مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: تبني مخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA) كآلية لتنمية وتطوير السياحة الجزائرية
اسم الكاتب: أ.د. سفيان بن عبدالعزيز، فاطيمة الزهراء بن يمينة، أ. خيرة بن يمينة
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3649
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 23:56 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

تـنـمية الرافديـن

العدد ١٢٢ المجلد ٣٨ لسنة ٢٠١٩

تبني مخطط جودة السياحة الجزائر(PQTA) كآلية لتنمية وتطوير السياحة الجزائرية

Adopting the Algerian's Tourism Quality Plan (PQTA) as a Mechanism to Develop and Promote the Algerian Tourism

الدكتور سفيان بن عبد العزيز

أستاذ محاضر أ – قسم العلوم التجارية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،

جامعة طاهري محمد بشار (الجزائر)

Soufyane Benabdelaziz(PhD)

Department of Business Science

Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management Sciences, Tahri

(Mohamed Bechar University (Algeria)

benabdelazizsoufyane@gmail.com

فاطيمة الزهراء بن يمينة

طالبة دكتوراه اقتصاد وتسيير المؤسسات

جامعة الدكتور مولاي الطاهر– سعيدة ـ الجزائر

Fatima Z Benyamina

University of Dr. Moulay Eltaher - Saida

Algeria

f.benyamina1990@gmail.com

خيرة بن يمينة

أستاذ محاضر أ– قسم علوم التسيير

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير–المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت– الجزائر

Kheira Benyamina

Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management

University of Belhadj Bouchaib Aintemouchent– Algeria

benyamina1984@hotmail.com

تأريخ استلام البحث ٢٠١٩/٣/٦ تأريخ قبول النشر ٢٠١٩/٦/٢٥

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على واقع السياحة الجزائرية، وكذلك المبادرات التي اعتمدت عليها الدولة من أجل النهوض بهذا القطاع ، ضمن المخطط التوجيهي لتهيئة السياحة الجزائرية آفاق ٢٠٣٠ «SDAT» ،كما تم التطرق إلى آلية من آليات تنمية وتطوير السياحة من خلال تبني مخطط جودة السياحة الجزائر« PQTA» _ Algérie «Plan Qualité Tourisme »،الذي يعد بمثابة ديناميكية وطنية لرفع مستويات الجودة في الخدمات السياحية من خلال الانخراط في هذا المخطط والحصول على علامة الجودة السياحية ، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج حول مدى تبني هذا المخطط من طرف المؤسسات السياحية من مطاعم وفنادق ووكالات السياحة والأسفار ، والخروج بتوصيات من اجل الرقي والنهوض بقطاع السياحة .

الكلمات المفتاحية: *المخطط التوجيهي لتنمية السياحة آفاق ٢٠٣٠ «SDAT» ، جودة السياحة، مخطط جودة السياحة الجزائر« PQTA»*

Abstract

This research aims at highlighting the reality of the Algerian tourism as well as the steps that adopted by the Algerian country in order to promote this sector, within the framework of the guideline Plan for the Development of Algerian Tourism by 2030 "SDAT". Also, we discussed a mechanism of tourism development through the adoption of a quality plan Tourism Algeria «PQTA» - « Plan Quality Tourism Algérie», which is a national dynamic that works to raise the quality levels of tourism services by engaging in this plan and obtaining the tourist quality mark. at last, a set of results were reached about the adoption of this plan by Tourist institutions such as restaurants, hotels and travel agencies …ext, and finally we proposed some recommendations for the advancement and promotion of the tourism sector

Keywords: *Tourism Development Guideline by 2030 «SDAT» - Quality Tourism - Quality Tourism Plan Algeria «PQTA »*

المقدمة

إن السياحة هي صناعة خدمات، حيث تعتمد على تقديم خدمات الراحة والطعام والشراب والجولات السياحية والنقل والتسوق والترفيه..... وغيرها إلى السياح المحليين والأجانب لتلبية تطلعاتهم، لذلك يجب أن تكون هذه الخدمات بمستوى عال من الإتقان والتميز، فإن توفر الجودة يعد من الخصائص الأساسية التي يجب أن تكون مصاحبة لجميع الخدمات السياحية، لا سيما أن الخدمات السياحية من الخدمات النوعية التي يصعب فيها تعويض السائح في حال كانت الخدمات المقدمة أقل من المستوى المطلوب، و نظراً لما تشكله جودة الخدمات في صناعة السياحة من أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين، وتؤدي دوراً مهماً في تسويق الخدمات المقدمة من المؤسسات السياحية، وخلق ميزة تنافسية لكسب رضا العميل، مما يجعل الجودة في الخدمات السياحية من العوامل المهمة لتحقيق التنمية السياحية في الدول .

ولعل ما تزخر به الجزائر من معالم سياحية متنوعة (طبيعية، جبلية، صحراوية، شاطئية، علاجية، دينية، وموروث ثقافي ....) يمكنها من أن تكون دولة رائدة في مجال صناعة السياحة

المستدامة، وهو ما دفع بالقائمين على النشاط السياحي في الجزائر إلى إعداد المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق سنة ٢٠٣٠، الذي من شأنه تحقيق تنمية سياحية مستدامة مكملة لما تمتلكه من ثروات باطنية، ومن بين الديناميكيات التي اعتمدتها الدولة الجزائرية عن طريق وزارة السياحة والصناعات التقليدية للرقي بقطاع السياحة وتطويره من ناحية الجودة" مخطط الجودة السياحية الجزائري،" الذي يعد بمثابة دليل جودة خدمات للمؤسسات السياحية المنخرطة في هذا المنهج ،والذي يحتوي على مجموعة من الشروط والمعايير المذكورة والمفصلة ،كما يخص هذا المخطط كل قطاع سياحي فرعي بمعايير معينة، منها قطاع المطاعم وقطاع الفنادق ووكالات السياحة والأسفار وقطاع الصناعات التقليدية، كل هذا من أجل النهوض بقطاع السياح ككل وبالتالي النهوض بالاقتصاد الوطني .

إشكالية الدراسة

في ضوء ما تم تقديمه يمكن صياغة الإشكالية الآتية:

- **ما مدى تبني قطاع السياحة لمخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA) كحركية لتنمية وتطوير هذا القطاع؟**

حيث يمكن طرح مجموعة أسئلة فرعية:

- ما وضعية السياحة الجزائرية؟
- ما مفهوم مخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA)؟
- إذ يمكن الحصول على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر (PQTA)"؟
- كيف يمكن تطبيق إستراتيجية الجودة في القطاع السياحي؟
- كيف يدعم" مخطط الجودة السياحية الجزائر "إستراتيجية التنمية السياحية؟

أهمية الدراسة وأهدافها

- تقوم هذه الدراسة بإظهار أهمية انخراط المؤسسات السياحية إلى"مخطط جودة السياحة الجزائر " من أجل تحسين ورفع مستويات نوعية خدماتها، وبالتالي القدرة على مواجهة المنافسة الوطنية والأجنبية مستقبلا.
- يوفر هذا البحث رصيدا معرفيا علميا إضافيا في مجال السياحة، ويستفاد من نتائجه في تحسين القطاع وتطويره.
- توعية مختلف العاملين في قطاع السياحة (الوزارة الوصية، مديريات السياحة، الفنادق المنخرطة وغير المنخرطة) بضرورة التعاون والتكامل من أجل التطبيق الجيد للمخطط والتقدم في سيره.

هيكلية البحث

أولاً- السياحة الجزائرية والمخطط التوجيهي لتنمية السياحة الجزائرية آفاق ٢٠٣٠ (SDAT).

- **وضعية السياحة الجزائرية**

من المعلوم أنه لتقييم أداء قطاع السياحة (البشير،٢٠١٧، ٥٩)، فمن الضروري تحديد المؤشرات والمحددات التي تعكس الأداء الفعلي للقطاع، ومنه مدى تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الدولة في إطار المخطط الوطني للتهيئة السياحية، وهذا من أجل النهوض بهذا القطاع

وتطويره وجعله كمصدر بديل أو إضافي لقطاع المحروقات من أجل تمويل الاقتصاد، لهذا ارتأينا تحديد بعض المؤشرات والتي سيتم عرضها فيما يأتي:

١. مقومات السياحة بحسب تقرير التنافسية للسفر والسياحة لعام ٢٠١٧

قدم تقرير التنافسية للسفر والسياحة لعام ٢٠١٧ الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، جملة من المؤشرات تعكس مقومات السياحة لمختلف دول العالم على غرار الجزائر، وقد بلغ عدد الدول المتضمنة في التقرير ١٣٦ دولة، إذ عكس التقرير مقومات السياحة في جملة من المؤشرات الفرعية، وهي مؤشر بيئة الأعمال، السلامة والأمن، الصحة والنظافة، الموارد البشرية وسوق العمل، جاهزية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحديد أولويات السفر والسياحة، الانفتاح الدولي، مؤشر تنافسية السعر، ومؤشر الاستدامة البيئية، البنية التحتية للنقل الجوي، البنية التحتية للنقل البري والبحري، البنية التحتية للخدمات السياحية، الموارد الطبيعية، ومؤشر الموارد الثقافية وأعمال السفر (بورصاص، وبن ناصر،٢٠١٧، ٠٦).

من أجل الوقوف على مقومات السياحة في الجزائر تم إدراج الجدول الآتي، وهو مستمد من تقرير التنافسية للسفر والسياحة لعام ٢٠١٧.

الجدول ١

المقومات السياحية في الجزائر لسنة ٢٠١٧

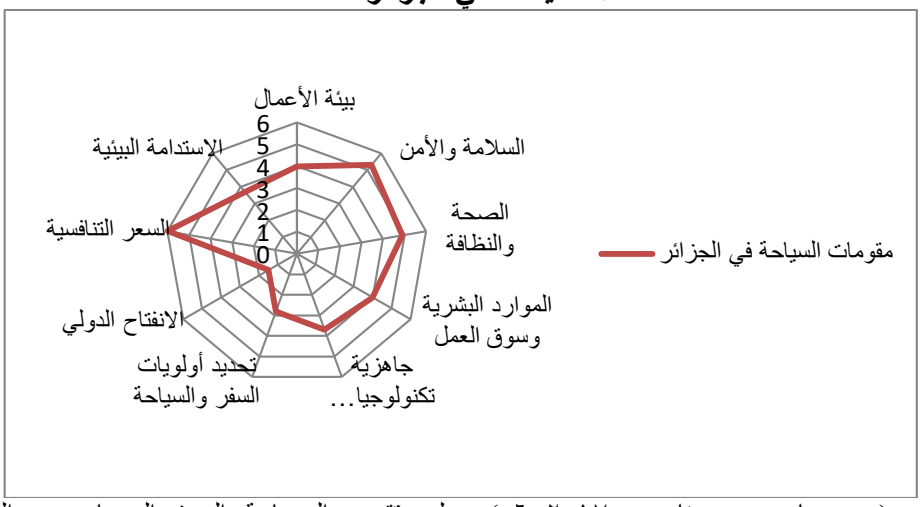
مؤشر المكون	الرتبة / ١٣٦	النقاط *
الأداء السياحي	١١٨	٣,١
بيئة الأعمال	١١٠	٤,٠
السلامة والأمن	٨١	٥,٣
الصحة والنظافة	٨٩	٤,٩
الموارد البشرية وسوق العمل	١١٢	٤,٠
جاهزية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٩٦	٣,٧
تحديد أولويات السفر والسياحة	١٣١	٢,٨
الانفتاح الدولي	١٣٤	١,٥
تنافسية السعر	٤	٦,٠
الاستدامة البيئية	١٠٦	٣,٧
البنية التحتية للنقل الجوي	١٠٠	٢,١
البنية التحتية للنقل البري والبحري	١٠٥	٢,٥
البنية التحتية للخدمات السياحية	١٣١	٢,١
الموارد الطبيعية	١٢٤	٢,٢
الموارد الثقافية وأعمال السفر	٥٣	٢,١

المصدر: (بورصاص، وبن ناصر، ٢٠١٧، ٠٦) والمنتدى الاقتصادي العالمي
http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2017_web_0401.pdf

من خلال الجدول نلاحظ أن الجزائر مازالت متـأخرة جدا على مستوى الأداء السياحي، إذ احتلت المرتبة ١١٨ من ضمن ١٣٦ دولة، وقد حصلت ٣,١ نقطة من ٧، وهي علامة أقل من المتوسط، وتعود أسباب هذا التأخر والضعف إلى العديد من العوامل التي أشار إليها التقرير في شكل مؤشرات فرعية، فنجد أن أكثر العوامل التي تسببت في احتلال الجزائر مراتب جد متأخرة هو التأخر في مجال الانفتاح الدولي أين احتلت المرتبة ١٣٤ بـ١,٥نقطة، دون أن ننسى كل من تحديد

أولويات السفر والسياحة، الاستدامة البيئية، و جاهزية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والشكل الآتي يوضح اكثر:

الشكل ١
أداء السياحة في الجزائر ٢٠١٧



المصـــدر: (بورصـــاص، وبـــن ناصـــر، ٢٠١٧، ٠٦). وعلـــى تقريـــر الســـياحة والســـفر الصـــادر عـــن المنتـــدى الاقتصادي العالمي لعام ٢٠١٧.

٢. السياحة الدولية، عدد الوافدين (٢٠٠٥-٢٠١٦)

السائحون الدوليون القادمون (زوار المبيت) هم عدد السائحين المسافرين إلي بلد آخر غير البلد الذي به إقامتهم المعتادة، ولكن خارج بيئتهم المعتادة، لمدة لا تزيد على ١٢ شهراً، وغرضهم الرئيس من الزيارة ليس اشتغالهم بنشاط يحصلون مقابله على تعويض من داخل البلد الذي تمت زيارته. عندما لا تتوافر بيانات عن أعداد السائحين نستخدم عوضاً عنها أعداد الزائرين والتي تشمل السائحين، وزائري اليوم الواحد، وركاب الرحلات البحرية، وأفراد الأطقم. وتختلف مصادر ومناهج جمع البيانات عن الوافدين في مختلف أنحاء العالم. وفي بعض الحالات يتم الحصول على البيانات من إحصاءات المنافذ ونقاط العبور الحدودية (الشرطة والهجرة وما شابه) ثم تستكمل بعمل مسوح حدودية. وفي حالات أخرى يتم الحصول على البيانات من مرافق الإقامة السياحية. بالنسبة لبعض البلدان، يقتصر عدد الوافدين على الأشخاص الذين يصلون جوا، وبالنسبة لآخرين على الوافدين الذين يقيمون في الفنادق. تدرج بعض البلدان القادمين من مواطنيها الذين يقيمون في الخارج، في حين لا تفعل بلدان أخرى ذلك. لكن ينبغي توخي الحذر في مقارنة الوافدين في مختلف البلدان. وتشير البيانات الخاصة بالسياح الوافدين إلى عدد القادمين وليس إلى عدد المغادرين. وهكذا يتم حصر الشخص الذي يقوم برحلات متعددة لبلد ما خلال مدة محددة باعتباره وافدا جديدا كل مرة (البنك الدولي،٢٠١٩).

الجدول ٢
تطور عدد الوافدين إلى الجزائر(٢٠٠٥-٢٠١٦)

السنوات	٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦	٢٠٠٥
عدد الوافدين	٢٠٧٠٠٠٠	١٩١٢٠٠٠	١٧٧٢٠٠٠	١٧٤٣٠٠٠	١٦٣٨٠٠٠	١٤٤٣٠٠٠
السنوات	**٢٠١٦**	**٢٠١٥**	**٢٠١٤**	**٢٠١٣**	**٢٠١٢**	٢٠١١
عدد الوافدين	٢٠٣٩٠٠٠	١٧١٠٠٠٠	٢٣٠١٠٠٠	٢٧٣٣٠٠٠	٢٦٣٤٠٠٠	**٢٣٩٥٠٠٠**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على البنك الدولي،
https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.ARVL

- عدد السياح الوافدين إلى الجزائر في ارتفاع مستمر نتيجة الأحداث العالمية الأخيرة (الثورات العربية في كل من تونس، مصر، ليبيا، سوريا، اليمن، السودان) وكذا الاستقرار السياسي والأمني في الجزائر، إذ بلغ أقصى قيمة في سنة ٢٠١٣ الا أن عدد الوافدين تراجع في سنتي ٢٠١٤ و ٢٠١٥ ثم بدأ في الارتفاع في سنة ٢٠١٦.

٣. **السياحة الدولية، عدد المغادرين من الجزائر (٢٠٠٥-٢٠١٦)**

السائحون الدوليون المغادرون هم عدد الأشخاص المغادرين من البلد الذي به إقامتهم المعتادة إلي أي بلد آخر لأي غرض آخر غير اشتغالهم بنشاط يحصلون مقابله على تعويض بالبلد الذي تمت زيارته. تشير البيانات الخاصة بالسياح المغادرين إلى عدد المغادرين وليس إلى عدد الوافدين. وهكذا يتم حصر الشخص الذي يقوم برحلات متعددة قادما من بلد ما خلال مدة محددة باعتباره مغادرا جديدا كل مرة (البنك الدولي،٢٠١٩).

الجدول ٣
تطور عدد المغادرين من الجزائر (٢٠٠٥-٢٠١٦)

السنوات	٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦	٢٠٠٥
عدد المغادرين	١٧٥٠٠٠	١٦٧٧٠٠٠	١٥٣٩٠٠٠	١٤٩٩٠٠٠	١٣٤٩٠٠٠	**١٥١٣٠٠٠**
السنوات	**٢٠١٦**	**٢٠١٥**	**٢٠١٤**	**٢٠١٣**	**٢٠١٢**	٢٠١١
عدد المغادرين	٤٥٣٠٠٠٠	٣٦٣٨٠٠٠	٢٨٣٩٠٠٠	٢١٣٦٠٠٠	١٩١١٠٠٠	**١٧١٥٠٠٠**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على البنك الدولي ،
https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.DPRT

نلاحظ من جدول ارتفاع عدد السياح الجزائريين المتجهين إلى الخارج من ١,٥ مليون سائح سنة ٢٠٠٥ الى ٤,٥ مليون سائح سنة ٢٠١٦، أما البلدان المفضلة من حيث الوجهة، فإننا نجد في المرتبة الأولى: تونس نظرا لتوفرها على مزايا (مثل غياب التأشيرة، القرب الجغرافي، تجهيزات مطابقة للمعايير الدولية..الخ).

٤. **تطور إيرادات السياحة في الجزائر (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي)**

تتكون إيرادات السياحة الدولية من نفقات الزوار الدوليين القادمين، بما في ذلك المدفوعات الموجهة لشركات النقل الوطنية لغرض النقل الدولي. ويجب أن تشمل هذه الإيرادات أية مبالغ مدفوعة مقدماً نظير سلع أو خدمات يتم الحصول عليها في البلد الوجهة. وهي قد تتضمن أيضاً الإيرادات المتحصل عليها من زوار اليوم الواحد، إلا الحالات التي تبرر أهميتها وضعها في تصنيف مستقل. ولا تتضمن بالنسبة لبعض البلدان الإيرادات المتعلقة ببنود نقل الركاب. والبيانات معبر عنها بالقيمة الحالية للدولار الأمريكي (البنك الدولي،٢٠١٩).

الجدول ٤
تطور إيرادات السياحة في الجزائر (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي)

السنوات	٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦	٢٠٠٥
الإرادات	٣٢٤٠٠٠٠٠	٣٦١٠٠٠٠٠٠	٤٧٣٠٠٠٠٠٠	٣٣٤٠٠٠٠٠٠	٣٩٣٠٠٠٠٠٠	٤٧٧٠٠٠٠٠٠
السنوات	**٢٠١٦**	**٢٠١٥**	**٢٠١٤**	**٢٠١٣**	**٢٠١٢**	٢٠١١
الإرادات	٢٤٣٠٠٠٠٠٠	٣٥٧٠٠٠٠٠٠	٣٤٨٠٠٠٠٠٠	٣٢٦٠٠٠٠٠٠	٢٩٥٠٠٠٠٠٠	٣٠٠٠٠٠٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على البنك الدولي،
https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.RCPT.CD

- بلغت الإيرادات السياحية أقصى قيمة لها سنة ٢٠٠٥، إلا أنها تراجعت خلال ٢٠٠٧/٢٠٠٦ فترة بداية الأزمة لترتفع مجددا خلال ٢٠٠٨ للتأرجح بين الزيادة والنقصان بقية الفترة؛

- **المخطط الهيكلي للتهيئة السياحية الجزائرية آفاق ٢٠٣٠ (SDAT)**

بما أن القطاع السياحي اليوم يعد بمثابة محرك للتنمية المستدامة، على غرار القطاعات الأخرى (الزراعة، الخدمات، النقل، الأشغال العمومية ، الثقافة.....)، فهو يشكل دعما للنمو الاقتصادي ومصدراً لخلق الثروات ومناصب الشغل و المداخيل المستدامة لاسيما على المستوى المحلي، فإن الجزائر أولت أهمية كبيرة لهذا القطاع اعتماداً على ما بنته أو ورثته من القدرات التراثية والحضارية والبشرية ومن المكتسبات الطبيعية الموروثة والمشيدة، وذلك عن طريق التأطير الملموس للانطلاقة القوية للسياحة الوطنية وتحويل الجزائر من بلد مصدر إلى بلد مستقبل للسياح (مديرية السياحة ولاية سكيكدة، ٢٠١٨)، وهذا المسعى يترجمه المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية في آفاق (SDAT 2030) الذي يعد جزءا لا يتجزأ من المخطط الوطني لتهيئة الإقليم (SNAT 2030) المنصوص عليه في القانون رقم ٠١-٢٠ المؤرخ في ٢٠٠١/١٢/١٢ المتعلق بتهيئة الإقليم والتنمية المستدامة، وهو المخطط الذي تستمد الدولة من خلاله مشروعها السياحي الإقليمي مع آفاق ٢٠٣٠، وتعلنه إلى كافة الفاعلين والمتعاملين وكافة قطاعات الأنشطة والجماعات المحلية، يعتبر المخطط التوجيهي للتنمية السياحية آفاق ٢٠٣٠ (SDAT) مرجعاً لسياسة جديدة تبنتها الدولة الجزائرية، ويعد جزءاً من المخطط الوطني لتهيئة الإقليم في آفاق ٢٠٣٠، (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 إستراتيجية للتهيئة السياحية في كافة التراب الوطني، والجدول الآتي يوضح وضعية تقدم مخطط التهيئة السياحية للولايات نهاية سنة ٢٠١٧.

الجدول ٥
وضعية تقدم مخطط التهيئة السياحية للولايات نهاية سنة ٢٠١٧.

الرقم	وضعية التقدم	عدد مخططات التهيئةSDAT السياحية
١	بموجب مرسوم	٢١
٢	بموجب قرار	١٩(٣ في المراجعة)
٣	على مستوي الأمانة العامة للحكومة	١٥
٤	مخططات التهيئة السياحية في طور الإرسال إلى الأمانة العامة للحكومة	٠٢
٥	على مستوى الوزارة لوضع اللمسات الأخيرة ونقلها إلى الأمانة العامة للحكومة	١٧
٦	مخططات التهيئة السياحية مكتملة / في طور الإكمال	١٠
٧	مخططات التهيئة السياحية في طور الدراسة: 34 في المرحلة الأولى 31 في المرحلة التانية 17 في المرحلة اثالثة	٨٢
٨	مخططات التهيئة السياحية مكتملة تم ملغاة (غير مصادق عليها)	٠٢
٩	في طور الإعلان	٢٠
١٠	مقترحة اعدم التصنيف	١٧
١١	غير مجهز بمخططات التهيئة السياحية (٠٤ محتفظ بها)	٢٣
المجموع		٢٨٨ (٢٥٢+٠٣ للمراجعة)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إحصائيات جدول القيادة وزارة السياحة و الصناعة التقليدية لسنة ٢٠١٧
https://www.mta.gov.dz/%D9%84%D9%88%D8%AD%D8%A9-r

١. **الأهداف الخمسة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية**

- جعل السياحة قطاعاً مساهماً في تنمية الاقتصاد وكبديل لقطاع للمحروقات.
- ضمان إشراك القطاعات الأخرى، كقطاع الأشغال العمومية، قطاع الفلاحة وقطاع الثقافة.
- توفيق بين الترقية السياحة والبيئة.
- ثمين التراث التاريخي، الثقافي والديني.
- تحسين صورة الجزائر بصفة دائمة (وزارة السياحة والصناعة التقليدية الجزائر،٢٠١٧).

٢. **الحركيات لبعث السياحة في الجزائر بحسب المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية**

تضمن المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية عرضا شاملا لمرتكزات الفلسفة الجديدة (العايب، وزرقين، ٢٠١٧، ٣٠٤)، في شكل مخططات من شأنها إعادة بعث القطاع السياحي في الجزائر، أطلق عليها اسم الحركيات الخمس (les cinq dynamiques) لتحقيق إنعاش سريع و مستدام للسياحة، تضمن إعادة الجزائر إلى وضعها الجيوستراتيجي على الساحة الدولية، و تتمحور هذه الخطة حول تدعيم صورة الجزائر و الترويج للمنتج الجيد، عرض التجهيزات ذات الامتياز على مستوى الأقاليم الأكثر جاذبية، توفير إطار عام للتنمية يجمع بين الدولة، الجماعات المحلية الجمعيات، المهنيين العموميين والخواص، النظام التربوي ومختلف القطاعات الاقتصادية، مجموع

الشركاء العموميين والخواص، يجب أن يدعم بإستراتيجية عملية للتمويل تستهدف مرافقة المتعاملين، المرقين، والمستثمرين على حد سواء، و فيما يأتي عرض مختصر لتلك الحركيات:

يرتكز المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية على خمس ديناميكيات هي:

١. تثمين الوجهة الجزائرية لزيادة جاذبية وتنافس الجزائر.
٢. تطوير الأقطاب والقرى السياحية المتميزة من خلال ترشيد الاستثمار والتنمية.
٣. نشر مخطط جودة السياحة (PQTA) لتطوير التميز في العروض السياحية الوطنية بإدماج التكوين من خلال الارتقاء المهني والتعليم والانفتاح على تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وهذا ما سوف نتطرق اليه بالتفصيل في المحور التالي.
٤. مخطط الشراكة بين القطاعين العام والخاص
٥. مخطط تمويل السياحة (وزارة السياحة والصناعة التقليدية الجزائر،٢٠١٧)

ثانياً- مخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA) لتنمية السياحة الجزائرية

أ. مفهوم الجودة في القطاع السياحي

إن المتتبع لتطور مفهوم الجودة، سيلاحظ التغير الذي عرفه وكذا الميادين التي يطبق عليها، ويرجع ذلك التغير إلى التطور في شتى المجالات كتطور الوسائل والأدوات، والأفكار و الأسواق وكذلك بحسب المجال المطبقة فيه، إلا أنها في المجال السياحي مازالت غامضة بعض الشيء وغير واضحة، بالرغم من أن هذا المجال في الآونة الأخيرة أصبح يستهوي الممارسين والباحثين والاقتصاديين في الوقت نفسه (بوشاشية، ونوري،٢٠١٧، ٧٢)، وعرفتها المنظمة الأوروبية بأنها العملية الإدارية التي تضمن رضا ومطابقة المنتج والخدمة السياحية مع متطلبات وتوقعات الزبائن (السياح) بالسعر المقبول، وهذه المطابقة تأخذ بعين الاعتبار ما هو مصمم من قيم وفعاليات، مثل الأمان، الحفاظ على الصحة، سهولة المنال، الأصالة، الانسجام مع البيئة الطبيعية والبشرية (زرواط، ملاحي، ٢٠١٧، ٧٢).

ب. معايير الجودة في السياحة

حددت منظمة السياحة العالمية (WNWTO) عدداً من المعايير التي تشكل إطاراً عاماً لجودة الخدمات السياحية، وهي على النحو التالي (كتيب،٢٠١٧، ٢٥-٢٦):

١. **الأمن والسلامة**

يجب ألا يشكل المنتج السياحي أو الخدمة السياحية خطراً على الحياة أو يتسبب بضرر على الصحة أو على أي من الأمور الضرورية لسلامة السائح، وذلك في جميع الأنشطة السياحية، إذ إن معايير الأمن والسلامة تحدد عادة بموجب أنظمة وقوانين (الدفاع المدني)

٢. **الصحة العامة**

يجب على جميع المطاعم والمقاهي أن تحافظ على النظافة والسلامة، ويجب ألايقتصر تطبيق معايير سلامة الأغذية (التي تكون بموجب ضوابط واشتراطات محددة) على المؤسسات السياحية الكبيرة بل يجب أن يشمل جميع أنواع مواقع بيع الأغذية من محلات بيع الأغذية الصغيرة في الشوارع إلى المطاعم ذات المستويات العالية حتى الخدمات المقدمة في الطائرات.

٣. سهولة الوصول

وتعني إزالة جميع الحواجز الطبيعية والاتصالية والخدمية دون تحيز، وإتاحة استخدام تلك المنتجات والخدمات من قبل الجميع، بغض النظر عن اختلافاتهم الطبيعية أو المكتسبة، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة.

٤. الشفافية

الشفافية عنصر أساسي لتوفير المشروعية لتوقعات العميل وحماية حقوقه، وهي مرتبطة بتوفير المعلومات الصحيحة حول مواصفات المنتج، وما يشتمل عليه وكلفته الإجمالية، وما يغطيه السعر وتوصيل تلك المعلومات بشكل فعال للعميل.

٥. الأصالة

تعبر الأصالة عن حضارة أو تراث معين تجعل أي منتج سياحي يختلف ويمتاز عن بقية المنتجات المماثلة له في أماكن أخرى، مع ضرورة أن تستجيب الأصالة لتطلعات العميل، إذ إن المنتج يتناقص وينتهي عند فقدانه لأصالته وروابطه مع بيئته المحلية .فالخدمة ذات الأصالة النابعة من تقاليد الموطن نفسه تختلف فيما لو تم نقلها إلى موقع آخر، وذلك فإن بإمكانها أن تخلق أصالة ذات جودة خاصة بها.

٦. التجانس

التوافق والانسجام مع المحيط الطبيعي والإنساني يحافظ على السياحة المستدامة، وهذا يستلزم إدارة فعالة للمؤثرات البيئية والاقتصادية والاجتماعية بغية تأسيس مؤشرات لجودة المنتجات السياحية، لذا ولتحقيق الجودة السياحية يجب أن تعمل وحدات النشاط على تحقيق الأهداف العامة للسياحة.

ت. مخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA)

هو برنامج يطمح إلى توحيد جميع المهنيين الجزائريين في قطاع السياحة من خلال الانتهاج الإرادي للجودة، الحريص على تلبية حاجات الزبائن وإرضائهم، وطنيين وأجانب، تم إعداد مخطط جودة السياحة الجزائرية مع مهنيي و من اجلهم، طبقا للمعايير الدولية، يسمح مخطط الجودة بتحديد المسار من أجل التحسين التدريجي للخدمات والحصول على العلامة التجارية**" جودة السياحة الجزائر(PQTA)"**.

ويرتبط مخطط جودة السياحة الجزائرية بالنقاط الآتية (دليل الجودة،٢٠١٤، ٠٧):

- تأسيس العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر
- تدعيم كفاءات الموارد البشرية.
- تنظيم الأنشطة السياحية.
- تحديث البنى التحتية.

ث. أهداف مخطط جودة السياحة الجزائر(PQTA):

١. دعم التنافسية الوطنية من خلال إدراج مفهوم الجودة في جميع مشاريع تنمية المؤسسات السياحية.
٢. بلوغ أفضل مهنية في جميع قطاعات العرض السياحي الوطني.
٣. تثمين المناطق السياحية الوطنية وثرواتها المحلية.
٤. خلق ديمومة العرض السياحي الجزائري من خلال تحسين صورة جودة الخدمات للزبائن الوطنيين والأجانب.
٥. إفادة المؤسسات السياحية الملتزمة بانتهاج مسار الجودة وذلك بتوفير الوسائل الملائمة لتحقيق تنميتها وخاصة بمرافقتها في عمليات التجديد وإعادة التأهيل والتحديث والتوسيع والتكوين

٦. ضمان ترويج متزايد للمتعاملين المنخرطين في الجودة من خلال إدماجهم في شبكة المؤسسات الحاملة للعلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" وضمان اندماج أحسن في المجال التجاري وتموقع أفضل.

ج. مفهوم العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر(PQTA)" (دليل الجودة،٢٠١٤، ٠٩)

هي خطة جماعية تستلزم التزام ومشاركة الجميع، من مهنيي القطاع والوزارة المكلفة بالسياحة ومختلف الإدارات والجمعيات الإقليمية المعنية، وترتكز على الامتياز، وتتجاوز مفهوم تصنيف المؤسسات السياحية، فهي تشهد بصورة واضحة على أن المؤسسة التزمت إراديا بانتهاج الجودة، وهي تسعى دائما لإرضاء الزبائن، وهي حاليا متوفرة للفروع الثلاثة الآتية: الفنادق، المطاعم ووكالات السياحة والأسفار.

والجدول الآتي يوضح عدد المؤسسات الجزائرية المنخرطة والحاصلة على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر(PQTA)"

الجدول ٦

الانخراط في مخطط الجودة السياحي نهاية سنة2017

السنة	٢٠١٥		٢٠١٦		ديسمبر٢٠١٧	
	مؤسسة سياحية في طور الاستغلال	مشاريع الاستثمار السياحي	مؤسسة سياحية في طور الاستغلال	مشاريع الاستثمار السياحي	مؤسسة سياحية في طور الاستغلال	مشاريع الاستثمار السياحي
عدد المنخرطين في مخطط الجودة (العدد التراكمي)	٤٢١ مؤسسة سياحية مجزأة إلى: ٢١٧مؤسسة فندقية ١٧٩وكالات السياحة والأسفار ٠٧محطات حموية ١٨مطاعم	٥٥ مشروع مؤسسات فندقية	٤٢٩مؤسسة سياحية: مجزأة إلى: ٢١٧ مؤسسة فندقية ١٨٧وكالات السياحة والأسفار ٠٧محطات حموية ١٨مطاعم	٦٥مشروع مؤسسات فندقية	٤٤٦ مؤسسة سياحية مجزأة إلى: ٢٢٢ : مؤسسة فندقية ١٩٩: وكالات السياحةوالأسفار ٠٧ : محطات حموية ١٨ : مطاعم	٨١ مشروع مؤسسات فندقية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مديرية مخطط جودة السياحة والضبط
. https://www.mta.gov.dz/?page_id=7253&lang=ar#adhesion

ح. شروط الانضمام إلى العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر (PQTA)

تمنح العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" للمؤسسات السياحية التي تلتزم انتهاج الجودة، وتحترم شروط الانضمام الآتية (دليل الجودة،٢٠١٤، ١٤):

- الاستجابة إلى متطلبات المرجعية الوطنية لجودة السياحة بحسب فرعها.
- انتهاج مسار للجودة يعتمد على تشخيص خارجي.
- إنشاء خلية دائمة مكلفة بالتشخيص الداخلي.
- مطابقة شروط الاستغلال وممارسة النشاط.
- مطابقة قواعد حفظ الصحة والأمن.

- إدماج البعد البيئي.
- إعداد نظام مكلف بمعالجة شكاوى الزبائن

خ. خطوات الحصول على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر "(PQTA)

يمرّ الانخراط في برنامج جودة السياحة الجزائر بالمراحل السبع الآتية كما هو موضح في الشكل الاتي (دليل الجودة،٢٠١٤، ١٦):

الشكل ٢

مراحل الحصول على العلامة"(PQTA)"



المصدر: (دليل الجودة، ٢٠١٤، ١٧)

١. معرفة المعايير وإلالتزامات الوطنية في الجودة والتي يحددها الفرع المهني من خلال المرجعية الوطنية لجودة السياحة. توجد المعلومات الخاصة لدى الإدارة المكلفة بالسياحة (على المستوى المركزي والمحلي)، لدى الهيئات المهنية وعلى الموقع الخاص.
٢. إمضاء عقد الانخراط في مخطط الجودة وتكوين ملف الانضمام.
٣. الموافقة على القيام بعملية تشخيص وتدقيق من قبل مكتب مختص في المجال (تعيّنه الإدارة المكلفة بالسياحة) بهدف تقييم درجة احترام ألالتزامات المحددة في المرجعية الوطنية لجودة السياحة والتوصية بإتباع خطة للتحسين والتطوير.
٤. العمل بتوصيات مكتب التشخيص وتجاوز الصعوبات المحتملة.
٥. القيام بعملية تشخيص للمرة الثانية للمصادقة على عملية التشخيص الأولى، وذلك بهدف مراقبة مدى التزام المؤسسة بتوصيات مكتب التشخيص.
٦. تقديم الملف كاملا، مرفقا بتقرير مكتب التشخيص، إلى الأمانة التقنية للعلامة التجارية "جودة السياحة"، التي تدرس الملف وتقضي باستعمال العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" .
٧. تسلّم الهيئات المعنية لدى وزارة السياحة والصناعة التقليدية للمستفيد قرار منح العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" الذي يخول له الحصول على لافتة تحمل علامة الجودة لكي يوضع في مدخل المؤسسة.

د. مزايا الانخراط في مخطط جودة السياحة الجزائر(PQTA)

يستفيد المهنيون المنخرطون في مسار الجودة من الإجراءات التحفيزية الآتية (فرطاس، ٢٠١٧، ٣٧١):

- تخفيض بنسبة % ٣ و % ٤,٥ من نسبة الفائدة المطبقة على القروض المصرفية المتعلقة بعمليات العصرنة للمؤسسات السياحية والفندقية المنجزة بالولايات الشمالية والجنوبية على التوالي في إطار مخطط جودة السياحة (المادة ٨٠ من قانون المالية التكميلي لسنة) ٢٠٠٩.
- تخفيض جمركي بصفة مؤقتة إلى غاية ٣١ ديسمبر ٢٠١٤، فيما يتعلق باقتناء التجهيزات والأثاث غير المنتج محليا بحسب المعايير الفندقية والتي تدخل في إطار عمليات العصرنة والتأهيل تطبيقا لمخطّط جودة السياحة (المادة ٨١ لقانون المالية التكميلي لسنة) ٢٠٠٩.
- التكفّل التام بعمليتي التشخيص والمصادقة.
- التكفّل التام بالتكوين وتأهيل المستخدمين فضلاً عن 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، العصرنة والتوسيع.
- تثمين وإبراز المؤسسات من خلال استعمال علامة جودة السياحة الجزائر.
- التسجيل في شبكة المؤسسات السياحية الحاملة لعلامة جودة السياحة.
- الاندماج في كل عمليات الاتصال التي تدخل في إطار الترقية المؤسساتية.

ثالثاً- نماذج لمؤسسات سياحية جزائرية منخرطة في مخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA)

سنقدم ثلاثة نماذج لمؤسسات سياحية جزائرية انضمت إلى المخطط وطورت من نشاطها وهذه النماذج:

١. **سلسلة فنادق الأوراسي** (دليل مخطط جودة السياحة الجزائر،٢٠١٤)**:**

يشدّد السيد علي جمعة، مدير إدارة الموارد البشرية في سلسلة الأوراسي على أن "الموارد البشرية تكمن في صميم مخطط الجودة"، ومنطلق تأكيده ذلك نابع من معرفته الكبيرة لهذه المسألة. فبعد حصوله سنة ١٩٨٠ على ليسانس في علم النفس إختصاص عمل، وبعد أدائه للخدمة الوطنية، إذ كان يتولىّ منصب إنتقاء العمّال وتعيينهم في بعض المهن، كلّف بمهمة التكوين في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية (SNVI) التي تضم ١٨,٠٠٠ عاملا. ثم انتقل إلى شركة كبرى في مجال البناء أي كلّف طيلة ٨ سنوات بالموارد البشرية. ومن ثم التحق بقطاع التأمين، أي أشرف على التكوين في مجال التسويق. وأخيراً التحق بسلسلة فنادق الأوراسي سنة ٢٠١٢ ومن مبادئ هذه المؤسسة:

تحسين المهارات و تغيير الذهنيات

لقد تم تجديد فندق الأوراسي بالكامل «الذي لا يمكن لزائر عدم رؤيته في أفق الجزائر العاصمة». وللقيام بذلك استوجب الأمر غلقه لمدّة سنتين تقريبا. رافقت عملية إعادة البنية التحتية للفندق وتجهيزاته عملية تطوير الموارد البشرية، وعوضا عن طرد العمّال أو فرض إجازة إجبارية عليهم، عرض عليهم جميعا ٧٢٦ عوناً دائماً، و٢٠٠ متعاقد يعملون في الفندق الذي يضم ٤٥٣ غرفة (تكوين مستمر لتطوير مهاراتهم، بما يمكّنهم من إتمام مهامهم بكفاءة بعد تجديد الفندق. بالتأكيد كان لا بد من تحسين المهارات، ولكن أيضا تغيير ذهنيات الموظفين وتحفيزهم على السعي إلى العمل المتقن وإرضاء الزبائن. فمن دون ذلك تكون كل العملية الهادفة إلى إعادة التأهيل المادي عديمة الفائدة. ويؤكد السيد علي جمعه في هذا الصدد، أنه» لا فائدة لما قمنا به بدون تلك العملية. »

الإنسان في صميم الخدمات

تركّز الخدمات بشكل رئيس على الإنسان. لم نعد في حاجة لإبراز مزايا أهمية كل من الاستقبال، الابتسامة، اللباس، الجاهزية، والروح الودّية. غير أن انتهاج الجودة يتوفّر على مزايا أخرى في مجال تسيير الموارد البشرية: مثل تطوير طرائق تسيير فريق العمل، تحكّم أفضل في المعايير الدولية ... و يضيف محدّثنا قائلا »: في الواقع، إن ترسيخ ثقافة داخلية يكون فيها العمل كذا الجودة، وكلاهما متغير ثابت، يتطلب إتباع سياسة على المدى الطويل .«كما يعتبر تحفيز العمّال ضرورة لابدّ منها. ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا من خلال رسم خطة مهنية، سياسة رواتب، فرص التكوين وضمان الوفاء...

الاستفادة من الفرص التدريبية المقدمة

تخصص الدولة الجزائرية ميزانية ضخمة لتكوين إطارات السياحة. و يرى علي جمعه أنه ينبغي على مديري مختلف فروع السياحة الاستفادة من هذه الفرصة. «بل وأكثر من ذلك، تقع علينا مسؤولية كبيرة تتمثّل في مهمّة تكوين الموارد البشرية. إن الانخراط في ذلك يمثّل بالتأكيد خدمة لمؤسسته لكن، هو أيضا خدمة للوطن.

٢. **مطعم القايد بالجزائر العاصمة** (دليل مخطط جودة السياحة الجزائر،٢٠١٤)

المسير حاموم بوجمعة يتحدث بفخر عن جائزة أفضل مطعم لولاية الجزائر ٢٠١٣ التي تحصل عليها بعد بضعة أشهر فقط من افتتاح مطعم Le Caïd بشارع محمد الخامس بالعاصمة، ذلك هو شرف كبير أن تكافئ مسيرته المكرسة كليا للسياحة. دخل حاموم بوجمعة مدرسة السياحة بتيزي وزو بعد أن أكمل الثانوية، عمل السيد بو جمعة في العديد من المطاعم. غادر القطاع لمدة إلى ميدان التجارة في مجال التصدير والاستيراد، لكنه سرعان ما عاد لحبه الأول لمسؤول عن هذا المطعم. تم تصميم المطعم في عدّة طوابق، بما في ذلك المطبخ، القاعة الأولى في الطابق الأرضي، وقاعة ثانية في الطابق الأول، حيث يقدم العشاء مع الموسيقى في نهاية الأسبوع، وهناك مشروع طابق ثان يحتوي على حديقة. ينقل مصعد آلي الأطباق بين هذه الطوابق. في البداية كان من المقرر أن يكون المطعم مختص في فن الطبخ الفرنسي، لكنه تلبية للطلب المحلي أصبح يقدم الاختصاصات الجزائرية، ومن مبادئ هذه المؤسسة:

إرضاء الزبون في المقام الأول

كل شيء على غاية من النظافة في هذا المطعم الحديث وهذا ما يبعث على الاطمئنان. يقدم المطعم مجانيا خدمة الانترنت (Wifi) للزبائن، ليس لديه موقع على شبكة الانترنت ولكن له صفحة على الفيسبوك. عندما يكون غير مشغول بخدمة ما، ترى العامل يقوم بمسح الكؤوس بعناية في قاعة المشروبات. وذلك لأن صاحب المطعم ومسيّره يعطون أهميّة قصوى للنظافة، وإرضاء الزبائن.ما هو إرضاء الزبون بالنسبة للسيد بوجمعة؟» ضمان راحته، في فضاء مريح مع تقديم قائمة متنوعة من الأطباق وخدمة جيدة.«ما الأشياء التي تفتقد إليها السياحة الجزائرية ؟ يجيب السيد بوجمعة بدون تردد:« مما لاشك فيه، يد عاملة مؤهلة و يضيف و كذلك قلة أماكن الترفيه و الترويح عن النفس.»

تطوير البيئة الحضرية

يهتم السيد بوجمعة بانتهاج الجودة، إنها أمر مهم بالنسبة إليه. وكان يحرص على ذلك بدون قصد، مثله مثل السيد جوردان بالنسبة للنثر في مسرحية موليار. فعلامة جودة السياحية الجزائر تمثل ترويجا ووضوحا لرؤية المطعم، كما تكون حجة إضافية لجذب الزبائن. إنه لأمر جيد لعمل مربح بالنسبة للمعاملات. فهو لن يتردد ويلتزم بحزم بهذا المخطط الذي تستطيع جميع مؤسسات الوطن الاستفادة منه وفي البلد بأكمله كما يشجع زملاءه على الانضمام لهذا المخطط من أجل جودة أفضل للخدمات السياحية. وفي المقابل، فإنه يتطلب المزيد من التفاصيل العملية من الوزارة، وخصوصا تراخيص أكثر نجاعة، وأقل إجراءات إدارية للحصول على التراخيص. كما أنه يقترح فتح مدارس تكوين مختصة في السياحة خارج العاصمة ولاسيما في المناطق الداخلية، وذلك لمعالجة النقص في اليد العاملة المؤهلة. كما يطلب من السلطات المحلية للمدينة العناية بتطوير البيئة الحضرية، وتحسين إضاءة الشوارع ليلا وإيجاد حلول لمشكلة ركن السيارات التي تبعد الزبائن أثناء النهار.

٣. وكالة السفر والسياحة زرياب للأسفار (دليل مخطط جودة السياحة الجزائر ،٢٠١٤)

يمكن القول بأن إبراهيم حاج ناصر يتقن مهنته ويحبّها، فهو يتحدث عنها بشغف وحماس، غير أن ذلك لم يمنعه من امتلاك نظرة واقعية لما ينبغي عمله من أجل تحسين جودة خدمات السياحة الجزائرية.

بعد حصوله على شهادة الليسانس في علم الاجتماع من جامعة الجزائر، تحصل سنة ١٩٨٨ على دكتوراه الجغرافيا في التهيئة الترابية من جامعة باريس ٤. وانطلقت حياته المهنية في قطاع السياحة عندما عين عن طريق المسابقة سنة ١٩٨٩ كمكلف بالبحوث بمؤسسة الديوان الوطني الجزائري للسياحة (ONAT) ، أي عمل كمكلّف بالبحوث. فعمل هناك إلى جانب كبار مؤسسي السياحة الجزائرية، إذ تعلّم منهم حرفته وجعلوه يحبها. استمرّ في عمله هناك حتى سنة ٢٠٠٢، وقد تولىّ في تلك المدّة العديد من المسؤوليات في إدارات السياحة. وبعد انقطاعه لفترة قصيرة (٢٠٠٤ - ٢٠٠٢) عن النشاط في القطاع السياحي، أسس وكالة زرياب للأسفار، نسبة إلى اسم الموسيقار الأندلسي الكبير، وهي وكالة سياحة، وأسفار ذات طابع شمولي تشغّل إثني عشر موظفا دائما، من بينهم ٨ تجاريين، ومن مبادئ هذه المؤسسة:-

إضفاء الحرفية على القطاع

ماهو الأمر الذي يشغل باله كثيرا؟ إنه جعل الجزائر وجهة سياحية كبيرة، وزيادة الوفود الى البلاد ما يقول، كيف يمكن رفع هذا التحدي؟ بإضفاء الحرفية على القطاع. وهو يعتقد أن إضفاء الحرفية على القطاع يتحقّق من خلال انتهاج مخطط الجودة. وهو لا يعتقد ذلك مجرد الاعتقاد فقط،

بل يريد أيضا أن يكون فاعلا، فقد شارك في وضع اللمسات الأخيرة للمرجعية الوطنية للجودة، فرع وكالات السياحة والأسفار، وهو يؤكد في هذا الصدد أن ذلك يمثّل» فرصتنا الوحيدة للحصول على مكان في ظلّ التنافسية الشرسة التي تسيطر على السياحة العالمية .«وقد انخرطت وكالة زرياب للأ سفار منذ ٢٠٠٨، في مخطط الجودة، وقامت بالتدقيق التشخيصي في سنة ٢٠٠٩، أي أسفرت استنتاجات عملية التشخيص هذه عن ضرورة الانتقال إلى محل أكبر وأكثر إنارة. النتيجة: تحسن ملموس في معالجة الطلبات وزيادة عدد الزبائن) من ٠,٥ إلى١٠ ٪.

تحسن ملحوظ في النتائج

أسهمت مرجعية الجودة، التي شارك في اعدادها من تحسين التنظيم الداخلي للوكالة و كذلك عملية الاتصال الموجه للزبائن». إن تناقل المعلومات شفاهيا هام جدا في الجزائر، لكن الزبائن يسترشدون و يقدمون آراءهم أكثر من خلال شبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي و المواقع المتخصصة. «ويضيف قائلا »: لقد دفعنا هذا المعطى إلى القيام بعملية تطوير و إ صلاح شاملة لموقع الوكالة على شبكة الأنترنت لجعله أكثر ملاءمة وأكثر وظيفية. أما على الميدان، فقد تم تجهيز المحل بفضاء مخصص للاستقبال، يجد فيه الزبون كل المعلومات التي يحتاج إليها، والبعض من هذه المعلومات متوفّر في أقراص مضغوطة

التعامل مع شكاوى الزبائن

وفي ردّه عن سؤال يتعلّق بما تقوم به الوكالة من أجل تلقّي ملاحظات الزبائن ومعالجتها، يؤكد حاج ناصر أنه يستخدم من خلال عمليات سبر آراء غير منتظمة استبيانات رضا، مضيفا أنه يعطي أهمية كبرى لعودة الصدى، الامر الذي يساعده على تحسين منتوجاته بإستمرار. وبحسب حاج ناصر فإن العديد من الزبائن يتّصلون عفويا بالوكالة للتعبير عن رضاهم أو لعرض انتقاداتهم) حوالي ٥٪ (ولضمان النظافة والأمن خلال الرحلات الصحراوية على سبيل المثال، والتي تتطلب تنظيما معقّدا، يفّضل حاج ناصر العمل ضمّ شبكة المهنيين ذوي الخبرة على الميدان، موضّحا أن الخدمة تشمل إلى جانب المياه المعدنية والمطابخ المتنقلة، توفير دورات المياه الصحية القابلة للنقل.

الخاتمة

ختاماً يمكن القول إنه على الرغم من أن الجزائر تزخر بقدرات جذب سياحية ضخمة ومتنوعة من كل الجوانب، إلا أن القطاع لا يزال يعاني من تأخر على مستوى الإنجاز بالرغم مما رصدت له الدولة من مبالغ مالية ضخمة وبرامج للرقي ،فوضعية السياحة الجزائرية وما تعكسه المؤشرات التي تم التعرض إليها كلها لم تكن في مستوى ما يجب أن تكون عليه السياحة في الجزائر، فعدد السياح لا زال ضعيفا مقارنة بالدول المجاورة التي لا تمتلك ما تمتلكه الجزائر من مقومات سياحية، فعلى أصحاب القرار والقائمين على مجال السياحة والقطاع العام والخاص والمجتمع المدني أن يتضافروا من أجل النهوض بالسياحة الجزائرية ،كما أن مخطط جودة السياحة الجزائر هو بمثابة محرك ودافع لرفع مستويات السياحة والخدمات السياحية تعول عليه الجزائر، لذلك يجب مراجعته واستغلاله وتطبيقه بالطريقة الصحيحة حتى تستطيع الرقي بهذا القطاع .

وعليه نقترح جملة من التوصيات ذكرها يكون على النحو الآتي:

١. على المؤسسات السياحية أن تدرك أن احتياجات العميل "السائح" تتطور من وقت الى آخر، ولذلك يجب عليها أن تواكب هذه التطورات بالتحسين المستمر لمستويات الخدمة، وذلك من أجل ضمان استمرارها في السوق.
٢. وضع برامج عمل يعتمد عليها في تطبيق مخطط جودة السياحة الجزائري مع الالتزام بالوقت والتكلفة والطريقة، حتى لا يتم الوقوع من جديد في مشكلة تضييع الوقت وأخذ سنوات للانتقال من مرحلة لأخرى.
٣. وضع حملات تحسيسية وتوعية بأهمية الانخراط في هذا المخطط والتعريف بمزاياه وشروطه.
٤. وصياغة سياسة اتصال رسمية وجدية وتفاعلية بين جميع العاملين في مخطط الجودة، ذلك أن الاتصال هو أساس التواصل والتقدم في سير هذه الإستراتيجية.
٥. وضع نظام رقابة مكون من لجان وطنية موجهة وموالية، تسهر على مراقبة عمل مديريات السياحة وكل المؤسسات السياحية، لإيجاد الانحرافات والاختلالات في تطبيق البرامج والسياسات المسطرة من اجل إعطاء اكبر مصداقية لها.
٦. تعاون ومشاركة جميع الأطراف والعمل بروح الفريق من أجل النهوض والرقي بقطاع السياحة لمواجهة المنافسة ومواكبة مستويات الجودة في العالم.
٧. وضع برامج مرافقة للمؤسسات السياحية والمشاريع السياحية، وتحسين الخدمات المساندة لقطاع السياحة خاصة منها النقل، من خلال تحسين خدمات النقل التي تعاني منها الجزائر كثيرا، وتحسين شبكة الاتصالات وتطويرها.
٨. العمل على توفير الأمن في كل مستوياته وتحقيق الأمن في أرض الواقع بكل مفاهيمه.

المصادر

١. مفتي محمد البشير (٢٠١٧)، واقع قطاع السياحة في ظل تطبيق المخطط الوطني للتهيئة السياحية، مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد١٦ المجلد١.
٢. وداد بورصاص (٢٠١٧)، أمال بن ناصر، دراسة وتحليل مؤشرات وأداء السياحة في الجزائر وفق تقرير التنافسية للسفر و السياحة لعام .
٣. البنك الدولي، ttps://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.RCPT.XP.Z
٤. مديرية السياحة ولاية سكيكدة، الجزائر (٢٠١٧)
http://www.skikdatourisme.com/ar/%D8%A7%D9
٥. وزارة السياحة والصناعة التقليدية، الجزائر، (٢٠١٨)
https://www.mta.gov.dz/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%87%D9%8A%D8%A6%D8%A9
٦. احسن العايب، عبون زرقين، (٢٠١٧) أهمية السياحة المستدامة ضمن إستراتيجية التنمية السياحية في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد ١٤.
٧. نادية بوشاشية، نوري منير، (٢٠١٧) جودة الخدمات السياحية وأثرها على تعزيز ولاء السائح مع دراسة ميدانية لكيفية تقديم الخدمة السياحية لمنطقة الشلف، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية أ/ قسم العلوم الإقتصادية والقانونية العدد ١٨.

٨. زرواط فاطمة الزهراء، ملاحي رقية (٢٠١٣)، اثر غياب الجودة في تحقيق في تحقيق الميزة التنافسية للخدمة السياحية - دراسة حالة ولاية مستغانم– المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، العدد الرابع.
٩. كتيب، (٢٠١٧) مفهوم وأهمية الجودة في الخدمات السياحية، إعداد المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية السياحية (تكامل)
١٠. دليل الجودة (٢٠١٤)، مخطط الجودة الساحية الجزائر، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، الجزائر،
١١. فرطاس فايزة، (٢٠١٧) تبني" مخطط جودة السياحة الجزائر "كحركية لتحقيق استراتيجية جودة الخدمات الفندقية دراسة على فنادق ولاية سطيف، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية / المركز الجامعي لتامنغست – الجزائر العدد ١١.
١٢. دليل مخطط جودة السياحة الجزائر، (٢٠١٤)
http://qualitetourisme.ccmcg.net/ar/%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%86%D8%AF%D9%82