جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

العنوان:

إسهامات المنشات الفندقية الخضراء في تنمية السياحة الحموية

"دراسة حالة وحدة زكار، وحدة البركة، وحدة القرية السياحية بحمام ريغة"

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

إعداد الطالبة: ريف نسيمة

نوقشت أمام اللجنة المكونة من:

أ/..... (.....–جامعة جيلالي بونعامة)	رئيسا
أ/حواسني صليحة (أستاذة مساعدة–جامعة جيلالي بونعامة)	مشرفا
أ/..... (.....–جامعة جيلالي بونعامة)	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022/2021.

إهداء

ليس في الوجود ما نسعى إليه سوى رضا الله عز وجل

أهدي ثمرة جهدي إلى التي أينعت نجاح دربي وحققت أمنيتي في اعتلاء درجة من العلم بدعائها إلى حبيبتي "أمـــي"

إلى مثلي الأعلى في العطاء، الذي شقي من أجل سعادتي وتعب لأجلي إلى العزيز "أبـــي"

إلى كل إخوتي "إيمان، عادل، مروى، ألاء" إلى توأمي الصغار "أمير وإسلام" وصديقتي ورفيقتي "مريم"

إلى الذي وهبني الله إياه وشريكي في الحياة "جيلالي"

شكر وتقدير

الحمد لله عز وجل أولا وأشكره على عظيم فضله ونعمته والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين.

يسرني أن أتقدم بخالص شكري إلى الأستاذة المشرفة "حواسني صليحة" التي لم تبخل عليا بمعلوماتها ونصائحها التي كانت عونا لي في إتمام هذا العمل المتواضع.

كما أتوجه بجزيل الشكر إلى مدير مديرية المستخدمين في مؤسسة التسيير الحموي المؤطر "حاج يحيى نسيم" ومدير المديرية التقنية زوج أختي "عبد السلام سفيان".

كما أشكر كل من لازمني في فترتي الدراسية وعلمني حرفا وكل من ساندني من قريب أو من بعيد في إتمام هذه المذكرة.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على إسهامات المنشات الفندقية الخضراء في تنمية السياحة بمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة ولاية عين الدفلى من خلال استخدام منهج دراسة حالة بالاعتماد على المقابلة والوثائق المقدمة من طرف المؤسسة كأداتين لجمع المعلومات، ومن أجل دراسة واقع السياحة الحموية وعلاقتها بالفندقة الخضراء في المؤسسة، وانتهت الدراسة ببعض من الاقتراحات والنتائج التي أظهرت العلاقة بين السياحة الحموية والفندقة الخضراء.

الكلمات المفتاحية: السياحة الحموية، الفنادق الخضراء، مؤسسة التسيير الحموي.

Cette étude a pour objectif la connaissance de la participation des structures hôtelières vertes dans le développement touristique à l'entreprise de gestion thermale Hammam Righa, wilaya de Ain Defla. Par l'utilisation de la méthode de cas en fonction de l'entretien et les documents fournis par l'entreprise en tant que moyen de collecte d'informations, et pour l'étude de la réalité du tourisme thermal et ça relation avec l'hôtellerie verte à l'entreprise, on a finalisé l'étude par la présentation des résultats qui montrent la relation entre le tourisme thermal et les structures hôtelières vertes, et à donner des suggestions pour réaliser des hôtels verts en activant le tourisme thermal.

Les mots clés : les hôtels verts, le tourisme thermal et l'entreprise de gestion thermal

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

المحتويات	الصفحة
الإهداء	–
الشكر	–
الملخص	–
قائمة المحتويات	–
قائمة الجداول والأشكال	–
المقدمة	أ–ج
الفصل الأول: مدخل إلى الفنادق الخضراء والسياحة الحموية	
تمهيد	5
المبحث الأول: عموميات حول الفنادق الخضراء والسياحة الحموية	6
المطلب الأول: الفنادق الخضراء	6
الفرع الأول: مفهوم الفنادق الخضراء	6
الفرع الثاني: دوافع إنشاء الفنادق الخضراء	6
الفرع الثالث: أهداف الفنادق الخضراء	8
المطلب الثاني: السياحة الحموية	8
الفرع الأول: مفهوم السياحة	8
الفرع الثاني: مفهوم السياحة الحموية	9
الفرع الثالث: أنواع السياحة الحموية	9
المبحث الثاني: علاقة الفنادق الخضراء بالسياحة الحموية	11
المطلب الأول: خصائص ومؤشرات تقييم الفنادق الخضراء	11
الفرع الأول: خصائص الفنادق الخضراء	11
الفرع الثاني: مؤشرات تقييم الفنادق الخضراء	12
المطلب الثاني: مقومات ومتطلبات السياحة الحموية	12
الفرع الأول: مقومات السياحة الحموية	12
الفرع الثاني: متطلبات السياحة الحموية	13
المطلب الثالث: التوصل إلى الصلة بين الفنادق الخضراء والسياحة الحموية	14
خلاصة الفصل الاول	15
الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة التسيير الحموي حمام ريغة	

تمهيد	17
المبحث الأول: تقديم القطاع السياحي	18
المطلب الأول: تطور القطاع السياحي وبطاقة فنية تعريفية لمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة	18
الفرع الأول: لمحة تاريخية وأهمية القطاع السياحي	18
أولا: لمحة تاريخية عن القطاع السياحي	18
ثانيا: أهمية القطاع السياحي	22
الفرع الثاني:بطاقة فنية تعريفية لمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة	23
أولا: لمحة تاريخية عن مؤسسة التسيير الحموي	23
ثانيا: وضع مؤسسة التسيير الحموي	24
المطلب الثاني: الهيكلين التنظيمي والجزئي لمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة	26
الفرع الأول: الهيكل التنظيمي لمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة	26
الفرع الثاني: الهيكل الجزئي لمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة	29
المطلب الثالث: ظروف وتنظيم العمل في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق	32
الفرع الأول: ظروف العمل في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق	32
الفرع الثاني: تنظيم العمل في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق	36
المطلب الرابع: المحيط الاجتماعي للعمل والاتصال الداخلي في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة	37
الفرع الأول: المحيط الاجتماعي للعمل في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة	37
الفرع الثاني: طبيعة الاتصال الداخلي في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة	38
المبحث الثاني: إسهامات المنشات الفندقية الخضراء في تنمية السياحة الحموية	38
المطلب الأول: واقع متغيرات البحث السياحة الحموية والفندقة الخضراء في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة	39
الفرع الأول: واقع السياحة الحموية في مؤسسة التسيير الحموي	39
الفرع الثاني: واقع الفندقة الخضراء في مؤسسة التسيير الحموي	39
المطلب الثاني: أدوات البحث العلمي والمنهج المعتمد في الدراسة الحالية	40
المطلب الثالث: عرض النتائج وتقديم الإجابات على تساؤلات البحث	41
الفرع الأول: عرض النتائج	41
الفرع الثاني: تقديم الإجابات على تساؤلات البحث	42

المطلب الرابع: تقديم الاقتراحات	43
خلاصة الفصل الثاني	46
خاتمة	48
قائمة المراجع	53

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توقيت العمل بمديرية الاستغلال والتجارة والتسويق	32-33
02	وضع العمال بمديرية الاستغلال والتجارة والتسويق	33
03	عدد العمال في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق	34
04	الفئة العمرية للعمال في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق	34
05	التجهيزات المتوفرة في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق	35-36
06	المهام المتوفرة في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق	36-37

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة	27
02	الهيكل التنظيمي الخاص بمديرية الاستغلال والتجارة والتسويق	30

المقدمة

لاشك في أن كل بلد يمتلك قدرا من الجمال، الذي يجذب المواطنين للاستمتاع به، سواء تجسد هذا الجمال في الجوانب الأثرية أو الطبيعية أو الصناعية أو الترفيهية أو الصحية، وهذا ما يشكل ما يسمى بالسياحة التي تختلف أنواعها حسب طبيعة مكونات العناصر التي تعتمد عليها مثل السياحة الجبلية، السياحة الصحراوية، سياحة السدود، السياحة الساحلية، والسياحة الحموية وغيرها من الأنواع الأخرى التي يمكن توافرها داخل البلد المعني، إلا أن السياحة الحموية أكثر أنواع السياحة المستقطبة للسياح نظرا لخصائصها الترفيهية والعلاجية ومصدر لتحقيق موارد مالية للدولة عن طريق استغلال المناظر الطبيعية وخلق ثروة باستغلال المصادر الطبيعية المتمثلة في المياه الساخنة كمصدر للطاقة وإنتاج الكهرباء، وبالتالي الإسهام في المزيج الطاقوي، وكذا تحصيل الموارد المائية من الخدمات المقدمة للسائح.

والجزائر حضاها الله سبحانه وتعالى بمناظر خلابة وطبيعة جذابة في الكثير من أنواع السياحة، ومن بينها السياحة الحموية التي تتوزع مناطقها على التراب الوطني، فهناك ولايات تتوفر فيها فرص وجود هذا النوع من السياحة، وهو ما شجع السائح الجزائري في الاستجمام والاسترخاء وطلب العلاج في هذه المناطق، ومن أهم المناطق السياحة الحموية يوجد حمام الصالحين، حمام زلفانة، حمام المسخوطين، حمام ريغة وغيرها.

ويعد حمام ريغة وجهة سياحية محبذة لدى الكثير من سكان الشمال، نظرا لموقعها الجغرافي وتميزه بخصائص طبيعية، مستقطبة وكذا تميز مياهه بخصائص متفردة، إلا أن هذه المؤسسة بحاجة إلى مفاهيم تهتم بالجانب البيئي والسياحي في نفس الوقت لاسيما تلك الفنادق الخضراء التي أصبحت مطلبا ضروريا لتنمية السياحة بشكل عام، حيث يقصد بالفنادق الخضراء الفنادق التي تسعى إلى حماية البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية والنباتية والحيوانية المحيطة، وكذا تقليل استهلاك الطاقة والمياه، وبالتالي يكون لها حد أدنى من التأثيرات الضارة على البيئة.

طرح الإشكالية

انطلاقا من التقديم السابق تتجلى معالم إشكالية البحث بالسؤال التالي: "**هل بإمكان المنشآت الفندقية الخضراء الإسهام في تنمية السياحة الحموية في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة ؟**"

ويندرج ضمن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما الجدوى من الفنادق الخضراء ؟

2- هل السياحة الحموية تحقق مزايا اقتصادية واجتماعية ؟

3- هل تساهم الفنادق الخضراء في تطوير السياحة الحموية ؟

فرضيات الدراسة

خلال العرض السابق لمشكلة الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

1- تسعى الفنادق الخضراء إلى سياحة خضراء بيئية تحمي البيئة.

2- السياحة الحموية تحقق مزايا اقتصادية واجتماعية.

3- تساهم الفنادق الخضراء في تنمية السياحة الحموية.

مبررات اختيار موضوع الدراسة

تتمثل الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع فيما يلي:

1. موضوع جديد لم يتم التطرق له من قبل خصوصا على مستوى جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة على حسب اطلاع الطالبة؛
2. التعريف بموضوع الفنادق الخضراء؛
3. الإشارة إلى أهمية السياحة الحموية؛
4. الاهتمام بموضوع علاقة الفنادق الخضراء بتنمية بالسياحة الحموية؛
5. محاولة التعرف على إمكانية تحقيق مفهوم الفنادق الخضراء على مستوى مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- إثراء الجانب النظري لمفهومي الفنادق الخضراء والسياحة الحموية؛
- إظهار أهمية الفنادق الخضراء في تنمية السياحة الحموية؛
- توضيح العلاقة بين الفنادق الخضراء والسياحة الحموية في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة.

أهمية الدراسة

لدراستنا هذه أهمية بالغة تتمثل في النقاط التالية:

- تسليط الضوء على مفهوم سياحي حديث وهو الفنادق الخضراء كأحد الاتجاهات الحديثة التي يمكن للمؤسسة السياحية أن تتبعها؛
- تسهم الدراسة بإثراء المعرفة النظرية حول الفنادق الخضراء والسياحة الحموية؛
- ستتزود الدراسة بالعديد من النتائج والتوصيات للفنادق حتى تصبح فنادق خضراء بامتياز.

حدود الدراسة

- ✓ **الحدود الموضوعية:** هذا الموضوع اهتم بدراسة أهمية الفنادق الخضراء وعلاقتها بالسياحة الحموية في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة.
- ✓ **الحدود الزمنية:** إن فترة إعدادنا لهذا التقرير من الجانب الزمني هي كالتالي:
  - مرحلة إعداد الجانب النظري كانت من شهر ديسمبر 2021 إلى غاية بداية شهر مارس 2022.
  - مرحلة إعداد الجانب التطبيقي كانت من شهر مارس 2022 إلى غاية شهر ماي 2022.
- ✓ **الحدود المكانية:** تم القيام بتربص على مستوى مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة انطلاقا من شهر مارس إلى غاية شهر ماي 2022.
- ✓ **الحدود البشرية:** تم إجراء مقابلة مع مدير مديرية المستخدمين بمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة.

منهجية الدراسة

لقد تم الاستناد في معالجتنا لهذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري، الذي يتعلق بمعالجة المفاهيم النظرية للمتغيرات المرتبطة بالدراسة، أما في الجانب الميداني، فقد تم الاعتماد على دراسة حالة، وذلك من خلال إسقاط الجانب النظري على واقع دراستنا في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة.

هيكل الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة والإلمام بكل جوانب الموضوع تم الاعتماد على منهجية تقسيم موضوع الدراسة إلى فصلين حسب طريقة IMRAD. تناولنا في الفصل الأول مدخل إلى الفنادق الخضراء والسياحة الحموية والذي يتكون من مبحثين، حيث كان المبحث الأول تحت عنوان عموميات حول الفنادق الخضراء والسياحة الحموية، أما المبحث الثاني تطرقت إلى علاقة الفنادق الخضراء بالسياحة الحموية.

أما فيما يخص الفصل الثاني، فهو عبارة عن دراسة ميدانية حيث قمنا بدراسة واقع المنشات الفندقية الخضراء في تنمية السياحة الحموية في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة ولاية عين الدفلى، حيث قمنا بتقسيمه إلى مبحثين المبحث الأول تحت عنوان تقديم القطاع السياحي، أما المبحث الثاني خصصناه إلى الإجراءات المنهجية في الدراسة.

الفصل الأول:

مدخل إلى الفنادق الخضراء والسياحة الحموية

تمهيد

السياحة الحموية من أنواع السياحة المهمة نظرا لوجودها في أماكن محدودة من الوطن حيث تكمن من نجاحا كبيرا في تنمية السياحة الداخلية والاقتصادية معا، مما زادها تطورها وأهمية إنشاء الفنادق ذات المرافق الترفيهية من أجل توفير شروط الراحة والعلاج ولتحقيق العلاج والمتعة في نفس الوقت، إذا كانت هذه الفنادق منشات صديقة للبيئة تسعى لتنشيط السياحة البيئية وزيادة الوعي البيئي للأفراد.

نتطرق في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: عموميات حول الفنادق الخضراء والسياحة الحموية

المبحث الثاني: علاقة الفنادق الخضراء بالسياحة الحموية

المبحث الأول: عموميات حول الفنادق الخضراء والسياحة الحموية

يعتبر مفهوم الفنادق الخضراء من بين أهم المفاهيم الحديثة أما التسويق الحموي يعتبر من أهم المجالات في عالم السياحة، حيث سنتناول في هذا المبحث أهم المفاهيم والأدبيات النظرية المتعلقة بالمتغيرين.

المطلب الأول: الفنادق الخضراء

يتطرق المطلب الحالي إلى مفهوم الفنادق الخضراء ودوافع إنشاء الفنادق الخضراء وأهداف الفنادق الخضراء.

الفرع الأول: مفهوم الفنادق الخضراء

أعطيت عدة تعاريف للفندق الأخضر منها:[1]

يعرف الفندق الأخضر بأنه: "اسم تجاري لمنتج من منتجات صناعة السياحة تستخدم لتحديد هوية نوع من المنشات السياحية المعتمدة على عنصر الطبيعة كالتي تستجيب لمبادئ السياحة البيئية".

كما يعرف بأنه: " لفظ يستخدم لتعريف نوعية من الفنادق السياحية التي تعتمد على البيئة وتعكس فلسفة وأسس السياحة البيئية وهذه النوعية من الفنادق البيئية تقدم السياحة كعملية تثقيفية تعليمية وتشاركية مع المجتمع المحلي وهذه الفنادق يجب أن تنتمي وتدار بأسلوب بيئي حساس يحمي المنظومة البيئية".

ويعرف بأنه: " مكان للإقامة يعتمد على الممارسات البيئية السليمة ويقدم نوعية جديدة من نظم الاستهلاك بأشكال مبتكرة ويعمل على تشجيع الإنتاج بحيث يحقق مجموعة الأهداف التي تسعى إليها السياحة البيئية".

إن مصطلح الفنادق الخضراء يصف الفنادق الخضراء التي تسعى إلى أن تكون أكثر ملائمة للبيئة من خلال الاستخدام الفعال للطاقة والمياه والموارد مع توفير خدمات متميزة ليكون تعريف المنظمة السياحية البيئية لسنة 1995 الأكثر شمولا والذي عرفت الفندق الأخضر بأنه مكان للإقامة يعتمد على الممارسات البيئية السليمة يقدم نوعية جديدة من نظم الاستهلاك بأشكال مبتكرة ويعمل على تشجيع الإنتاج بحيث يحقق مجموعة واسعة المدى من أهداف التنمية المستدامة على المستوى المحلي.

الفرع الثاني: دوافع إنشاء الفنادق الخضراء

غالبا ما ترتبط الفنادق التقليدية خصوصا بالقضايا المتعلقة بتدهور البيئة، وقد أفادت التقارير أن الفنادق التقليدية تتسبب في أضرار جسيمة للبيئة جراء الاستهلاك المفرط للسلع غير القابلة للتدوير، المياه والطاقة للتدفئة،

[1] محمد علي دشه. حنان دريد. "**الفنادق الخضراء تجربة أساسية لسياحة بيئية مستدامة في ظل الإستراتيجية الجديدة للسياحة الجزايرية** "، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد الخامس، العدد الأول، جوان 2018، ص162.

وأطلقت كميات كبيرة من الانبعاثات في الهواء والماء والتربة، وعلى النقيض مع ذلك تتبع مؤسسات الفنادق الخضراء المبادئ التوجيهية الصديقة للبيئة وممارسة الإدارة البيئية، كما تلتزم بإجراءات تحسينات بيئية مستمرة.

1- الآثار السلبية للفنادق التقليدية: يمثل الفندق الأخضر احد الاتجاهات الحديثة في السياحة البيئية، ويقوم على ترشيد الاستهلاك في الطاقة بالفندق والانتقال إلى الطاقة البديلة، وإدارة ومعالجة النفايات بأنواعها بهدف المحافظة على الموارد الطبيعية، وتقليل النفقات مع توفير الأجواء الصحيحة والسليمة حيث تشير الدراسات إلى أن:[1]

- غرفة فندقية واحدة تستهلك من الماء ماحجمه (60-220) متر مكعب سنويا وذلك تبعا للفئة التي تنتمي إليها (فاخرة، رفيعة، معتدلة الكلفة،اقتصادية، جناح.....الخ) حسب الدليل الإرشادي للسياحة المستدامة في الوطن العربي الصادر عن جامعة الدول العربية (برنامج الأمم المتحدة للبيئة) في كانون الأول في 2005؛
- إن فندق من فئة 5 نجوم في أوروبا يخلف سنويا ألاف طن من غاز ثاني أكسيد الكربون مقابل 6,5 طن لفندق مماثل في دبي (حسب تقرير مؤسسة فارينك افيريال)؛
- إن الفنادق والمطاعم الخضراء أل (700) من أصل 4 ملايين في الصين، قد قللت تكاليف الطاقة الكهربائية فيها بنسبة 15% وبنسبة 10% بالنسبة للمياه لالتزامها بالمقاييس الوطنية حسب (الجمعية الصينية للفنادق)؛

كما تشير التقديرات إلى أن 75% من الفنادق أثارها البيئية ذات صلة مباشرة بالاستهلاك المفرط للموارد، وهذا الإهدار لهذه الموارد يتسبب في تحميلها تكاليف تشكيلية غير ضرورية.

2-مزايا الانتقال من الفنادق التقليدية نحو الفنادق الخضراء: انطلاقا من الآثار السلبية للفنادق التقليدية، فقد برز في السنوات الأخيرة الاهتمام العالمي بالفنادق الخضراء، حيث أجريت دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية على مجموعة من الفنادق الفاخرة الصغيرة، وقد اشتملت الدراسة على عينة مختارة من 280 فندقا فاخرا صغيرا في دول مثل الولايات المتحدة وبريطانيا واستراليا، وأظهرت نتائجها اتجاه رواد هذه الفنادق للمحافظة على البيئة، وأكدت على أهمية هذه الفنادق في حماية البيئة والاتجاه نحو السياحة الخضراء لكسب المزيد من النزلاء. إن هذا الاتجاه نحو الفنادق الخضراء لا يتناول فقط الامتيازات البيئية من خلال توفير الطاقة والمياه والموارد، ولكن من المتوقع أيضا يحسن رضا النزلاء وراحتهم.[2]

ويمكن تلخيص دوافع الانتقال إلى الفنادق الخضراء فيما يلي:[3]

- تقليل التكاليف الناتجة عن تقليل استهلاك الطاقة والمياه وإنتاج المخلفات الصلبة؛

---

[1] زموري كمال، قرين ربيع، "**الفنادق الخضراء كأحد الاتجاهات الحديثة للسياحة البيئية**"، عرض تجارب دولية رائدة، المجلد السابع، العدد الثاني، أوت 2021، ص396.

[2] المرجع نفسه، نفس الصفحة.

[3] المرجع نفسه، ص397.

– الضغوط الخارجية التي تشمل التوافق مع التشريعات والقوانين الحكومية الدولية، ضغوطات المؤسسات البيئية، الإعلام، تلبية رغبات العملاء؛

– الضغوطات الداخلية التي تشمل على اكتساب الميزات التنافسية (تحسين صورة المنشأة)، تلبية طلبات الموارد البشرية، تقليل المخاطر الإدارية، تحمل المسؤولية الاجتماعية، المسؤولية الأخلاقية.

الفرع الثالث: أهداف الفنادق الخضراء

تهدف الفنادق الخضراء من خلال إتباعها لمبادئ خضراء إرشادية صارمة إلى مايلي:[1]

– الحفاظ على التنوع الحيوي من خلال حماية النباتات والحيوانات والنظام الايكولوجي والحفاظ على المناطق ذات الحساسية العالية؛

– التقليل من المواد الكيماوية الملوثة للتربة؛

– إيجاد علاقة بين السائح والبيئة دون حدوث أضرار بيئية من خلال إنفاق جزء من أرباح هذه الفنادق على مجهودات حماية البيئة؛

– الأخذ بعين الاعتبار شكاوي السائحين وآرائهم؛

– الاستغلال والاستخدام العقلاني للموارد الطبيعية مثل: الأرض، التربة، الطاقة والمياه وغيرها؛

– العمل على خفض نسب التلوث بأشكاله المختلفة، الصلبة والسائلة والغازية؛

– الإبقاء على التراث الثقافي بأشكاله المختلفة من خلال المحافظة على العادات والتقاليد والتراث المعماري وغيرها؛

– مشاركة كافة طوائف المجتمع المحلية في عمليات التنمية مع العمل على تكامل الثقافات المحلية؛

– استخدام العمالة والمنتجات المحلية؛

– وضع سياسة تراعي الشروط البيئية في كافة مراحل التنمية السياحية.

المطلب الثاني: السياحة الحموية

تطرقنا في هذا المطلب إلى مفهوم السياحة ومفهوم السياحة الحموية وأنواعها.

الفرع الأول: مفهوم السياحة

هناك عدة تعاريف التي تناولت مفهوم السياحة منها:[2]

[1] محمد طيبة بن مهر، عبد النعيم دفرور، الياس شاهد، "**دور الفنادق الخضراء في تنمية السياحة البيئية ودعم التنمية المستدامة**"، مجلة الدراسة المالية والمحاسبية، العدد الثامن، جامعة الشهيد حمة لخضر–الوادي. الجزائر. 2017، ص773.

[2] محمد بولصباع، "**واقع ترويج السياحة الحموية في الجزائر**"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الرابع، ديسمبر2016، ص68.

كلمة السياحة تعني في معناها الأول السفر والإقامة المؤقتة خارج مكان السكن الأصلي، في الماضي سافر الناس لأهداف مختلفة منها التعرف على العالم ودراسة اللغات الأجنبية. كما يستعمل مصطلح سياحة بصفة عامة لوصف السفر، ويعكس بعض الحالات زيادة التوسع في السفر الترفيهي والذي يطلق عليه السياح.

أما السياحة بالمفهوم الحديث فهي ظاهرة من ظواهر العصر الحديث والأساس منها الحصول على الاستجمام وتغيير الجو والمحيط الذي يعيش فيه الإنسان والوعي الثقافي المنبثق للتذوق جمال المشاهد الطبيعية ونشوة "الاستمتاع بجمال الطبيعة" وهذا التعريف يعود للألماني "جوبيير فولر بتاريخ 1905. أما في قاموس أكسفورد فيعود مفهوم السياحة "tourism" إلى كلمة "tour" والتي تعني (رحلة تبدأ من المنزل وتنتهي إليه ويتم خلالها زيارة عدة أماكن أو عدة زيارات لاماكن يتم تنظيمها بواسطة شركات مختلفة فهي ممارسة الرحلات والسفر من اجل المتعة).

وكما عرفتها منظمة السياحة العالمية بأنها "مجموعة التنقلات البشرية والأنشطة المترتبة عليها والناجمة عن ابتعاد الإنسان عن موطنه تحقيقا لرغبة الانطلاق والتغيير وكل ما يتعلق بها من أنشطة وإشباع حاجات السائح".

الفرع الثاني: مفهوم السياحة الحموية

من بين أهم مفاهيم السياحة الحموية:[1]

عرفها الاتحاد العالمي للسياحة أنها "التسهيلات الصحية المقدمة باستخدام المصادر الطبيعية للدولة وبشكل خاص المياه المعدنية والمناخ"، كما تعرف على أنها السفر للاستشفاء من مرض نفسي أو عضوي عن طريق استخدام الموارد الطبيعية أو قضاء وقت للنقاهة تحت الإشراف الطبي المنظم. وهي تعني الإقامة في المصحات أو المنتجعات الصحية التي تتمتع بخصائص استشفائية للعناية بالصحة العامة مثل ينابيع المياه المعدنية أو الكبريتية وحمامات الطين أو الرمال المشعة أو عيون المياه الساخنة.

ويمكن تعريف السياحة الحموية على أنها انتقال الأشخاص من بلدانهم الأصلية إلى بلدان أخرى بهدف الاستفادة من العناصر الطبيعية التي وهبها الله تعالى لهذه المناطق في مجال العلاج والاستشفاء.

فالسياحة الحموية هي السياحة المتعلقة بالعلاج الجسمي والنفسي وأمراض أخرى عند المواطنين، وتمارس من اجل الشفاء التام أو التخفيف من الآلام والأوجاع، وتستخدم فيها الينابيع المعدنية كواسطة أساسية للعلاج عن طريق الاستحمام أو الشرب.

[1] محمد بولصباع، المرجع السابق، ص.ص76-77.

الفرع الثالث: أنواع السياحة الحموية

تتمثل أنواع السياحة الحموية في:[1]

1-الحمامات المعدنية أو الكبريتية: وهي تلك الحمامات الطبيعية التي تنبع من الطبيعة على شكل عيون "ينابيع"، يحتوي ماؤها الساخن على عدة عناصر تساعد على علاج العديد من الأمراض، وأصبحت في السنوات الأخيرة محل استقطاب العديد من السياح مما أعطى لها طابعا سياحيا أكثر منه علاجي، وتتنوع الحمامات المعدنية إلى:

*حمامات المياه الباردة: تؤدي إلى انقباض الأوعية الدموية ومن ثم التنشيط والإنعاش، بالإضافة إلى رفع كفاءة الجهاز المناعي وتخفيض درجة حرارة الجسم وتنشيط مسام الجلد وغيرها من العلاجات، كما تساعد الحمامات الباردة على تخفيف آلام الروماتيزم.

* حمامات المياه الدافئة: تساعد على تهدئة الأعصاب واسترخاء الجسم ومن ثم النوم، بالإضافة إلى تسكين الآلام الخفيفة، واتساع الأوعية الدموية بالجسم بفعل حرارة الماء الدافئ، مما يزيد الدم بها. كما تساعد أيضا على تخفيف آلام المفاصل والانزلاق الغضروفي والتهاب الشعب الهوائية.

* حمامات الماء البارد والدافئ بالتبادل: ويطلق على هذه الحمامات اسم "الحمامات المتعاقبة" ولها مفعول جيد إذا تم عمل الحمام الدافئ أولا ويليه مباشرة الحمام البارد. وتعد هذه الحمامات بهذه الكيفية بمثابة تدليك الجهاز الدوري فيوسع الأول الأوعية الدموية ويؤدي الأخر إلى انقباضها، الأمر الذي يؤدي إلى تنشيط كل وظائف الجسم، كما يعمل على تفتيت السموم والمخلفات الضارة الموجودة بالدم والتخلص منها.

ب-الحمامات الرملية: وتدخل ضمن طرق العلاج التقليدية، فهي تعتمد على طريقة الدفن في الرمال المشعة، حيث يكمن دورها في علاج آلام المفاصل والروماتيزم وألام الظهر، وغالبا ما يوجد هذا النوع من الحمامات في واحات الصحاري.

ج-الحمامات الطينية: ويقصد بها تلك الحمامات التي يعتمد فيها على طين البحيرات الفاسد، أو كما يسمى الطين البركاني وتكون طريقة العلاج فيها بدفن الأعضاء المريضة للشخص.

وللطين تأثير علاجي واضح بفضل خواصها الفيزيائية وتركيبها العضوي والمعدني واحتوائها على مواد وعناصر بيولوجية فعالة مثل أكسيدات الحديد والنحاس والألمنيوم والكوبالت وأحماض أمنية وهدرات الكربون، لذلك فان الأطيان العلاجية تملك صفات مضادات الجراثيم. ويمكن تقسيم الأطيان العلاجية إلى أربعة أصناف رئيسية اعتمادا على خواصها الكيميائية والفيزيائية هي:[2]

[1] محمد بولصباع، المرجع السابق، ص.ص 77-78.

[2] المرجع نفسه، ص.ص 78-79.

-**الأطيان الخثية:** عبارة عن ترسبات المستنقعات وهي ذات مرونة وتملك تأثير مضاد للالتهابات.

-**أطيان الترسبات القاعية لمسطحات المياه العذبة:** هي أطيان أكثر سيولة تحتوي على ترسبات عضوية ومعدنية، لايوجد في تركيبتها كيبريتيد الهدروجين (غاز المستنقعات)، والقيمة العلاجية لأطيان الترسبات القاعية يتمثل في وجود خاصية الحفاظ على الرطوبة والتركيب الميكانيكي الرقيق (ملمسها ناعم بدون تكتلات).

-**الأطيان البركانية:** وتختلف عن أنواع الطين الأخرى بعضويات ذات خصوصية (فهي نفطية المنشأ)، ووجود عناصر علاجية فعالة مثل اليود والبروم وتستعمل بكميات معينة كعامل علاجي مهم أو إضافي مساعد للعديد من الأمراض خصوصا العصبية.

-**الأطيان الغرينية السولفيدية:** هي الترسبات القاعية لمسطحات المياه المالحة وهي فقيرة محتوى المواد المعدنية ولكنها غنية بمحتوى سولفيدات الحديد والأملاح المذابة في الماء، وأكثر من الخثية والبركانية.

المبحث الثاني: علاقة الفنادق الخضراء بالسياحة الحموية

بعد أن تطرقنا إلى أهم مفاهيم المتغيرين سوف نتعرف في هذا المبحث على خصائص ومؤشرات تقييم الفنادق الخضراء بالإضافة إلى أركان ومتطلبات السياحة الحموية.

المطلب الأول: خصائص ومؤشرات تقييم الفنادق الخضراء

يتناول هذا المطلب خصائص ومؤشرات تقييم الفنادق الخضراء.

الفرع الأول: خصائص الفنادق الخضراء

من بين الخصائص الأساسية التي يجب أن تتميز بها الفنادق الخضراء، نذكر مايلي:[1]

- الحفاظ على الموارد الطبيعية وكذا البيئة النباتية والحيوانية المحيطة؛
- تقديم برنامج توضيحي لتثقيف كل من العاملين والسائحين بالبيئة الطبيعية المحيطة؛
- محاولة العمل مع المجتمع المحلي؛
- استخدام بدائل ووسائل مستدامة للحصول على المياه وتقليل الفاقد منها؛
- الاهتمام بطرق التعامل مع المخلفات الصلبة والصرف الصحي؛
- توفير احتياجاتها من الطاقة من خلال تصميمات طبيعية ومصادر متجددة من الطاقة؛

[1] محمد طيبة بن مهر، عبد النعيم دفرور، الياس شاهد، المرجع السابق، ص772.

– استخدام الخامات المحلية والتكنولوجيا التقليدية في البناء، كلما أمكن ذلك ودمج هذا في نماذج حديثة تحقق استدامة اكبر؛

– يكون لها أقل تأثير ممكن على البيئة الطبيعية المحيطة من خلال فترة الإنشاء والتشييد؛

– تكون ملائمة للمحيط الطبيعي والثقافي من خلال الاهتمام بالتكوين وتنسيق الموقع العام والألوان واستخدام العمارة التقليدية السائدة؛

– المشاركة في التنمية المستدامة للمجتمع المحلي من خلال الأبحاث وبرامج التعليم.

الفرع الثاني: مؤشرات تقييم الفنادق الخضراء

من بين أهم المؤشرات لقياس الأداء البيئي العناصر التالية:[1]

– تكاليف وعدد أيام التكوين لفائدة العمال في مجال احترام البيئة؛

– معدل الانبعاثات الغازية التي تفرزها المنظمة ولها تأثير على طبقة الأوزون؛

– معدل الانبعاثات في تلوث الهواء؛

– معدل الانبعاثات السائلة والصلبة الملوثة للتربة والمياه؛

– حجم النفايات الموزعة حسب نوعية وطبيعة معالجتها؛

– حصة الفضالات التي يتم تدويرها نسبة إلى إجمالي الفضالات؛

– معدل استهلاك الطاقة والمياه والمواد الخام؛

– تكاليف المساهمة في المشاريع الهادفة لحماية البيئة وصيانة مواردها الطبيعية؛

– تكاليف إزالة أو تنظيف اثر التلوث المؤذية والفضالات الضارة بالصحة والبيئة ومعالجتها؛

– تكاليف مخصصة لمجابهة الكوارث المأساوية؛

– تكاليف التطوير واستخدام التكنولوجيات النظيفة؛

– تكاليف بدائل التحسين لاستنفاذ الموارد الطبيعية؛

– تكاليف تبني برامج وسياسات حماية البيئة وتطويرها؛

– التكاليف الإضافية الناجمة عن استخدام مواد بديلة في العمليات الإنتاجية بهدف الحد من التلوث؛

– الرسوم والغرامات والتعويضات الحاصلة بسبب حماية البيئة.

المطلب الثاني: مقومات ومتطلبات السياحة الحموية

يتطرق المطلب الحالي إلى مقومات ومتطلبات السياحة الحموية.

[1] محمد طيبة بن مهر، عبد النعيم دفرور، الياس شاهد، المرجع السابق، ص774.

الفرع الأول: مقومات السياحة الحموية

من بين مقومات السياحة الحموية التي تشكل مصدر لجذب السياح مايلي:[1]

- توفير الحمامات ذات المياه المعدنية أو الكبريتية؛
- توفير المناخ الصحي والجو المستقر والطبيعة الخالية من أي تلوث؛
- توفير إمكانية الترفيه والاستجمام من حيث المساحات الخضراء والفنادق؛
- النظافة الكاملة والهدوء التام اللذان يعتبران من الأركان الأساسية للعلاج الطبيعي؛
- توافر الإمكانات المادية والمالية والعقارية لإقامة المراكز الصحية؛
- توافر الأطباء المختصين ذوي الكفاءة، وكذا التجهيزات الطبية الخاصة بهذا النوع من السياحة؛
- توافر المتخصصين من العلاج الطبيعي والنفسي المؤهلين خاصة في الجوانب التمريضية داخل المراكز الصحية للسياحة العلاجية؛
- توافر مستوى مقبول من حيث النوعية والسعر للإقامة والإعاشة على مختلف المستويات في المناطق السياحية؛
- عيون المياه المعدنية، لا يقتصر ارتيادها على المصابين بأمراض معينة، إنما تشمل كذلك الأصحاء اللذين يرغبون في إراحة أعصابهم واللجوء إلى مكان تتوافر فيه الأسباب الراحة والمتعة؛
- شواطئ البحار والبحيرات والأنهار والجبال إضافة إلى الصحاري والواحات والغابات والشلالات.....الخ.

الفرع الثاني: متطلبات السياحة الحموية

هناك مجموعة من الشروط والمتطلبات التي تعتبر أساسية لنجاح السياحة الحموية والمتمثلة في:[2]

أ-هياكل سياحية: وتشمل كل الهياكل والتجهيزات والمرافق المرتبطة بهذا النشاط، مثل الفنادق، الملاحق الرياضية والثقافية، الترفيهية والمحلات التجارية.

ب-الأمن: وهو من الشروط الأساسية والضرورية لقيام النشاط السياحي واستمراره، ويعني الأمن توفير الأمان والطمأنينة للسائح، سواء على نفسه أو على متاعه وأمواله طيلة فترة سياحته.

ج-الخدمات: وهي ما يرتبط بخدمة السائح أثناء تواجده بالمواقع السياحية، مثل خدمات الأطعمة والإقامة والعلاج، النقل، حتى بيع بعض المنتجات التقليدية، والتذكارية، والخرائط السياحية والأفلام. إضافة إلى خدمات الإرشاد

[1] محمد بولصباع، المرجع السابق، ص79.

[2] بلقاسم تويزة، "**دور تسويق الخدمات في تفعيل السياحة العلاجية**"، مؤسسة التسيير السياحي لحمام ريغة المعدني، جامعة البليدة، الجزائر، 2008، ص.ص40-42.

السياحي والتوجيه نحو الأماكن والمراكز المقصودة من طرف السائح، وكذلك خدمات البريد والاتصال كالهاتف، والفاكس، والانترنت، والخدمات المصرفية.

إن توفير مثل هذه الخدمات وتحسين أدائها من شانها أن تجعل السائح يستمتع برحلته السياحية مهما كان الهدف منها، واخذ صورة حسنة على هذه المواقع السياحية، مما يجعله يطيل في مدة إقامته وتكرار الزيارة لها مستقبلا أو لا.

المطلب الثالث: التوصل إلى الصلة بين الفنادق الخضراء والسياحة الحموية

يعتبر القطاع السياحي والفندقي من أكثر القطاعات نموا في العالم، وفي ظل الاتجاه نحو تحقيق نمو في النشاطات السياحية يجب الانتباه إلى ما قد ينجم من آثار سلبية على جميع نواحي البيئة وعلى الموارد البيئية الطبيعية خاصة، ولأجل الحفاظ على هذا الأخير، ظهر ما يعرف بالسياحة البيئية، حيث يعتبر الفندق البيئي أو الفندق الأخضر احد الاتجاهات الحديثة لها، و تعتمد الفنادق الخضراء على تطبيق ممارسات هدفها التقليل من الآثار السلبية على البيئة نتيجة الأضرار التي ألحقها الإنسان بها، مما شجع هذا النوع من السياحة على التطور، خاصة السياحة الحموية، باعتبارها توفر العلاج والهدوء والاسترخاء الذهني والعضلي والراحة النفسية للسائح كونها إحدى دعامات القطاع السياحي وأكثر الأنماط السياحية القابلة للنمو بالاستخدام الأمثل للإمكانيات الطبيعية وجعلها عوامل جذب للسياح.

فقد أخذت الفنادق الخضراء اهتماما كبيرا للبلدان الرائدة في السياحة الحموية باعتبارها ظاهرة صديقة للبيئة، عن طريق الاستخدام الرشيد والفعال للمياه والموارد والحد من استخدام الطاقة للحفاظ على الموارد السياحية الطبيعية الحموية، مما جعلها تأثر بشكل كبير على هذه المؤسسات الحموية بشكل ايجابي باعتبارها صديقة للبيئة، فجذبت انتباه العديد من السياح في ظل النداء بضرورة الحفاظ على البيئة.

خلاصة الفصل الأول

تطرقنا في الفصل الأول إلى الجانب النظري للمتغيرين، والمتمثلين في الفنادق الخضراء كمتغير أول والسياحة الحموية كمتغير تابع حيث تلعب الفنادق الخضراء أهمية كبيرة في التأثير على السياحة الحموية، من خلال الاستخدام الأمثل للطاقة والمياه للوصول إلى الهدف الرئيسي المتمثل في حماية البيئة من جهة ومن جهة أخرى، التأثير في الزبون أو السائح عن طريق تكوينهم لصورة مثالية عن المؤسسة، من خلال الاستمتاع أثناء الاستجمام أو العلاج أو عند تواجدهم في الفندق.

الفصل الثاني:

مؤسسة التسيير الحموي حمام ريغة

تمهيد

بعد أن تطرقنا في الجانب النظري إلى أهم المفاهيم والجوانب المتعلقة بموضوع الفنادق الخضراء وعلاقته بالسياحة الحموية، وذلك من خلال عرض مختلف المفاهيم المفسرة للفنادق الخضراء والسياحة الحموية.

ومن اجل إسقاط ما تم عرضه في الجانب النظري على واقع إحدى المؤسسات أخذنا مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة ولاية عين الدفلى كميدان للدراسة التطبيقية، حيث تم الحصول على هذه المعلومات المفصلة من خلال المقابلة مع رئيس مصلحة المستخدمين.

وانطلاقا من هنا تم تقسيم الفصل الثاني إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: تقديم القطاع السياحي

المبحث الثاني: إسهامات المنشات الفندقية الخضراء في تنمية السياحة الحموية

المبحث الأول: تقديم القطاع السياحي

يعتبر قطاع السياحة في الجزائر من أهم القطاعات الذي يمتلك إمكانيات هائلة، تسمح له في تطويرها ومن هنا نذكر مؤسسة التسيير الحموي التي كانت محل دراستنا، وبغية تقديمنا لهذه المؤسسة، سنتناول في هذا المبحث تطور القطاع السياحي وبطاقة فنية تعريفية لمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة والهيكلين التنظيمي والجزئي للمؤسسة وأخيرا ظروف وتنظيم العمل في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق.

المطلب الأول: تطور القطاع السياحي وبطاقة فنية تعريفية لمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة

يتضمن المطلب الحالي تطور القطاع السياحي وبطاقة فنية تعريفية عن مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة.

الفرع الأول: لمحة تاريخية وأهمية القطاع السياحي

نبرز في هذا الفرع لمحة تاريخية عن القطاع السياحي وأهميته.

أولا: لمحة تاريخية عن القطاع السياحي

عرف الإنسان منذ وجوده على الأرض بتنقلاته بحثا عن المأكل والمشرب باتخاذه مختلف وسائل النقل المتاحة آنذاك والتي تطورت عبر الزمن، إذ يعود تنقل الإنسان من منطقة لأخرى إلى عشرات آلاف من السنين، وهذه الفترة لم تعرف نشاطا سياحيا حقيقيا، لأن المسافر كان ينظم كل شيء بنفسه، ويرى البعض أنه لا يمكن تسمية تلك التنقلات المستمرة التي لازمت الإنسان منذ ظهوره على مدى مئات الألوف من السنين برحلات سياحية لأن المقومات التي ترتكز عليها هذه التسمية لم تكن موجودة، لأن الحياة كانت بدائية غير متطورة. لكن بظهور الزراعة وما ترتب عنها من استقرار معيشي قرب الأنهار وميل الأفراد إلى التجمع وظهور الحرف وتربية الحيوانات وصناعة النسيج، فكانت هناك العديد من العوامل التي دفعت الإنسان إلى مواصلة التنقل لتلبية حاجياته، وبتطور مختلف طرق المواصلات، تغيرت الأمور فانتقل الإنسان من البحث عن شروط معيشية أحسن إلى البحث عن الراحة والمتعة، المتمثلة في مشاهدة مناطق تزخر بجمال طبيعي ومناطق تجلب الأنظار هذه التنقلات، أدت بالإنسان إلى الاحتكاك بغيره من سكان العالم للتعرف على ما أنجزوه، من تنوع المناظر الثقافية وأساليب الحياة والفلكلور والتعبيرات الفنية.[1]

[1] جميل نسيمة، "**السياحة الثقافية وتثمين التراث من خلال البرامج التلفزيونية في الجزائر**"، مذكرة شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، السنة الجامعية 2009-2010، ص.ص41-42.

وهو ما يعرف وقتنا الراهن بمفهوم السياحة، حيث أصبحت في الكثير من الدول كصناعة لها أسس وقواعد واهتم العديد من المتخصصين بهذه الظاهرة على مر العصور، وعليه يمكن أن نحصر تاريخ السياحة في أربعة مراحل وهي:

1- مرحلة الحضارات القديمة؛

2- مرحلة العصور الوسطى؛

3- المرحلة الحديثة؛

4- المرحلة المعاصرة.

وسنتطرق لهذه المراحل كما يلي:

المرحلة 01. مرحلة الحضارات القديمة: منذ وجود الإنسان وهو في تنقل من مكان إلى آخر إذ كان السفر والتنقل جزء من حياته، ولم تكن هناك حدود ولا حواجز تنظم طرق التنقل سوى الطبيعة، ولم تكن تتوفر وسائل النقل، ولكن بظهورها وقيام الحضارات صار السفر وسيلة للتجارة والثقافة والمنفعة. ويعد الفينيقيون من أشهر الشعوب القديمة الذين اتسموا بحب الترحال البحري، بحثا عن المعرفة والكسب المادي، وهذا ما صارت تهدف إليه السياحة. وقد بلغ النشاط البحري للفينيقيين الذروة خلال الفترة من القرن الثامن عشر قبل الميلاد، عندما بلغت رحلاتهم شواطئ شبه جزيرة أيبيريا وبلاد الغال ومالطة وشمال إفريقيا. ومن ابرز الرحلات السياحية في تلك الفترة، كانت بلاد الإغريق، عندما كانت تفد جماعات من اليونانيين القدماء وبعض سكان الأقاليم المجاورة إلى منطقة جبل أولمبيا لمشاهدة الألعاب الأولمبية التي شرع في تنظيمها عام 776 قبل الميلاد، وكذا زيارة المسارح بحثا عن المتعة والترويح عن النفس، وكذا كان عاملا مشجعا للمطالبة ببناء فندق لزار أثينا في القرن الرابع قبل الميلاد. يعتبر الرومان كذلك من أول شعوب الحضارات القديمة، حيث عاش فيها أفراد يسافرون بإرادتهم بجانب التجار ورجال الإدارة والجنود الذين ازدحمت بهم طرق الإمبراطورية الرومانية، فالسفر في تلك الأوقات كان ميسورا نسبيا.[1]

إن معظم الرحالة الأوائل كانوا أدباء وفنانين ومؤرخين وجغرافيين ومبشرين، ولذا جاءت كتاباتهم في الأغلب سجلا وافيا ودقيقا وعميقا لانطباعاتهم عن حياة الشعوب التي زاروها، حيث كانت هذه الكتابات وصفا عن طرق عيشهم، عاداتهم، تقاليدهم والأنظمة التي كانت سائدة في كل بلاد.[2]

[1] جميل نسيمة، المرجع السابق، ص.ص42-34.

[2] المرجع نفسه، ص44.

المرحلة 02. مرحلة العصور الوسطى: امتدت هذه الفترة بين حوالي القرن الخامس ونهاية القرن الخامس عشر الميلاديين، وتميزت هذه المرحلة بنشاط وتعداد الرحلات السياحية ذات طابع ديني، إذ كثر السفر إلى المعابد المسيحية في أوروبا، في حين اتسع نطاق رحلات السفر فيما بعد حدود القارة لتعدد الرحلات الدينية إلى الأماكن المقدسة في فلسطين. كما عرفت الرحلات البحرية والأوروبية خلال القرن الخامس عشر رواجا كبيرا مع بداية حركة الاستكشافات الجغرافية، منها اكتشاف الأمريكيتين عام 1429 ورأس الرجاء الصالح عام 1497م.[1]

وفي المرحلة العربية الإسلامية، حيث الفتوحات الأولى في الجزيرة العربية لنشر الإسلام بقيادة رسول الله صلى الله عليه وسلم ومن بعده الخلفاء الراشدون في فتوحات الهلال الخصيب وإخضاع الفرس لحكم الإسلام، وفتح شمال إفريقيا، وتزايد الترحال واتسعت دائرة الرحلات العربية، وامتدت الدول الإسلامية خلال القرن الثامن ميلادي بين شبه القارة الهندية في الشرق وشمال إفريقيا وجنوبي أوروبا في الغرب والصين وكوريا وجزر اليابان في الشرق. فزادت فرص التعارف والاحتكاك بثقافات الغير، حيث ازدادت المعرفة الجغرافية ثراء لدى العرب والعالم. من أحد المراكز الحضارية والثقافية العربية وهي بغداد في عهد الخلافة الإسلامية، وكذلك عن قرطبة في الأندلس التي زخرت بقصورها وحدائقها لإغراء العديد من الزوار وجذبهم للتعرف على مواقعهم سواء من داخل الدولة الإسلامية أو خارجها، فكل هذه العوامل ساهمت في تسطير الخطوط الأولى للسياحة والتي دعمت من طرف كتابات رواد ذلك العصر، ففي الفترة ما بين (1252–1259) اشتهر باولو ماركو أحد الرحالة بكتابة أسفاره الذي صار من أكثر الكتل المطلوبة في مجال الترحال، وجال رحال مسلم "ابن بطوطة" حول العالم في فترة (1325–1354)، لوصف المدن المقدسة المدينة المنورة ومكة المكرمة. وتمثلت أغراض السياحة في ذلك العصر في التجارة أو الحج أو للدراسة، خاصة مع ظهور بعض الجامعات في أوروبا مثل: جامعة أكسفورد في انجلترا، وجامعة السربون في فرنسا. فكان الدافع الرئيسي في تلك الفترة هو الدراسة والتعلم هذا ما ميز طبيعة السياحة في القرن16. وأخيرا عرفت هذه المرحلة بانعدام القيود أو القوانين المنظمة للانتقال كذلك لم يظهر أي تطور في وسائل النقل، ولم يكن هناك أثر لكلمة السياحة من حيث التعريف.[2]

المرحلة 03. المرحلة الحديثة: امتدت هذه المرحلة مابين القرن 16 ونهاية القرن 19م، بدأت مباشرة بعد ظهور حركة الاكتشافات الجغرافية، التي أدت إلى زيادة الأسفار والتنقلات ليشهد العالم تغيرا في نوع

[1] جميل نسيمة، المرجع السابق، ص 44.

[2] المرجع نفسه، ص.ص 44–45.

الرحلات مثل الرحلات القارية داخل الأقاليم المجهولة فيما يعرف بقارات العالم الجديد، حيث غطت رحلات الأسبان معظم أقاليم أمريكا اللاتينية خلال الفترة الممتدة بين عامي (1513-1783).

اشتهرت هذه المرحلة بتطور الآلة وتقدم وسائل الاتصال والمواصلات وتميز السفر بأكثر سهولة وأمن وهذا بظهور البواخر والسيارات والسكك الحديدية، وصاحب ذلك تطور المجتمعات في المجال العلمي والفني، فأصبح السفر إلى الخارج سمة من سمات الطبقة الأرستقراطية، وتزايدت التنقلات إلى المدن الكبرى بهدف زيادة مشاهدة المعالم الأثرية والمراكز الثقافية خاصة، وكانت موجهة في تلك الفترة إلى فئة السياح الأثرياء، حيث تضاعف عدد هؤلاء في القرن 17 و 18م ، وصارت تخضع السياحة في هذه المرحلة لبعض القيود التي كانت منعدمة في المراحل السابقة (كجوازات السفر والتأشيرات). وفي أواخر القرن 18 وبداية القرن 19 أحدثت الثروة الصناعية تغيرا كبيرا في وسائل المواصلات والاتصال وأدى ذلك إلى اختصار الوقت والمسافات وارتفاع عدد المسافرين، ومع تحسن أوضاع الطبقة العاملة وارتفاع أجورها، ظهر ما يسمى بالإجازات المدفوعة الأجر فانخفضت قليلا تكاليف السياحة وعرفت بالسياحة الاجتماعية.[1]

المرحلة 04. المرحلة المعاصرة: المرحلة المعاصر أو ما يسمى بعصر السياحة بدأ مع القرن العشرين، إذ عرفت السياحة تطورا ملحوظا لم تشهده من قبل وخاصة بعد الحرب العالمية الثانية حيث تحسنت الأوضاع الاقتصادية وزاد الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والنفسية للمجتمعات حيث سنت العديد من القوانين والتشريعات لحماية الإنسان، وفي نفس هذه المرحلة ظهرت العديد من المنظمات الدولية كالمنظمة العالمية للسياحة التابعة لهيئة الأمم المتحدة.

فيبقى القرن 20 عتبة التغير السياحي، إذ ترجع هذه الطفرة التاريخية لعدة عوامل منها:[2]

- التطور والتقدم الهائل في مختلف وسائل النقل، في مجال الأمان والسرعة والراحة؛
- التطور والتقدم الكبير في وسائل الإعلام والاتصال مع تسهيل آنية الخبر لحظة حدوثه ونشره عبر القارات؛
- التحسن الاقتصادي والاجتماعي وارتفاع الأجور مما أدى إلى زيادة الإقبال على السياحة؛
- تزايد أوقات الفراغ والعطل السنوية المدفوعة الأجر، وارتفاع المستوى الثقافي والعلمي الذي انعكس على اتجاه السياحة؛
- اهتمام الدول بالسياحة والمساهمة في تنميتها وتوسيع نطاقها؛
- ظهور العديد من المنظمات الدولية والإقليمية التي أولت اهتماما للسياحة.

[1] جميل نسيمة، المرجع السابق، ص.ص 46-47.

[2] المرجع نفسه، ص.ص 47-48.

من خلال مختلف المراحل التي مرت بها السياحة تبين أنها كانت في الماضي منطبقة مع معنى الأسفار مهما تعددت أغراضها، ففي مرحلة الحضارات القديمة ومرحلة العصور الوسطى حيث كانت البدايات الأولى للتنقل، سواء كان لغرض التجارة أو أداء الشعائر الدينية أو من أجل فضول ثقافي. كانت تسافر الشعوب من منطقة لأخرى ونذكر سبيل المثال الأسفار الخاصة التي قام بها اليونان، وكذلك مع مجيء الإسلام اتخذت السياحة معنى أوسع تجسد في الغرض الديني. وبدأت الأسفار تنطبق نوعا ما مع معنى السياحة، ثم أعطت الثورة الصناعية منظورا جديدا للسياحة حيث أطلقت على الذين يقومون بالرحلات الكبرى أو الطويلة في سنة 1800 بالممارسين الفعليين للسياحة. وفي سنة 1811 حددت كلمة السياحة بصفة واضحة، وهذا بربطها بدافع المتعة والتسلية الذي صار معناه الحديث إذ كان يضم كل الدوافع التي عرفتها السياحة من قبل. ومن ثم عرفت السياحة بأنها نشاط تسلية يؤكد على السفر أو الإقامة بعيدا عن السكن المعتاد، من أجل إشباع رغباته والتمتع بالراحة والترفيه. ومنذ هذه الفترة (بعد سنة 1811) بدأت السياحة سيرورة جديدة، حيث حضيت في العالم باهتمامات كبيرة وكونت من أجلها فروع في وزارات ثم وزارات خاصة بها. انتشرت السياحة الدولية في جميع دول العالم، وأسست لها لجان رسمية صارت فيما بعد في سنة 1975 تدعى بالمنظمة العالمية للسياحة(OMT). فأصبحت السياحة بمثابة صناعة يتضمنها القطاع الاقتصادي. فسميت بالصناعة السياحية نظرا لارتباطها بعدة قطاعات تخدم وتنمي اقتصاد الدول المشجعة للسياحة.

ثانيا: أهمية القطاع السياحي

للسياحة أهمية كبيرة يمكن حصر ذلك من خلال النقاط التالية:[1]

1. تهدف إلى المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي والعالمي؛
2. جذب رؤوس الأموال إلى البلد من حيث العملات الصعبة ورؤوس الأموال الضخمة؛
3. تعتبر سوقا زاخرا بالصناعات المختلفة كصناعة تجارة وزراعة؛
4. سعي الدول النامية إلى تحقيق موازنة أو فائض في ميزان المدفوعات وزيادات بالعملة الصعبة؛
5. التأثير على بنيان وأداء الاقتصاد الوطني؛
6. شمول السياحة لجميع الأنشطة الاقتصادية في الدول وخارجها فهي تتأثر وتأثر على نشاط الإنتاج والاستهلاك والنقل والرحلات والاتصالات....الخ؛

[1] حواسني صليحة، "**التطورات الجديدة في التسويق السياحي ودورها في خلق الجيوسياحية**"، مذكرة في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد الخدمات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية 2013-2014، ص.ص68-69.

7. سوقا قابلا للتوسع نتيجة لزيادة المطردة في دخل الأفراد، خاصة في الدول المتقدمة؛
8. تتطلب السياحة استثمارات مالية منخفضة نسبيا إذا ما قورنت بغيرها من القطاعات الإنتاجية الأخرى، خاصة بالقياس إلى العائد المتوقع منها في الأجلين القصير أو الطويل؛
9. إن المنتج السياحي المباع يعتمد أساسا على خدمات وثروات غير مادية لا تدر دخلا أو عائدا بغير الاستخدامات السياحية، كالمناخ المعتدل والمعالم الأثرية التاريخية والدينية وغيرها، فضلا على أنها تعتبر نشاطا تصديريا تستوجب حضور المستهلك إليها دون الحاجة إلى نقل أو شحن؛
10. السياحة أداة فعالة ومؤثرة في قيام وتنمية صناعات أخرى بصفة مباشرة أو غير مباشرة وما ينتج عن ذلك من زيادة لفرص العمل وتوسيع قاعدة الدخول، سواء كانت أجور أو عائدات أو أرباح، مما يترتب عليه تحسين مستوى المعيشة وتوسيع للوعاء الضريبي؛

الفرع الثاني:بطاقة فنية تعريفية لمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة

يتضمن هذا الفرع لمحة تاريخية عن مؤسسة التسيير الحموي ووضعها.

أولا: لمحة تاريخية عن مؤسسة التسيير الحموي

مدينة "حمام ريغة" من المدن التابعة لولاية عين الدفلى، تحتوي على العديد من الينابيع المعدنية الساخنة منذ العصور القديمة، وقد دلت الآثار الموجودة بالمنطقة، بمحاذاة الينابيع الساخنة على أنه تم استعمالها والعيش بقربها منذ السنة 44 قبل الميلاد.[1]

وتقع المؤسسة خارج المدينة في منطقة جبلية ذات موقع استراتيجي هام، تبعد حوالي 1 كلم عن مقر البليدة على علو يصل إلى 640 م على مستوى سطح البحر وتبعد حوالي 100 كلم على مدينة الجزائر العاصمة.[2]

[1] بلعالية إلهام، عبد لاوي منال، **"أثر جودة الخدمات الفندقية على ترقية السياحة العلاجية دراسة حالة المؤسسة الحموية "حمام ريغة""**، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي مرسلي عبد الله، جامعة تيبازة، السنة الجامعية 2020-2021، ص64.

[2] المرجع نفسه، نفس الصفحة.

ومنذ الاحتلال الفرنسي للجزائر سنة 1830 قسمت عدة حمامات تقليدية سميت ب: بالفي، موروز، البركة، زكار، ومن أهم هذه الحمامات التقليدية هي البركة التي كانت تعد الوجهة الأولى لكثير من الزوار قصد الاستجمام والعلاج.[1]

وبعد الاستقلال ابتداء من سنة 1966م، قفزت هذه المنطقة حيث خطت أول خطوة لها في مجال السياحة، فقد قدمت لها الدولة آنذاك اهتمامات كبيرة في إطار برنامج حكومي كان الأول من نوعه على الصعيد الوطني قامت من خلاله بمعاينة كل المناطق السياحية والوقوف على كل الموارد السياحية التي تزخر بها البلاد، حيث كان لمدينة "حمام ريغة" نصيبا كبيرا من هذا الاهتمام فأنشئت المؤسسة الوطنية للسياحة والتي عكفت على التسيير والإدارة من أجل النهوض بالقطاع السياحي. وبذلك احتلت المدينة مكانة مرموقة في مجال السياحة، وبالأخص السياحة العلاجية، فأصبحت وجهة رئيسية للوفود القادمة من مختلف مناطق الوطن ومن خارجه، من الجزائريين المقيمين بالخارج وأجانب جاءوا من أجل السياحة والاستجمام.[2]

ولما كانت الوفود بإعداد هائلة كانت المسؤولية التي أرست على عاتق المهتمين براحتهم وتوفير متطلباتهم أكبر، إذ أصبحت مؤسسة التسيير الحموي "بحمام ريغة" تحتوي على مؤهلات كبيرة وخدمات عالية جعلتها في خدمة الزوار القادمين للسياحة والنقاهة والعلاج من خلال ما تحتويه من مرافق ومعدات وطاقات بشرية خبيرة تسهر على راحة وصحة الزوار، وتعتبر ينابيعها من أجود الينابيع العلاجية في الجزائر حيث تحتوي مياهها على خصائص علاجية كبيرة أثبتت نجاعتها في شفاء العديد من الأمراض، تعدت بذلك شهرتها حدود الولاية وأصبحت مقصدا شهيرا لطالبي الراحة النفسية والعلاج الطبيعي.[3]

ثانيا: وضع مؤسسة التسيير الحموي

تعتبر مؤسسة التسيير الحموي حمام ريغة تابعة لمجمع الفندقة والسياحة والحمامات المعدنية تحت وصاية وزارة السياحة والصناعات التقليدية، تعتبر من أهم المؤسسات ذات الطابع الحموي على مستوى منطقة الوسط والوطن ككل، حيث تحتوي المؤسسة على ثلاثة وحدات وحدة زكار، وحدة البركة، وحدة

[1] بلعالية إلهام، عبد لاوي منال، المرجع السابق، ص64.

[2] المرجع نفسه، ص65.

[3] المرجع نفسه، نفس الصفحة.

القرية السياحية "ريغة"، تخضع المؤسسة للقوانين والمراسيم التنفيذية المنظمة للقطاع السياحي والفندقي والحموي.[1]

حيث وحدة زكار هي عبارة عن فندق الإيواء يحتوي على شقق وغرف بالإضافة إلى حمامات معدنية فردية وجماعية، مصلحة علاج للرجال والنساء ومصلحة إعادة التأهيل الوظيفي، مطعم ومطبخ، قاعة محاضرات بالإضافة إلى المديرية العامة للمؤسسة بمختلف مرافقها الإدارية، أما وحدة البركة تحتوي بدورها على مصلحة استقبال وغرف تقليدية بالإضافة إلى أربعة مسابح مسبحين للرجال ومسبحين للنساء، أما وحدة القرية السياحية "ريغة" التسمية الفندقية لها وحدة البنغالوهات تم عصرنتها مؤخرا ودخلت حيز الخدمة خلال منتصف عام 2021، وهي عبارة عن مجموعة من المنازل العائلية بمرفقاتها مساحات خضراء وملاعب ، فضاء للأطفال بالإضافة إلى مقهى ومطعم على الهواء الطلق، تحتوي المؤسسة على حمامات قدرة استيعابها 2540 شخص خلال اليوم الواحد، من بينها المركب الحموي بسعة 800 شخص لكنه حاليا خارج الخدمة بسبب أشغال إعادة التهيئة.[2]

كما تساهم المنطقة في شفاء العديد من الأشخاص كونها تقدم نشاط حموي وهو مجموعة من القدرات الطبية الاستشفائية حيث يتم العلاج بطرق طبيعية إضافة إلى النقاهة والراحة و هناك فئة من الأفراد تسمى المستطبين هم عبارة عن أشخاص مرضى يأتون من مختلف الولايات للعلاج لفترة مدتها 21 يوم، لديهم جناح مخصص لهم توفر لهم المؤسسة العلاج، الإقامة والأكل، أما الحمامات فلها توقيت خاص بهم حيث تتكفل مصالح الضمان الاجتماعي بجزء من تكاليف الإقامة والعلاج، عدد الغرف 30غرفة وفي كل غرفة من 4 إلى 8 أسرة تقريبا 220 سرير، هناك 3 مطاعم بسعة 87 وجبة ومقهى بسعة 100 مقعد.[3]

بالنسبة للمياه يتم تبريدها بالطريقة التالية، حيث تضخ المياه الحموية في مسبح كبير وفي اليوم الموالي يوزع على مرشات الحمامات الفردية والمسبح ويتم خلطه مع المياه الحموية الساخنة لكي لا تنقص قيمة المياه المعدنية هكذا تصبح 50% مياه دافئة و 50% مياه ساخنة جدا.[4]

[1] بالاعتماد على معلومات مقدمة أثناء المقابلة من طرف رئيس مصلحة المستخدمين.

[2] المرجع نفسه.

[3] المرجع نفسه.

[4] المرجع نفسه.

المطلب الثاني: الهيكلين التنظيمي والجزئي لمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة

يتضمن هذا المطلب الهيكلين التنظيمي والجزئي لمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة.

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي لمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة

الهيكل التنظيمي لمؤسسة التسيير الحموي "حمام ريغة" هو عبارة عن مخطط يبين توزيع الوظائف والمهام لكل قسم من أقسام المؤسسة وتحديد السلطات والمسؤوليات الخاصة وتوزيعها للعمال، ويتكون من عدة مديريات المتمثلة في:

-المديرية العامة.

-مديرية الاستغلال والتجارة.

-مديرية الموارد البشرية والوسائل العامة.

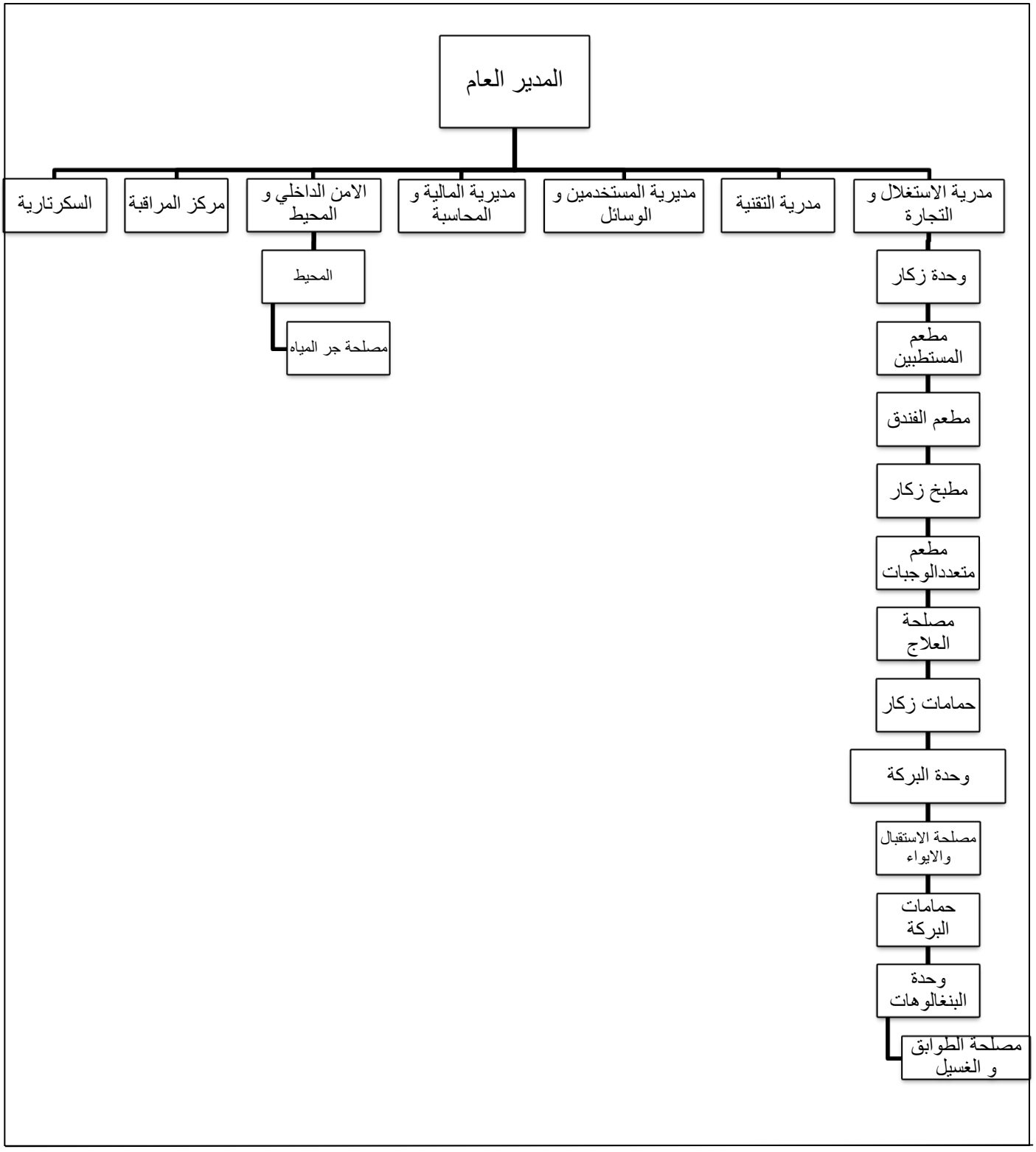
-مديرية المالية والمحاسبة.

-المديرية التقنية.

وكل مديرية لديها مصالح ووحدات حيث يمكننا التعرف على جميعها من خلال الهيكل التنظيمي التالي:[1]

[1] بالاعتماد على معلومات مقدمة أثناء المقابلة من طرف رئيس مصلحة المستخدمين.

الشكل رقم01: الهيكل التنظيمي لمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق القانون الداخلي للمؤسسة

تحليل الهيكل التنظيمي:

1- **المديرية العامة:** هي الجهاز التنفيذي للمؤسسة يقوم بكل أعمال التسيير والمراقبة بصفة عامة.

2- **السكرتارية:** هي التي تقوم بمساعدة المدير على تنظيم وقته وعمله ومستنداته وحفظ المعلومات واسترجاعها عند الحاجة إليها.

3- **مركز المراقبة:** هي مصلحة تابعة للمديرية العامة حيث تمر عليها جميع الوثائق لمراقبتها وإعادة دراستها وهي تشرف على جميع الوحدات (وحدة زكار، وحدة الحمامات، وحدة البينغالو).

4- **الأمن الداخلي والمحيط:** تحرص هذه المصلحة على نظافة المؤسسة وما جاورها من محلات وحدائق وشوارع.

5- **مديرية المالية والمحاسبة:** حيث تعد كوسيلة لتسجيل جميع العمليات التي تقوم بها المؤسسة وهذا لكي تتمكن من متابعة جميع التغييرات التي تطرأ على الميزانية كما تعتبر بمثابة العداد الذي يحسب عناصر الميزانية.

6- **مديرية المستخدمين والوسائل:** هي مديرية لها علاقة مباشرة بشؤون العمال مكلفة بتوزيعهم ومتابعة ملفاتهم الإدارية، كما تقوم بزيادة عدد العمال عند الحاجة، تعمل هذه المديرية وفق نظام داخلي يحدد حقوق وواجبات العمال.

7- **المديرية التقنية:** تتكون من المصالح المتمثلة في مصلحة الصيانة، مصلحة جر المياه الحموية، مصلحة الطلاء والدهن، مصلحة الترصيص، مصلحة صيانة الكهرباء، مصلحة البناء وكل مصلحة تقوم بالمهام المسندة إليها المتمثلة بالعموم صيانة وترميم جميع المرافق على مستوى الفندق.

8- **مديرية الاستغلال والتجارة:** سوف يتم التطرق إلى المهام في الجزء الخاص بالمصلحة.

الفرع الثاني: الهيكل الجزئي لمؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة

إن مديرية الاستغلال والتجارة من بين أهم المديريات التابعة لمؤسسة التسيير الحموي حيث تحتوي على وحدات ومصالح وهي:

أولا: وحدة زكار تتكون من مصلحة استقبال، مصلحة حمامات، مصلحة العلاج وإعادة التأهيل الوظيفي، مصلحة الطوابق، مطعم، مطبخ، فندق زكار، مصلحة جر المياه الحموية.

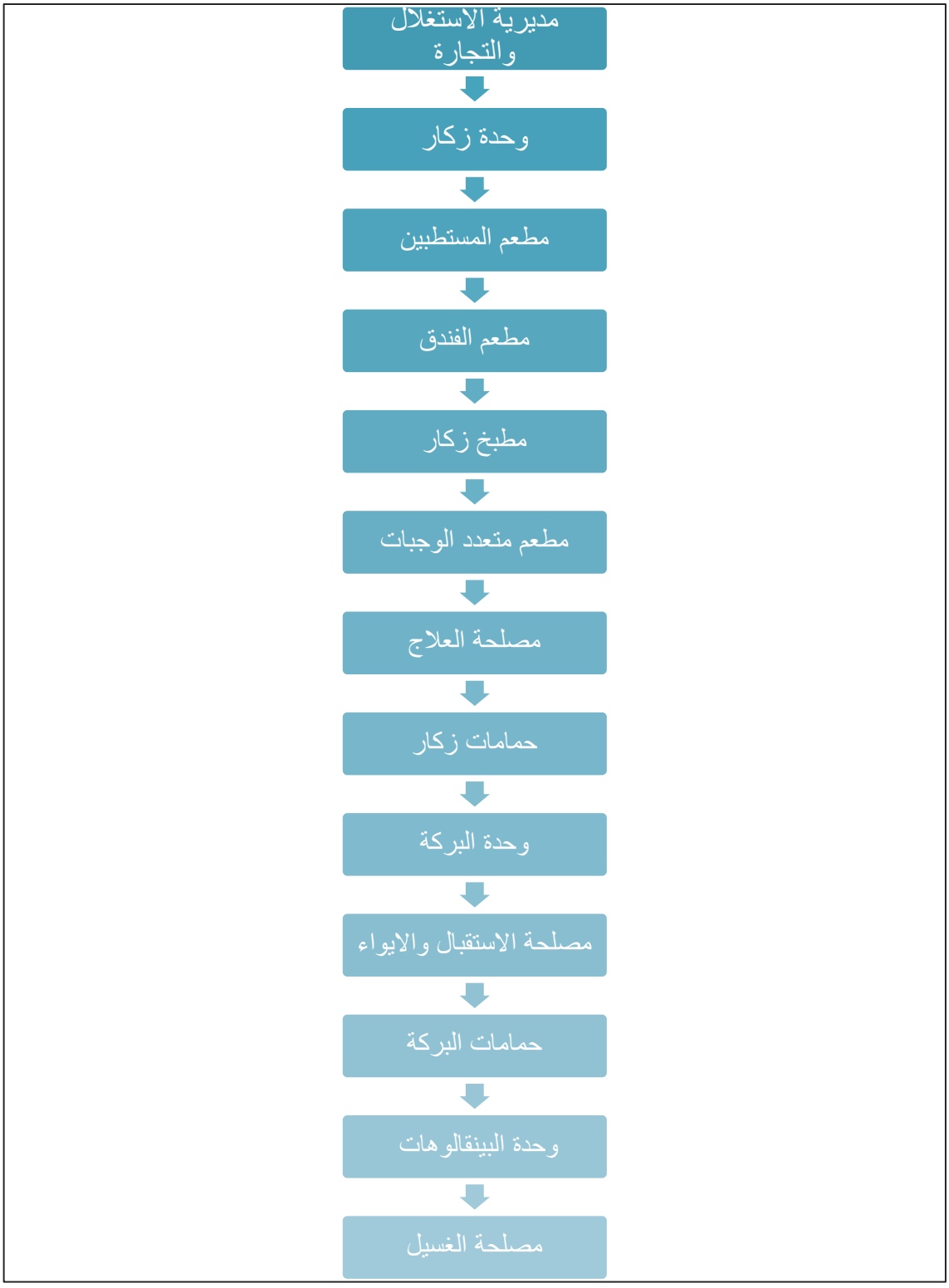
ثانيا: وحدة البركة تحتوي على مصلحة الاستقبال، مصلحة الحمامات.

ثالثا: وحدة القرية السياحية "ريغة" تحتوي على مصلحة الاستقبال، مصلحة الطوابق، مصلحة الغسيل (حيث أن هذه الوحدة في إطار المصادقة عليها في الهيكل التنظيمي الجديد بعد عملية العصرنة).

يمثل الشكل الموالي الهيكل التنظيمي الخاص بمديرية الاستغلال والتجارة والتسويق.[1]

[1] بالاعتماد على معلومات مقدمة أثناء المقابلة من طرف رئيس مصلحة المستخدمين.

الشكل رقم02: الهيكل التنظيمي الخاص بمديرية الاستغلال والتجارة والتسويق



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق القانون الداخلي للمؤسسة

تحليل الهيكل التنظيمي الجزئي:

مديرية الاستغلال والتجارة: هي مصلحة ذات أهمية داخل المؤسسة باعتبارها مكلفة بجميع النشاطات المتعلقة بالتسويق والتجارة وخدمات المؤسسة بخصوص التسويق الخدماتي.

وحدة زكار: تتضمن وحدة الاستقبال والمطاعم والإيواء مقسمة إلى غرف (30 جناح)، وشقق (f3 وf4 مقسمة على ثلاث بنايات كل بناية تحتوي على 10 شقق).

مطعم المستطبين: هو مطعم يقدم وجبات خاصة للأشخاص المرضى مع مراعاة نسبة السكر والملح في الوجبات.

مطعم الفندق: هو مطعم يقدم مجموعة كبيرة ومنوعة من فنون الطبخ الجزائري والغربي، حسب الطلب أو الخدمة السريعة.

مطبخ زكار: حيث يعمل بدوام كامل يلبي جميع طلبات الفندق، ينقسم إلى قسمين تحضير الوجبات المالحة والحلوة.

مطعم متعدد الوجبات: هو مطعم يضم مختلف الوجبات الخفيفة وسريعة التحضير حيث يقدم قائمة محدودة الوجبات.

مصلحة العلاج: تضم مصلحة علاج للرجال والنساء ومصلحة إعادة التأهيل الوظيفي كالتدليك، العلاج بالكهرباء والشمع.

حمامات زكار: تحتوي على حمامات خاصة بالنساء والرجال مسبحين ومرشات وحمامات فردية.

وحدة البركة: تضم مصلحة الاستقبال ومصلحة الحمامات.

مصلحة الاستقبال والإيواء: تحتوي على غرف فردية وجماعية بمجموع 12 غرفة تقليدية.

حمامات البركة: هي حمامات تقليدية تحتوي على حمامات جماعية تقليدية و 4 مسابح مسبحين خاصين للرجال ومسبحين آخرين خاصين بالنساء.

وحدة البنغالوهات "القرية السياحية": تتمثل في 98 بنغالو "منازل عائلية" يختلف من حيث الحجم f2 و f3 و f5 و f4 وهي مزودة بـ:
المياه الحموية، جاكوزي، غرفتين استحمام، غرفة جلوس، مطبخ جاهز من كل الأواني، غرفة نوم حسب النوع، غسالة ملابس، شرفة مخصصة للراحة والأكل، ملعبين كرة قدم ،مقهى، مسرح على الهواء الطلق، غابة مخصصة للتنزه، فضاء عام للأطفال.

مصلحة الطوابق والغسيل: تحتوي على عاملات نظافة مكلفات بالنظافة قبل دخول الزبائن وبعد خروجهم من الغرف وتجفيف الأفرشة.

المطلب الثالث: ظروف وتنظيم العمل في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق

يتضمن هذا المطلب ظروف وتنظيم العمل في مديرية الاستغلال والتجارة التسويق.

الفرع الأول: ظروف العمل في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق

1-الدوام: يكون الدوام سنوي أي على مدا ر السنة ما عدا فترة شهر رمضان الكريم حيث تشهد المؤسسة عدم توافد الزبائن في هذه الفترة وتقوم باستغلالها من أجل إعادة ترميم وتجديد مختلف هذه الهياكل لاسيما الحمامات المعدنية.

الجدول رقم 1: توقيت العمل الخاص بمديرية الاستغلال والتجارة والتسويق

المصالح	التوقيت
مصلحة الحمامات	فرقة الفترة الصباحية: 06:00 إلى غاية 13:00 فرقة الفترة المسائية: 13:00 إلى غاية 20:00
مصلحة العلاج(الرجال، النساء، التأهيل الوظيفي)	الفترة الصباحية: 08:00 إلى غاية 12:00 الفترة المسائية: 13:00 إلى غاية 16:00
مطبخ فندق زكار	الفترة الصباحية: 08:00 إلى غاية 13:00 الفترة المسائية: 17:00 إلى غاية 21:00
مطعم فندق زكار	الفترة الصباحية: 10:00 إلى غاية 14:00 الفترة المسائية: 18:00 إلى غاية 21:00

مطعم المستطبين	الفترة الصباحية: 10:00 إلى غاية 14:00 الفترة المسائية: 18:00 إلى غاية 21:00
مصلحة الطوابق	الفترة الصباحية: 08:00 إلى غاية 12:00 الفترة المسائية: 13:00 إلى غاية 16:00
المطعم المتعدد الوجبات(snack)	الفترة الصباحية: 06:00 إلى غاية 13:00 الفترة المسائية: 13:00 إلى غاية 20:00
عمال الفترة الليلية	16:00 إلى غاية 23:00
عمال المقهى	05:00 إلى غاية 10:00

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق القانون الداخلي للمؤسسة

نلاحظ من الجدول أعلاه توقيت العمل الخاص بكل مصلحة داخل مديرية الاستغلال والتجارة حيث جميع المصالح تعمل في الفترة الصباحية والمسائية ولكن ليس في نفس التوقيت.

1- التقسيم الإداري للعمال: يعمل بالمؤسسة الكثير من العاملين ويلخص الجدول الموالي وضعيتهم.

الجدول رقم 2: وضع العمال في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق

نوع العقد	العدد	النسبة
عقد عمل غير محدد المدة	86 عامل دائم، مرسم في منصب.	%69,35
عقد عمل محدد المدة	38 عامل غير دائم، عامل مؤقت بالعقد.	%30,64

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق القانون الداخلي للمؤسسة

نلاحظ من الجدول أعلاه أنه عدد العمال الذين يحملون عقود عمل غير محددة المدة عددهم أكبر من العمال الذين يحملون عقد عمل مدد المدة أي العمال المؤقتين، حيث تمثل نسبة عدد العمال المرسمين 69,35% أعلى نسبة أما عدد العمال غير المرسمين تمثل نسبتهم 30,64% أقل نسبة.

أما الجدول الموالي فهو يشير إلى عدد العمال في المؤسسة.

الجدول رقم 03: يمثل عدد العمال مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق

العمال	عدد العمال	النسبة المئوية
عمال الإطارات	18 عامل	14,51
عمال المهرة	56 عامل	45,16
عمال التنفيذ	50 عامل	40،32

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق القانون الداخلي للمؤسسة

انطلاقا من الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة عمال المهرة يمثلون أعلى نسبة بنسبة 45,16% ثم تليها عمال التنفيذ بنسبة 40,32% أما عمال الإطارات هم أقل نسبة بنسبة 14,41%.

2- الفئة العمرية: يلخص الجدول الموالي الفئة العمرية لعمال المؤسسة.

الجدول رقم04: يمثل الفئة العمرية للعمال في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية
24-18	11 عامل	%8,87
29-25	40 عامل	%32,25
34-30	15 عامل	%12,09
39-35	20 عامل	%16,12
44-40	18 عامل	%14,51
49-45	10 عامل	%8,06
54-50	08 عامل	%6,45
60-55	02 عمال	%1,61

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق القانون الداخلي للمؤسسة

انطلاقا من الجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة العمرية من (25-29) يمثل أكبر نسبة بما قيمته 32,25% ثم تليها الفئة العمرية من (35-39) بما قيمته 16,12% وأخيرا الفئة العمرية من (55-60) بما قيمته 1,61% التي مثلت أقل نسبة من العمال في المؤسسة.

3- المرافق المتوفرة: تتمثل في:

-مصلحة علاج (رجال، نساء)، مصلحة إعادة التأهيل الوظيفي، طبيب؛

-مصلحة الحمامات للرجال والنساء (حمامات فردية، مسبح، مرشات)؛
-الإيواء (بنغالوهات ذات معايير عالية، شقق فندق زكار معايير متوسطة أما غرف فندق البركة ذات معايير منخفضة)؛
-مرافق للترفيه (مسرح على الهواء الطلق، قاعة سينما، فضاءات خارجية لإقامة الحفلات، حدائق)؛
-موقف سيارات، مصلى، طبيب، قاعات رياضة؛
-مطاعم، مطبخ.

4- المناصب المتوفرة: تتمثل هذه المناصب في:

- مدير المصلحة، سكرتيرة؛
- موظف الاستقبال، عون التوجيه؛
- عمال الأمن "موظفون في الفترة الصباحية والفترة المسائية"؛
- عمال نظافة نساء ورجال حسب الوحدة أو المصلحة؛
- مدبرة فندق بالنسبة لفندق زكار وفندق البركة وبينغالوهات القرية السياحية؛
- المسؤول عن المطبخ، طباخين وطهاة؛
- طبيب، سكرتيرة طبيب، معالج فيزيائي، ممرضة.

6-التجهيزات المتوفرة: تتوفر المؤسسة على تجهيزات كما هو مبين في الجدول أدناه.

الجدول رقم 05: يمثل التجهيزات المتوفرة

المصالح	التجهيزات المتوفرة	
الإيواء	غرف	غرفة نوم: سرير، هاتف، مكتب، مكيف هواء، بطانيات، وسائد، ستائر، خزانة. الحمام ودورة المياه.
	شقق	غرفة نوم: تلفاز، طاولة، كراسي، أريكة، سرير، وسائد، بطانيات. مطبخ: ثلاجة، فرن، غسالة، خزانة، خزانة الأحذية. الحمام ودورة المياه.
	بنغالوهات	غرفة نوم: سرير، خزانة. مطبخ: فرن كهربائي، طباخة، ثلاجة، غسالة. غرفة الجلوس: أريكة، تلفاز، طاولة، خزانة الأحذية. الحمام ودورة المياه.

الإطعام	مقهى	طاولات، كراسي، آلة صنع القهوة، ثلاجة، فرن، أواني، غسالة الصحون.
	مطعم	طاولات، كراسي، فرن، ثلاجة، مكيف هواء، حوض مزدوج، أرفف، منضدة عمل من الفولاذ مقاومة للصدأ، طاولة عمل خشبية، خلاط كهربائي، خلاط العجين، أواني، غسالة الصحون.
الإدارة		مكتب، كراسي، أرائك، حاسوب وعتاده، خزانة، مكيف هواء، طابعة، ستائر، مكتبة
الحمامات		كراسي، حاملة ملابس، حنفيات، مرشات، حوض استحمام،
العلاج		قاعة رياضة: معدات رياضة (الكرة المطاطية، بساط التمارين، آلة تمارين الظهر، الأثقال، جهاز الركض، الدراجة الثابتة، حبل القفز، حبل التدريب المطاطي،)، معدات إعادة التأهيل الوظيفي للأعضاء. قاعة العلاج: مكتب الطبيب، معدات طبية، جهاز الغالفا، الشمع، أسرة، بطانيات. قاعة التدليك: طاولة التدليك، عصا تدليك الرقبة، اللاصقات المستخدمة للتدليك، كرسي المساج، مناشف.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق القانون الداخلي للمؤسسة

نلاحظ من الجدول أعلاه التجهيزات المتوفرة في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق حيث قسمناه إلى عدة مصالح وكل مصلحة على ماذا تحتوي من تجهيزات خاصة بها.

الفرع الثاني: تنظيم العمل في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق

على مستوى مديرية الاستغلال والتجارة يوجد مسؤول مصلحة وأعوان تابعين له، وكل عامل لديه مدونة مهام تحدد بدقة مهام كل عون داخل المصلحة.

الجدول رقم 06: يمثل المهام المتوفرة في مديرية الاستغلال والتجارة التسويق

المصالح	العمال المتواجدين في المديرية
الإيواء	حاكمة عامة للطوابق، نائبة حاكمة عامة للطوابق، حاكمة طوابق، منظفات شقق وغرف، حامل الأمتعة، مدير وحدة الإيواء، رئيس وحدة الاستقبال، مشرف الفندق
الإطعام	مقهى: القابض، النادل، عامل البار. المطعم: مدير المطاعم، نادل، غاسل الأواني، المطبخ: رئيس الطباخين، صانع حلويات، صانع البيتزا، خباز،
الإدارة	نائب مدير الاستغلال والتجارة والتسويق
الحمامات	رئيس مصلحة الحمامات، قابض التذاكر، بائع التذاكر، عمال نظافة،

العلاج	طبيب، ممرض، مؤهل أعضاء، مدلك، عامل الغالفا، عامل في جهاز الأشعة تحت الحمراء

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق القانون الداخلي للمؤسسة

حيث تتوفر المصالح في الجدول أعلاه على توزيع المسؤوليات حسب مصالح المتواجدة في مديرية الاستغلال والتجارة والتسويق والمتمثلة في الإيواء، الإطعام، الإدارة، الحمامات والعلاج التي تتوفر بها أطقم طبية مكونة من طبيب، ممرض، مؤهل أعضاء، مدلك، عامل الغالفا، عامل في جهاز الأشعة تحت الحمراء.

المطلب الرابع: المحيط الاجتماعي للعمل والاتصال الداخلي في مؤسسة التسيير الحموي

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى المحيط الاجتماعي للعمل والاتصال الداخلي في مؤسسة التسيير الحموي.

الفرع الأول: المحيط الاجتماعي للعمل في مؤسسة التسيير الحموي

المؤسسة في إطار عملية التموين بمختلف هياكلها تقوم باقتناء احتياجاتها عن طريق عقد اتفاقيات مع موردين بعد الإعلان عن استشارة لأجل دعوة جميع المتعهدين للمشاركة فيها واختيار مورد مؤهل لعملية التموين حيث يقوم بتغطية جميع المستلزمات حسب الميدان المحدد مثلا اتفاقية اللحوم الحمراء والبيضاء والأسماك، أما باقي احتياجاتها مثلا مستلزمات المكتبة تتم عملية التموين عن طريق وصولات الطلب دون تحديد مورد بالخصوص.[1]

أما بالنسبة للأثاث يقوم المدير العام للمؤسسة بتعيين لجنة تسمى لجنة جرد العتاد والتجهيزات حيث تقوم باختيار التجهيزات الغير الصالحة بعد المعاينة الميدانية تكتب تقرير مفصل حول قائمة الأثاث الغير الصالح للاستعمال ويتم اقتنائها لتزويد هياكل المؤسسة بأثاث جديد، أما بالنسبة للأثاث القديم يوضع في المزاد العلني.[2]

[1] بالاعتماد على معلومات مقدمة أثناء المقابلة من طرف رئيس مصلحة المستخدمين.

[2] المرجع نفسه.

وبالنسبة للجزائرية للمياه والكهرباء والغاز ومصالح الضمان الاجتماعي طبقا للقانون تربط المؤسسة مع هذه الهيئات عقود إذعان حيث تستفيد من الخدمات المقدمة من طرفهم مع دفع مستحقاتها عند حلول اجل الدفع.[1]

الفرع الثاني: طبيعة الاتصال الداخلي في مؤسسة التسيير الحموي

تكون طبيعة الاتصال في إطار النظام الداخلي للمؤسسة "القانون الذي يحكم علاقات العمل"، حيث كل مسؤول مصلحة لديه مسؤولية على المرؤوسين من ناحية الانضباط وأداء العمل وتقوم المؤسسة على السياسة المتداولة التواصل الكتابي والتقارير ومختلف المراسلات طبقا للتسلسل الإداري ويتم النظر في جميع الطلبات والمسائل الإدارية من طرف المدراء المركزيين ماعدا التي تكون من طرف المدير العام.[2]

بالنسبة للحجوزات تكون عن طريق قدوم الزبون شخصيا للمكلف بالحجز في مصلحة الاستقبال أو عن طريق الهاتف أو عن طريق خدمة الانترنت في الموقع الالكتروني كما يمكن الاطلاع على الخدمات التي يوفرها الفندق من خلال صفحة الفندق على الفيسبوك.[3]

- ✓ الهاتف: 027643130 أو 027463131.
- ✓ الفاكس: 21327641227.
- ✓ الموقع الالكتروني: www.hammamrigha.com.
- ✓ صفحة الفندق غلى الفيسبوك: مؤسسة التسيير الحموي حمام ريغة.

وبعد حجز الزبون وإقامته في الفندق، يتم إعلامه بجميع الخدمات المتوفرة عل مستوى الفندق ومنحه رقم مصلحة الاستقبال من أجل أي استفسار أو طلبات، أما عن خدمة الإطعام تكون على مستوى المطعم المخصص للزبائن وفق مواعيد محددة.[4]

المبحث الثاني: إسهامات المنشات الفندقية الخضراء في تنمية السياحة الحموية

سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى إسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية، من خلال تقسيم هذا المبحث إلى أربعة مطالب، ولهذا خصصنا المطلب الأول واقع الفندقة الخضراء والسياحة الحموية في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة، والمطلب الثاني خصصناه إلى دراسة أدوات البحث

[1] بالاعتماد على معلومات مقدمة أثناء المقابلة من طرف رئيس مصلحة المستخدمين.
[2] المرجع نفسه.
[3] المرجع نفسه.
[4] المرجع نفسه.

العلمي والمنهج المعتمد في الدراسة الحالية، و المطلب الثالث خصصناه إلى عرض النتائج وتقديم الإجابات على تساؤلات البحث وفي الأخير خصصنا المطلب الرابع إلى تقديم الاقتراحات المناسبة.

المطلب الأول: واقع الفندقة الخضراء والسياحة الحموية في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى الجانب الملموس لموضوع الدراسة أي واقع الفندقة الخضراء والسياحة الحموية في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة.

الفرع الأول: واقع الفندقة الخضراء في مؤسسة التسيير الحموي

انطلاقا من الدراسة الميدانية يمكننا ملاحظة أهم الخصائص الأساسية التي تتواجد في مؤسسة التسيير الحموي:

– تهتم مؤسسة التسيير الحموي بالحفاظ على الموارد الطبيعية وكذا البيئة النباتية والحيوانية المحيطة؛

– تقوم مؤسسة التسيير الحموي بتقديم برنامج توضيحي لتثقيف كل من العاملين والسائحين بالبيئة الطبيعية المحيطة؛

– محاولة العمل مع المجتمع المحلي؛

– توفر مؤسسة التسيير الحموي على المياه الحموية المعدنية والجبال والغابات.

– استخدام بدائل ووسائل مستدامة لأن مؤسسة التسيير الحموي تعتمد على الموارد الطبيعية للحصول على المياه وتقليل الفاقد منها؛

– يكون لها أقل تأثير ممكن على البيئة الطبيعية المحيطة من خلال فترة الإنشاء والتشييد؛

– مؤسسة التسيير الحموي ملائمة للمحيط الطبيعي والثقافي من خلال الاهتمام بالتكوين وتنسيق الموقع العام والألوان واستخدام العمارة التقليدية السائدة؛

انطلاقا من الدراسة الميدانية يمكننا ملاحظة غياب أهم الخصائص الغير متوفرة مؤسسة التسيير الحموي:

– عدم استخدام الخامات المحلية والتكنولوجيا التقليدية في البناء، كلما أمكن ذلك ودمج هذا في نماذج حديثة تحقق استدامة اكبر؛

– عدم المشاركة في التنمية المستدامة للمجتمع المحلي من خلال الأبحاث وبرامج التعليم؛

– عدم الاهتمام بطرق التعامل مع المخلفات الصلبة والصرف الصحي؛

– عدم توفير احتياجاتها من الطاقة من خلال تصميمات طبيعية ومصادر متجددة من الطاقة.

الفرع الثاني: واقع السياحة الحموية في مؤسسة التسيير الحموي

انطلاقا من الدراسة الميدانية يمكننا ملاحظة مقومات السياحة الحموية التي تتوفر في المركب السياحي:

– توفر مؤسسة التسيير الحموي حمامات ذات مياه معدنية، حيث تحتوي مياهها على خصائص علاجية كبيرة أثبتت نجاعتها في شفاء العديد من الأمراض؛

– تهتم مؤسسة التسيير الحموي بتوفير مناخ صحي وجو مستقر وطبيعة خالية من أي تلوث كونه يقع في منطقة جبلية؛

– توفير إمكانية الترفيه والاستجمام، من حيث المساحات الخضراء والفنادق، حيث تحتوي على العديد من مرافق الترفيه (مسرح على الهواء الطلق، قاعة سينما، فضاءات خارجية لإقامة الحفلات، حدائق)، وثلاثة فنادق "فندق زكار، فندق البركة وبينغالوهات القرية السياحية"؛

– تهتم مؤسسة التسيير الحموي بتوفير النظافة الكاملة والهدوء التام اللذان يعتبران من الأركان الأساسية للعلاج الطبيعي؛

– توفر مؤسسة التسيير الحموي على التجهيزات الطبية الخاصة بالسياحة الحموية؛

– تسعى مؤسسة التسيير الحموي لتوفير الإمكانات المادية والمالية والعقارية لإقامة المراكز الصحية؛

–عيون المياه المعدنية في مؤسسة التسيير الحموي لا يقتصر ارتيادها على المصابين بالأمراض، إنما تشمل كذلك الأصحاء اللذين يرغبون في إراحة أعصابهم واللجوء إلى مكان تتوافر فيه الأسباب الراحة والمتعة؛

انطلاقا من الدراسة الميدانية يمكننا ملاحظة غياب أهم مقومات السياحة الحموية التي لا تتوفر في مؤسسة التسيير الحموي:

– عدم توفر مؤسسة التسيير الحموي على الإمكانات المادية والمالية والعقارية لإقامة المراكز الصحية؛

– عدم توفر مؤسسة التسيير الحموي على أطباء مختصين وذوي الكفاءة؛

– عدم توفر مؤسسة التسيير الحموي على المتخصصين من العلاج الطبيعي والنفسي المؤهلين خاصة في الجوانب التمريضية داخل المراكز الصحية للسياحة العلاجية؛

– توافر مستوى مقبول من حيث النوعية والسعر للإقامة والإعاشة على مختلف المستويات في المناطق السياحية.

المطلب الثاني: أدوات البحث العلمي والمنهج المعتمد في الدراسة الحالية

تأتي أدوات جمع البيانات تلبية لطبيعة الموضوع وخصوصيته وتبعا لما تقتضيه الحاجة للإجابة على التساؤلات المطروحة وكذا من أجل جمع البيانات المراد الحصول عليها، ولتحقيق الهدف من الدراسة اعتمد أسلوب جمع البيانات على مايلي:

أ) **الوثائق والتسجيلات:** تم الاعتماد على الوثائق كوسيلة لجمع البيانات خاصة فيما يتعلق بنبذة تاريخية عن المؤسسة.

ب) **المقابلة:** تعتبر المقابلة من أهم الأدوات في جمع البيانات والتي تعطي فكرة أوضح عن إجابات المستخدمين من خلال إجاباتهم وتفاعلاتهم التي من شأنها أن تخدم الموضوع بالشأن الكبير ولتحقيق الهدف من الدراسة ثم اللجوء إلى المقابلة الشخصية التي تعتمد على مقابلة الباحث والشخص المعني وجها لوجه من أجل طرح أسئلة واستفسارات والإيضاحات عن مختلف جوانب متغيرات الدراسة الموجهة لرئيس مديرية المستخدمين كونه الجهة الأكثر اطلاعا على جميع جوانب الدراسة.

المطلب الثالث: عرض النتائج وتقديم الإجابات على تساؤلات البحث

سوف نتعرف في هذا المطلب على النتائج المتحصل عليها من خلال الجانب النظري والدراسة الميدانية في مؤسسة التسيير الحموي، إضافة لتقديم الإجابات على تساؤلات البحث.

الفرع الأول: عرض النتائج

من خلال أجوبة المقابلة والجانب النظري توصلنا إلى النتائج التالية:

النتائج النظرية:

❖ **بالنسبة للفنادق الخضراء**

- الفنادق الخضراء مفهوم جديد حيث يراعي الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.
- الفنادق الخضراء تناسب كل أنواع الفنادق.
- يمكن إنشاء الفنادق الخضراء في أي مكان.
- الفنادق الخضراء لا تتطلب مبالغ كثيرة مقارنة بالفنادق العادية.

❖ **بالنسبة للسياحة الحموية**

- تسعى السياحة الحموية إلى تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية؛
- توفر السياحة الحموية للسياح بيئة صحية وعلاجية؛
- سياحة علاجية حموية؛
- توفر السياحة الحموية الهدوء الذي يعتبر شفاء للأمراض النفسية؛
- العلاج من الأمراض العضوية والتخفيف من الآلام والأوجاع من خلال الينابيع المعدنية.

النتائج التطبيقية:

- **بالنسبة للفنادق الخضراء**

الفنادق الخضراء في مؤسسة التسيير الحموي كمفهوم غائب ولكن توجد بعض الجوانب الخاصة بالفنادق الخضراء متوفرة مثلا مشروع إنتاج الطاقة باستعمال المياه الحموية وطريقة السقي عن طريق استغلال مياه الصرف الحموية بعد إعادة رسكلتها.

- **بالنسبة للسياحة الحموية**

- تعدد المرافق من فنادق (فندق البركة، فندق زكار) وشاليهات؛
- توفر بيئة طبيعية خلابة (منطقة جبلية وحموية في نفس الوقت)؛
- توفر المرافق ولكن ارتفاع في الأسعار مما يجعل السياح لا يقبلون على مثل هذه المواقع رغم أهميتها؛
- توفر مرافق خاصة بالعلاج.

الفرع الثاني: تقديم الإجابات على التساؤلات

انطلاقا مما توصلنا إليه من خلال الجانب التطبيقي في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة فمن خلال هذا الفرع نبين صحة الفرضيات.

الفرضية الأولى: الجدوى من الفنادق الخضراء

لقد أكدت الدراسة أهمية الانتقال من الفنادق التقليدية إلى الفنادق الخضراء التي تسعى للمحافظة على البيئة والاتجاه نحو السياحة الخضراء لكسب المزيد من النزلاء وتحسين صورة المنشأة من جهة ومن جهة أخرى توفير الطاقة والمياه والموارد وتقليل حجم النفايات والمخلفات، حيث تسعى هذه الفنادق لسياحة خضراء تستند على الطبيعة بحيث لا تكون ضارة أو مفسدة للنظام الطبيعي البيئي. **وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.**

الفرضية الثانية: السياحة الحموية تحقق مزايا اقتصادية واجتماعية

تؤدي السياحة الحموية إلى تحقيق درجة معينة من التكامل بين القطاعات الاقتصادية، فالتوسع في السياحة يؤدي إلى ظهور مشاريع جديدة تمارس أنشطة اقتصادية لاسيما امتصاص البطالة وتحقيق أرباح من خلال توفير منتجات وخدمات متنوعة مما يساهم في زيادة الحركة السياحية وبالتالي زيادة الحركة الاجتماعية ككل وتحقيق آمال المجتمعات وتطلعات الأفراد. **وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.**

الفرضية الثالثة: تساهم الفنادق الخضراء في تنمية السياحة الحموية.

السياحة الحموية هي الإقامة في المنتجعات الصحية التي تتمتع بالخصائص الاستشفائية للعناية بالصحة العامة مثل المياه المعدنية أو الكبريتية وحمامات الطين وعيون المياه الساخنة، خصوصا إذا كانت هذه السياحة تتبنى مفهوم المنشات الفندقية الخضراء حيث تصبح سياحة حموية بيئية تخدم المؤسسة والبيئة في نفس الوقت. **وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.**

المطلب الرابع: تقديم الاقتراحات

1- توفير خدمة الانترنت في الفندق؛

2- تشجيع تحقيق مشروع إنتاج الطاقة المتجددة عن طريق استعمال المياه الحموية؛

3- الرجوع إلى تقنية رسكلة المياه لما لها من فوائد بيئية واقتصادية كبيرة؛

4- توفير رقم الاتصال بالمركز الطبي في حالة الطوارئ؛

5- إعطاء جميع العاملين زي رسمي موحد يوحي إلى الانتماء إلى الفندق المعني وهو مايجسد احد عناصر الثقافة التنظيمية ؛

6- توفير خدمة الاستقبال 24 ساعة عن طريق الهاتف وتوفير موظف 14 ساعة لخدمة الاستقبال؛

7- توفير خدمة سريعة لتسجيل الخروج وتسليم المفاتيح؛

8- توظيف موظفين يتقنون اللغات الأجنبية بالإضافة إلى اللغة العربية؛

9- ضرورة توفير إجراءات معينة لمعالجة شكاوي السياح؛

10- تلبية طلب السائح الخاصة بتنظيف الغرف عند الحاجة؛

11- توفير خدمة الدفع الالكتروني "بطاقات الائتمان"؛

12- إعادة الرجوع إلى تقنية رسكلة مياه الصرف الصحي التي كان يتم استعمالها في السقي بعد تصفيتها؛

13- الاستمرار في فكرة استعمال المياه الحموية في الطاقة الكهربائية "الإنارة العمومية"؛

14- استخدام قبو النفايات وإعادة رسكلتها للحصول على الموارد المالية؛

15- توفير مصعد خاص بالموظفين وأخر خاص بالسياح؛

16- توفير مدخل للموظفين منفصل عن مدخل الضيوف؛

17- توفير مجموعة مقاعد في الاستقبال؛

18- توفير مساحة كبيرة لركن السيارات يعلن عنها في الموقع الالكتروني؛

19- توفير موظفين مسؤولين عن مل الحقائب؛

20- توفير مظلات واقية للمطر يمكن للضيوف استخدامها حيث تكون متوفرة في الغرف والاستقبال؛

21- توفير كتاب القران الكريم وسجادة في الغرفة؛

22- توفير مصباح مخصص للقراءة أمام السرير؛

23- ضرورة توفير مكيفات كهربائية في الغرف والممرات؛

24- توفير دليل يضم جميع الخدمات المقدمة في الفندق؛

25- ضرورة توفير حاويات نظافة باللون الأخضر حتى تكون ظاهرة للأعين؛

26- توفير المياه الحموية في صنابير جميع الغرف حتى يتم استفادة جميع السياح من قيمتها؛

27- إعادة النظر إلى أسعار الشقق والبينغالوهات والمطعم حتى يتم تصبح متاحة لجميع طبقات المجتمع؛

28- حملة تحسيسية للعمال لنشر ثقافة الفنادق الخضراء؛

29- تجديد بعض الخدمات الفندقية بما يواكب العصر؛

30- يجب على الفندق تهيئة مرافق ترفيهية للزوار؛

31- تسهيل الحجوزات مما يزيد من رضا الزبون؛

32- العمل على تحسين تهيئة مختلف مرافق المؤسسة الحموية.

التقييم الشخصي:

انطلاقا من الدراسة الميدانية التي تمت على مستوى مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة ولاية عين الدفلى تحت عنوان "**إسهامات المنشات الفندقية الخضراء في تنمية السياحة الحموية**" هذا من خلال الفترة الممتدة من 2022/02/15 إلى 2022/05/01 حيث تمت الدراسة خلال ثلاثة أشهر المذكورة.

كطالبة في مجال العلوم التجارية ثانية ماستر تخصص تسويق الخدمات، لقد تمكنت من خلال هذا التربص من دخول عالم الشغل، حيث رأيت عن قرب كيفية إعداد الهيكل التنظيمي وقانون العمل، ومختلف المرافق المتوفرة في المؤسسة الحموية، والتعرف على مختلف المديريات والمصالح والوحدات والمناصب التي يجب أن تتوفر في المؤسسة ككل وتقسيم المهام والدوام.

أما فيما يخص موضوع الدراسة، فقد قمنا بإسقاط الجانب النظري على مؤسسة التسيير الحموي، حيث تطرقت إلى موضوع جديد يعالج الفنادق الخضراء وحاولت إظهار أهمية هذا النوع من الفنادق وتعميمه في البداية على مستوى المؤسسة الحموية لما توفره هذه الفنادق من مزايا اقتصادية واجتماعية وبيئية وبما يخدم السياح بصفة عامة، وفي الأخير حاولت إعطاء مجموعة من الاقتراحات لتشجيع السياحة الحموية بالاعتماد على الفنادق الخضراء.

خلاصة الفصل الثاني

حاولت من خلال هذا الفصل عرض الجانب الميداني للدراسة، حيث تم اختيار مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة ولاية عين الدفلى، فقد تم إسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية من خلال تبيين واقع المتغير الأول (الفنادق الخضراء) وعلاقته بالمتغير الثاني (السياحة الحموية) مستعينة بذلك على ما تحصلت عليه من معلومات ومصادر مختلفة على مستوى المؤسسة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المقابلة مع مدير مصلحة المستخدمين ومقارنة النتائج مع الجانب النظري تم الوصول إلى نتائج مهمة ساعدتنا في الإجابة على الإشكالية العامة والإشكاليات الفرعية المتمثلة في إمكانية المنشآت الفندقية الخضراء المساهمة في تنمية السياحة الحموية في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة، إضافة لاستخلاص صحة نتائج الفرضيات والتي سنحاول توضيحها بشكل دقيق ومفصل في الخاتمة مع بعض الاقتراحات المتعلقة بموضوع الدراسة.

الخاتمة

يعتبر موضوع الفنادق الخضراء من أهم المواضيع الحديثة التي أخذت اهتمام العديد من الباحثين لما له أثر ايجابي على البيئة، حيث تسعى المنشات الفندقية الخضراء إلى حماية البيئة عن طريق العديد من الإجراءات والمفاهيم من خلال تدوير مختلف النفايات، وحماية البيئة من التلوث، والاستخدام الفعال للطاقة والمياه، ولتطوير السياحة البيئية التي أصبحت مطلبا هاما للأفراد ككل، حيث أن القطاع السياحي والفندقي من أكثر القطاعات التي تسبب أثار سلبية على البيئة، مما يأخذنا للبحث عن بديل للتقليل من هذه الآثار السلبية، وأصبحت الفنادق الخضراء مفتاح توازن بين متطلبات القطاع البيئي والقطاع السياحي خصوصا إذا كانت السياحة الحموية، فإذا كانت سياحة حموية إضافة إلى منشات فندقية خضراء ستصبح أكبر مشروع رائد يمي البيئة ويحقق متطلبات السياحة.

على ضوء دراستنا لموضوع الفنادق الخضراء والسياحة الحموية في مؤسسة التسيير الحموي بحمام ريغة تم التوصل إلى النتائج والاقتراحات المبينة على النحو التالي:

نتائج الدراسة

من خلال هذه الدراسة يمكن التوصل إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية التالية:

النتائج النظرية

- **بالنسبة للفنادق الخضراء**

- الفنادق الخضراء مفهوم جديد حيث يراعي الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية؛
- الفنادق الخضراء تناسب كل أنواع الفنادق؛
- يمكن إنشاء الفنادق الخضراء في أي مكان؛
- الفنادق الخضراء لا تتطلب مبالغ كثيرة مقارنة بالفنادق العادية.
-

- **بالنسبة للسياحة الحموية**

- تسعى السياحة الحموية إلى تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية؛
- توفر السياحة الحموية للسياح بيئة صحية وعلاجية؛
- سياحة علاجية حموية؛
- توفر السياحة الحموية الهدوء الذي يعتبر شفاء للأمراض النفسية؛
- العلاج من الأمراض العضوية والتخفيف من الآلام والأوجاع من خلال الينابيع المعدنية.

النتائج المستمدة من الجانب التطبيقي

❖ **بالنسبة للفنادق الخضراء**

الفنادق الخضراء في مؤسسة التسيير الحموي كمفهوم غائب ولكن توجد بعض الجوانب الخاصة بالفنادق الخضراء متوفرة مثلا مشروع إنتاج الطاقة باستعمال المياه الحموية وطريقة السقي عن طريق استغلال مياه الصرف الحموية بعد إعادة رسكلتها.

❖ **بالنسبة للسياحة الحموية**

- تعدد المرافق من فنادق (فندق البركة، فندق زكار) وشاليهات؛
- توفر بيئة طبيعية خلابة (منطقة جبلية وحموية في نفس الوقت)؛
- توفر المرافق ولكن ارتفاع في الأسعار مما يجعل السياح لا يقبلون على مثل هذه المواقع رغم أهميتها؛
- توفر مرافق خاصة بالعلاج.

نتائج صحة الفرضيات

الفرضية الأولى: الجدوى من الفنادق الخضراء

لقد أكدت الدراسة أهمية الانتقال من الفنادق التقليدية إلى الفنادق الخضراء التي تسعى للمحافظة على البيئة والاتجاه نحو السياحة الخضراء لكسب المزيد من النزلاء وتحسين صورة المنشأة من جهة ومن جهة أخرى توفير الطاقة والمياه والموارد وتقليل حجم النفايات والمخلفات، حيث تسعى هذه الفنادق لسياحة خضراء تستند على الطبيعة بحيث لا تكون ضارة أو مفسدة للنظام الطبيعي البيئي. **وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.**

الفرضية الثانية: السياحة الحموية تحقق مزايا اقتصادية واجتماعية

تؤدي السياحة الحموية إلى تحقيق درجة معينة من التكامل بين القطاعات الاقتصادية، فالتوسع في السياحة يؤدي إلى ظهور مشاريع جديدة تمارس أنشطة اقتصادية لاسيما امتصاص البطالة وتحقيق أرباح من خلال توفير منتجات وخدمات متنوعة مما يساهم في زيادة الحركة السياحية وبالتالي زيادة الحركة الاجتماعية ككل وتحقيق آمال المجتمعات وتطلعات الأفراد. **وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.**

الفرضية الثالثة: تساهم الفنادق الخضراء في تنمية السياحة الحموية.

السياحة الحموية هي الإقامة في المنتجعات الصحية التي تتمتع بالخصائص الاستشفائية للعناية بالصحة العامة مثل المياه المعدنية أو الكبريتية وحمامات الطين وعيون المياه الساخنة، خصوصا إذا

كانت هذه السياحة تتبنى مفهوم المنشات الفندقية الخضراء حيث تصبح سياحة حموية بيئية تخدم المؤسسة والبيئة في نفس الوقت. **وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.**

الاقتراحات المناسبة

استنادا إلى النتائج السابقة يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات:

1- توفير خدمة الانترنت في الفندق؛

2- تشجيع تحقيق مشروع إنتاج الطاقة المتجددة عن طريق استعمال المياه الحموية؛

3- الرجوع إلى تقنية رسكلة المياه لما لها من فوائد بيئية واقتصادية كبيرة؛

4- توفير رقم الاتصال بالمركز الطبي في حالة الطوارئ؛

5- إعطاء جميع العاملين زي رسمي موحد يوحي إلى الانتماء إلى الفندق المعني وهو مايجسد احد عناصر الثقافة التنظيمية ؛

6- توفير خدمة الاستقبال 24 ساعة عن طريق الهاتف وتوفير موظف 14 ساعة لخدمة الاستقبال؛

7- توفير خدمة سريعة لتسجيل الخروج وتسليم المفاتيح؛

8- توظيف موظفين يتقنون اللغات الأجنبية بالإضافة إلى اللغة العربية؛

9- ضرورة توفير إجراءات معينة لمعالجة شكاوي السياح؛

10- تلبية طلب السائح الخاصة بتنظيف الغرف عند الحاجة؛

11- توفير خدمة الدفع الالكتروني "بطاقات الائتمان"؛

12- إعادة الرجوع إلى تقنية رسكلة مياه الصرف الصحي التي كان يتم استعمالها في السقي بعد تصفيتها؛

13- الاستمرار في فكرة استعمال المياه الحموية في الطاقة الكهربائية "الإنارة العمومية"؛

14- استخدام قبو النفايات وإعادة رسكلتها للحصول على الموارد المالية؛

15- توفير مصعد خاص بالموظفين وأخر خاص بالسياح؛

16- توفير مدخل للموظفين منفصل عن مدخل الضيوف؛

17- توفير مجموعة مقاعد في الاستقبال؛

18- توفير مساحة كبيرة لركن السيارات يعلن عنها في الموقع الالكتروني؛

19- توفير موظفين مسؤولين عن مل الحقائب؛

20- توفير مظلات واقية للمطر يمكن للضيوف استخدامها حيث تكون متوفرة في الغرف والاستقبال؛

21- توفير كتاب القران الكريم وسجادة في الغرفة؛

22- توفير مصباح مخصص للقراءة أمام السرير ؛

23- ضرورة توفير مكيفات كهربائية في الغرف والممرات؛

24- توفير دليل يضم جميع الخدمات المقدمة في الفندق؛

25- ضرورة توفير حاويات نظافة باللون الأخضر حتى تكون ظاهرة للأعين؛

26- توفير المياه الحموية في صنابير جميع الغرف حتى يتم استفادة جميع السياح من قيمتها؛

27- إعادة النظر إلى أسعار الشقق والبينغالوهات والمطعم حتى يتم تصبح متاحة لجميع طبقات المجتمع؛

28- حملة تحسيسية للعمال لنشر ثقافة الفنادق الخضراء؛

29- تجديد بعض الخدمات الفندقية بما يواكب العصر؛

30- يجب على الفندق تهيئة مرافق ترفيهية للزوار؛

31- تسهيل الحجوزات مما يزيد من رضا الزبون؛

32- العمل على تحسين تهيئة مختلف مرافق المؤسسة الحموية.

أفاق الدراسة

على ضوء المعالجة النظرية والميدانية لدراستنا نقترح مجموعة من المواضيع ذات صلة بالبحث المتمثلة في مايلي:

- **واقع الفنادق الخضراء في الجزائر.**
- **أثر الفنادق الخضراء على التنمية الاقتصادية.**
- **أثر السياحة الحموية على الاقتصاد الوطني.**

قائمة المراجع

✓ **رسائل الماجستير ومذكرات الماستر**

أ- رسائل الماجستير

- بلقاسم تويزة، "دور تسويق الخدمات في تفعيل السياحة العلاجية"، مؤسسة التسيير السياحي لحمام ريغة المعدني، جامعة البليدة، الجزائر، 2008، ص.ص40-42.
- جميل نسيمة، "السياحة الثقافية وتثمين التراث من خلال البرامج التلفزيونية في الجزائر"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، دفعة 2009-2010، ص.ص41-42.
- حواسني صليحة، "التطورات الجديدة في التسويق السياحي ودورها في خلق الجيوسياحية"، مذكرة مقدمة تضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد الخدمات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، دفعة 2013-2014، ص.ص68-69.

ب-مذكرات الماستر

- بلعالية إلهام، عبد لاوي منال، "أثر جودة الخدمات الفندقية على ترقية السياحة العلاجية دراسة حالة المؤسسة الحموية "حمام ريغة""، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي مرسلي عبد الله، تيبازة، السنة الجامعية 2020-2021، ص64.

✓ **المقالات العلمية**

- محمد طيبة بن مهر، عبد النعيم دفرور، الياس شاهد، "دور الفنادق الخضراء في تنمية السياحة البيئية ودعم التنمية المستدامة"، مجلة الدراسة المالية والمحاسبية، العدد الثامن، جامعة الشهيد حمة لخضر-الوادي. الجزائر. 2017، ص773.
- محمد بولصباع، "واقع ترويج السياحة الحموية في الجزائر"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الرابع، ديسمبر 2016، ص68.
- محمد علي دشه. حنان دريد. "الفنادق الخضراء تجربة أساسية لسياحة بيئية مستدامة في ظل الإستراتيجية الجديدة للسياحة الجزايرية "، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد الخامس، العدد الأول، جوان 2018، ص162.

- زموري كمال، قرين ربيع، "الفنادق الخضراء كأحد الاتجاهات الحديثة للسياحة البيئية"، عرض تجارب دولية رائدة، المجلد السابع، العدد الثاني، أوت 2021، ص396.

✓ **مواقع الانترنت**

http://dspace.univ-eloued.dz
http://platform.almanhal.com
http://univ-biskra.dz
http://theses.univ-oran1.dz
www.asjp.cerist.dz

الملاحق

الملاحق

SHOT ON POCO X3 NFC