وحتى قطاع السياحة والصناعة التقليدية استفاد من عدة مشاريع في اطار المخططات الخماسية المذكورة من خلال مشاريع تتعلق بإنجاز دراسات التصريح والتهيئة لمناطق توسع سياحي، انجاز المخططات التوجيهية للتهيئة السياحية لكل ولاية، انجاز مقرات جديدة لمديريات السياحة والصناعة التقليدية، تهيئة واعادة الاعتبار للمنشآت السياحية العمومية، مباشرة عملية تهيئة مناطق التوسع السياحي ودعم الاستثمار السياحي عن طريق مختلف اليات الدعم التي تضمنتها قوانين المالية .

لكن تطور السياحة لا يعتمد على المؤهلات السياحية ومناطق الجذب السياحي فقط، بل عن طريق استغلال الأمثل لهذه المؤهلات البشرية، المادية والمعنوية بطريقة علمية سليمة وهذا لا يتم الى عن طريق الاهتمام بجودة الخدمات السياحية المقدمة في مختلف المؤسسات السياحية سيما وكالات السياحة والاسفار، المؤسسات الفندقية، المطاعم السياحية، الادلاء السياحيين ، ومؤسسات التكوين في المهن السياحية .

**\* الإشكالية:**

برغم من المقومات السياحية الهائلة التي تزخر بها الجزائر الا ان قطاع السياحة لا يرقى المستوى تحقيق الاهدافالاقتصادية والاجتماعية المنتظرة منه، فهل لجودة الخدمات دور في ذلك ؟

اسئلة فرعية :

1. ماهو واقع قطاع السياحة في الجزائر وما هي أهم المقومات السياحية الجزائرية؟
2. ما هي التأثيرات الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية للسياحة؟
3. ماهي جودة الخدمات السياحية وسبقياسها لدى المتعاملين الاقتصاديين السياحيين ؟

**الفرضيات :**

- 1 يتجه قطاع السياحة في العالم نحو احترام اكبر للبيئة الاجتماعية والطبيعية للمجتمعات المستقبلية للسواح وهو التوجه الذي يتوافق والنظرة الاستراتيجية للبلد .
- 2 للجزائر امكانيات سياحية كبيرة، قادرة على جعلها وجهة سياحية إقليمية و دولية .
- 3 للسياحة ابعاد اقتصادية، اجتماعية و بيئية ايجابية، يمكن للجزائر ان تستفيد منها.
- 4 جودة الخدمات السياحية هو جوهر بناء الوجهة السياحية .
- 5 مخطط جودة السياحة الجزائر، آلية وضعها المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية افاق 2030 من اجل الرفع من مستوى الخدمات السياحية .

**مبررات إختيار الموضوع :**

هناك عدة أسباب دفعتنا لإختيار هذا الموضوع :

أ / ميول شخصي ومهني.

ب/سعي الجزائر إلى إيجاد حلول عملية تمكن قطاع السياحة من تحقيق الاهداف المنتظرة

ج/تدني مستوى الخدمات السياحية لاسيما على مستوى المؤسسات السياحية وحتمية ايجاد اليات تمكن المؤسسات من الرفع والرقى بمستوى الخدمات .

د/ضرورة الاهتمام بالقطاع السياحي الجزائري وإعادة بعثه من جديد.

**\*أهداف البحث :**

أ/ محاولة إيجاد حلول لمشكلة تدني مستوى الخدمات السياحية .

ب / العمل على تطبيق بعض من مبادئ الجودة على القطاع السياحي ومحاولة ايجاد الية تمكن الفاعلين قياس جودة خدمات مؤسساتهم.

ج / تمكين السلطات المحلية والوطنية على ضمان مستويات عليا من جودة الخدمات بعيدا عن اليات الردع الكلاسيكية .

### أهمية الدراسة :

تستوحي هذه الدراسة أهميتها من حيث :

تمكين المؤسسات من الرقي بمستوى خدماتها وفي حدود امكانياتها، كماتمكن الدراسة من تحقيق طموحات المستهلك الجزائري الذي يبحث على مستوى معين من الخدمة لا يقل عن ما هو موجود في الدول المجاورة، بالاضافة الى تلبية رغبات السواح القادمين من اوروبا، اسيا وحتى امريكا والتي يشكل تدني مستوى الخدمات عملا يحول دون زيارتها للجزائر، كما تهدف الدراسة الى تحسين من صورة السياحة الجزائرية عالميا والتي غالبا ما تخدش بسبب ضعف في مستوى الخدمة السياحية .

### حدود الدراسة :

**البعد المكاني:** نظرا للظروف التي تمر بها البلاد جراء وباء كورونا كوفيد 19 ، وفي حدود الامكانيات المتاحة، تقتصر دراستنا في هذه المرحلة علىالمؤسسات السياحية المتواجدة بولاية عين الدفلى.

**البعد الزمني:** تمتد هذه الدراسة زمنيا خلال سنة 2020

### منهج البحث :

إتبعنا في هذا البحث المنهج الوصفي بإستخدام أداة التحليل لتوضيح المفاهيم المتعلقة بالموضوع خاصة من الناحية التوثيقية وإعطاء صورة واضحة ومعرفة الإيجابيات والسلبيات وكذا تقديم الحلول الكفيلة لدعم فكرة جودة الخدمات وتكاملها مع تثمين المقومات السياحية، أما من الجانب التطبيقي فإستخدمنا منهج دراسة حالة .

### صعوبات البحث :

تكمن صعوبات البحث في نقص المراجع التي تنطرق الى موضوع الجودة في القطاع السياحي، كما ان الظرف الذي تمر به الجزائر والعالم جراء تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 وتداعياته الكارثية على قطاع السياحة لاسيما الغلق الكلي لجميع هياكل الاستقبال من مؤسسات فندقية، ووكالات للسياحة والاسفار وجميع معاهد التكوين، بالاضافة الى تسريح نصف تعداد الموظفين في الادارات العمومية ومنع كلي لحركة المسافرين بجميع انواعها اثر كثيرا على دراستنا سيما في جانبها التطبيقي .

### هيكل البحث:

- للإجابة على إشكالية بحثنا قسمنا الموضوع إلى فصلين:

الأول نظري والثاني تطبيقي ، حيث تناولنا في الفصل الأول المعلومات النظرية التي تحيط وتكونقطاع السياحة من حيث المقومات السياحة الجزائرية وجودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسات القطاع ( الفنادق ووكالات السياحة والاسفار ) .

حيث تناولنا فيالمبحث الاول المقومات السياحية الجزائرية واهم ما يميز الوجهة السياحية الجزائرية، اما المبحث الثاني تناولنا جودة الخدمات السياحية بحيث تطرقنا الى اهم المعايير التي وضعها المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية من اجل الرفع من مستوى الخدمات السياحيةاولا لدى الفنادق وثانيا لدى وكالات السياحة والاسفار . اما المبحث الثالث فتطرقنا الى الاطار التصوري للسياحة الجزائرية بين اشكالية المقومات والجودة وكيفية تجسيد مخطط الجودةعلى المؤسسات السياحيةالجزائرية .

اما المبحث الرابع فلقد تناولنا فيه اهم الدراسات السابقة المنجزة من طرف اساتذة باحثين .

اما الفصل الثاني التطبيقي والذي اخترنا المؤسسات الفندقية ووكالات السياحة والاسفار المتواجدة بولاية عين الدفلى كعينة، ومن خلال الاستبيان الذي قدمناه الى المؤسسات بهدف معرفة اليات مراقبة النوعية لدى المتعاملين ومدى انخراطهم في مخطط جودة السياحة الجزائر وما للجودة من اهمية لدى المتعاملين . بالإضافة إلى التحليل الوصفي لمحاور الإستبيان .

## الفصل الأول

المقومات السياحية الجزائرية وجودة الخدمات السياحية المقدمة

## تمهيد:

تعتبر السياحة في العالم اليوم من اهم القطاعات التي تعتمد عليها الحكومات في تنشيط الحركة التجارية و الاقتصادية ، في انشاء مناصب الشغل و تحقيق نمو اجتماعي ، في تحقيق الاندماج الثقافي بين مختلف الشرائح ، في تامين المقومات الطبيعية و الحفاظ على البيئة و تحقيق تنمية مستدامة .

واهتماما بتجارب البلدان المجاورة وتلك التي سجلت نجاحات في ميدان الصناعة السياحية، وإستلهاما من نجاحاتها وأيضاً من خيبتها قررت الجزائر إعطاء السياحة بعداً على مستوى قدراتها ومؤهلاتها.

إن المقومات السياحية الجزائرية موصوفة بالمهمة على الصعيدين الجهوي، القاري والعالمي بشهادة المنظمات العالمية على رأسها المنظمة العالمية للسياحية التي تصنف الجزائر من ضمن العشر بلدان الأجل في العالم، وبرغم من ذلك تبقى الإحصائيات والأرقام التي تحقق كل سنة دون هذا المستوى .

كما أن جودة الخدمات السياحية المنتجة تبقى دون المستويات العالمية المطلوبة حتى يتمكن المنتج السياحي الوطني من المنافسة والإحتصاص من السوق العالمي.

و من أجل معالجة موضوعنا قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى اربع مباحث وهي:

المبحث الأول: المقومات السياحية الجزائرية

المبحث الثاني: جودة الخدمات السياحية الجزائرية

المبحث الثالث: إطار تصوري للسياحة الجزائرية بين إشكالية المقومات والجودة

المبحث الرابع : الدراسات السابقة

## المبحث الأول: المقومات السياحية الجزائرية

إن أهم ما يميز الجزائر هو ذلك التنوع الذي تستقيه من امتدادها الجغرافي نحو القارة الأوربية من الشمال ونحو البعد الإفريقي من الجنوب بالإضافة إلى الأبعاد المغاربية والعربية الإسلامية الضاربة في عمق التاريخ من جهة أخرى .

## المطلب الأول: أساسيات حول السياحة

## الفرع الأول: مفاهيم عامة حول السياحة

1\_تعريف السياحة: تختلف تعريفات السياحة باختلاف نظرة الباحثين والدارسين لها ومن بين هذه التعاريف مايلي:

أ\_ تعرف السياحة على أنها: إتصال ثقافي وحضاري يساعد على صياغة الشخصية القومية وتقليل المسافات الإجتماعية بين الشعوب، كما أن السياحة تمثل رافد من روافد الطلب على طاقات وقدرات العمل في فنون الإدارة والتنقيب والزخرفة والعلاقات العامة والإتصال والخدمات الإجتماعية، بل وتمثل السياحة الآن مؤشرا للنهضة والتقدم.<sup>1</sup>

ب\_ وهناك من يعرفها على أنها : حركة يؤديها الفرد أو مجموعة من الأفراد بغرض الإنتقال من مكان لأخرولأسباب إجتماعية أو للترفيه أو لقضاء العطل، أو لحضور مؤتمرات والمهرجانات أوالعلاج أو الإستشفاء وليس بغرض العمل والإقامة الدائمة ولا يدخل في السياحة الهجرة من بلد إلى بلد أو حتى العمل المؤقت أو الدراسة أو أعضاء السلك الدبلوماسي.<sup>2</sup>

## 2\_تعريف بعض المنظمات والمؤتمرات الدولية العالمية للسياحة:

أ\_مؤتمر الأمم المتحدة للسياحة والسفر الدولي: الذي انعقد في روما 1963م قرر أن السياحة هي ظاهرة إجتماعية وإنسانية يقوم على إنتقال الفرد من مكان إقامته الدائمة إلى مكان آخر لفترة مؤقتة لا تقل عن 24 ساعة ولا تزيد عن إثنا عشر 12 شهرا بهدف السياحة الترفيهية أو العلاجية أو التاريخية والسياحة كالتأثر لها جناحان هما السياحة الداخلية والسياحة الخارجية.<sup>3</sup>

## ب\_المنظمة العالمية للسياحة:

قامت المنظمة العالمية للسياحة بتحديد تعريف لهذه الظاهرة وهو كالاتي: السياحة تشمل أنشطة الأشخاص الذين يسافرون إلى أماكن تقع خارج بيئتهم المعتادة، ويقومون فيها لمدة لا تزيد عن سنة بغير إنقطاع للراحة أو

<sup>1</sup> احمد الجلاذ، التخطيط السياحي و البيئي بين النظرية و التطبيق، عالم الكتاب، ط1، مصر، 1998، ص108

<sup>2</sup> حسين كفاي، رؤية عصرية للتنمية السياحية في الدول النامية، الهيئة المصرية للكتاب، مصر، 1991، ص15

<sup>3</sup> محي محمد مسعد، الإطار القانوني للنشاط السياحي و الفندق، المكتب العربي الحديث، مصر، ص61

لأغراض أخرى، وتتألف البيئة المعتادة للشخص من منطقة محددة قريبة من مكان إقامته مضافا إليه كافة الأماكن التي يزورها بصورة مستمرة ومتكررة.<sup>1</sup>

### 3\_تعريف الجزائر للسياحة :

بالنسبة للجزائر فإنها تبنت تعريف المنظمة العالمية للسياحة إلا أنها أضافت بعض المفاهيم التي حددتها وزارة السياحة والمتعلقة بتوافد السواح والمنشآت الفندقية، حيث:

**الداخل:** كل مسافر تطأ أقدامه الجزائر (التراب الوطني)، خارج منطقة العبور.

**المسافر:** كل شخص يدخل التراب الوطني، مهما كان سبب تنقله ودوافع دخوله، ومهما كانت جنسيته ومكان إقامته باستثناء السواح في نزهة أو رحلة بحرية والذين يقيمون في بواجرهم طول مدة إقامتهم في البلاد .

**الجوال في رحلة بحرية:** كل شخص يدخل الحدود البحرية الوطنية ويغادرها في نفس السفينة أو الباخرة التي دخل بها والتي يقيم على متنها طول مدة إقامته .

**الزائر:** هو 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، الصحة، الدراسة، الدين، الرياضة، أشغال، مهام، أعمال... إلخ.

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

**المقيم:** هو المسافر باستثناء غير المقيمين والسواح في نزهة أو رحلة بحرية، فكل الجزائريون يعتبرون مقيمين بما فيهم المقيمون 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<sup>2</sup>.

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، وهو ما يفسر إلى حد ما إختلاف الإحصائيات المتعلقة بالسياحة الجزائرية .

<sup>1</sup> المنظمة العالمية للسياحة مفاهيم تعاريف و تصنيفات لإحصاءات سياحية، دليل فني رقم 1 سنة 1995، ص10

<sup>2</sup>الديوان الوطني للإحصائيات، مجموعة الإحصائيات السنوية رقم 18، نشرة 2000، الجزائر، ص275

## الفرع الثاني: مميزات السياحة في العصر الحديث

ان اهم ما يميز النشاط السياحي في الوقت الراهن هو : <sup>1</sup>

- عدم إقتصار السفر والسياحة على طبقة الأغنياء .
- إنخفاض تكاليف السفر نسبيا .
- تطور أماكن الإيواء وتعددتها وتنوعها وإتساع الرقعة الجغرافية المنتشرة عليها .
- إتجهت الرحلات السياحية من الرحلات الفردية إلى الرحلات الجماعية .
- أصبحت ظاهرة السياحة مؤثرة إيجابا في إقتصادات الدول .
- ظهور علم السياحة في بداية الستينات لأول مرة كعلم بوصفه علم مستقلا ومتكاملا ومعترفا به، وتم إنشاء المدارس والمعاهد والجامعات المتخصصة بتدريس هذا العلم .
- تزايد الحركة السياحية سنة تلو سنة كما ونوعا .
- إعتبرت السياحة فن تقديم الخدمة، وفن الضيافة .
- ظهور السياحة الدولية نتيجة تطور وسائل النقل العابرة للقارات .
- تزايد الإستثمارات الدولية في قطاع السياحة .
- إستعمال الوسائل الحديثة في برمجة السياحة والتخطيط لها .
- مساهمة التنمية السياحية في التنمية الإقتصادية الشاملة .
- إعتداد عدد كبير من الدول على الدخل السياحي في ناتجها القومي .
- أصبحت السياحة من أكبر القطاعات المولدة للدخل وفرص العمل وقدرتها على محاربة الفقر والبطالة .

## الفرع الثالث: التوجه العام للسياحة الجزائرية

ان رسم اي خطة يستوجب تحديد التوجهات الكبرى و هي كالتالي <sup>2</sup>

- يعتبر المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق 2030، المعد من قبل وزارة تهيئة الإقليم، البيئة والسياحة (سابقا ) الإطار الإستراتيجي المرجعي للسياسة السياحية في الجزائر، ويهدف لتنمية السياحة لمختلف الآفاق<sup>2</sup>
- على المدى القصير 2009.
  - على المدى المتوسط 2015.
  - على المدى الطويل 2030.

و هذا في إطار التنمية المستدامة، ومن خلاله تسعى هذه السياسة السياحية لتتمين مختلف المؤهلات السياحية، من أجل تحقيق الوجهة السياحية للجزائر وجعلها من الوجهات المتميزة في المنطقة الأورو متوسطية.

<sup>1</sup> محمد صبحي عبد الحكيم ،جغرافية السياحة ،مكتبة لأنجلو المصرية للنشر ،ط2، القاهرة ،2001، ص35

<sup>2</sup> وزارة تهيئة الإقليم، البيئة و السياحة، الكتاب رقم 02: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة و برامج العمل السياحية ذات الأولوية، ص6.

فالساسة السياحية المنتهجة ترمي إلى تحقيق الفعالية في قطاع السياحة بشكل تدريجي مع اشتغالها على جانب الاستدامة، وهذا من اجل إبراز وجهة الجزائر، كوجهة أصيلة وتنافسية، قادرة على ترسيخ نفسها على المستويين المتوسطي والدولي، هذا من جهة ومن جهة أخرى قادرة على الإستجابة لإحتياجات المواطنين في مجالات العطل، الراحة، الإستجمام.

#### رابعاً : الواقع الجديد للسياحة الجزائرية

يتطلب تفعيل التحول السياحي في الجزائر تحديد إستراتيجية تقوم على معطيات جديدة أي تشكل إدارة الموارد البشرية عامل جد مهم لإبراز وترقية السياحة، خاصة مع ضرورة إدراك الواقع الحالي للقطاع من تردي مستويات النشاط السياحي، ضعف شهرة وجاذبية وجهة الجزائر، نقص هيكله مواقع الجذب السياحي، وكذا التنافسية الكبيرة في مجال السياحة.

بذلك فإن إنعاش السياحة الجزائرية يقوم أساساً على الإستفادة من المؤهلات التي تزخر بها الجزائر هذا من جهة، ومن جهة أخرى طلبات وتوقعات السياح محليين كانوا أو دوليين، ومحاولة التوفيق بينهما، على جانب ضرورة الإستفادة من تجارب البلدان المنافسة في مجال السياحة. بالنظر إلى طلبات ورغبات السياح الذين يمثلون زبائن يستهلكون المنتج السياحي، حيث يشمل الزبائن المحتملون:

1. زبائن تقليديون: هم السياح الأوروبيون، يجب المحافظة عليهم والعمل على زيادتهم، بالعروض السياحية مناسبة ومدروسة .
2. زبائن محتملون: هم السياح من المنطقة الأورو متوسطية وبلدان الخليج، يجب العمل على جذبهم بالإستفادة من وحدة الثقافة واللغة، وسهولة الوصول، مما يسهل إحتمال جعل الجزائر سوقاً مفضلة.
3. زبائن بعيدون: هم سياح أمريكا الشمالية، كندا، آسيا فهي سوق تشهد أوج توسعها، بذلك يجب العمل على تقريبهم.
4. الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج: ويجب إقناعها بالتوجه لبلدها الأصلي لقضاء العطل (رحلة القلب). وينتمي هؤلاء الزبائن إلى الأسواق المستهدفة، ويتم إستهدافهم من خلال الترويج السياحي وهذا من خلال المعارض، الرحلات الصحفية، التسويق عبر الأنترنت، الملفات الصحفية، الأحداث العالمية، التدريب السياحي، إقامة محطات تمثيل الجزائر في العواصم العالمية، وهذا الأخير يتم من خلال إقامة "دار الجزائر" هي التي تتولى مهام نشر المعلومة، وضمان تجديد صورة الجزائر
5. السوق الداخلية: وهي تمثل الزبائن من الجزائريين المقيمين، وهم يطلبون المنتجات السياحية للبحر، التسوق، التسلية، العلاج، التجوال، والرياضة والصحة .
6. سوق الجالية الجزائرية: وهي تشمل الجزائريين غير المقيمين، والذين يطلبون أنواع السياحة التي تشمل الإستجمام، البحر، التسوق، التسلية، الثقافية، الذاكرة، الحرف، الشعائرية...<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - وزارة تهيئة الإقليم، البيئة و السياحة، الكتاب رقم 02، مرجع سابق الذكر، ص 08.

7. السوق التقليدية: وتمثل السوق ذات الأولوية، وتشمل فرنسا، إسبانيا، إيطاليا، وألمانيا، حيث تتجه نحو الطلب للسياحة الصحراوية، الثقافية، العلاجية، الأعمال، والنوعية الراقية، حيث تتطلب هذه الأسواق جهوداً مضاعفة من أجل إعادة الثقة لزبائن هذه السوق، وهذا من خلال تجديد صورة وجهة الجزائر، من خلال الترويج للمؤهلات السياحية في إطار المسؤولية والرشادة، ويتم الترويج السياحي من خلال التركيز على وكالات السفر، وسائل الإعلام، وكذا المستهلكون.

8. السوق الواعدة: وتضم بريطانيا، هولندا، النمسا، والدول الإسكندنافية، حيث أن زبائن هذه السوق يمكن جذبهم لما يمثلونه في السوق العالمية.

9. السوق البعيدة: إلا أنها لديها مستقبل كبير في تدفقات السياحة العالمية، وهي تشمل الدول الآسيوية، روسيا، وأمريكا الشمالية، إلى جانب دول الخليج، حيث يمكن إستقطاب الطلب السياحي النابع من هذه الأسواق من خلال التركيز على الشركات السياحية، إلى جانب التركيز على رقي الخدمة السياحية.<sup>1</sup> ومن أجل إرضاء هذه الأصناف من الزبائن يجب على الجزائر أن تتوسع عرض منتجاتها السياحية، حتى يكون النشاط السياحي أقل هشاشة، أكثر تفاعلاً مع السوق السياحي، وأكثر مرونة في التعامل مع التغيرات المفاجئة للسوق السياحي.

ومن أجل تبني وترقية هذا المحتوى الجديد للسياحة والذي تبنته الجزائر من خلال سياستها السياحية يجب أن تشمل هذه السياسة على جميع الفاعلين الرئيسيين في تنفيذ السياسة السياحية وهم:

- السياح: الذين يعتبرون مستهلكين فاعلين بدلاً من مجرد مستهلكين يتجاوبون مع مختلف العروض التي تقدمها الجهات المتنافسة، ويجب إستقطابهم من خلال إشعارهم بالطمأنينة والنشوة.
- المستثمرون الخواص: هم الذين يضمن لهم مردود سريع وآمن لإستثماراتهم، لكونهم يساهمون في تطوير، دعم وترقية قطاع السياحة.

- الموجهون: وهم السفراء التجاريون الذين يزودون البلد المضيف بالسياح، بذلك يمارسون دوراً كبيراً في التنمية السياحية، ويشملون وكالات السفر والسياحة والناقلون، المرشدون، الصحفيون، الوسطاء من التجار وغير التجار.

- الهياكل السياحية: من مطاعم، فنادق، وناقلون .
- المواطن: باعتباره فاعلاً مباشراً وغير مباشر، ويحتاج على تحسيسه بالنتائج الإيجابية للسياحة، وبانعكاساتها السلبية المحتملة، كما يجب إعلامه بإمكانية مساهمته المباشرة في النهوض بسياحة نوعية ومستدامة.

<sup>1</sup> - وزارة تهيئة الإقليم، البيئة و السياحة، الكتاب رقم 02، مرجع سابق الذكر، ص 10.

### خامسا : المؤهلات المنسجمة مع المفهوم الجديد للسياحة

إلى جانب المؤهلات السياحية التي تتمتع بها الجزائر، وإلى جانب الموقع الإستراتيجي للجزائر خاصة من حيث قربها من السوق السياحي الأوروبي، فإن الجزائر أيضاً تحظى بفرصة كبيرة للدخول في مجال المنافسة الدولية من خلال قدرتها على استقطاب منتجات سياحية جديدة تكون ذات تكلفة معقولة وقدرة جذب كبيرة ومنها نجد سياحة الإستجمام، الأعمال والمؤتمرات، وكذا سياحة الرياضة والتسلية.

هذا مع الإهتمام بالسياحة الأصيلة والطبيعية المراعية للبيئة.

و يتجسد هذا عملياً من خلال فروع يجب ترقيتها من أجل إبراز البعد الحقيقي للسياحة الجزائرية: <sup>1</sup>

#### 1. سياحة الإستجمام الساحلية والمتوسطة:

من خلال تجسيد "المخطط الأزرق"، ويشمل الولايات الساحلية: عنابة، جيجل، بجاية، بومرداس، الجزائر، تيبازة، مستغانم، عين تموشنت، وتلمسان.

ويتم العمل على ترقية السياحة الساحلية من خلال قدرة هذه المناطق على تلبية العديد من المنتجات: <sup>2</sup>

- منتج الشاطئ: والنشاطات المرافقة له من سباحة وتسلية حول البحر، الرمل.
- منتج الأنشطة الرياضية: سواء كانت تمارس على مستوى الشاطئ مثل كرة الطائرة، كرة القدم، أو على مستوى البحر مثل الغطس، الألواح الشراعية وغيرها.
- منتج الأنشطة البيئية: من خلال إنشاء مراكز للشرح والتعليم البيئيين، وبيوت خاصة بالحيوانات البحرية .
- الخدمات للسكان المحليين والسياح: من خلال المطاعم، مختلف الأنشطة التجارية المرتبطة بالبحر والتذكارات، مراكز النجدة وغيرها.
- منتج العروض المائية: عرض ميداني للسفن، المناطق التجارية، تأجير السفن .

#### 2. السياحة الصحراوية وسياحة التجوال:

وتشمل المدن الصحراوية التالية: بسكرة، الوادي، غرداية، جانت، تمنراست، توات، قرارة، بشار، النعامة والبيض.

وبالنسبة لهذا المنتج الصحراوي فإنه يحتاج لإعادة الاعتبار من حيث كونه منتجاً قائماً أصلاً ولا يحتاج لخلقه من جديد، ويشتمل هذا المنتج على العديد من الأنشطة والتي تلقى رواجاً كبيراً وإقبالاً من قبل السياح الأجانب خاصة <sup>2</sup>

- إكتشاف السياحة البيئية، وهذا من خلال إبراز ثقافات الهوية، من خلال تعزيز العروض الحرفية التقليدية .
- السياحة الزراعية: من خلال المساعدة على تنمية الإنتاج المصغر حول النخيل، حدائق الخضر والفواكه بالصحراء، وإكتشاف أنظمة توزيع المياه كالفقارة مثلاً.
- الحظائر الصحراوية: من خلال إعداد خرائط إستقبال السياح، وإعادة الاعتبار للحظيرة الوطنية للطاسيلي.

<sup>1</sup> - وزارة تهيئة الإقليم، البيئة و السياحة، الكتاب رقم 02، مرجع سابق، ص10.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 12.

- الجولات على طرق الواحات: على إعتبار كون الصحراء الجزائرية تشمل سلسلة كبيرة من الواحات، لما تتمتع به هذه الأخيرة من خصوصيات فريدة من نوعها من حيث الوسط الطبيعي للواحة، نظام الري في الواحة، القلاع التاريخية التي تشتملها الواحات، وكذلك إعادة الإعتبار للطرق التي كانت تسلكها القوافل التجارية قديماً مثل "طريق الملح والذهب" و"طريق القصور"

### 3. سياحة المدن والأعمال:

وهو ما يعرف بـ "مخطط السياحة المدنية" ويضم كبريات المدن الجزائرية، مثل عنابة، قسنطينة، الجزائر العاصمة، وهران وغرداية، حيث يمكن خلق عدة أنشطة سياحية:<sup>1</sup>

- التسلية حول المدن: من خلال حظائر للتسلية الفكرية والبدنية، الفضاءات الخضراء، التجهيزات الرياضية المختلفة، فضاءات العروض الليلية

- سياحة الأعمال: من خلال المؤتمرات، الندوات، الصالونات بشكل أساسي، والرحلات الإستكشافية بشكل تكميلي.

### 4. السياحة العلاجية، الصحة والرفاهية:

وتشتمل على عدة مدن جزائرية من قالمة، إلى بسكرة، فالبليدة، وعين الدفلى، معسكر ثم سعيدة لما تحتويه هذه المدن من منابع حموية ذات خصائص علاجية عالية، حيث تقدم:<sup>2</sup>

- منتج العلاج: من خلال الماء المعدني الحار وهذا يستدعي تهيئة دور الإقامة بهذه المناطق(المحطات الحموية ) إلى جانب المراكز التجارية، والثقافية

- منتج غير معد للعلاج، ويشمل الحمامات، الإستحمام البحري، التسلية بالحرارة .

### 5. السياحة الثقافية والشعائرية والحديثة:

وترتبط أساساً بالمواسم الدينية نجدها أساساً في ولايات: سوق اهراس، الطارف، باتنة، سطيف، معسكر، تيبازة وإيليزي، لما يمكن أن تقدمه من منتجات سياحية:

- المواقع التاريخية: والتي تستدعي القيام بإجراءات الصيانة بغرض إبرازها، مع ضرورة القيام بدورات سياحية.

- المتاحف: حيث تم إعداد مخطط وطني لإثراء وتنظيم العروض الحالية للمتاحف، وضرورة ربطها بشبكة معلوماتية، وإعداد سياسة فعالة لتوعية السكان، وكذا المتدربين.

- المواقع التذكارية: وضرورة تنمية المواقع ذات البعد التاريخي والوطني والتي تحمل ذاكرة في طياتها.

- إكتشافات العلوم والتقنيات: بتنظيم عروض حول الفضاءات العلمية مثل، مدينة الحشرات، والجيولوجيا، القرب الفلكية، بيوت التراث الطبيعية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- وزارة تهيئة الإقليم، البيئة و السياحة، الكتاب رقم 02، مرجع سابق، ص 13.

<sup>2</sup>- المرجع نفسه، ص 13 .

- العروض الثقافية والشعائرية: وضرورة التعريف بالعادات والشعائر للسكان المحليين أولاً ومن ثم للسياح، تطوير المواعيد الثقافية الكبرى مثل مهرجان السينما للوطن العربي، أسبوع البيئة، إلى جانب إمكانية إدراج الإحتفالات المحلية، والمناسبات التعبدية مثل المولد النبوي، والزاوية التيجانية.

## 6. السياحة المتميزة:

العمل على تثمين النشاطات ذات القيمة العالية مثل المناطيد، التحليق، الغولف، النشاطات المائية، سباق الزوارق، وهذا من خلال تأسيس العروض المختلفة حول الفضاءات القيمة مثل قبة الفلك الإصطناعية، مركز كشف الأنظمة البيئية، تنظيم الطرق السياحية<sup>1</sup>

## المطلب الثاني: المقومات السياحية الجزائرية

تشكل الجزائر مزيج متميز من الطبيعة، الحضارة الثقافية، معالم تاريخية، وأنواع أخرى من السياحة، تستهوي السياح بمختلف تطلعاتهم، نظرا لمناطق الجذب السياحي التي تتوفر عليها والتي تمثل دافع قوي لزيارة السواح للجزائر.

## الفرع الأول: المقومات السياحية الطبيعية للجزائر.

تتميز الجزائر بطبيعة خاصة ذات تنوع كبير في الثروات والمغريات تجعل منها تحفة سياحية، حيث تتشكل وجهات سياحية جذابة منتشرة عبر جميع مناطقها، وتصنع فيما بينها عرض سياحي هام.

## أولا: الموقع و المناخ.

1 :الموقع و السكان : تقع الجزائر شمال القارة الأفريقية وهي تتوسط بلاد المغرب العربي الكبير ، يحدها من الشمال البحر المتوسط ، و من الشرق تونس و ليبيا ، و من الغرب المغرب الأقصى و موريتانيا ، ومن الجنوب النيجر و مالي ، يبلغ عدد سكانها 41.600 ألف نسمة إلى غاية بداية 2019،

2 المناخ: تتميز الجزائر بتنوع مناخها ، حيث يسود المنطقة التي في الشمال من اخابحر المتوسط فهو دافئ جاف صيفا و معتدل ممطر شتاء وهي من أكثر المناطق رطوبة ، و من اقصى الهقار في مناطق الهضاب العليا يتميز بموسم بارد و رطب في الشتاء أما باقي أشهر السنة فتنتميز بالحرارة ، أما منطقة الصحراء فتعتبر منا لمناطق المتميزة بإرتفاع الحرارة صيفا أما باقي أشهر السنة فتنتميز بمناخ متوسط و دافئ .

بناءا على ما سبق ذكره نلاحظ تموقع الجزائر في وسط المغرب العربي الكبير، كما أن كل منطقة منها تتميز بمناخ معين ويتباين خلال أيام السنة، مما يجعلها سوق سياحية واعدة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> وزارة تهيئة الإقليم، البيئة و السياحة، الكتاب رقم 02، مرجع سابق الذكر، ص 15.

<sup>2</sup> عوينات عبد القادر، السياحة في الجزائر الامكانيات و المعوقات، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 2013،3،ص142

ثانيا : الموارد السياحية الطبيعية.

تتميز الجزائر بمقومات طبيعية سياحية هائلة تتوزع عبر جميع مناطقها حيث تتميز بتنوع بيئي فريد من نوعه في العالم، تتمثل في:

1. الشريط الساحلي: يمتد من "واد كيس" الواقع ببلدية "مرسى بن مهدي" بولاية "تلمسان" غربا إلى "واد سواني السبع" الواقع ببلدية "الصوارخ" بولاية "الطارف" شرقا، كما يمر على 420 بلدية ساحلية حيث يمثل حزاما أرضيا عرضه الأدنى 800 متر مكون من مجموعة من الجزر والجزر الصغيرة وقد اكتشف مؤخرا أن طول الساحل الحقيقي يفوق 1200 كلم وتجاوزه بـ 422 كلم ليصبح طول الشريط الساحلي: 1622.48 كلم<sup>1</sup>.

2. الحظائر الوطنية: تنفرد الجزائر بتنوع نباتي وحيواني ساهم في إعطائها صورة سياحية متميزة وللحفاظ على هذه الثروة، صنفت الدولة الجزائرية 10 حظائر وطنية موزعة على كامل التراب الوطني منذ سنة 1983، وهي ممثلة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): الحظائر الوطنية المصنفة .

اسم الحظيرة	المساحة(الهكتار)
حظيرة المداد بثنية الحد (تيسمسيلت)	3424
حظيرة الشريعة (البليدة)	26587
حظيرة تازا (جيجل)	300
حظيرة جرجرة (تيزي وزو)	18550
حظيرة قوراية (بجاية)	2080
حظيرة يلزما (باتنة)	26587
حظيرة القالة (الطارف)	76438
حظيرة تلمسان (تلمسان)	8225.04
حظيرة الطاسيلي (اليزي)	45.000.000
حظيرة الهقار (تمنراست)	1.140.000

<sup>1</sup> عوينات عبد القادر، السياحة في الجزائر الامكانيات و المعوقات ، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة

3. الحمامات المعدنية: تتوفر الجزائر على مايقرب 200 منبع للمياه الحموية الجوفية و 7محطات حمامات معدنية ذات طابع وطني ومركز واحد للعلاج بمياه البحر، كما يوجد ما يقارب 50 محطة حموية ذات طابع محلي تستغل بطريقة تقليدية. وبالنسبة للحمامات المعدنية المتواجدة عبر أنحاء الوطن فهي:1  
حمام بوغرارة بولاية تلمسان.  
حمام بوحجر بولاية عين تموشنت.  
حمام بوحنيفية بولاية معسكر.  
حمام ريغة بولاية عين الدفلى.  
حمام قرقور بولاية سطيف.  
حمام الصالحين بولاية بسكرة.  
حمام ربي بولاية سعيدة.  
حمام المسخوطين بولاية قالمة.  
مركز المعالجة بمياه البحر بالعاصمة.

4. منطقة الصحراء الكبرى: تقدر مساحة الصحراء الجزائرية بـ 2 مليون كلم2 بها أجمل غروب للشمس في العالم تتميز بالمناطق التالية:

-منطقة أدرار: تقع بالجنوب الغربي، مساحتها 427000 كلم2، هذه المنطقة سياحية بالدرجة الأولى لما تحتوي عليه من مناظر طبيعية وآثار قديمة قدم وجود الإنسان بالصحراء الجزائرية.

-منطقة إليزي: الطاسيلي ناچر تقع على بعد 600 كلم شمال شرق تمنراست قرب الحدود الليبية، تقدر مساحتها بـ: 286808 كلم2 ، وتعتبر دائرة جانت الأكثر أهمية و المعروفة بحظيرة الطاسيلي المصنفة ضمن التراث العالمي منذ 1982.

-منطقة واد ميزاب: تقع في الصحراء الشمالية الشرقية التي تعتبر أهم جزء في الصحراء الجزائرية، صنفت منطقة واد ميزاب ضمن التراث العالمي فيما يخص الجانب التاريخي و الحضري و الهندسي الذي يشمل مدن مثل: بني يزقن، بنورة، و بستان النخل.

-منطقة تمنراست: تغطي مساحة 113000 كلم2، نسمة، تحتوي على الحديقة الوطنية أنشئت سنة 1987 ، تتميز باحتوائها على حيوانات ونباتات نادرة ونقوش و رسوم تعود للقرون الماضية.

نستخلص من خلال ما تم التطرق إليه، أن الجزائر تزخر بتنوع الكبير في المقومات الطبيعية، بين الساحل، الطبيعة الخضراء، الجبال الشامخة، الحمامات بمياه معدنية صالحة لعلاج عدة أمراض و صحراء شاسعة، حيث تتشكل هذه المقومات عدة أنواع من السياحة تجعل الجزائر قبلة سياحية بإمتياز.

<sup>1</sup>راقم نورة، أهمية وكالات السياحة و الاسفار في توزيع الخدمات السياحية ، رسالة ماستر ، كلية العلوم الإقتصادية، المركز

نستخلص من خلال ما تم التطرق إليه، أن الجزائر تزخر بتنوع كبير في المقومات الطبيعية، بين الساحل، الطبيعة الخضراء، الجبال الشامخة، الحمامات بمياه معدنية صالحة لعلاج عدة أمراض وصحراء شاسعة، حيث تتشكل هذه المقومات عدة أنواع من السياحة تجعل الجزائر قبلة سياحية بامتياز.

### الفرع الثاني: المقومات السياحية التاريخية والثقافية للجزائر.

عرفت الجزائر حضارات عبر مختلف العصور، فقد عثر على بقايا وآثار نشاط إنساني تعود إلى ما قبل الميلاد، و قد تعاقبت على الجزائر حضارات عديدة، ما جعلها تمتلك موروث ثقافي و تاريخي متعدد الأشكال و الأنواع.

**1- المدن التاريخية والثقافية:** و بالرجوع إلى قائمة التراث العالمي المدرجة في لجنة التراث العالمي فياليونيسكو، نجد 07 مواقع طبيعية بالجزائر ضمن مواقع التراث العالمي، كالغابات و السلاسل الجبلية و مدن تاريخية من صنع الإنسان.<sup>1</sup>و الجدول التالي يبين المواقع الجزائرية المصنفة ضمن التراث العالمي:

#### الجدول رقم (02): المواقع التراثية المصنفة من طرف اليونسكو

الموقع الآثري	الولاية	نوع التراث	تاريخ التصنيف
قلعة بني حماد	المسيلة	ثقافي	1980
وادي ميزاب	غرداية	ثقافي	1980
جميلة	سطيف	ثقافي	1982
تاسيلي ناجر	تمنراست	مختلط	1982
تيازة	تيازة	ثقافي	1982
تيمقاد	باتنة	ثقافي	1982
القصبة	العاصمة	ثقافي	1992

المصدر: راقم نورة ، مرجع سبق ذكره، ص 42.

نستخلص أنه، بالإضافة إلى المقومات الطبيعية، نجد مقومات أخرى تاريخية وثقافية الهامة تضمها الجزائر، تستهوي شريحة أخرى من السياح من محبي السياحة التاريخية والثقافية.

<sup>1</sup>راقم نورة، أهمية وكالات السياحة و الاسفار في توزيع الخدمات السياحية ، رسالة ماستر ، كلية العلوم الإقتصادية، المركز

الفرع الثالث: المقومات المرتبطة بالصناعة السياحية .

بالإضافة الى المقومات الطبيعية، الجغرافية، التاريخية، والحضارية ، التي سبق ذكرها سواء كانت على حالتها الطبيعية او تدخل الانسان من اجل تحسينها وتهيئتها، توجد عدة مقومات مرتبطة بمختلف البنى التحتية ومختلف هياكل الايواء الضرورية لاستقبال السواح وصناعة الخدمة السياحية ونذكر عينة منها:

1. **المؤسسات الفندقية :** تعمل الجزائر على تطوير وزيادة طاقة الاستيعاب الإجمالية من الإيواء السياحي بأنواعه، بالإضافة إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة بها، وهذا من خلال إنشاء مؤسسات سياحية بنفس المعايير الدولية ونلاحظ من خلال الإحصائيات المبينة في الجدول التالي تطور طاقة الإيواء السياحي في الفترة بين 2015-2018 .

**الجدول رقم (03): توزيع مؤسسات الإيواء حسب درجة التصنيف للفترة 2015-2018.**

2018	2017	2016	2015	نوع المؤسسة الفندقية وتصنيفها
6734	6734	6734	4242	فندق *5
4746	4508	2810	1800	فندق *4
5886	5678	7045	5829	فندق *3
5185	4565	4425	4605	فندق *2
11684	11335	11295	11295	فندق *1
8590	8533	8533	8533	فندق بدون نجوم
384	384	384	384	الإقامات السياحية *2
313	313	313	313	الإقامات السياحية *1
93	93	93	93	نزل الطريق *2
30	30	30	30	نزل الطريق *1
16	16	16	16	نزل ريفي *2
20	20	20	20	نزل ريفي *1
274	274	274	274	قرى العطل *3
91	91	91	91	نزل مفروش "وحيدة الصنف"
426	426	426	426	نزل عائلي "وحيدة الصنف"
9786	9381	9381	9381	هياكل أخرى معدة للفندقة
170	170	170	170	محطة إستراحة
54428	52551	52040	47502	مجموع المؤسسات المصنفة
64727	59713	55380	54742	مؤسسات في طور التصنيف
119155	112264	107420	102244	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة، بالإعتماد على إحصائيات وزارة السياحة والصناعة التقليدية 2018

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن مؤسسات الإيواء السياحي بأنواعها في تطور مستمر وخاصة بين السنوات الاجيرة 2015 و2018،، حيث نسجل زيادة في سلسلة الفنادق من صنف 5 نجوم، بحوالي 2.492 سرير ذات نوعية وجودة، كما تضاعف عدد الاسرقتن صنف 4 نجوم بالثلاثة اضعاف، وازدادت سعة الفنادق من 102244 الى 119155 سرير منها 54428 سرير مصنف والباقي ينتظر التصنيف، الا انهذا يبقى دون مستوى المؤهلات السياحية السالفة الذكر من حيث الكم والكيف بالاضافة الى ضعف في التنوع بحيث جل التطور الحاصل يقتصر على الفنادق الحضرية وهذا ما يبينهاالجدول الموالي .

**الجدول رقم (04): توزيع قدرة الاستقبال الوطنية حسب الطابع ( طابع الجغرافي )**

السنة	2015	2016	2017	2018
حضري	62479	66155	69861	74712
ساحلي	30380	30500	31236	32581
صحراوي	3636	4780	4928	5477
حموي	3866	4102	4266	4502
مناخي	1883	1883	1883	1883
المجموع	102244	107420	112264	119155

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على إحصائيات وزارة السياحة و الصناعة التقليدية 2018

-نلاحظ أن جل الاستثمارات المحققة كانت منصبة نحو الفنادق الحضرية التقليدية دون أن نلمس أي إستثمار خلال السنوات بين 2015 إلى 2018 في مجال هياكل الإستقبال للسياحة المناخية وبصفة أقل السياحة الحموية، تطور جد محتشم في الإستثمار في هياكل الإيواء للسياحة الصحراوية والساحلية، وهذا ما يرهن التنوع في هياكل الإستقبال وبذلك أنواع السياحة المراد تسويقها .

**2. المقومات الحموية:**

تعتبر السياحة الحموية نشاطا مهما في الجزائر وهذا بالنظر إلى الإمكانيات الطبيعية المتوفرة وإلى التقاليد التي إكتسبها المستهلك الجزائري في هذا المجال، بالإضافة كذلك للتقدم الحاصل في مجال الإستطباب بالمياه المعدنية والتوجه أكثر فأكثر إلى الطب البديل الطبيعي خاصة في التأهيل الحركي والقضاء على البدانة، ومنه نستعرض من خلال الجدول التالي المقومات الحموية الجزائرية .

**الجدول رقم (05): الحصيلة الحموية بالجزائر**

السنة	العدد		المؤسسات الناشطة		مشاريع في مشاريع متوقفة
	المنابع الحموية	منح عقد امتياز استغلال المياه الحموية	مركز العلاج بمياه البحر		
			عمومية	خاصة	
			عمومية	خاصة	

10	25	1	1	10	8	55	282	2015
9	30	1	1	13	8	62	282	2016
16	34	1	2	13	8	74	282	2017
16	37	1	2	15	8	79	282	2018

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على إحصائيات وزارة السياحة والصناعة التقليدية 2018

### 3. وكالات السياحة والأسفار

باعتبارها حلقة مهمة في تسويق المنتج السياحي ونتاج الخدمة السياحية، عرف نشاط وعدد وكالات السياحة والأسفار تطورا مهما وهذا ما سنوضحه في الجدول التالي:

#### الجدول رقم (06): وكالات السياحة و الاسفار المعتمدة بالجزائر

2018	2017	2016	2015	التعيين
2626	2220	2041	1643	عدد وكالات السياحة والاسفار الناشطة
2213	1918	552	488	عدد وكالات السياحة والاسفار فئة أ
		1202	913	عدد وكالات السياحة والاسفار فئة ب
413	302	129	107	عدد الفروع فئة أ
		158	135	عدد الفروع فئة ب
19	12	10	8	عدد دورات اللجنة الوطنية لاعتماد وكالات السياحة والاسفار
406	199	188	164	عدد الموافقات النهائية ( منح الرخصة )
1060	902	534	518	عدد الموافقات المبدئية (استكمال الملف بالمرحلة الثانية )
227	338	213	203	عدد الملفات الملغاة

المصدر: من إعداد الطلبة، بالإعتماد على إحصائيات وزارة السياحة والصناعة التقليدية 2018

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد وكالات السياحة والأسفار تضاعف بين سنة 2015 و 2018 بحيث بلغ عدد الوكالات 2626 وكالة منها 413 فرع وكالتوهو الأكبر في المغرب العربيمن حيث العددبالإضافة إلى 1060 موافقة مبدئية وموافقة نهائيةوهو ما سيرفع عدد وكالات السياحة والأسفار إلى ما يقارب 3000 وكالة سياحة وأسفاروهو عدد كبير بالنظر إلى عدد الوكالات في دول الجوار .

### المطلب الثالث: الاثار المرتبطة بالقطاع السياحي

أصبح القطاع السياحي في الوقت الحالي القطاع الذي تراهن عليه أغلبية دول العالم في تحقيق التنمية الإقتصادية ويكون ذلك برسم سياسة رشيدة تكون على المدى البعيد وتسمى بالصناعة السياحية التي تحتل المرتبة الثالثة بعد صناعة المحروقات وصناعة السيارات في العالم .

#### الفرع الأول: الأثار الإقتصادية للسياحة

- تفعيل النشاط الإقتصادي باعتبارها نشاط تصديري يجلب مداخيل للبلد من الخارج من أجل شراء السلع والخدمات دون الحاجة إلى شحنها للمستهلك، بل إن الزائر يأتي إلى موقع الإنتاج ويشتري مجموعة متنوعة من السلع والخدمات في البلد المضيف باعتبار ذلك جزءا من تجربة السياحة .

- تختلف أهمية النشاط السياحي باختلاف أهميته في الدخل الوطني وترتيبه ضمن القطاعات الإنتاجية التي يتم الإستثمار فيها، ومنه فإن قطاع السياحة يتمتع بقدرة على إستحداث فرص عمل جديدة كلما زاد تدفق السائحين فمعظم الأنشطة السياحية تعتبر من النشاطات الإنتاجية كثيفة العمالة (فنادق، مطاعم، مكاتب سياحية، إرشاد سياحي.....إلخ)

- من المعلوم أن أهمية أي قطاع في الإقتصاد الوطني تتجدد بمدى قدرة هذا القطاع على جلب موارد النقد الأجنبي التي من شأنها أن تحدث فوائض في موازين المدفوعات، ومن ثم العمل على تدعيم قدرة الإقتصاد الوطني على مجابهة الأزمات.

- تشكيل الدخل الوطني وإعادة توزيعه.

- السياحة والتضخم: تؤثر السياحة وتتأثر بظاهرة التضخم، إذ أن هذه الظاهرة تمس كل القطاعات، فالتضخم هو الإفراط في نمو المستوى العام للأسعار مما يؤدي إلى تدهور القوة الشرائية للنقود، وبالتالي يؤثر في النشاط السياحي من خلال رفعه لأسعار المنتجات السياحية، وعليه يجب العمل على إحداث التوازن بين العرض والطلب. ومن خلال الجدول التالي الذي يوضح مساهمة قطاع السياحة المباشرة في الناتج المحلي الخام نلاحظ مستوى التأثير والمنحى التصاعدي الذي ينتهجه من سنة إلى أخرى .

الجدول رقم (07): تطور مساهمة قطاع السياحة في الناتج المحلي الخام

السنة	2015	2016	2017	2018
حصة السياحة في الناتج المحلي الخام (%)	1.3	1.4	1.6	1.7

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية 2018

الفرع الثاني: الآثار الاجتماعية للسياحة

يقصد بالآثار الاجتماعية للسياحة رصد كل النتائج الاجتماعية والثقافية لصناعة السياحة والتي تنعكس على الجوانب الجغرافية والديمغرافية، بالإضافة إلى الملامح الاجتماعية الخاصة بسلوكياتهم وعلاقاتهم والخصائص الثقافية المتعلقة بالعادات والتقاليد والفنون والآداب واللغات والأديان وتتمثل فيما يلي:

- خصائص السائح الوافد وحجم وطبيعة إحتياجاته من الخدمات المختلفة بالإضافة إلى سماته الاجتماعية والثقافية .
  - ملامح سكان المناطق السياحية المضييفة ومدى تأثرهم بالأنشطة السياحية ومستوى تمسكهم الثقافي الذي يحدد مدى إستعدادهم للتأثر بالأخرين .
  - طبيعة العلاقات المتبادلة بين السياح والسكان المحليين في المناطق السياحية .
  - مدى رواج صناعة السياحة وتعدد الأنشطة والخدمات المرتبطة بها والتي تنعكس على الخصائص العمرانية.
  - تؤدي السياحة إلى فرص جديدة للعمالة في الدول المضييفة للسياح مما يؤدي إلى رفع مستوى المعيشة ورفع المستوى الإجتماعي للدول السياحية.
  - تؤدي السياحة إلى بعث الفنون المحلية والنشاطات الحضارية للسكان المحليين في المناطق البعيدة عن المدن.
  - تعمل السياحة على إحياء التقاليد المعمارية المحلية مع احترام خصائص المنطقة والبيئة والتراث.<sup>1</sup>
- وفيما يلي جدول يوضح مستوى وحجم العاملين في قطاع السياحة بالجزائر التوظيف في قطاع السياحة(فرع فنادق، المقاهي، المطاعم).

الجدول رقم (08): يوضح مستوى و حجم العاملين في قطاع السياحة بالجزائر التوظيف في قطاع السياحة

السنة	2014	2015	2016	2017	2018
عدد العمال	261289	265803	270317	300000	308027

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية – لوحة القيادة – 2018

<sup>1</sup> - كواش خالد، أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، الجزائر، 2004، ص83

## المبحث الثاني: جودة الخدمات السياحية الجزائرية

يسعى الإنسان وبالخصوص المسلمين التابع سنة المصطفى عليه الصلاة والسلامن خلال اتقان الاعمال المنجزت سواء كانت سلعاً او خدمات مصداقاً لقوله صلى الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)رواه الطبراني يهدف نظم الجودة إلى تكامل جميع العناصر التي تؤثر على جودة المنتج أو الخدمة التي تقدمها المنشأة حيث يرغب الكثير من الموردين والمصنعين ومقدمي الخدمات في تحقيق الجودة ويبدلون جهوداً كبيرة للوصول إلى ذلك الهدف.

## المطلب الأول: اساسيات حول الخدمة السياحية وجودة الخدمة السياحية:

## الفرع الأول: مفاهيم اساسية حول الخدمة والجودة

- الخدمة السياحية: قبل التطرق إلى مفهوم الخدمة السياحية لا بد من التعرف على أصل كلمة Service التي تشير إلى Serviction بمعنى تقديم الخدمة، ويرجعها كتاب التسويق إلى أصل كلمة servictum في اللاتينية التي تعني العبودية، فقد عرفها "Ph.Kotler" بأنها نشاط أو أداء يخضع للتبادل أساساً، غير ملموس ولا يتيح الفرصة لأي انتقال في الملكية، يمكن لهذا النشاط أن يشترك أولاً يشترك مع سلعة مادية" وبذلك يمكن أن نميز بين:

- المنتج Pur: يتمثل في عرض المؤسسة لسلعة مادية بدون إضافة لأي خدمة؛

- المنتج المرفق بالخدمات: منتج رئيسي، تصحبه خدمات إضافية؛

كما عرفها "كريستوفر لوفلوك C.Lovelock" " بأنها عبارة عن منفعة مدركة بالحواس قائمة بحد ذاتها أو متواصلة بشيء مادي وتكون قابلة للتبادل ولا يترتب عليها ملكية وهي في الغالب غير محسوسة؛ ويرى Shostack في مسعى لتعريف الخدمة والتفريق بين الخدمة الجوهر والعناصر المحيطة بهذا الجوهر على أن التمييز هو أساس يمكن اعتماده لتعريف الخدمة الجوهر في عرض الخدمة والتي تستهدف تقديم منافع غير محسوسة يتطلع إليها المستفيدون، وتكمن أهمية هذا التعريف للخدمة أنها تقارنها مع السلعة المادية فإذا كانت الجوانب غير محسوسة هي الغالبة أو السائدة في العرض فإن ذلك يعني أنها خدمة أكثر مما هي سلعة والعكس صحيح.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ما يلي:

- الخدمة هي نشاط غير ملموس؛

- قد ترتبط الخدمة بمنتج مادي وقد لا ترتبط؛

- لا يمكن تملك الخدمة، ولكن يمكن الاستفادة من عرضها؛

- الخدمة قابلة للتداول.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - وارد حسين، محمد عابد محمد لمين، جودة الخدمات السياحية كآلية لتحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماستر، المركز الجامعي تسيملت، تسيملت، 2017، ص37.

- جودة الخدمات السياحية: عرفت منظمة السياحة العالمية بأنها " نتيجة لعملية تتضمن تلبية جميع إحتياجات المستهلك ومتطلباته وتوقعاته المشروعة من المنتجات والخدمات بسعر مقبول، بحيث تكون مطابقة مع الشروط التعاقدية المتفق عليها ومحددات الجودة المشمولة بذلك، مثل السلامة والأمن والصحة والنظافة العامتين، وسهولة الوصول، والشفافية والأصالة، وتجانس النشاط السياحي المعني مع بيئته البشرية والطبيعية ".

كما يمكن تعريف الجودة السياحية بأنها "ارتفاع للخدمة السياحية إلى المستوى المتوقع من السائحين، وأنه يجب النظر إلى الجودة على أنها حالة رضاء العملاء والعاملين معا، وهي السبيل المؤكد لرفع الإنتاجية وزيادة الدخل في المنشآت السياحية بوجه عام".

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة السياحية تتعلق بذلك التفاعل بين مقدم الخدمة السياحية والعميل، حيث يرى العميل جودة الخدمة السياحية من خلال تطابق الأداء الفعلي مع توقعاته لهذه الخدمة وبشكل مستمر مما يضمن الرضا الدائم للمستفيدين ويحقق للمنظمة ميزة تنافسية بالنسبة للآخرين.

### الفرع الثاني: المعايير التنظيمية لتصنيف المؤسسات الفندقية

يعتبر نشاط او فرع الفندقية والإطعام من اهم الخدمات السياحية وأكثرها تأثرا في الخدمة السياحية، بحيث تركب حولها وبها الخدمات السياحية .

يعرف هذا النشاط تنظيما خاصا، بحيث تعمل وزارة السياحة والصناعة التقليدية على وضع المعايير الخاصة بتصنيف المؤسسات الفندقية والمطاعم السياحية وهذا بهدف أعلام الجمهور والمستهلكين بمستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسات التي تحمل كل واحدة منها تصنيف هو عبارة عن شارة تقدمها سلطة معتمدة تحمل عدد من النجوم توضع في مدخل كل مؤسسة فندقية.

أن آخر المعايير الخاصة بتصنيف المؤسسات الفندقية صدرت سنة 2019 بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 30 أفريل 2019 الذي يعرف المؤسسات الفندقية ويحدد شروط إستغلالها وتصنيفها وإعتماد مسيرتها، بحيث جاء في المرسوم التنفيذي أن المؤسسات الفندقية 05 أنواع هي:

- الفنادق

- المركبات السياحية او قرى العطل

- شقق الفنادق او الاقامات الفندقية

- الموتيلات او نزل الطريق

- المخيمات السياحية<sup>1</sup>

ترتب الفنادق في 05 أصناف: الصنف الأول 05 نجوم، الصنف الثاني 04 نجوم، الصنف الثالث: 03 نجوم، الصنف الرابع: ( 02 ) نجمتان والصنف الخامس ( 01 ) نجمة واحدة

<sup>1</sup> - المرسوم التنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 30 أفريل 2019 الذي يعرف المؤسسات الفندقية ويحدد شروط إستغلالها وتصنيفها وإعتماد مسيرتها جريدة رسمية رقم 33 ص 5

ترتب المركبات السياحية أو قرى العطل - شقق الفنادق أو الإقامة الفندقية - الموتيلات أو نزل الطريق والمخيمات السياحية في ثلاث أصناف ( الصنف الأول: 03 نجوم - الصنف الثاني: نجمتان والصنف الثالث: نجمة واحدة )

ان التطورات الحاصلة على الإقتصاد والتوجه نحو اقتصاد مستدام يحترم البيئة ويعمل على ترشيد إستعمال الطاقة، كما إن الضعف الملموس على مستوى نوعية الخدمات وتأثيره على الوجهة السياحية الداخلية والخارجية، دفع بالقائمين على وضع معايير مشتركة لجميع المؤسسات الفندقية والمطعمية، معايير نوعية خاصة بكل صنف بحيث تم إضافة شروط خاصة باحترام البيئة منها التزامات حول الفرز التلقائي وتدبير لإقتصاد المياه والطاقة وتدبير الرسكلة والمعالجة الذاتية للنفايات هي أهم الإجراءات والمعايير التي جاء بها المرسومين كما تم تعزيز إستعمال الانترنت كوسيلة للحجوزات مع وجوب توفرها في جميع الغرف والملحقات، كما لمسنا كذلك تعزيز مستوى المستخدمين من خلال اتقان اللغة الانجليزية كشرط اساسي على جميع الاصناف الفندقية .

الفرع الثالث: معايير جودة الخدمات السياحية حسب مخطط جودة السياحة الجزائر

### 1- المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT<sup>1</sup>

يعتبر المخطط التوجيهي للتنمية السياحية آفاق 2030 (SDAT) مرجعاً لسياسة جديدة تبنتها الدولة الجزائرية ويعد جزءاً من المخطط الوطني لتهيئة الإقليم في آفاق 2030 (SNAT) فهو المرآة التي تعكس لنا مبتغى الدولة فيما يخص التنمية المستدامة وذلك من أجل تحقيق توازن ثلاثي يشمل الرقي الاجتماعي والفعالية الاقتصادية والاستدامة البيئية. ولهذا السبب وفي إطار التنمية المستدامة، تعطي الدولة توجيهات استراتيجية للتهيئة السياحية في كافة التراب الوطني.

الأهداف الخمسة لمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية:

- جعل السياحة قطاع مساهم في تنمية الاقتصاد وكبديل لقطاع للمحروقات.
- ضمان اشراك القطاعات الأخرى، كقطاع الأشغال العمومية، قطاع الفلاحة وقطاع الثقافة.
- توفيق بين الترقية السياحة والبيئة.
- تثمين التراث التاريخي، الثقافي والديني.
- تحسين صورة الجزائر بصفة دائمة.
- يرتكز المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية على خمس ديناميكيات هي:
- تثمين الوجهة الجزائرية لزيادة جاذبية وتنافس الجزائر.
- تطوير الأقطاب والقرى السياحية المتميزة من خلال ترشيد الاستثمار والتنمية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - وزارة تهيئة الإقليم، البيئة و السياحة، الكتاب رقم 01، مرجع سابق الذكر ص5،

- نشر مخطط جودة السياحة (PQT) لتطوير التميز في العروض السياحية الوطنية بإدماج التكوين من خلال الارتقاء المهني والتعليم والانفتاح على تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
- مخطط الشراكة بين القطاعين العام والخاص
- مخطط تمويل السياحة<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: جودة الخدمات السياحية

تعتبر الفنادق النشاط الاكثر اهمية في قطاع السياحة لذي فان جودة الخدمات السياحية تحدها جودة الخدمات الفندقية<sup>2</sup>

#### الفرع الأول: جودة الخدمات في المؤسسات الفندقية

-معايير و التزامات الجودة في مجال الفنادق و الاطعام

تم تحديد معيار و التزامات جودة السياحة في فرع الفنادق و المطاعم في الجزائر بمشاركة المهنيين في القطاع . و تمثلت هذه المعايير و الالتزامات في كل قطاع فرعي المتطلبات الضرورية لارضاء الزبون و هي تتوزع على 10 مقاييس -عائلات -تمثل 49 معيار و 306 التزام جودة

تتمثل الاقسام فيما يلي

- 1 الادارة و التنمية 2 -المالية و الشراء 3-التسويق و البيع و الاتصال 4-الصيانة و الخدمات العامة 5-
- ادارة الموارد البشرية 6- استقبال الزبائن و مرافقتهم 7- الاقامة 8-الاطعام 9-البيئة و التنمية المستدامة
- 10-انتهاج الجودة

ان قل عائلة اوقسم يتطلب من المؤسسة الفندقية من تحقيق 49 معيار و الذي ينجز عنه الالتزام ب 306 شرط نوعي و هذا حتى يمكن من تحقيق جودة في خدماتها

#### الفرع الثاني: جودة الخدمة في وكالات السياحة و الأسفار

حتى يتسنى لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية الترخيص للمؤسسات السياحية بالجزائر الانضمام لمخطط الجودة السياحية يجب التطرق للالتزامات الواجب تطبيقها من طرف وكالات السياحة و الأسفار فقد تم تحديد معايير و التزامات الجودة بمشاركة المهنيين في القطاع . و تتمثل في المتطلبات الأساسية لإرضاء<sup>2</sup>الزبون و تعتبر مماثلة للمعايير الدولية . و قد قسمت الى خمس عائلات هي :

<sup>1</sup>- وارد حسين، محمد عابد محمد لمين، جودة الخدمات السياحية كآلية لتحقيقالميزة التنافسية، مذكرة ماستر، المركز الجامعي تسيمسلت، تسيمسلت، 2017، ص37.

<sup>2</sup>وزارة تهيئة الإقليم، البيئة و السياحة، الكتاب رقم 01: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة و برامج العمل السياحية ذات الأولوية، ص5.

\_ بيع المنتوجات السياحية

- استقبال الزبائن في فضاء ملائم

- ضمان كفاءة الموظفين في الوكالة و يجب ان يكون هندامهم و سلوكهم ملائم للمهنة

- استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نشاط الوكالة و وسائل المعلوماتية .

-ضمان الاستقبال المهني المباشر او عبر الهاتف للزبائن

-اقتراح منتوجات سياحية ذات جودة و مطابقة للمعايير العالمية .

-الانصات الى الزبون ومرافقته في اختيار الخدمة السياحية .

نستخلص ان الالتزامات في العائلة الاولى تشمل تحسين المقر الجغرافي للوكالة السياحية والأسفار لضمان

الراحة وحسن استقبال العملاء و حسن توجيههم لمبتغاهم

2-إنجاز المنتوجات السياحية :

-ضمان مرافقة الزبائن في الميدان بمهنية

-ضمان مختلف عناصر الأمن وحفظ النظافة طيلة فترة الاقامة السياحة

أما الالتزامات في العائلة الثانية فتشمل أسلوب تقديم الخدمات السياحية من البداية وتشمل حتى ما بعد إستهلاك

الخدمات السياحية ويعتبر كأسلوب للمراقبة والتغذية العكسية للخدمات المقدمة

3-الاتصال ، الشبكات ، وتطوير العرض :

\_ استعمال الوسائل الضرورية للاتصال والترويج للمؤسسة

\_ العمل ضمن شبكة مع الشركاء المختلفين من المحيط المباشر للسياحة

\_ تنمية وتنويع المنتجات المباعدة من قبل الوكالة

في حين الإلتزامات في العائلة الثالثة تشمل التكنولوجيا الحديثة في تسيير الوكالة والتعامل مع العملاء

بأحدث التقنيات لتسهيل وتسريع المعاملات .

4-تثمين المجتمعات المحلية وحماية البيئة:

-الأخذ بعين الاعتبار حاجات السياح وسكان المناطق المحلية .

توعية جميع العاملين في المؤسسة والشركاء والزبائن بضرورة المحافظة على البيئة .

ونجد أن الإلتزامات في العائلة الرابعة تعنى بالتنمية المستدامة والمحافظة على البيئة ، والاحترام المتبادل

للثقافات سواء للسكان المحليين أو السياح <sup>1</sup>.

5-انتهاج الجودة :

-تنفيذ انتهاج الجودة :

أما الإلتزامات في العائلة الخامسة، فتعنى بتنفيذ الجودة بكل معاييرها المعمول بها في هذا المجال .  
وعليه نستخلص أنه بتطبيق الإلتزامات التي جاء بها مخطط جودة السياحة بالجزائر ، سوف تتمكن  
المؤسسات السياحية، وخاصة وكالات السياحة و الاسفار موضوع بحثنا هذا ، من إمتلاك جميع معايير  
الجودة التي ترضي العملاء والسياح ، وبالتالي القدرة على المنافسة ، وضمان حصة سوقية دائمة.

### المبحث الثالث: إطار تصوري للسياحة الجزائرية بين إشكالية المقومات و الجودة

وعيا من السلطات العليا في البلاد و على رأسها وزارة السياحة و الصناعة التقليدية بضرورة التخطيط الجيد و  
رسم استراتيجية واضحة للنهوض بالقطاع ، عكفت السلطات على وضع المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية  
افاق 2030<sup>1</sup>

### المطلب الأول:الإطار التنظيمي للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية

المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية ، يمثل التأطير الملموس للانطلاقة القوية للسياحة الوطنية وإدماجها ضمن  
شبكات التجارة الدولية للسياحة ، وإبرازها كمقصد مميز على الصعيد الدولي ، حيث يتمثل الهدف الأساسي منه،  
في تحويل الجزائر من بلد مصدر إلى بلد مستقل للسياح ، و يشكل مرجعا لسياسة جديدة تبنتها الدولة .

ويعد جزءا من المخطط الوطني لتهيئة الإقليم في آفاق 2030، فهو المرآة التي تعكس مبنغى الدولة فيما يخص  
التنمية المستدامة وذلك من أجل الرقي الاجتماعي والاقتصادي على الصعيد الوطني طيلة العشرينية القادمة ،  
وقد حدد هذا المخطط خمسة أهداف كبرى لتنفيذ سياسة جديدة للدولة هي:

ترقية إقتصاد بديل للمحروقات

تثمين إقتصاد بديل للمحروقات

تثمين صورة الجزائر وجعلها مقصدا سياحيا بامتياز .

تثمين التراث التاريخي ، الثقافي مع مراعات خصوصية كل التراب الوطني .

التوثيق الدائم بين ترقية السياحة والبيئة .

<sup>1</sup> وزارة تهيئة الإقليم، البيئة و السياحة، الكتاب رقم 01: مرجع سبق ذكره ص 24

## الفرع الأول: الحركيات الخمس للمخطط التوجيهي

كما تضمن المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية خمس ديناميكيات لتسييح الجزائر على المدى البعيد تمثلت في:

- 1-مخطط الجزائر كوجهة سياحية
- 2-الأقطاب السياحية ذات الامتياز.
- 3-مخطط الجودة السياحية .
- 4-مخطط الشراكة بين القطاعين العام وخاص .
- 5-مخطط تمويل السياحة.

حيث تهدف هذه المخططات لتطوير القطاع السياحي ليتبوأ المكانة التي تتناسب مع القدرات السياحية التي تحظى بيها الجزائر ، وبالخصوص مخطط الجودة السياحية الذي يعمل على تحسين نوعية الخدمات السياحية لتتنافس النعايير المعمولة بها دوليا في هذا المجال ، فالخدمات السياحية تستلزم العمل المستمر على تطويرها بما يتماشى مع التطورات الحاصلة خاصة في مجال التكنولوجيا والنقل .

## الفرع الثاني:مخطط الجودة كأداة لترقية النوعية و تشجيع الوجهة السياحية الجزائرية

من بين الديناميكيات الخمسة التي يركز عليها المخطط الوطني للتنمية السياحية (SDAT - 2030)، نذكر أنه وضع حيز التنفيذ "مخطط جودة السياحة" لتطوير نوعية السياحة الوطنية. وقد بادرت الحكومة في هذا السياق بوضع مقاربة وطنية تهدف إلى الاعتراف بنوعية الخدمة المقدمة من طرف مهنيي قطاع السياحة، من خلال نشر "مخطط جودة السياحة الجزائر" (PQTA).

## اولا :أهداف مخطط جودة السياحة الجزائر

يهدف مخطط جودة السياحة إلى جمع كل مهنيي السياحة الذين يلتزمون طواعية بمقاربة جودة تخضع لمتطلبات الزبائن حول علامة وطنية للجودة، "جودة السياحة الجزائر"<sup>1</sup>.

ويهدف هذا الإجراء الوطني خاصة إلى:

- تعزيز القدرة التنافسية الوطنية من خلال دمج مفهوم الجودة في جميع مشاريع تنمية المؤسسات السياحية ومن خلالها تحقيق إحترافية أكبر .
- تثمين المناطق السياحية وخلق إستدامة للعرض السياحي الجزائري من خلال وضوح الرؤية وتحسين النوعية للسياح،

<sup>1</sup> دليل الجودة 2014 \_وزارة السياحة و الصناعة التقليدية 2014 ص 7

- العمل على إستفادة المؤسسات السياحية المشاركة في هذه العملية عن طريق تقديم المساعدة والأدوات اللازمة لتنميتها، بما في ذلك مرافقتها في عمليات الترميم على ترقيات، وإعادة التأهيل والتحديث والتوسيع والتكوين،

- ضمان ترويج مميز للمتعاملين المشاركين في المقاربة الخاصة بالنوعية من خلال إدماجهم في شبكة المؤسسات التي تحمل علامة "توعية السياحة الجزائر"، عن طريق ضمان أفضل إدماج في القنوات التجارية من خلال وضع أفضل.

### ثانيا: الأنشطة المهنية المعنية

إعتبارا إلى أن مفهوم الجودة يخص مختلف مستويات الإنتاج السياحي، يأخذ مخطط جودة السياحة في الإعتبار العرض السياحي في مجمله، ويغطي جميع الأنشطة السياحية الموجودة على التراب الوطني (الإستقبال، الإسكان والمطاعم والنقل، التنشيط، الترفيه...).

وهكذا، فالأنشطة السياحية والمهن المعنية تتمثل فيما يلي:

- الفندقية
- الإطعام
- منظمي الرحلات السياحية،
- الحمامات المعدنية والمعالجة بمياه البحر،
- الناقلون (شركات الطيران وتأجير السيارات، ...)
- الدليل السياحي،
- الدواوين السياحية ومكاتب الإعلام والتوجيه
- مناطق العبور (الموانئ والمطارات).<sup>1</sup>

### ثالثا: التزامات الجودة:

يتم منح العلامة الوطنية "جودة السياحة الجزائر"، المرتكزة على الامتياز، لجميع المؤسسات السياحية المعنية التي تحترم شروط العضوية التالية:

- مطابقة معايير الجودة،
- متابعة مقاربة جودة تستند إلى مراقبة خارجية، تضمن التحسين المستمر لجودة الخدمات وبالتالي ضمان علامة جودة موثوق بها للزبائن والحفاظ على مصداقية علامة "جودة السياحة الجزائر" التي تم الحصول عليها،

<sup>1</sup> دليل الجودة 2014 \_وزارة السياحة و الصناعة التقليدية 2014 ص 13

- إنشاء خلية دائمة مسؤولة عن المحاسبة الداخلية،
- ضرورة الخضوع لشروط الاستغلال وممارسة النشاط،
- الامتثال لقواعد النظافة والأمن،
- الاندماج في المحيط البيئي،

وقد تم وضع حيز التنفيذ نظام للتكفل ومعالجة الشكاوى المقدمة من الزبائن، تسمح بالتالي أخذ رأي العملاء بعين الاعتبار، وبالتالي جعله وفيما للمؤسسة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى ذات أهمية خاصة للمستغل نفسه لقياس مدى ضعف الخدمات المقدمة وتنفيذ الإجراءات التصحيحية.

**المطلب الثاني: إجراءات الانضمام للحصول علي علامة الجودة -جودة السياحة الجزائر -**

**الفرع الاول: شروط منح علامة - جودة السياحة الجزائر**

من بين الخطوات التي يتبعها المتعاملون من اجل الحصول علي علامة الجودة التي تمنحها السلطات المكلفة بقطاع السياحة نذكر الخطوات التالية:<sup>1</sup>

- 1 - الإطلاع على الالتزامات الوطنية للجودة، المحددة بقطاعات مهنية فرعية على مستوى الإدارة المكلفة بالسياحة (على المستوى المركزي أو المحلي) أو الجمعيات المهنية.
- 2- التقرب من الإدارة المكلفة بالسياحة لتوقيع عقد الإلتزام للإنضمام إلى " مخطط جودة السياحة الجزائر "
- 3- الإتصال بمكتب مهني متخصص في الجودة من أجل اجراء التشخيص والتنفيذ ومتابعة عملية الجودة.
- 4-مراسلة الإدارة المكلفة بالسياحة لتكوين ملف الإنضمام لعضوية "مخطط جودة السياحة الجزائر" مرفقا بالوثائق التالية :

- نموذج الطلب يتضمن معلومات كاملة مؤرخ وموقع من طرف الشخص المخول لتمثيل المؤسسة السياحية.
- شرح مفصل لمقاربة النوعية المنتهجة معد من طرف مسؤول مكتب النوعية المعتمد.
- قائمة المستخدمين مع مؤهلاتهم، مع تحديد تمكنهم من اللغات الأجنبية.
- نسخة من قرار التصنيف، إن وجد، و/ أو رخصة الإستغلال.
- نسخة من شهادة المطابقة لقواعد النظافة مؤرخة بأقل من 3 اشهر،
- نسخة من شهادة الامتثال لقواعد السلامة،

<sup>1</sup> دليل الجودة 2014 \_وزارة السياحة و الصناعة التقليدية 2014 ص 16

- وصف لنظام معالجة الشكاوى المقدمة من الزبائن، مع ثلاثة نماذج من الشكاوى التي تمت معالجتها والردود المكتوبة المقابلة.

5 - يقدم هذا الملف كاملا إلى الأمانة الدائمة للجنة الوطنية " مخطط جودة السياحة الجزائر".

6 - تقوم الأمانة الدائمة بعرض الملف على اللجنة الوطنية، التي تحقق في القضية وتبدي رأيها فيه.

7- يقرر وزير السياحة والصناعة التقليدية منح إستخدام علامة " جودة السياحة الجزائر".

8 - تسلم المصالح المعنية لوزارة السياحة والصناعة التقليدية للمستفيد لوحة الإشارة لعلامة الجودة.

### الفرع الثاني: الانضمام الي مخطط جودة السياحة الجزائر

إن إنتهاج الجودة هو مسار رابح - رابح للمهنيين في السياحة، للزبائن وكل قطاع السياحة، يسمح إنتهاج الجودة للمهنيين في قطاع السياحة ب :<sup>1</sup>

- تحسين صورة المؤسسة وتموقعها
  - إرضاء الزبائن وكسب ثقتهم
  - كسب زبائن جدد
  - الإستفادة من كل المساعدات والحوافز التشجيعية التي توفرها الدولة
  - التحكم في الكلفة، وتحسين مردودية التسيير الداخلي
  - زيادة نشاطها وتحقيق أفضل الأرباح
- بالنسبة للزبائن الوطنيين والأجانب، إنتهاج الجودة هو:

- ضمان الإرضاء
- شهادة على جودة الخدمات
- ضمان للراحة والسلامة.

أما بالنسبة لقطاع السياحة، فإن إنتهاج الجودة هو:

- خطوة عملاقة نحو إحترافية تدريجية للخدمات المقدمة في السياحة الجزائرية محليا ودوليا
- الإنخراط في مسار يقوم على التطوير المستمر للموارد البشرية
- عامل من عوامل التنمية وإستدامة العرض السياحي الوطني
- وسيلة لدعم وتنمية الثروات الوطنية والخصوصيات الإقليمية المحلية
- سبيل ناجح لخلق مناصب شغل والحد من البطالة

<sup>1</sup> دليل الجودة 2014 \_وزارة السياحة و الصناعة التقليدية 2014 ص 12

## أولاً: مزايا الإنخراط في مخطط الجودة

- يستفيد المهنيون المنخرطون في مسار الجودة من الإجراءات التحفيزية التالية:<sup>1</sup>

تخفيض بنسبة 3% و4.5% من نسبة الفائدة المطبقة على القروض البنكية المتعلقة بعمليات العصرية للمؤسسات السياحية والفندقية المنجزة بالولايات الشمالية والجنوبية على التوالي في إطار مخطط جودة السياحة (المادة 80 من قانون المالية التكميلي لسنة 2009)

تخفيض جمركي بصفة مؤقتة إلى غاية 31 ديسمبر 2014، فيما يتعلق باقتناء التجهيزات والأثاث غير المنتج محليا حسب المعايير الفندقية والتي تدخل في إطار عمليات العصرية والتأهيل تطبيقا لمخطط جودة السياحة (المادة 81 لقانون المالية التكميلي لسنة 2009)

- التكلّف التام بالتكوين وتأهيل المستخدمين إضافة إلى الموظفين القاعديين، تلتزم وزارة السياحة والصناعة

التقليدية بتكوين السيدات والسادة الجودة يتم تعيينهم من طرف المؤسسات السياحية المنخرطة في الجودة

- المرافقة في عمليات التجديد، إعادة التأهيل، العصرية والتوسيع

- تثمين وإبراز المؤسسات من خلال استعمال علامة جودة السياحة الجزائر

- التسجيل في شبكة المؤسسات السياحية الحاملة لعلامة جودة السياحة

- الإدماج في كل عمليات الاتصال التي تدخل في إطار الترقية المؤسساتية

## ثانياً: التزامات المهنيين المنخرطين

إن الانضمام إلى العلامة التجارية جودة السياحة التجارية يعني التعهد بالتزامات محددة تجاه الزبائن في

المجالات التالية:

- الإعلام، الإتصال والترويج: إعلام الزبائن وتقديم معلومة واضحة، دقيقة، كاملة، وسريعة، بواسطة الهاتف،

أو عن طريق البريد الإلكتروني، أو في الميدان

- استقبال مميز: إستقبال الزبائن بطريقة لطيفة، مهذبة، حارة، وبإبتسامة. الحرص على التواجد دائماً تحت

تصرف الزبون وفي خدمته، الحرص في العمل، والتأقلم مع مختلف أنواع الزبائن

- كفاءات وسلوك العمال: الإهتمام الفوري بالزبون، تقديم الإرشادات اللازمة له ومساعدته في البحث عن

المعلومات المطلوبة. إتقان اللغات الأجنبية.

- الرفاهية: الإهتمام خاصة بأماكن الإستقبال وفضاءات الترفيه، الديكور الداخلي، الإضاءة، التهوية،

التكييف، الرفاهية الحرارية والصوتية وكذا التجهيزات الخاصة بالأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة.

<sup>1</sup> دليل الجودة 2014 \_وزارة السياحة و الصناعة التقليدية 2014 ص 21

- طبيعة التجهيزات والمنشآت: إتاحة تجهيزات تضمن إقامة ممتعة تحت تصرف الزبائن. يجب أن تكون هذه المنشآت والتجهيزات في جيدة الإستعمال والصيانة.
- نظافة الأماكن وصيانتها: السهر على النظافة وصيانة الأماكن ومختلف التجهيزات.
- إحترام البيئة والمحيط: تكريس إهتمام خاص بالفضاءات الخضراء، النباتات، الفضاءات الخارجية، إستعمال المياه، إستهلاك الطاقة وإحترام العادات المحلية.
- تثمين التراث المحلي: توفير المنتوجات المحلية والمعلومات التي تثمن المواقع والمعالم السياحية المحلية فن الطبخ، الصناعة التقليدية، المعالم الثقافية والطبيعية.
- معلومات حول الإجراءات الوقائية: إعطاء الأولوية لتعليق لافتات تبين طرق الإخلاء وإتاحة الإجراءات الوقائية و الامنية اللازمة .

ثالثا : المؤسسات المنخرطة في البرنامج (المخطط ) :منذ بداية البرنامج خلال سنة 2008 و إعادة بعثه سنة 2014 عدة مؤسسات بادرت الى الانخراط في المخطط و الامضاء على دفتر الشروط و عقد التزامات الجودة على ان تستكمل العملية بباقي الخطوات و التي تعرف تعثرا نظرا لاسباب عدة و الجدول التالي تبين عدد المؤسسات المنخرطة وطنيا .

الجدول رقم(09):المؤسسات السياحية الجزائرية (العامة والخاصة) المنخرطة في مخطط جودة السياحة الجزائر

2018		2017		2016		2015		السنة
المشاريع السياحية	المؤسسات السياحية المستغلة							
82	450 مؤسسة	81	446 مؤسسة	65	429 مؤسسة	55	421 مؤسسة	عدد المنخرطين
مستثمر	سياحية منها	مستثمر في	سياحية منها	مستثمر	سياحية منها	مستثمر	سياحية منها :	
في فرع	: 225 فندق	فرع الفندقة	: 222 فندق	في فرع	: 217 فندق	في فرع	217 فندق	
الفندقة	200 وكالة	199 وكالة	187 وكالة	179 وكالة	187 وكالة	179 وكالة	179 وكالة	
	سياحية	سياحية	سياحية	سياحية	سياحية	سياحية	سياحية	
	07 محطات	07 محطات	07 محطات	07 محطات	07 محطات	07 محطات	07 محطات	
	حموية	حموية	حموية	حموية	حموية	حموية	حموية	
	18 مطعم	18 مطعم	18 مطعم	18 مطعم	18 مطعم	18 مطعم	18 مطعم	

المصدر: مديرية مخطط جودة السياحة والضبط لوحدة القيادة 2018

## المبحث الرابع : الدراسات السابقة :

## الدراسة الأولى:

دراسة هدير عبد القادر، أطروحة دكتوراه بعنوان " التسويق السياحي ودوره في ترقية الخدمات السياحية، دراسة حالة الجزائر " جامعة الجزائر 3 دفعة 2010-2011<sup>1</sup> حيث تطرق فيها الباحث إلى أهم المفاهيم حول السياحة والخدمات السياحية، كما تطرق لإبراز المكانة الاقتصادية لقطاع السياحة والدور الممكن ان يلعبه في عملية التنمية ومحاولة معرفة نقاط الضعف في السياسات السياحية في الجزائر من خلال تقييم أداء هذه السياسات وسلطت الضوء هذه الدراسة على المشاريع السياحية الجديدة في الجزائر ومقارنتها بالدول المجاورة ومعرفة الأسباب الحقيقية لتفهم المنتج السياحي في الجزائر كما إقترح الباحث جملة من الحلول المناسبة لدفع عجلة السياحة بالجزائر:

- ضرورة تشجيع القطاع الخاص للإستثمار في المجال السياحي وتبقى الدولة مراقبة للمشاريع .
- الإهتمام بقطاع الصناعة التقليدية والعمل على تطويره .
- إرساء ثقافة سياحية لدى المجتمع الجزائري لتشجيع السياحة الداخلية من جهة ومن اجل إيجاد توافق بين السواح المحليين والأجانب من جهة اخرى .
- يجب إقامة برامج تسويقية متجددة تتماشى مع متطلبات السوق العالمية .
- إستحداث مقياس جديد في المؤسسات التربوية لإحياء فكر سياحي جديد للأجيال القادمة .
- ضرورة إنشاء المزيد من مراكز التكوين في المجال السياحي من مدارس ومعاهد وكليات .
- يجب على الدولة الإهتمام بالبنى التحتية وتحديثها خصوصا الطرق، المطارات والسكك الحديدية إلخ .

## - الدراسة الثانية:

- دراسة الشاهد إلياس، أطروحة دكتوراه بعنوان " التسويق السياحي في الجزائر دراسة نظرية وميدانية، جامعة الجزائر 3 دفعة 2012-2013<sup>2</sup> .

ولقد تضمنت هذه الدراسة طبيعة الخدمات السياحية وطريقة تسويقها ومدى تأثير جودة الخدمات السياحية وطريقة تسويقها ومدى تأثير جودة الخدمة على سلوك المستهلك السائح، وكذا البيئة التسويقية المحيطة بتسويق

<sup>1</sup> هدير عبد القادر ، أطروحة دكتوراه بعنوان " التسويق السياحي ودوره في ترقية الخدمات السياحية، دراسة حالة الجزائر " جامعة الجزائر 3 دفعة 2010-2011

<sup>2</sup> الشاهد إلياس ، أطروحة دكتوراه بعنوان " التسويق السياحي في الجزائر دراسة نظرية وميدانية "، جامعة الجزائر 3 دفعة 2012-2013 .

الخدمة السياحية ومدى تأثيرها، ثم تطرقت الدراسة إلى تركيبة المزيج التسويقي للخدمات السياحية وإشكالية هندسة هذه التوليفة مبرزا أهمية كل من المنتج السياحي تسعيره، أهمية ترويجه وأدوات ترويجه وإنطلاقا من مما سبق اقترح الباحث ما يلي :

- وجوب إعطاء القطاع السياحي أهمية النقل عن باقي القطاعات الأخرى.
- تخصيص إمكانات مادية وبشرية متخصصة لنهوض وتطوير القطاع السياحي.
- وضع خريطة للإستثمارات السياحية وفك العزلة عن المناطق النائية.
- الإلتزام بتطبيق الخطط والإستراتيجيات المقدمة للمؤسسات الوصية.
- التوسع في العرض السياحي بإستقطاب التدفقات الجديدة للسياح.
- وضع بنك متخصص في تمويل الإستثمار السياحي .

#### الدراسة الثالثة:

- الدراسة التي قامت بها حواسني صليحة وهي رسالة ماجستير، بعنوان التطورات الجديدة في التسويق السياحي ودورها في خلق الجيوسياسية، دراسة حالة مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين الدفلى، جامعة الجزائر 3، 2013-2014،<sup>1</sup> وقد تمحورت الدراسة أساسا حول مفهوم الخدمة وأساسيات تسويقها والظروف المؤثرة في ذلك، ثم تطرقت الباحثة إلى دعائم وسياسات واستراتيجيات التسويق السياحي، ثم تم التطرق إلى مفهوم السياحة وخصائصها، وأهميتها في التنمية الشاملة والإقتصاد خصوصا، كما طرحت عدة أمزجة تسويقية منها الأمزجة التسويقية السياح 4p/5p/7p/8p/10p/13p والأمزجة التسويقية السياحية الخاصة 4c/4s/4m.

#### الدراسة الرابعة :

الدراسة التي قاما بها الدكتور فراح رشيد والأستاذ يودلة يوسف بعنوان "دور التسويق السياحي في دعم التنمية السياحية والحد من أزمات القطاع السياحي وقد توصلوا في هذه الدراسة إلى جملة من النتائج والإقتراحات:

- تحديد الهدف من التسويق السياحي هو مساعدة المؤسسة في إبراز صورة واضحة عن المنطقة السياحية، وخلق انطباع جيد لدى السياح في الأسواق المستهدفة.
- يعتبر التسويق السياحي عاملا مهما لتحقيق التنمية السياحية، نظرا لما يقوم به من دور في التعريف والترويج للمنتج السياحي، وإقناع العملاء بزيادة طلبهم على المنتجات السياحية .

<sup>1</sup>حواسني صليحة ، التطورات الجديدة في التسويق السياحي ودورها في خلق الجيوسياسية ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر3، 2013-2014 .

- تساهم السياحة في تدفق رؤوس الأموال الأجنبية، وذلك سواء من خلال الاستثمارات الأجنبية المباشرة التي تمس القطاع، أو الفروق الناتجة عن تحويل العملة، أو الإنفاق اليومي للسائحين مقابل الخدمات السياحية . وتحسين ميزان المدفوعات نتيجة الإيرادات المتأتية عنها.
- تمثل التنمية السياحية مختلف البرامج التي تهدف إل تحقيق الزيادة المستقرة والمتوازنة في الموارد السياحية، وتعميق وترشيد الإنتاجية في القطاع السياحي . وهي تمثل بالتالي هدفا تسعى إليه مؤسسات الخدمات السياحية. كما نجد جملة من التوصيات التي خرجت بها الدراسة فيما يلي:
- الإهتمام أكثر بقطاع السياحة، كونه لديه القدرة على توليد مناصب العمل المباشرة أكثر من أغلب الأنشطة الاقتصادية الأخرى.
- وضع إستراتيجية وطنية لتنمية سياحيه مستدامة، تأخذ بعين الاعتبار الأثار البيئية، تهدف إلى ترقية المنتج السياحي الوطني عبر اختيار انسب مزيج تسويقي، يأخذ بعين الإعتبار الخصائص والمقومات السياحية للجزائر.
- تبني استراتيجيات تسويقية تعمل على إزالة مشكلة الإنطباع السيئ لدى السياح الأجانب، وذلك عبر وسائل إتصال فعالة تبسط عملية تعزيز الجوانب الإيجابية، والتخلص من أو تخفيض حدة الجوانب السلبية حول المنطقة السياحية .
- الإهتمام بالتسويق السياحية لمواجهة التحديات والأزمات التي تحدث في أي إطار من اطر المنظومات البيئية العالمية والمحلية، والتي يمكن ان تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على حركة كيان قطاع السياحة، والأنشطة المختلفة التي تقع تحت مظلته.
- ضرورة تجزئة السوق السياحي الوطني واختيار عدد من الأسواق السياحية الفرعية التي يمكن استهدافها، وذلك من خلال مزيج تسويقي يتناسب مع أذواق السواح الداخليين والاجانب، وقدرتهم الشرائية أو الرغبات والدوافع الموجودة لديهم.

## الدراسة الخامسة :

- دراسة بلال بغدادي " تصميم مزيج تسويقي خدمي للترقية السياحية " جامعة الجزائر 3 سنة 2017-2018<sup>1</sup>، حيث تطرق فيها الباحث إلى إبراز الأهمية البالغة للقطاع السياحي كقطاع مساهم في تنمية الإقتصاد الوطني والتنمية المجتمعية والحضارية وكمحرك فعال لكل القطاعات المنتجة والخدمية في الدولة. وتناول أيضا البحث عن الأسباب التسويقية التي أدت إلى عدم ظهور القطاع السياحي كقطاع له دوره في التنمية الاقتصادية بالجزائر. وبين أهمية بحوث التسويق وأهمية بحوث التسويق وأنظمة المعلومات السياحية التسويقية في التخطيط السياحي ووضع إستراتيجية ورسم سياسة لأجل توفير جميع نماذج السياحة الناجحة

إن أهمية الدراسة المنجزة من طرف الباحث تلخصت فيما يلي :

- إعطاء حلول بديلة لأجل الخروج من إقتصاد المحروقات إلى إقتصاد السياحي كبديل كون أن النفط يجعل الإقتصاد محفوف بالمخاطر من كل الجوانب.

لذلك جاءت هذه الدراسة لتشخيص وتحليل واقع هذا القطاع وأهميته في تحقيق التنمية، ولعل بعض النماذج تجعل الجزائر تعمل على اللحاق بها مستغلة الاستقرار الأمني النسبي مقارنة بما يحدث في نظيراتها من بلدان شمال إفريقيا، وبذلك تخلق توازنا بين مختلف قطاعات الإقتصاد الوطني بشكل يقلص من التبعية للبتروول والأسواق الخارجية.

كما تجسدت أهمية هذه الدراسة بالمساهمة بدرجة أو أخرفي تحفيز من يهتم أمر القطاع السياحي عامة وإعطائه العناية الكافية وإدراك مخاطر إهماله على مختلف المستويات الاقتصادية والإجتماعية كما فتحت هذه الدراسة، أفاق أخرى للأكاديميين للبحث وتطوير نموذج ومزيج تسويقي خاص بكل نوع من أنواع السياحة المتوفرة في الجزائر.

كما تمثلت أيضا أهمية هذه الدراسة فيما يلي :

- إظهار القدرات السياحية التي تتمتع بها الجزائر وكذلك تبيان أهمية السياحة في التنمية الاقتصادية والتنمية الشاملة والعولمة.

- محاولة تحديث نظريات تسويق الخدمات السياحية من أجل تطبيقها مستقبلا على أرض الواقع.

- كما أبرزت هذه الدراسة تأثير مختلف المتغيرات المركبة للخدمة السياحية على منظومة التسويق السياحي.

- التخطيط والاستعداد لمرحلة ما بعد البتروول وإقتصاد المحروقات والبحث عن البدائل .

- أما بالنسبة للنتائج التي تلخصت من هذه الدراسة:

<sup>1</sup>بلال بغدادي، " تصميم مزيج تسويقي خدمي للترقية السياحية " ، رسالة ماجستير تخصص علوم اقتصادية ، قسم علوم تجارية ، جامعة الجزائر 3 ، 2017-2018.

- للسياحة أسس فقبل الإنطلاق في أي إستراتيجية سياحية لابد من توافر المتطلبات الأساسية من البنى التحتية، وثقافة المجتمع والمقومات الطبيعية والتاريخية ووجوا سواق سياحية يتم التواصل معها عن طريق التسويق السياحي .
- إمتلاك الجزائر أنواع سياحية مختلفة والترويج لها يكلف ميزانية كبيرة وجهود، لذا وجب التقسيم وتحديد القطاعات السياحية الموجودة وحصرها ودراسة زياتنها والتركيز عليهم منتحا وسعرا وترويجا وتوزيعا وكل عناصر المزيج التسويقي الخاص.
- عدم تماشي نسبة إرتفاع عدد السياح في الجزائر مع نسبة تزايدهم عالميا.
- لا تحض الجزائر إلا بجزء قليل من السوق العالمية، وحصتها من سياح شواطئ البحر الأبيض المتوسط جد ضئيلة مقارنة بنسبة شواطئها من شواطئ المتوسط رغم امتلاكها لشواطئ خلابة ودافئة .

## خلاصة الفصل :

تتوفر الجزائر على إمكانيات سياحية هامة . تؤهلها لان تكون بلدا و مقصدا سياحيا ، و تمتلك ثروات و خيرات سياحية تختلف باختلاف مناطقها الجغرافية ، فالجزائر تشكل مزيج مميز من الطبيعة ، الحضارة، الثقافة معالم ، و انواع السياحة تستهوي السياح بمختلف تطلعاتهم ، و نظرا لان مناطق الجذب السياحي التي تتوفر عليها تمثل دافع قوي للزيارة للسياح .

برغم من المجهودات المبذولة في إطار الرفع من طاقة الاستقبال و تشجيع الاستثمار في الصناعة الفندقية إلا ان النوعية بعيدة على مستوى تطلعات السائح الأجنبي و المحلي و هو ماتبينه الأرقام و الإحصائيات التي سبق و إن استعرضناها ، كما ان التردد و التماطل في تجسيد مخطط النوعية فوت على المؤسسات السياحية تحقيق أرباح مالية جراء الطفرة التي عرفها الاقتصاد خلال سنوات البحبوحة المالية و توفر إمكانيات التمويل المصرفية

إن الظروف الصحية التي تمر بيها البلاد و العالم بأسره اثر انتشار وباء كورونا و الذي اثر بصورة كبيرة على قطاع السياحة وقد سبب افلاس المؤسسات ان لم تتدخل الحكومات لانقاذ ما يمكن إنقاذ زادت من حدة الازمة التي يعرفها القطاع ان على مستوى الكم و الكيف و التكيف السريع مع الأوضاع الراهنة أصبحامرا حتميا للحفاظ على المؤسسات و على اليد العاملة بالقطاع .

الفصل الثاني

دراسة ميدانية

لقطاع السياحة بولاية عين الدفلى من حيث

المقومات و جودة الخدمات

تمهيد :

من خلال عرضنا للمقومات السياحية التي تزخر بها الجزائر والتي تتميز بالتنوع الطبيعي، الثقافي، الديني والروحي وما تم من انجازات على مستوى البنى التحتية الاستراتيجية في مختلف القطاعات .

تعتبر ولاية عين الدفلى حلقة مهمة في بناء الوجهة السياحية لاسيما وانها تقع ضمن قطب الامتياز السياحي شمال وسط، وهذا ما تعمل عليه السلطات المحلية المكلفة بقطاع السياحة ممثلة في مديرية السياحة والصناعة التقليدية والتي تعمل على تثمين المقومات السياحية المتواجدة بالولاية واستغلالها وكذاالرفع من مستوى الخدمات المقدمة من طرف المتعاملين سيما اصحاب المؤسسات الفندقية واصحاب وكالات السياحة والاسفار، وهذا ما سنتطرق اليه في هذا الفصل بحث قسمنا الفصل الى مبحثين الاول يخص المقومات السياحية بولاية عين الدفلى والثاني حول مستوى ونوع الخدمات الفندقية والسياحية واليات تثمينها والرفع من مستوى جودة الخدمات .

### المبحث الاول : واقع قطاع السياحة بولاية عين الدفلى

يعرف قطاع السياحة بولاية عين الدفلى تطورا ملحوظا، وحتى وان لم يكن في مستوى تطلعات الساكنة، وهذا ما تعكسه الارقام المقدمة من طرف السلطات المحلية على راسها، مديرية السياحة والصناعة التقليدية والتي كانت مكان تربعنا واحد اهم مصادر بحثنا

### المطلب الاول : المقومات السياحية لولاية عين الدفلى

علنا لرغم من ولاية عين الدفلى ولاية فلاحية بامتياز إلا أن لديها مؤهلات سياحية معتبرة فحسب دراسة المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية **SDAT 2030** فإن الولاية تتميز بستة (06) أقطاب رئيسية وأربع (04) أقطاب ثانوية موزعة على ثلاث شعب سياحية رئيسة السياحة الطبيعية والمناخية، السياحة الثقافية والأثرية والدينية، سياحة الصحة والعلاج والترفيه.

#### اولا : السياحة الحموية

حمام ريغة قطب سياحي بامتيازي مصنفة كمنطقة هيدرو معدنية بإضافة إلى طابعها السياحي الثانوي سياحة بيئية وثقافية فعلى ارتفاع 600 م، حمام معدني يملك تاريخا يعد بالقرون حيث يعود اكتشاف أحواضه المعدنية إلى عام 44 ق م، يتمتع حمام ريغة بموقع جغرافي مميز، فهو يقع في منطقة جبلية تحيطه غابات تحميه من الرياح والطقس البارد، مكان ينصح به لراحة النفس والجسد.

مياه هذا الحمام المعدني مياه مالحة غنية بكبريتات الكالسيوم، تتراوح درجة حرارتها باختلاف الينابيع بين 44 و68°م.

في حمام ريغة تتواجد مياه معدنية مع ماء البارد الغازي والحديدي(عين القارصة)، للمياه المعدنية لحمام ريغة خصائص علاجية جد فعالة في علاج أمراض الروماتيزم، آثار الرضوض، فقر الدم(انيميا)، العجز الكلوي، اليرقان، وإضطراب وضائف الجهاز الهضمي بصفة عامة، كل الأمراض التي تنتج عن فقر الدم، الحمام مزود بتجهيزات معدنية حديثة قاعة للمعالجة الطبية، المعالجة الحركية.....إلخ.

أما فيما يخص الإيواء فإن المركب يتوفر على فندق بثلاث نجوم، يتمثل في فندق زكار يحوي غرفا وشققا فاخرة مجهزة بكل ضروريات الحياة المريحة، كما يوجد بالمركب شاليهات مجهزة بمطابخ صغيرة، كما يعتبر مكب حمام ريغة مكانا هاما لتحضير المنافسات الرياضية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين الدفلى، دليل سياحي 2020 ص 3

## ثانيا: السياحة الثقافية والشعائرية

### 1. المواقع والمعالم الأثرية والتاريخية

#### أ\_ متحف الأمير عبد القادر:

يقع وسط مدينة مليانة، وقد كان فيما مضى مقر إقامة الأمير عبد القادر شيد وفق الطابع الإسلامي (الموريسكي) لم يفتح أبوابه للجمهور إلا في عام 1997، تم ترميمه وتقسيمه إلى عدة قاعات للعرض: قاعة الأسلحة، قاعة المسكوكات، قطع نقدية مصنفة وفق الترتيب الزمني، قاعة المقاومة الشعبية التي تجسد ملحمة ومآثر الأمير عبد القادر، قاعة حرب التحرير الوطنية، وقد خصصت لتاريخ الثورة قاعة الفن المعماري.

دار الأمير عبد القادر: لقد كانت هذه الدار مقر إقامة "باي مليانة" أثناء الفترة العثمانية، ثم أصبحت مقرا لخلافة الأمير ومنها جاءت التسمية الحالية "دار الأمير" بعد احتلال مليانة من طرف الفرنسيين عام 1840، أصبحت هذه البناية مقرا للفرع العسكري الذي يحكم الفيالق التاسع للقناصة.

كما تم استقبال نابليون الثالث في هذه البناية في 08 ماي 1865 غداة زيارته للجزائر.

#### ب\_مسجد سيدي أحمد بن يوسف:

مسجد يحمل اسم شخصية صوفية مدفونة بمليانة، ويعتبر هذا المسجد من أهم معالم المنطقة لقيمتها المعمارية ولتأثيره الاجتماعي. يتوسط المسجد نافورة يتدفق منها الماء في حوض من الرخام، منظر يدعو الزائر للتخليق بعيدا في الاحلام بحثا عن الهدوء والراحة. مدينة مليانة تتألق اليوم بوجود ضريح الولي الصالح أحمد بن يوسف، هذا المكان الذي أصبح مزارا تحج إليه أمواج بشرية تهب من كل حذب وصوب على وقع الحفلات الدينية والولائم التي تجمع سكان الولاية وحتى من خارجها.

#### ج\_مئذنة المسجد العتيق البطحاء:

المئذنة هي من بقايا المسجد العتيق المسمى "البطحاء" الذي تم تشييده في بداية الفترة العثمانية، وقد تم تدميرها في عام 1844 ومنذ ذلك الوقت حولت إلى ساعة كبيرة وسميت "ساحة الكنيسة" ثم "ساحة كارنو" ليطلق عليها بعد الإستقلال اسم "ساحة الأمير عبد القادر"، لقربها من دار الأمير.

### 2. الإحتفالات المحلية:<sup>1</sup>

#### أ\_ ركب بني فرح:

يعتبر ركب بني فرح أهم حج وزار من بين مناسبات أخرى تنطلق بداية من شهر ماي إلى غاية ديسمبر، حيث تقصد ضريح الوالي الصالح سيدي أحمد بن يوسف أمواج بشرية تأتي من الجزائر، البليدة ومن مناطق الجوار، للتبرك والتضرع لله عز وجل

<sup>1</sup> مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين الدفلى، دليل سياحي 2020 ص 5

ب\_ الاحتفال بالمولد النبوي الشريف :

يكتسى الاحتفال بمولد النبي محمد صلى الله عليه وسلم طابعا خاصا ومميزا، حيث يسبق التحضير لهذه المناسبة. يشرع المليونون في صنع المنارات وهي عبارة عن تصميّات مصنوعة من الخشب والقصب تتخذ أشكال مساجد تضيئها الشموع "تزينها الحلوى والفواكه وزجاجات العطر وباقات الأزهار " هذه المنارات تجهز للانطلاق بها إلى مسجد سيدي أحمد بن يوسف عشية الاحتفال بهذه التظاهر الدينية تسود أجواء من البهجة والورع، تعم شوارع وأحياء المدينة تحت طلقات البارود وزغاريد النساء يرافق موكب المناورات فرقة الزرنة على وقع الموسيقى الشعبية ودقات الطبول .

ثالثا : السياحة البيئية <sup>1</sup>

**1\_ تاشطة زواقعة :** منطقة غابية تتميز بالتنوع البيئي النباتي والحيواني كما تمتاز بالارتفاع عن سطح البحر .  
**2\_ وادي الشرفاء:** مكان ساحر بسده الكبير وغابته ذات المنظر الطبيعي الخلاب، لكل من يرغب في اختلاس لحظات للحلم والاسترخاء بعيدا عن صخب المدينة وضوضائها .يعتبر سد غريبودي شرفاء بأجوائه اللطيفة، المكان الأمثل لتنظيم نزاهات في نهاية الأسبوع غابة السد بطرقاتها ومسالكه الغابية تمنح للزائر إمكانية التجول على الأقدام، كما توجد عدة أماكن طبيعية ساحرة جديرة بالزيارة في ضواحي البحيرة يوفر المكان عدة نشاطات أخرى للترفيه والتسلية مثل الصيد والرياضة، ويمكن أن يكون مرتعا للسياحة المناخية لوجود غابة بالجوار  
**3\_ عين تركي :** كانت تسمى فيها مضي مارغوريت، تقع في أعالي جبل زكار، أعلى نقطة في عين النور على ارتفاع 1200 م وقد اشتهرت بفاكهة الكرز . إنها منطقة تتميز بمناخها المعتدل في فصل الصيف، بينما تتساقط الثلوج فيها بكثافة في فصل الشتاء، وقد صنفت منطقة مناخية . تتوفر عين التركي على مناظر طبيعية جد ملائمة للصيد والتنزه على الأقدام، وممارسة الترحلق على الثلج ونشاطات رياضية أخرى .

رابعا : السياحة الرياضية والترفيهية

يشكل هذا النوع من السياحة دعامة لتطوير النشاطات الموجهة للشباب والعائلات، وفي هذا المجال ينبغي أن نشير إلى أن هذا النوع من السياحة يمكن ممارسته على مستوى المسطحات المائية، الغابات، أماكن التسلية والترفيه.

و في هذا الصدد، تدعمتالولاية إنجاز الشلال المائي بالمخرج الشرقي لعين الدفلى، كما بادر القطاع باقتراح أماكن للتسلية والترفيه بالتنسيق مع مديرية الشباب والرياضة، وتهيئة أماكن للتخييم، وفتح مسالك وتهيئتها وإنجاز مرافق سياحية.

<sup>1</sup> مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين الدفلى، دليل سياحي 2020 ص 06.

خامسا :مناطق التوسع السياحي المصنفة

1منطقة التوسع السياحي لحمام ريغة :

تم تصنيفها حسب المرسوم التنفيذي رقم 131/10 المؤرخ في 10/04/2010 بمساحة تقدر بـ40,64هكتار.

- قرار المصادقة على مخطط التهيئة السياحية :بتاريخ 2018/09/18.

2 منطقة التوسع السياحي غريب بوادي الشرفاء :تم تصنيفها حسب المرسوم التنفيذي رقم 308/16 المؤرخ

في 28/11/2016 بمساحة تقدر بـ35هكتار، تم طلب تسجيل دراسة مخطط التهيئة السياحية (PAT) في جلسات التحكيم لسنة 2018.

- قرار تقرير اعداد مخطط التهيئة السياحية لمنطقة التوسع السياحي سد غريب واد الشرفاء 2018/04/17.

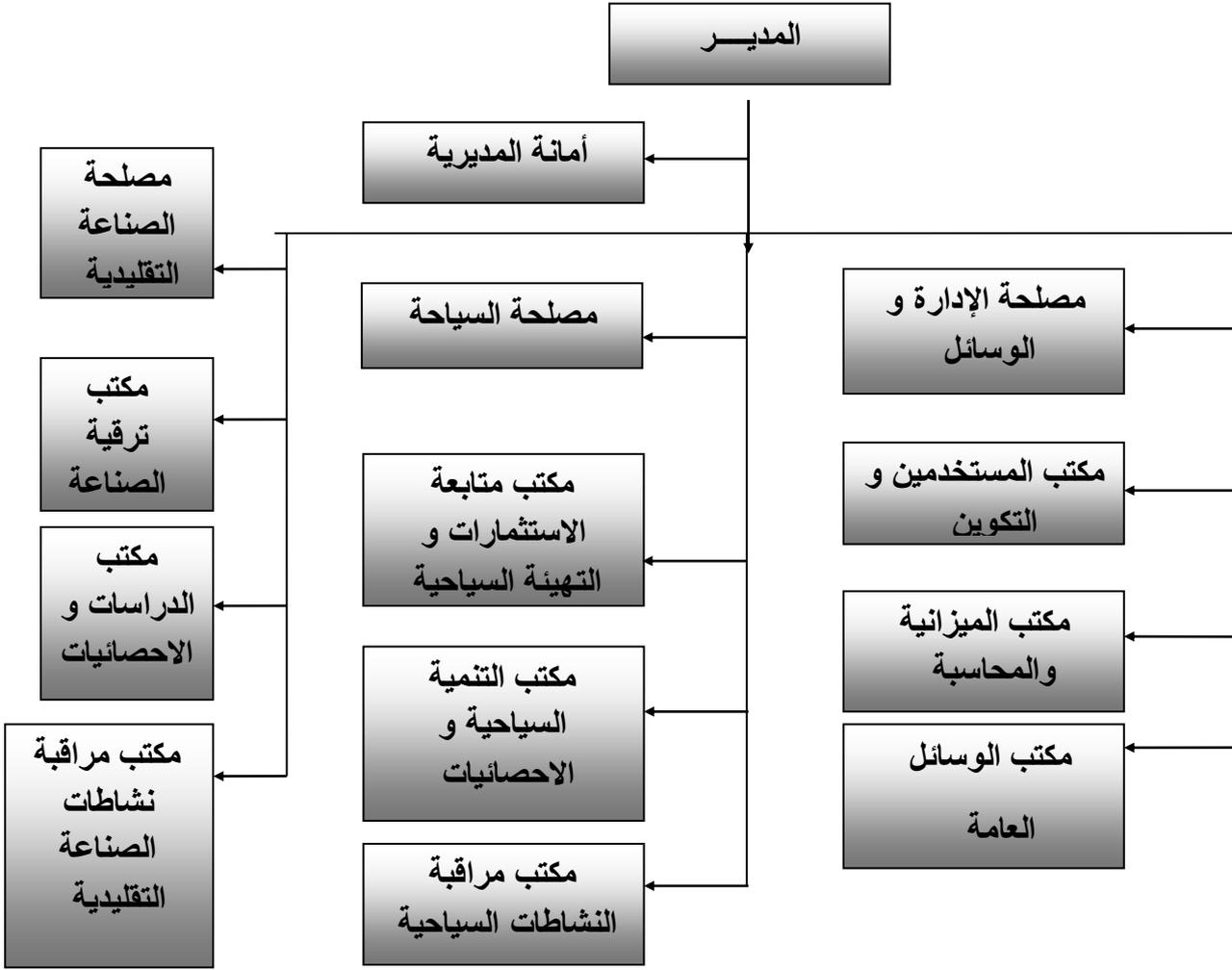
المطلب الثاني : الهيكل والاطار التنظيمي للنشاط السياحي بولاية عين الدفلى

تتولى مديرية السياحة و الصناعة التقليدية مهمة تسيير و تاطير قطاع السياحة على مستوى كل ولاية و منها بينها ولاية عين الدفلى كعينة .

أولا : لمحة عن مديرية السياحة والصناعة التقليدية بولاية عين الدفلى

أنشأت مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية عين الدفلى بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 10 / 257 المؤرخ في 20 أكتوبر 2010 المتضمن انشاء المصالح الخارجية لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية و يحدد مهامها و تنظيمها وبصدور القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 28 جمادى الثانية عام 1433 الموافق 20 مايو سنة 2012، يحدد تنظيم مديرية السياحة و الصناعة التقليدية للولاية في المكاتب، ووفق هذا القرار تضم مديرية السياحة والصناعة التقليدية ما يلي :

الشكل رقم (01) : الهيكل التنظيمي لمديرية السياحة والصناعة التقليدية



المصدر :مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين الدفلى 2020

وتتضمن مديرية السياحة و الصناعة التقليدية ثلاث مصالح:

أ-مصلحة الإدارة و الوسائل :

تتكفل هذه المصلحة بتسيير شؤون المسار المهني للمستخدمين وكذا تنفيذ ميزانية التسيير والتجهيز المعتمدة للمديرية وقد حددت المصالح المركزية للوزارة مخطط تنظيمي للمديريات الولائية للسياحة وتنقسم إلى :

- مكتب المستخدمين والتكوين
- مكتب الميزانية و المحاسبة
- مكتب الوسائل العامة

ومن مهام مصلحة الإدارة الوسائل نذكر :

- تقييم الاحتياجات المادية والبشرية والمالية

- التوظيف وتسيير المسار المهني للمستخدمين
- متابعة الميزانية وتنفيذها
- ضمان الوسائل الضرورية لسير المصالح أو إعداد الجرد

**ب - مصلحة السياحة:**

تتكفل هذه المصلحة بمتابعة ومراقبة الأنشطة السياحية ومدى مراعاة المتعاملين في المجال السياحي، تسويق الخدمات وفقا للمعايير والنصوص التنظيمية المحددة للممارسة النشاط وكذا السهر على إصدار الاعتمادات والترخيص لممارسة الأنشطة السياحية ومدى مراعاتها لمعبي النوعية والجودة المسطرة من طرف المصالح المركزية وتشمل :

- مكتب متابعة الاستثمارات و التهيئة السياحية
- مكتب التنمية السياحية و الاحصائيات
- مكتب مراقبة النشاطات السياحية

**ومن مهام المصلحة أيضا :**

- ضمان دراسة ملفات طلبات الاعتماد وتصنيف المؤسسات الفندقية
- متابعة المشاريع الاستثمارية السياحية

**ج -مصلحة الصناعة التقليدية**

- مكتب ترقية الصناعة التقليدية : يعمل على تنفيذ تمويل نشاطات الصناعة التقليدية في المنظومة الاقتصادية المحلية.
- مكتب الدراسات و الإحصائيات :جمع المعلومات والمعطيات الإحصائية في مجال الصناعة التقليدية وضمان توزيعها.
- مكتب مراقبة النشاطات الصناعة التقليدية : المبادرة بالتحقيقات والدراسات ذات الطابع التقني والاقتصادي فتح وكالات للسياحة والأسفار
- والاجتماعي المتعلقة بتقييم الأنشطة الحرفية .

**ومن مهام هذه المصلحة :**

- إعداد برامج وترقية نشاطات الصناعة التقليدية
- متابعة استعمال إعانات صندوق نشاطات الصناعة التقليدية
- السهر على احترام مقاييس النوعية والشروع في دمج منتوج الصناعات التقليدية

المطلب الثالث : المؤسسات الفندقية والسياحية بالولاية

اولا :المؤسسات الفندقية المستغلة

يتواجد بولاية عين الدفلى تسعة مؤسسات فندقية مستغلة من بينها المركب الحموي حمام ريغة بسعة استقبال اجمالية تقدر بـ 1280 سرير وهي موزعة كما يلي :

قائمة المؤسسات الفندقية الناشطة على مستوى ولاية عين الدفلى

الجدول رقم (10): يوضح المؤسسات الفندقية الناشطة على مستوى ولاية عين الدفلى في القطاع العام

الرقم	تسمية المؤسسة الفندقية	المالك	المسير	هاتف - فاكس	درجة التصنيف	العنوان
01	مؤسسة التسيير الحموي لحمام ريغة	مجمع فندقية وسياحة	ساخف محمد مدير عام	027..54.30.03 027.54.30.02	ثلاث نجوم	بلدية حمام ريغة

الجدول رقم (11): يوضح المؤسسات الفندقية الناشطة على مستوى ولاية عين الدفلى في القطاع الخاص

الرقم	تسمية المؤسسة الفندقية	المالك	المسير	هاتف - فاكس	درجة التصنيف	العنوان
01	فندق دوي	الجيلالي بدراني	الجيلالي بدراني	Tel :027 51 03 91 027.51.03.92 Fax :027 51 03 39	نجمة واحدة	حي 234 مسكن EPLF بلدية عين الدفلى
02	فندق ناجم	ش ذ ش و ناجم محمد	ناجم جيلالي	Tel :027 51 05 19 Fax :027 51 01 01	نجمة واحدة	حي الخشاب بلدية عين الدفلى
03	فندق العباس	مطاي عباس	مطاي محمد	Tel :027 51 20 53 Fax :027 51 20 57	دون نجوم	مفترق الطرق الغربي المنطقة الصناعية بلدية عين الدفلى
04	فندق النجاح	فندق النجاح	بوشريط محمد	Tel : 027 50 14 05 Fax :027 50 14 03	نجمة واحدة	شارع الامير خالد بلدية عين الدفلى
05	فندق البحري	بلبحري محمد	اوفة عبد الله	Tel :027 62 12 10 Fax :027 62 12 13	نجمة واحدة	شارع محمد خميستي بلدية العطاف
06	فندق السلام قلواز	قلواز احمد	بطاهرعبدالقادر	027 50 40 27	دو نجوم	حي ناجم عين الدفلى
07	هياكل أخرى معدة للفندقة - الكون	بودريالة حميد	بودريالة حميد	027 56 18 10	/	ساحة الاخوة موجار بلدية خميس مليانة
08	هياكل أخرى معدة للفندقة - الشلف -	ورثة سعداوي فاطمة و موساني فاطمة	الهاشمي بن بوكريطة محمد	Tel : 027 66 76 68 Fax :027 66 33 77	/	شارع قصادعلي احمد بلدية خميس مليانة

ثانيا : وكالات السياحة والاسفار المعتمدة على مستوى ولاية عين الدفلى

ينشط على مستوى ولاية عين الدفلى 34 وكالة سياحية منها 04 فروع وكالات، نبينها في الجدول التالي :

الجدول رقم (12): الوكالات السياحية والاسفار ا:لمعتمدة على مستوى ولاية عين الدفلى

الرقم	اسم الوكالة	البلدية	صاحب الوكالة	مسير الوكالة
1	زهرة تور	عين الدفلى	تمسعوداتامحمد	تمسعوداتامحمد
2	سيرين تور	خميس مليانة	بارصة بوعلام	بارصة بوعلام
3	دوي للسفر	عين الدفلى	قوادري جلول	قوادري جلول
4	زكار للسياحة والاسفار	خميس مليانة	عليي عبد القادر	ميصراوي نورالدين
5	المروج للسياحة والاسفار	العطاف	قريب الله حميد	محيجبية فاطمة
6	بابا ادريس للسياحة والاسفار	بئر ولد خليفة	مولوج احمد	بركان عبدالله
7	عين الحاج للسياحة والأسفار	عين الدفلى	بن نوبة محفوظ	كحايلية هاجر
8	المزهريّة للسياحة والأسفار	خميس مليانة	بن علة محمد	بن قليل رابح
9	الواحة تورز	العطاف	نجموي فاطمة	قويدر صامت ايمن
10	بي أم اش للسياحة والأسفار	خميس مليانة	حدواج أبو بكر	حدواج أبو بكر
11	تمولقة للسياحة والأسفار	العطاف	قوادري منير	قوادري منير
12	الميثالية للسياحة والأسفار	بومدفع	بن يطو فائزة	دحماني عبد القادر
13	أفروفيلللسياحة والأسفار	خميس مليانة	لعريبي فاروق	نوارت نادية
14	فرع تمولقة للسياحة والاسفار	خميس مليانة	قوادري منير	كوري محمد
16	زيكابارللسياحة والاسفار	خميس مليانة	مديق نور الدين	فنديل احمد
17	بوسليمانى للسياحة والخدمات	خميس مليانة	بوسليمانى يوسف	عابد نبيلة
22	عين السلطان للسياحة والاسفار	عين الدفلى	بن عيشوش عبد الهادي	درابلة نسيمة

الفصل الثاني:دراسة ميدانية - قطاع السياحة بولاية عين الدفلى من حيث المقومات و جودة الخدمات

23	سور فول تور	خميس مليانة	بن رباح اميرة	بن رباح اميرة
24	الفنك تور	خميس مليانة	باني محمد امين	باني كريمة
25	خيو	خميس مليانة	بلخروبي عبد القادر	زواتي كنزة
26	فرع جات تور	عين الدفلى	موهوب بوعلام	ثليجي علي سفيان
27	افيانا للسياحة والاسفار	سدي لخضر	ش ن م م ممثلة بالسيد :حمداش احمد	حمداش احمد
28	امسان للسياحة والاسفار	خميس مليانة	فتاة خير الدين	اوباجي منال
29	العقيقية للسياحة والاسفار	سدي لخضر	السيد عامر حاج يوسف	ثاني توفيق
30	السكب للسياحة والاسفار	عين الدفلى	كواش صهيب عبد الفتاح	كواش صهيب عبد الفتاح
31	نسائم الخير ترافل	عين الدفلى	لعمام ريعبد الله	بلحاجي كوثر
32	العابد ترافل	عين الدفلى	شينو نعبد الكريم	حواسني سلسبيلة
33	ميل ترافل	خميس مليانة	ملاوي امال	ملاوي امال
34	الميامين للسياحة والاسفار	العطاف	زحاف محمد شكيب طارق	صوراية بلكحلة

ثالثا : مشاريع الاستثمار السياحي المعتمدة على مستوى ولاية عين الدفلى

يعرف الاستثمار في قطاع السياحة بولاية عين الدفلى ديناميكية متسارعة، وهذا بالنظر الى التسهيلات التي تمنحها مختلف هيكل الدولة أ لاسيما من تبسيط للاجراءات الادارية وتوفير للاوعية العقارية وفيما يلي قائمة بالمشاريع الاستثمارية السياحية المعتمدة بولاية عين الدفلى :

1 - مشاريع في طور الانجاز

الجدول رقم (13): مشاريع في طور الإنجاز

إسم المستثمر	مكان المشروع	طبيعة المشروع	عدد الأسرة	عدد مناصب الشغل الممكن إحداثها	المساحة الكلية م <sup>2</sup>	مبلغ الإستثمار د ج	نسبة تقدم الاشغال
مسعودي بلقاسم	حمام ريغة (داخل منطقة التوسع السياحي)	حضري	216	45	3000	690.393.600,00	45%

الفصل الثاني:دراسة ميدانية - قطاع السياحة بولاية عين الدفلى من حيث المقومات و جودة الخدمات

80%	125.000.000.00	1458	22	94	إقامة سياحية	حمام ريغة (خارج منطقة التوسع السياحي	باشا محمد
60%	45.000.000.00	632.66	17	20	نزل طريق	سيدي بوعبيدة العطاف	ملياني عبد القادر
75% بالنسبة للحمام 0 % بالنسبة للمنشآت الأخرى	105.000.000	60.000	206	230	مركب سياحي	العطاف	مؤسسة ذات مسؤولية محدودة حمام سيدي بن نجمة
/	986.236.000.00	/	275	560	المجموع		

2- المشاريع المنتهية بها الأشغال

الجدول رقم (14): المشاريع المنتهية بها الأشغال

نسبة الإجاز	تكلفة الاستثمار (دج)	تاريخ الحصول على الموافقة	عدد مناصب الشفغل	مساحة المشروع	سعة المشروع	طبيعة المشروع	الرقم
100 %	65.000.000,00	2011/04/19	16	477.97 م <sup>2</sup>	17 غرفة 58 سرير	فندق حضري	01
100%	60.000.000,00	5201/12/02	10	320 م <sup>2</sup>	18 غرفة 36 سرير	تهيئة بناية إلى فندق	02
100%	2.800.000,00	رقم 256 2017/03/09	14	1140 م <sup>2</sup>	8 شقق 40 سرير	تهيئة غرف إلى شقق F3+F4 منزل سياحي مفروش (	03

المصدر: مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية عين الدفلى

## الفصل الثاني:دراسة ميدانية - قطاع السياحة بولاية عين الدفلى من حيث المقومات و جودة الخدمات

المبحث الثاني: الخدمة السياحية بالمؤسسات الناشطة على مستوى ولاية عين الدفلى وتصور ترقيتها .

رغم التنوع الذي تعرفه المقومات السياحية بالولاية، إلا أن معظم المؤسسات الفندقية هي ذات طابع حضريما عدا المركب الحموي بحمام ريغة الذي يقدم خدمات للمستطبين والمعاجين طبييا، نلمس من دون أي تعمق بالتحليل، نقص ملحوظ في الكم ونوع الخدمات المقدمة ونكاد نصفها بالضعيفة وهو نفس رأي مكتب الدراسات الذي قام بانجاز الدراسة المتعلقة بمخطط التهيئة السياحية للولاية عين الدفلى.

### المطلب الأول: الخدمات الفندقية في ولاية عين الدفلى

عموما العرض السياحي غير كافي نتيجة لغياب تثمين كاف للمؤهلات السياحية. فقدرة الاستيعاب من حيث هياكل الإيواء ضعيفة من الناحية النوعية والكمية مع تمركز أغلبها على مستوى حمام ريغة كما يبينه الجدول التالي:<sup>1</sup>

### الجدول رقم (15): قدرة الإستيعاب في الفنادق إلى غاية سبتمبر 2020 بولاية عين الدفلى

البلدية	اسم الفندق	الوضع القانوني	التصنيف	نوعية الخدمات	النمط	قدرة الاستيعاب	
						عدد الغرف	عدد الأسرة
عين الدفلى	فندق ناجم	خاص	نجمة واحدة	متوسط	عمراني	45	91
عين الدفلى	فندق دوي	خاص	نجمة واحدة	متوسط	عمراني	82	164
عين الدفلى	فندق النجاح	خاص	نجمة واحدة	متوسط	عمراني	17	35
خميس مليانة	هيكل معد للفندقة الكون	خاص	/	ضعيف جدا	عمراني	24	38
خميس مليانة	هيكل معد للفندقة الشلف	خاص	/	ضعيف جدا	عمراني	12	24
عين الدفلى	فندق عباس	خاص	بدون نجمة	ضعيف جدا	عمراني	40	80
العطاف	فندق البحري	خاص	نجمة واحدة	جيد	عمراني	23	40
حمام ريغة	المحطة الحموية	عمومي	/	متوسط	حموي	30+75+225	780
عين الدفلى	فندق السلام	خاص	/	متوسط	عمراني	14	28
المجموع						587	1280

المصدر: مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية عين الدفلى

<sup>1</sup> - مكتب الدراسات (SOGRIA)، الكتاب الثالث رقم 03 الإستراتيجية المحددة لخطوات العمل ص 39.

### المطلب الثاني:خدمات وكالات السياحة والاسفار .

تباينت نشاطات وكالات السياحة والسفر بين تنظيم رحلات كاملة تشمل جميع الخدمات التي يحتاجها السائح من بداية رحلته إلى عودته إلى مقر إقامته، أو تقتصر على أعمال الوساطة لتسهيل التواصل بين المؤسسات السياحية والسائح، وتسهيل عملية توزيع هذه الخدمات السياحية.

تتمثل الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السياحة والأسفار على وجه الخصوص التي جاءت في المادة 04 من القانون 99-06 فيما يأتي<sup>1</sup>:

- تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية وإقامات فردية وجماعية.
  - تنظيم جولات وزيارات رفقة مرشدين داخل المدن والمواقع والآثار ذات الطابع السياحي والثقافي والتاريخي.
  - تنظيم نشاطات القنص، الصيد البحري، التظاهرات الفنية، الثقافية، الرياضية، المؤتمرات، الملتقيات المكملة لنشاط الوكالة أو بطلب من منظميها.
  - وضع خدمات المترجمين والمرشدين السياحيين تحت تصرف السياح.
  - الإيواء أو حجز غرف في المؤسسات الفندقية وكذا تقديم الخدمات المرتبطة بها.
  - النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بهما لدى مؤسسات النقل.
  - بيع تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي أو غير ذلك.
  - استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم.
  - القيام لصالح الزبائن بإجراءات التأمين من كل المخاطر الناجمة عن نشاطاتهم السياحية.
  - تمثيل وكالات محلية أو أجنبية أخرى قصد تقديم مختلف الخدمات باسمها ومكانتها.
  - كراء سيارات بسائق أو بدون سائق ونقل الأمتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدات التخيم.
- من خلال ما تم التطرق إليه، نجد أن الخدمات السياحية المرتبطة بالنشاط السياحي لوكالات السياحة والأسفار التيتم ذكرها، تنوعت بين الخدمات الأساسية أو الجوهر التي يحتاجها السائح بشكل كبير وضروري، تضمنت كذلك الخدمات التكميلية المرافقة لخدمات للجوهر .

برغم من التنوع في الخدمات المسموح لوكالات السياحة والاسفار القيام بها، ومن خلال العمل الميداني والتريص الذي قمنا به بمقر مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين الدفلى، لاحظنا من ان معظم الوكالات تعتمد بالدرجة الاولى على منتج العمرة، كنشاط رئيسي ياتي بعده ببيع تذاكر السفر واخذ وتكوين ملفات التاشيرات، ثم بعد ذلك السياحة الداخلية .

<sup>1</sup>المادة04منالقانونرقم 99-06 مؤرخفي 4 أبريل 1999، المنضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة و الاسفار ، ص13.

**المطلب الثالث : تصور المسؤولين المحليين لاشكالية جودة الخدمات وتجانسها مع المقومات**

لغرض التوصل إلى نتائج واقعية حول الذي حددته الوصاية، قمنا بعدة مقابلات مع مسؤولين محليين في القطاع السياحة لاسيما على مستوى مديرية السياحة والصناعة التقليدية وهذا بطرح مجموعة من الأسئلة ومحاولة الإستفادة من الأجوبة التي قدمها هؤلاء للوصول إلى آخر المطاف إلى حوصلة، فيما يتعلق بالتطورات التي حملها هؤلاء عن تصور للرفع من جودة الخدمات وبذلك تثمين المقومات للسياحية للولاية .

المقابلة تناولت 10 أسئلة والتي طرحناها على مسؤولين من القطاع(مدير السياحة والصناعة التقليدية، مدير المركب الحموي حمام ريغة، عينة من اصحاب وكالات السياحة والاسفار )كما يلي ( استمارة المقابلة <sup>1</sup> ) :

**ج1- هل يوجد مصلحة أو مكتب خاص بالتسويق على مستوى مديرية السياحة والصناعة التقليدية:**

- يوجد مكتب على مستوى المديرية يهتم بوظيفة تنمية الانشطة السياحية والاستثمار، توكل اليه رفقة باقي المصالح والمكاتب كل فيما يخصهمهمة ترقية وتسويق الوجهة السياحية للولاية، الا ان خصوصية هذه الوظيفة ومتطلباتها من موارد بشرية مؤهلة تجعل منها متشعبة ومرتبطة بعدة متغيرات، تعمل الوصاية على هيكلة مصالحها وتكييفها والمتطلبات التنموية والتسويقية، خاصة تكوين الموظفين .

**ج2 :كيف تقوم مصالحكم بمراقبة جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الفندقية والسياحية ؟**

تتوفر مصالح مديرية السياحة والصناعة التقليدية على اربعة مفتشين في السياحة، بالاضافة الى مهامهم الرقابية والتفتيشية، يقوم المفتشين بمهام التوعية والتحسيس بضرورة تقديم خدمات ذات جودة من خلال استغلال سجل الشكاوي الموضع على مستوى الفنادق والوكالات، بحيث يعمل المفتشين على رفعها الى الادارة ومتابعة مدى الاهتمام بشكاوي الزبائن .

**ج3 :هل يوجد مصلحة أو مكتب خاص بجودة الخدمات على مستوى مديرية السياحة والصناعة التقليدية؟**

لا يوجد مكتب متخصص بالجودة وانما يوجد مفتش تلقى تكوينا متخصصا بالجودة، تم تمويل التكوين من طرف وزارة السياحة بالتنسيق مع مفوضية الاتحاد الاوروبي بالجزائر في اطار شراكة، بحيث كان قطاع السياحة من بين القطاعات التي تعول عليها الجزائر في تنويعها اقتصادها، ومن بين الاستراتيجيات الموضوعة للتنمية القطاع، الاهتمام بجودة الخدمات وتكوين المكونين والعاملين في المجال السياحي .

**ج4 :ما هي الاليات المعتمدة لرفع وتحسين جودة الخدمات ؟ فيما تتمثل؟ وهل هي كافية ؟**

من بين الاليات الموضوعة للرفع من جودة الخدمات، انشاء علامة تجارية للخدمات السياحية الجزائرية يطلق عليها اسم : جودة السياحة الجزائر هذه العلامة تمنح للمؤسسات الفندقية والسياحية التي ترغب اولاً في الانخراط فيها وتستجيب للمعايير الموضوعة حسب كل شعبة، لكن المشروع لم يجسد بحكم ان الجهة التي تقوم بتشخيص

<sup>1</sup>أنظر الملحق رقم 01.

## الفصل الثاني:دراسة ميدانية - قطاع السياحة بولاية عين الدفلى من حيث المقومات و جودة الخدمات

وضعية كل مؤسسة والجهة التي تقوم بمنح العلامة لم تحدد بعد، بالإضافة الى تكوين السيد جودة لكل مؤسسة فندقية وكل هذا تعثر بسبب الصعوبات المالية التي عرفت بها البلاد .

**ج5:** ماذا أضاف المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق 2030 كإستراتيجية لضمان جودة الخدمات السياحية على مستوى ولاية عين الدفلى ؟

ان المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية لولاية عين الدفلى رسم الخطة التي ينتهجها القطاع خلال المدة الزمنية المحددة له (2030 )، بحيث يمكن الادارة على توفير الجهد والمال والتكيز على المناطق والنقاط المحددة في المخطط (الاقطاب السياحية )

**ج6:** ما هو المنتج السياحي الذي تعول عليه مصالكم للتحقيق لتنمية قطاع السياحة في الولاية ؟

تعتبر حمام ريغة الوجهة الاولى لزوار ولاية عين الدفلى، بحيث تشتهر المنطقة بالمحطة الحموية حمام ريغة ذات التاريخ القديم ( 44 قبل الميلاد اكتشاف المياه الحموية من طرف قيصر شرشال )، ويمثل المركب 50 بالمائة من القدرة الاستيعابية الولاية 780 سرير، اما الفئات الاكثر اقبالا على المحطة هم الأشخاص المسنين المقبلين على العلاج الحموي ومختلف فئات المرض الذين يقصدون حمام ريغة من اجل الاستشفاء، تقوم المؤسسة المسيرة للمحطة (مؤسسة التسيير الحموي حمام ريغة ) بارسال الاحصائيات بصفة شهرية الى المديرية

**ج7:** من هي الفئات الأكثر إقبالا للسياحة على مستوى الولاية ؟ وهل يتم إعداد دراسة أو إحصائيات لمعرفة نسبة التوافد ؟

تعتبر حمام ريغة الوجهة الاولى لزوار ولاية عين الدفلى، بحيث تشتهر المنطقة بالمحطة الحموية حمام ريغة ذات التاريخ القديم ( 44 قبل الميلاد اكتشاف المياه الحموية من طرف قيصر شرشال )، ويمثل المركب 50 بالمائة من القدرة الاستيعابية الولاية 780 سرير، اما الفئات الاكثر اقبالا على المحطة هم الاشخاص المسنين المقبلين على العلاج الحموي ومختلف فئات المرض الذين يقصدون حمام ريغة من اجل الاستشفاء، تقوم المؤسسة المسيرة للمحطة (مؤسسة التسيير الحموي حمام ريغة ) بارسال الاحصائيات بصفة شهرية الى المديرية .

**ج8:** ما هي البرامج التي تستخدمها مديرية السياحة كبديل من أجل تحسين أو تطوير خدماتها السياحية ؟

تقوم مديرية السياحة والصناعة التقليدية بمهام ترقية، تهدف الى التعريف بالمقومات السياحية المحلية ونذكر من هذه الانشطة :

- الاحتفال باليوم العالمي للسياحة المصادف ل 27 سبتمبر من كل سنة

- اليوم الوطني للسياحة 25 جوان من كل سنة

بالاضافة الى المشاركة في الصالون الدولي للسياحة الذي يقام كل سنة بالجزائر العاصمة، وهي فرصة لتبادل الخبرات والتعريف والترويج للمنتج السياحي المحلي، وتعريف المستثمرين بالفرص المتاحة في مجال الاستثمار

السياحي بالولاية، كما ان المديرية تواكب مختلف التطورات التكنولوجية في مجال تكنولوجيايات الاتصال بحيث اصبح للمديرية موقع الكتروني وحساب وصفحة على كل المواقع الالكترونية سيما: فايسبوك - تويتر - انسغرام

**ج9:** هل ترون أن الموارد البشرية المتوفرة حاليا قادرة على مسايرة وتنفيذ مخطط جودة السياحة؟ وكيف ستواجهون النقص الملحوظ؟

ان المورد البشري في قطاع السياحة يلعب دورا مهما جدا، وهذا لخصوصية القطاع واعتماده على العلاقة الاجتماعية التي تربط المؤسسة بالزبون، وبهذا ركزت السلطات الوصية على هذا الجانب بحيث تسخر ميزانية خاصة بالتكوين بالاضافة الى توفير مراكز للتكوين متخصصة في كل من الجزائر - تزي وزو وبوسعادة بالاضافة الى تفعيل الاتفاقية المبرمة مع وزارة التكوين المهني بتكوين بفتح شعب على مستوى مراكز التكوين في تخصصات السياحة.

**ج10:** هل ترون أن مخطط جودة السياحة الجزائر، الية فعالة وكفيلة بالرفع من جودة الخدمات؟

المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (م.ت.ت.س/SDAT يحدد المبادئ التوجيهية الرئيسية لاستراتيجية التنمية السياحية في ولاية عين الدفلى. الهدف الأولي لهذا المخطط هو تامين المكسب الطبيعي والثقافي للمنطقة من خلال تطوير السياحة وكذا ضمان التوازن البيئي وتحسين الظروف المعيشية لسكان المنطقة. وهذا يدخل في نهج مشترك بين صانعي القرار وكل الأطراف المعنية الفعالة المحلية تعتبر المفتاح الأساسي لتفعيل الأنشطة والموارد السياحية في الولاية.

للمخطط التوجيهي السياحي 3 أهداف رئيسية وهي:

1- تحسين التوازن الاقتصادي الكلي: التشغيل، الميزان التجاري والمالي والاستثمار،

2- توسيع الآثار المترتبة عن هذا القطاع إلى القطاعات الأخرى: الفلاحة، الصناعة، النقل، الخدمات، التشغيل.

3- المساهمة في المبادلات الاجتماعية والانفتاح على الصعيد الوطني والدولي.

وبهذا نجد أن السياحة ستصبح عنصرا أساسيا للتنمية الاقتصادية في المستقبل قادرة على التخفيض وحتى التغيير من اعتماد الجزائر والولاية على الموارد النفطية والغازية.

اهم ما اضافته المخطط التوجيهي للسياحية لولاية عين الدفلى هو انه رسم خريطة التريق والتوجه العام لمجهودات السلطات المحلية سوف تكون منصبة على تنفيذ هذا المخطط وهو ما سيوفر الوقت والمجهود .

خلاصة الفصل:

كما هو الحال على المستوى الوطني يبقى أكبر رهان لتطوير السياحة على مستوى الولاية هو تغيير الصورة النمطية لعين الدفلى سواء بالنسبة للسواح أو حتى للمستثمرين في القطاع. هذا التحدي يستوجب ارادة كبيرة من طرف الجماعات المحلية من خلال تفعيل مخطط السياحة الجزائر تزامنا مع بعث مختلف المنتوجات السياحية المحددة في المخطط السياحي الحالي.

من الرهانات التي تنتظر السلطات المحلية بولاية عين الدفلى، وحتى الفاعلين والمتدخلين في القطاع، تقديم خدمات ذات جودة مقبولة، حتى لا تذهب الجهود المبذولة في التسويق للوجهة سدا، وهذا لا يتحقق الا ببعث مخطط جودة السياحة الجزائر وهو برنامج كما سبق الذكر، ذا بعد وطني ينتظر من الادارة المركزية تعيين الهيئة المانحة للعلامة وكذا الهيئة التي تقوم بالمتابعة والمعاينة وتحديد دور كل منها .

أيضا من الرهانات المهمة هو جعل الولاية أكثر جاذبية للمستثمرين سواء من خلال تحديد الدور المنوط للقطاع العام لخلق الديناميكية المرجوة، حيث أن المخطط السياحي وضّح مختلف هذه البرامج أو من خلال مختلف التسهيلات، دون اغفال أهمية انخراط البلديات في ميدان التسويق الإقليمي تماشيا مع النموذج الاقتصادي الجديد للجزائر.

من الضروري كذلك الاهتمام بالتكوين وتحسين مستوى العاملين، الانخراط في مساعي التنمية المستدامة وتثمين المقومات السياحية لولاية عين الدفلى ومرافقة ومساعدة المستثمرين على تحقيق مشاريعهم .

خاتمة

يعتبر قطاع السياحة قطاع الأقل أهمية عن باقي القطاعات الاقتصادية الأخرى ، لمساهمته المعتبرة في الناتج المحلي الإجمالي وفي التشغيل.. الخفي معظم الدول ، ومن القطاعات الاستراتيجية بالنسبة للعديد من الدول التي تعتمد عليه اعتمادا شبيه كلي و من القطاعات الواعدة التي يمكن الاعتماد عليها لتنويع الاقتصاد بالنسبة للدول احادية الاقتصاد. فضلا عن ذلك يعد قطاع السياحة من أكثر القطاعات الاقتصادية تشابكا مع القطاعات الأخرى.

ان ازدهار القطاع السياحي لم يعد يعتمد على توافر المقومات السياحية فقط و لا على الاسعار المنخفضة بل اصبح يعتمد بشكل كبير على السياسات التسويقية المعتمدة لابرار هذه المقومات والتعريف بها فالتسويق السياحي اليوم اصبح ضرورة حتمية لهذا القطاع لما يلعبه من دور في تنمية الحركة السياحية و تحقيق اكبر قدر ممكن من اليرادات السياحية ، كما ان عنصر التميز و الجودة يصنع الفارق وهذا لما للخدمة السياحية من خصوصيات .

وتتوفر الجزائر على مقومات طبيعية سياحية لا بأس بها جعلت منها القبلة المفضلة للعديد من السياح فضلا عن تلك المقومات الطبيعية و جهود الدولة من خلال القيام بالعديد من الاستثمارات السياحية التي كان لها انعكاس على نسبة مساهمة هذا القطاع في الاقتصاد سواء من ناحية الناتج المحلي الإجمالي او من ناحية التشغيل الا ان ذلك لا ينفي حقيقة فشل الجزائر في اعتماد سياسات تسويقية قادرة على ترقية هذا القطاع فالتسويق السياحي لا يزال ضعيف او ان صحا لقول شبهه من عدم ويمكن ارجاع ذلك البعد عدم وجود وكالات سياحية تتبع سياسات تسويقية كاملة للمنتج السياحي اصف الى ذلك انعدام الميكانزمات اللازمة لتحقيق رغبات الزبائن او جمع انشغلاتهم و انتاج خدمات ضمن منهج ادارة الجودة الكاملة .

**اثبات الفرضيات:**

**أولاً:** فيما يخص الفرضية الأولى والتي كانت تنص «**يتجه قطاع السياحة في العالم نحو احترام اكبر للبيئة الاجتماعية والطبيعية للمجتمعات المستقبلية للسواح وهو التوجه الذي يتوافق والنظرة الاستراتيجية للبلد**» ، وبالفعل فإن جميع دول العالم الرائدة في السياحة تولي أهمية قصوى الى للتأثيرات التي يمكن ان يشكلها توافد السواح على الاماكن السياحية، بل تعدى ذلك الى البيئة الاجتماعية والثقافية وان اي تأثيرات سلبية للسياحة على المجالات التي ذكرناها يعد اخلايا بالالتزام المتعلقة بالجودة ولقد ارتقت هذه الالتزامات الى مصاف شروط استغلال من خلال اضافة شروط تتعلق بالبيئة والتنمية المستدامة ضمن شروط استغلال المؤسسات الفندقية والمطعمية والمنصوص عليها في المرسومين التنفيذييين 158—19 و 151—19

**ثانياً:** فيما يتعلق بالفرضية الثانية والتي كانت تنص «**للجزائر امكانيات سياحية كبيرة، قادرة على جعلها وجهة سياحية اقليمية ودولية**» وبالفعل فإن المقومات السياحية الجزائرية فريدة من نوعها، سواء كانت طبيعية على غرار الصحراء الجزائرية التي تعتبر من اجمل صحاري العالم، او الثقافية فالجزائر متحف على الهواء وتنوع ثقافي ذات ابعاد عربية - اسلامية - امازيغية، افريقية ومتوسطية .

ثالثا : فيما يتعلق بالفرضية الثالثة والتي كانت تنص - للسياحة ابعاد اقتصادية، اجتماعية وبيئية ايجابية ، يمكن للجزائر ان تستفيد منها، بالفعل فاليوم نحن بحاجة ماسة الى تنويع الاقتصاد والتخلص من التبعية للمحروقات التي اصبحت تشكل خطرا على استقرار الجزائر، فقطاع السياحة واحد من القطاعات الذي تعول عليه الجزائر لتحقيق نموها الاقتصادي .

رابعا : فيما يتعلق بالفرضية الرابعة والتي كانت تنص على : جودة الخدمات السياحية هو جوهر بناء الوجهة السياحية: فعلا كل الجهود التي تبذلها الدولة في ترقية الوجهة السياحية يجب ان تتبعها خطة محكمة للرقى بجودة الخدمات وهو ما نص عليه المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية ضمن الحركية الثالثة والتي تشير الى ضرورة انشاء علامة للجودة تسمى علامة جودة السياحة الجزائر يتم من خلالها مرافقة المتعاملين على انتاج خدمات تتماشى والشروط التي ينص عليها والمخطط .

### النتائج

- المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية الولائي SDATW هو خريطة طريق واستراتيجية لتنمية السياحة بولاية عين الدفلى
- المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDATW قسم الأقطاب إلى ستة أقطاب سياحية رئيسية وأربعة أقطاب ثانوية.
- نقص حجما لاستثمارات السياحة بالولاية.
- قطاع السياحة بالولاية لا يمتص البطالة بقدر كافي.
- نقص التكوين السياحي على جميع المؤسسات السياحية.
- نقص جودة الخدمة السياحية في المؤسسات السياحية .
- تفتقر الولاية على المشاريع السياحية الضخمة خاصة الترفيهية ذات 05 نجوم .
- إهتراء شبكة طرقات في بعض المناطق ومظاهر بيئية غير مشرفة .

### الإقتراحات :

- لا بد من تظافر جميع القطاعات من أجل النهوض بقطاع السياحة بالولاية.
- ضرورة جلب المستثمرين بالولاية من أجل استثمارات مفيدة وخاصة الضخمة منها .
- إعادة بعث المشاريع السياحية المتوقفة من أجل النهوض
- النهوض بالصناعة التقليدية المحلية وعصرنتها حسب حاجات ورغبات الزبائن، فهي عنصر من عناصر الهوية المحلية.
- تحفيز المواطنين من أجل الإنخراط في الجمعيات السياحية والنشاط فيها.
- توعية الأفراد بالثقافة السياحية بجميع الطرق ،عن طريق الإذاعة المحلية أو عن طريق الملتقيات محلية أو عن طريق أيام دراسية في الجامعات .
- إنشاء نوادي سياحية في الاقطاب السياحية الرئيسية والتررويج لها.

- تحسين مستوى الخدمات الفندقية وتقدير أسعارها التي تناسب القدرة الشرائية للمواطنين.
- المحافظة على الموروث الأثري للولاية مثال (مدينة مليانة ،قرقرة،حمام ريغة).
- تجسيد المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية في الميدان حسب المراحل الثلاثة للمدى القصير والمتوسط والطويل .
- تشكيل هيئة مراقبة ولائية من أجل مراقبة مدى تطبيق المخطط حسب الآجال.
- ضرورة إهتمام الولاية بالبنية التحتية للولاية وعصرنتها من أجل جلب السواح
- من الضروري على الولاية أن تحرص على جلب مستثمرين متميزين وحثهم على الاهتمام بجودة الخدمات
- ضرورة المحافظة على الأمن العام بالولاية من أجل ترسيخ صورة ذهنية جميلة للولاية.
- تهيئة الطرقات في المناطق الوعرة التي تتوفر على مؤهلات سياحية كالغابات والسدود لجذب أكبر عدد من السواح والمستثمرين .
- تحفيز وتدعيم الحرفيين المحليين من أجل صناعة تقليدية رفيعة المستوى وذات جودة .

#### آفاق الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة محاولة منا لابرار المقومات السياحية التي تزخر بها الجزائر وولاية عين الدفلى، على ان تطوير مناهج وبعث مكاتب دراسات واستشارات حول منهج بناء وانتاج خدمات ذات جودة عالية ترقى الى مستوى المقومات السياحية الموجودة، كما نطمح مستقبلا على بعث علامة الجودة للسياحة الجزائرية ضمن مشروع متكامل ومدروس مع تحديد وظيفة كل طرف من سلطات، متعاملين، وجمعيات المجتمع المدني .

## قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

- 1) مصطفى عبد القادر، دور الإعلان في التسويق السياحي (دراسة مقارنة).
- 2) مكتب الدراسات (SOGRIA) ، الكتاب الأول رقم 01 الوضع الحالي و تشخيص حالة السياحة المحلية.
- 3) مكتب الدراسات (SOGRIA) ، الكتاب الثالث رقم 03 الإستراتيجية المحددة لخطوات العمل.
- 4) مكتب الدراسات (SOGRIA) ، الكتاب الخامس رقم 05 البرنامج التنفيذي.
- 5) وزارة تهيئة الإقليم، البيئة و السياحة، الكتاب رقم 01: فحص و تشخيص واقع السياحة في الجزائر
- 6) وزارة تهيئة الإقليم، البيئة و السياحة، الكتاب رقم 02: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة و برامج العمل السياحية ذات الأولوية
- 7) وزارة تهيئة اقليم، البيئة و السياحية، الكتاب رقم 03: أقطاب الامتياز السياحي السبعة، المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية، الجزائر جانفي 2008.
- 8) وزارة تهيئة الإقليم، البيئة و السياحة، الكتاب رقم 04: تنفيذ المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية - المخطط العملي

المذكرات والأطروحات:

- 1) الشاهد إلياس، أطروحة دكتوراه بعنوان " التسويق السياحي في الجزائر دراسة نظرية وميدانية "، جامعة الجزائر 3 دفعة 2012-2013 .
- 2) بلال بغدادي أطروحة دكتوراه بعنوان " تصميم مزيج تسويقي خدمي للترقية السياحية " جامعة الجزائر 3 سنة 2017-2018.
- 3) حواسني صليحة ، رسالة ماجستير، بعنوان التطورات الجديدة في التسويق السياحي ودورها في خلق الجيوسياسية ،جامعة الجزائر 3 ، 2013-2014 .
- 4) دراسة الدكتور فراح رشيد والأستاذ يودلة يوسف بعنوان "دور التسويق السياحي في دعم التنمية السياحية والحد من أزمات القطاع السياحي.
- 5) هدير عبد القادر، واقع السياحة في الجزائر وأفاق تطورها، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر 2006، 3.
- 06 راقم نورة اهمية وكالات السياحة و الاسفار في توزيع الخدمات السياحية ، رسالة ماستر ،كلية العلوم الاقتصادية ،المركز الجامعي احمد بن يحيى الونشريسي تسميلت سنة 2017

الملاحق

## الملحق الأول: نموذج عن استمارة الخاصة بإجراء المقابلة العلمية في الدراسة الميدانية



جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التجارية



تخصص تسويق الخدمات

## نموذج عن استمارة

الخاصة بإجراء المقابلة العلمية في الدراسة الميدانية  
التي تمت بمديرية السياحة و الصناعة التقليدية بولاية عين الدفلى

في اطار تحضير شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص تسويق الخدمات،و التي يدور موضوعها حول السياحة الجزائرية بين المقومات و جودة الخدمات، دراسة حالة قطاع السياحة بولاية عين الدفلى ، نود إجراء مقابلة مع شخصكم المحترم ، من خلال تقديم مجموعة من الاسئلة تصب في قالب الموضوع نحيطكم علما ان هذه المقابلة تدخل في اطار خدمة البحث العلمي في مجال الخدمات لا غير ، نرجو منكم ان تمدو لنا يد العون من اجل اتمام هذا البحث وفق الأطر العلمية و المنهجية المتعارف عليها.

**\*الهدف من المقابلة:** ان الغاية من إجراء هذه المقابلة معرفة تصور السلطات المحلية و خطة العمل من اجل الرفع من جودة الخدمات السياحية و تكييفها مع المقومات السياحية للولاية

**\*السيد الذي أجريت معه المقابلة:** السيد/.....،الصفة :

.....،يوم ..... سبتمبر 2020 على الساعة.....

**\*أسئلة المقابلة:**

- س1 :هل يوجد مصلحة أو مكتب خاص بالتسويق على مستوى مديرية السياحة و الصناعة التقليدية ؟
- س2 :كيف تقوم مصالحكم بمراقبة جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الفندقية و السياحية ؟
- س3 :هل يوجد مصلحة أو مكتب خاص بجودة الخدمات على مستوى مديرية السياحة و الصناعة التقليدية ؟
- س4 :ما هي الاليات المعتمدة لرفع و تحسين جودة الخدمات ؟ فيما تتمثل ؟وهل هي كافية ؟
- س5 :ماذا أضاف المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق 2030 كإستراتيجية لضمان جودة الخدمات السياحية على مستوى ولاية عين الدفلى ؟
- س6 :ما هو المنتج السياحي الذي تعول عليه مصالحكم لتحقيق لتنمية قطاع السياحة في الولاية ؟

س7: من هي الفئات الأكثر إقبالا للسياحة على مستوى الولاية؟ وهل يتم إعداد دراسة أو إحصائيات لمعرفة نسبة التوافد؟

س8: ما هي البرامج التي تستخدمها مديرية السياحة كبديل من أجل تحسين أو تطوير خدماتها السياحية؟

س9: هل ترون أن الموارد البشرية المتوفرة حاليا قادرة على مسايرة و تنفيذ مخطط جودة السياحة؟ وكيف ستواجهون النقص الملحوظ؟

س10: هل ترون أن مخطط جودة السياحة الجزائر ، الية فعالة و كفيلة بالرفع من جودة الخدمات ؟