



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/library/3649>

تاريخ الاسترداد: 2025/06/06 08:19 +03

الموسوعة السياسية 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 السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على

info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – 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 الراذدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتها.



تنمية الراfdin

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

فاطيمه الزهراء بن يمينة

طالبة دكتوراه اقتصاد وتسخير المؤسسات

جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة - الجزائر

Fatima Z Benyamina

University of Dr. Moulay Eltaher - Saida
Algeria
f.benyamina1990@gmail.com

الدكتور سفيان بن عبد العزيز

أستاذ محاضر أ - قسم العلوم التجارية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسخير،

جامعة طاهري محمد بشار (الجزائر)

Soufyane Benabdelaiziz(PhD)

Department of Business Science
Faculty of Economic Sciences, Commercial
Sciences and Management Sciences, Tahri
(Mohamed Bechar University (Algeria)
benabdelaizisoufyane@gmail.com

خيرة بن يمينة

أستاذ محاضر أ - قسم علوم التسخير

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسخير - 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 قبول النشر ٢٠١٩/٦/٢٥

تأريخ استلام البحث ٢٠١٩/٣/٦

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 لجودة السياحة الجزائرية آفاق ٢٠٣٠ «SDAT» ، كما تم التطرق إلى آلية مناليات تنمية وتطوير السياحة من خلال تبني مخطط جودة السياحة الجزائر «PQTA» - «Plan Qualité Tourisme Algérie» 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 بوصيات من أجل 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 مصالحة 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 والمستفيدن، 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 ترخر 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 للهيئة 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 فرعى بمعايير معينة، منها قطاع المطاعم وقطاع الفنادق وكالات السياحة والأسفار وقطاع الصناعات التقليدية، كل هذا من أجل النهوض بقطاع السياح ككل وبالتالي النهوض بالاقتصاد الوطني .

إشكالية الدراسة

في ضوء ما تم تقديمها يمكن صياغة الإشكالية الآتية:

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

حيث يمكن طرح مجموعة أسئلة فرعية:

- ما وضعيه 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 جودة السياحة الجزائر" إستراتيجية التنمية السياحية؟

أهمية الدراسة وأهدافها

تقوم هذه الدراسة باظهار 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 رصيداً معرفياً علمياً إضافياً في مجال السياحة، ويستفاد من نتائجه في تحسين القطاع وتطويره.

- توسيعية مختلف العاملين في قطاع السياحة (الوزارة الوصية، مديريات السياحة، الفنادق المنخرطة وغير المنخرطة) بضرورة التعاون والتكميل من أجل التطبيق الجيد للمخطط والتقدم في سيره.

هيكلية البحث

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

• وضعية السياحة الجزائرية

من المعلوم أنه لقييم 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 للهيئة 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 التافسية للسفر والسياحة لعام ٢٠١٧

قدم تقرير التافسية 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 بيئه الأعمال، السلامة والأمن، الصحة والنظافة، الموارد البشرية وسوق العمل، جاهزية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحديد أولويات السفر والسياحة، الانفتاح الدولي، مؤشر تافسية السعر، مؤشر الاستدامة البيئية، البنية التحتية للنقل الجوي، البنية التحتية للنقل البري والبحري، البنية التحتية للخدمات السياحية، الموارد الطبيعية، ومؤشر الموارد الثقافية وأعمال السفر (بورصاصل، وبين ناصر، ٢٠١٧، ٠٦). من أجل الوقوف على مقومات السياحة في الجزائر تم إدراج الجدول الآتي، وهو مستمد من تقرير التافسية للسفر والسياحة لعام ٢٠١٧.

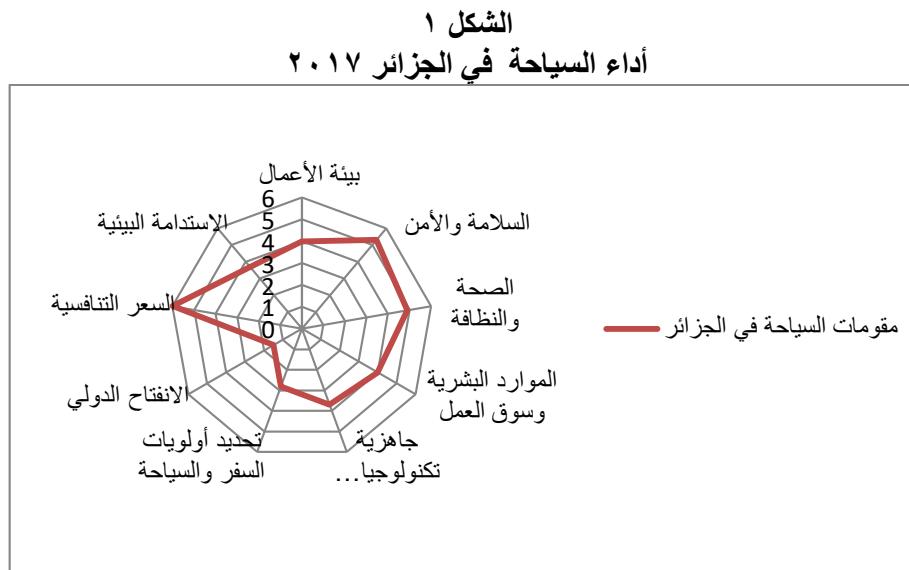
الجدول ١
المقومات السياحية في الجزائر لسنة ٢٠١٧

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

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

من خلال الجدول نلاحظ أن الجزائر مازالت متاخرة جداً 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 مرتبة جد متاخرة هو التأخر في مجال الانفتاح الدولي أين احتلت المرتبة ١٣٤ بـ ٥,١ نقطة، دون أن ننسى كل من تحديد

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



المصدر: (بورصا ص، وبن ناصر، ٢٠١٧، ٠٦، ٢٠١٧). وعلى تقرير السياحة والسفر الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي لعام ٢٠١٧.

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

السائحون الدوليون القادمون (زوار المبيت) هم عدد السائحين المسافرين إلى 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 تتوافق بيانات عن أعداد السائحين نستخدم عوضاً عنها أعداد الزائرين والتي تشمل السائحين، وزاري 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 جواً، وبالنسبة لآخرين على الوافدين الذين يقيمون في الفنادق. تدرج بعض البلدان القادمين من مواطنها 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. وهذا يتم حصر الشخص الذي يقوم برحلات متعددة لبلد ما خلال مدة محددة باعتباره وافداً جديداً كل مرة (البنك الدولي، ٢٠١٩).

الجدول ٢

تطور عدد الوافدين إلى الجزائر (٢٠١٦-٢٠٠٥)

السنوات	عدد الوافدين	السنوات	عدد الوافدين	السنوات	عدد الوافدين
٢٠٠٥	١٤٤٣٠٠	٢٠٠٦	١٦٣٨٠٠	٢٠٠٧	١٧٤٣٠٠
٢٠١١	٢٢٩٥٠٠	٢٠١٢	٢٦٣٤٠٠	٢٠١٣	٢٧٣٣٠٠
				٢٠١٤	٢٣٠١٠٠
				٢٠١٥	١٧١٠٠٠
				٢٠١٦	٢٠٣٩٠٠
				٢٠١٧	٢٠٧٠٠٠
				٢٠١٨	١٩١٢٠٠
				٢٠١٩	١٧٧٢٠٠

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 إلا أن عدد الوافدين تراجع في سنتي ٢٠١٤ و ٢٠١٥ ثم بدأ في الارتفاع في سنة ٢٠١٦.

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

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

الجدول ٣

تطور عدد المغادرين من الجزائر (٢٠١٦-٢٠٠٥)

السنوات	عدد المغادرين	السنوات	عدد المغادرين	السنوات	عدد المغادرين
٢٠٠٥	١٥١٣٠٠	٢٠٠٦	١٣٤٩٠٠	٢٠٠٧	١٤٩٩٠٠
٢٠١١	١٧١٥٠٠	٢٠١٢	١٩١١٠٠	٢٠١٣	٢١٣٦٠٠
				٢٠١٤	٢٨٣٩٠٠
				٢٠١٥	٣٦٣٨٠٠
				٢٠١٦	٤٥٣٠٠
				٢٠١٧	١٦٧٧٠٠
				٢٠١٨	١٧٥٠٠
				٢٠١٩	١٩١٢٠٠

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على البنك الدولي ،

<https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.DPRT>

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

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

ت تكون 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 عبر عنها بالقيمة الحالية للدولار الأمريكي (البنك الدولي، ٢٠١٩).

الجدول ٤

تطور إيرادات السياحة في الجزائر (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي)

السنوات	الإيرادات	السنوات	الإيرادات	السنوات	الإيرادات	السنوات	الإيرادات
٢٠٠٥	٤٧٧٠٠٠٠٠	٢٠٠٦	٣٩٣٠٠٠٠٠	٢٠٠٧	٣٣٤٠٠٠٠٠	٢٠٠٨	٤٧٣٠٠٠٠٠
٢٠١١	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٤٣٠٠٠٠٠
٣٠٠٠٠٠٠	٢٩٥٠٠٠٠٠	٣٢٦٠٠٠٠٠	٣٤٨٠٠٠٠٠	٣٥٧٠٠٠٠٠			

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 مجدداً خلال ٢٠٠٨ للتراجع 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 دعماً للنمو الاقتصادي ومصدراً لخلق الثروات ومناصب الشغل والمداخيل المستدامة لاسيما على المستوى المحلي، فإن الجزائر أولت أهمية كبيرة لهذا القطاع اعتماداً على ما بنته أو ورثته من القرارات التراثية والحضارية البشرية ومن المكتسبات الطبيعية الموروثة والمشيدة، وذلك عن طريق التأثير الملحوظ للانطلاقة القوية للسياحة الوطنية وتحويلالجزائر من بلد مصدر إلى بلد مستقبل للسياح (مديرية السياحة ولاية سكيكدة، ٢٠١٨)، وهذا المسعى يتترجمه المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية في آفاق ٢٠٣٠ (SDAT) الذي يعد جزءاً لا يتجزأ من المخطط الوطني للتهيئة الإقليمي (SNAT 2030) المنصوص عليه في القانون رقم ٢٠٠١ 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، وبعد جزءاً من المخطط الوطني للتهيئة الإقليمي في آفاق ٢٠٣٠، (SNAT 2030) فهو المرأة التي تعكس لنا مبتكى 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 التهيئة السياحية SDAT
١	بموجب مرسوم	٢١
٢	بموجب قرار	١٩ (٣ في المراجعة)
٣	على مستوى الأمانة العامة للحكومة	١٥
٤	مخططات التهيئة السياحية في طور الإرسال إلى الأمانة العامة للحكومة	٠٢
٥	على مستوى الوزارة لوضع المسسات 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 الثانية 17 في المرحلة الثالثة	٨٢
٨	مخططات التهيئة السياحية مكتملة تم ملغاها (غير مصادق عليها)	٠٢
٩	في طور الإعلان	٢٠
١٠	مقترنةً بأعد التصنيف	١٧
١١	غير مجهز بمخططات التهيئة السياحية (٤٠ محتفظ بها)	٢٣
المجموع		٢٨٨ (٣٠+٢٥٢ 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 المحروقات.
- ضمان إشراك القطاعات الأخرى، كقطاع الأشغال العمومية، قطاع الفلاحة وقطاع الثقافة.
- توفيق بين الترقية السياحية والبيئة.
- ثمين التراث التاريخي، الثقافي والديني.

- تحسين صورة الجزائر بصفة دائمة (وزارة السياحة و الصناعة التقليدية الجزائر، ٢٠١٧).

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

تضمن المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية عرضاً شاملًا لمركبات 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 تتحول 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 الجماعيات، المهنيين العموميين والخواص، النظام التربوي و مختلف القطاعات الاقتصادية، مجموع

الشركاء العموميين والخواص، يجب أن يدعم ب استراتيجية عملية للتمويل تستهدف مراقبة المتعاملين، المرقين، والمستثمرين على حد سواء، و فيما يأتي عرض مختصر لتلك الحركيات:
يرتكز المخطط التوجيهي للهيئة السياحية على خمس ديناميكيات هي:

١. تثمين الوجهة الجزائرية لزيادة جاذبية وتنافسالجزائر.
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 و مطابقة 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 المثال، الأصلة، الانسجام مع البيئة الطبيعية والبشرية (زرواط، ملاحي، ٢٠١٧، ٧٢).

ب. معايير الجودة في السياحة

حددت منظمة السياحة العالمية (UNWTO) 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 والمcafes أن تحافظ على النظافة والسلامة، ويجب ألا يقتصر 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 ل توفير 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 يجعل أي منتج سياحي مختلف ويتميز عن بقية المنتجات المماثلة له في أماكن أخرى، مع ضرورة أن تستجيب الأصالة لطلعات 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 لتحقيق 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 الانتهاء الإرادى للجودة، الحرير على تلبية حاجات الزبائن وإرضائهم، وطنين وأجانب، تم إعداد مخطط جودة السياحة الجزائرية مع مهنيي و من اجلهم، طبقاً 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 البنية 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. تشمل المناطق السياحية الوطنية وتراثها المحلي.
٤. خلق ديمومة العرض السياحي الجزائري من خلال تحسين صورة جودة الخدمات للزبائن الوطنيين والأجانب.
٥. إفادة المؤسسات السياحية الملزمة بانتهاء مسار الجودة وذلك بتوفير الوسائل الملائمة لتحقيق تمتها وخاصة بمرافقها في عمليات التجديد وإعادة التأهيل والتحديث والتوضيع 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 وت موقع أفضل.

ج. مفهوم العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر (PQTA)" (دليل الجودة، ٢٠١٤، ٠٩) هي خطة جماعية تستلزم التزام ومشاركة الجميع، من المهني القطاع والوزارة المكلفة بالسياحة ومختلف الإدارات والجمعيات الإقليمية المعنية، وترتکز على الامتياز، وتحاوز مفهوم تصنيف المؤسسات السياحية، فهي تشهد بصورة واضحة على أن المؤسسة التزمت إرادياً بانهاج الجودة، وهي تسعى دائماً لإرضاء الزبائن، وهي حالياً 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 سنة ٢٠١٧

السنة	مؤسسة سياحية في طور الاستغلال	مشاريع الاستثمار السياحي ٢٠١٥	مؤسسة سياحية في طور الاستغلال	مشاريع الاستثمار السياحي ٢٠١٦	مؤسسة سياحية في طور الاستغلال	مشاريع الاستثمار السياحي ٢٠١٧
٤٢١ مؤسسة سياحية مجزأة إلى: ٢١٧ مؤسسة فندقية ١٧٩ وكالات السياحة والأسفار ٧ محطات حموية ١٨ مطعم	٥٥ مشروع مؤسسات فندقية	٤٢٩ مؤسسة سياحية مجزأة إلى: ٢١٧ مؤسسة فندقية ١٨٧ وكالات السياحة والأسفار ٠٧ محطات حموية ١٨ مطعم	٦٥ مشروع مؤسسات فندقية	٤٤ مؤسسة سياحية مجزأة إلى: ٢٢٢ مؤسسة فندقية ١٩٩ وكالات السياحة والأسفار ٠٧ محطات حموية ١٨ مطعم	٦٣ مؤسسة سياحية مجزأة إلى: ٢٢٢ مؤسسة فندقية ١٨٧ وكالات السياحة والأسفار ٠٧ محطات حموية ١٨ مطعم	٨١ مشروع مؤسسة سياحية مجزأة إلى: ٢٢٢ مؤسسة فندقية ١٩٩ وكالات السياحة والأسفار ٠٧ محطات حموية ١٨ مطعم

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)
تنمح 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)
يمزّ الانخراط في برنامج جودة السياحة الجزائر بالمراحل السبع الآتية كما هو موضح في الشكل الآتي (دليل الجودة، ٢٠١٤، ٢٠١٤):



المصدر: (دليل الجودة، ٢٠١٤، ٢٠١٤)

١. معرفة المعايير والالتزامات الوطنية في الجودة والتي يحددها الفرع المهني من خلال المرجعية الوطنية لجودة السياحة. توجد المعلومات الخاصة لدى الإدارية المكلفة بالسياحة (على المستوى المركزي والم المحلي)، لدى الهيئات المهنية وعلى الموقع الخاص.
٢. إمضاء عقد الانخراط في مخطط الجودة وتكون ملف الانضمام.
٣. الموافقة على القيام بعملية تشخيص وتدقيق من قبل مكتب متخصص في المجال (تعينه الإدارية المكلفة بالسياحة) بهدف تقييم درجة احترام الالتزامات المحددة في المرجعية الوطنية لجودة السياحة والتوصية بإتباع خطة للتحسين والتطوير.
٤. العمل بتوصيات مكتب التسخيص وتجاوز الصعوبات المحتملة.
٥. القيام بعملية تشخيص للمرة الثانية للمصادقة على عملية التشخيص الأولى، وذلك بهدف مراقبة مدى التزام المؤسسة بتوصيات مكتب التسخيص.
٦. تقديم الملف كاملاً، مرفاً بتقرير مكتب التسخيص، إلى الأمانة التقنية للعلامة التجارية "جودة السياحة"، التي تدرس الملف وتقضى باستعمال العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر".
٧. تسلم 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 ٤٪ و ٣٪ 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 باقتناه للتجهيزات والأثاث غير المنتج محلياً بحسب المعايير الفندقية والتي تدخل في إطار عمليات العصرنة والتأهيل تطبيقاً لمخطط جودة السياحة (المادة ٨١ لقانون المالية التكميلي لسنة ٢٠٠٩).
- التكفل التام بعمليتي التشخيص والمصادقة.
- التكفل التام بالتكوين وتأهيل المستخدمين فضلاً عن الموظفين القاعديين، تلتزم وزارة السياحة الصناعة التقليدية بتكوين السيدات والسادة الجودة يتم تعينهم من طرف المؤسسات السياحية المنخرطة في الجودة.
- المراقبة 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):
يشدد 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 اختصاص عمل، وبعد أدائه للخدمة الوطنية، إذ كان يتولى منصب إنتقاء العمال وتعيينهم في بعض المهن، كلف بمهمة التكوين في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية (SNVI) التي تضم ١٨,٠٠٠ عاملًا. ثم انتقل إلى شركة كبرى في مجال البناء أي كلف 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 لمدة سنتين تقريبا. رافقت عملية إعادة البنية التحتية للفندق وتجهيزاته عملية تطوير الموارد البشرية، وعوضا عن طرد العمال أو فرض إجازة إجبارية عليهم، عرض عليهم جميعا ٧٢٦ عوناً دائماً، و ٢٠٠ متعاقد يعملون في الفندق الذي يضم ٤٥٣ غرفة (تكوين مستمر لتطوير مهاراتهم، بما يمكنهم 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 الهدافة 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

تركز الخدمات بشكل رئيس على الإنسان. لم نعد في حاجة لإبراز مزايا أهمية كل من الاستقبال، الابتسامة، اللباس، الجاهزية، والروح الودية. غير أن انتهاء الجودة يتوقف على مزايا أخرى في مجال تسيير الموارد البشرية: مثل تطوير طرائق تسيير فريق العمل، تحكم أفضل في المعايير الدولية ... و يضيف محدثنا قائلاً: «في الواقع، إن ترسیخ ثقافة داخلية يكون فيها العمل كذا الجودة، وكلها متغير ثابت، يتطلب إتباع سياسة على المدى الطويل». كما يعتبر تحفيز العمال ضرورة لابد منها. ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا من خلال رسم خطة مهنية، سياسة رواتب، فرص التكوين وضمان الوفاء ...

الاستفادة من الفرص التربوية المقدمة

تختص الدولة الجزائرية ميزانية ضخمة لتكوين إطارات السياحة. و يرى علي جمعه أنه ينبغي على مديرى مختلف فروع السياحة الاستفادة من هذه الفرصة. «بل وأكثر من ذلك، تقع علينا مسؤولية كبيرة تتمثل في مهمة تكوين الموارد البشرية. إن الانحراف في ذلك يمثل بالتأكيد خدمة لمؤسساته لكن، هو أيضا خدمة للوطن».

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

المسيير 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 تكافى مسيرته المكرسة كلها للسياحة. دخل حاموم بوجمعة مدرسة السياحة بتiziزي 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 عدة 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 الأطباقي 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 ومسيره يعطون أهمية قصوى للنظافة، وإرضاء الزبائن. ما هو إرضاء الزبون بالنسبة للسيد بو جمعة؟ «ضمان راحته»، في فضاء مريح مع تقديم قائمة متنوعة من الأطباق وخدمة جيدة. «ما الأشياء التي تفقد إليها السياحة الجزائرية؟» يجيب السيد بو جمعة بدون تردد: «مما لا شك فيه، يد عاملة مؤهلة و يضيف و كذلك قلة أماكن الترفيه و الترويح عن النفس».

تطوير البنية الحضرية

يهم السيد بو جمعة بانتهاج الجودة، إنها أمر مهم بالنسبة إليه. وكان يحرص على ذلك بدون قصد، مثله مثل السيد جورдан بالنسبة للنشر في مسرحية موليير. فعلامة جودة السياحة الجزائر تمثل ترويجاً ووضوحاً لرؤية المطعم، كما تكون حجة إضافية لجذب الزبائن. إنه لأمر جيد لعمل مربح بالنسبة للمعاملات. فهو لن يتتردد ولن يتميز 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، وخصوصاً 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 ليلاً 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 ويحبها، 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 التربوية 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 كمكلف بالبحوث. فعمل هناك إلى جانب كبار مؤسسي السياحة الجزائرية، إذ تعلم منهم حرفه وجعلوه يحبها. استمر في عمله هناك حتى سنة ٢٠٠٢، وقد تولى في تلك المدة 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 إثنى عشر موظفاً دائمًا، من بينهم ٨ تجاريين، ومن مبادئ هذه المؤسسة:-

إضافات الحرافية على القطاع

ما هو الأمر الذي يشغل باله كثيراً؟ إنه جعل الجزائر وجهة سياحية كبيرة، وزيادة الوفود إلى البلاد ما يقول، كيف يمكن رفع هذا التحدى؟ بإضفاء الحرافية على القطاع. وهو يعتقد أن إضفاء الحرافية على القطاع يتحقق من خلال انتهاج مخطط الجودة. وهو لا يعتقد ذلك مجرد الاعتقاد فقط،

بل يريد أيضاً أن يكون فاعلاً، فقد شارك في وضع اللمسات الأخيرة للمرجعية الوطنية للجودة، فرع وكالات السياحة والأسفار، وهو يؤكد في هذا الصدد أن ذلك يمثل «فرصتنا الوحيدة للحصول على مكان في ظل التنافسية الشرسة التي تسيطر على السياحة العالمية». وقد انخرطت وكالة زرياب للأسفار 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 ٥٠،٥ إلى ١٠٪.

تحسين 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 ويقدمون آراءهم أكثر من خلال شبكة الإنترن特 وشبكات التواصل الاجتماعي و الواقع المتخصص. «ويضيف قائلاً»: لقد دفعنا هذا المعطى إلى القيام بعملية تطوير و إصلاح شاملة لموقع الوكالة على شبكة الأنترنوت لجعله أكثر ملاءمة وأكثر وظيفية. أما على الميدان، فقد تم تجهيز المحل بفضاء مخصص للاستقبال، يجد فيه الزبيون كل المعلومات التي يحتاج إليها، والبعض من هذه المعلومات متوفّر في أقراص مضغوطة

التعامل مع شكوى الزبائن

وفي ردّه عن سؤال يتعلق بما تقوم به الوكالة من أجل تلقي ملاحظات الزبائن ومعالجتها، يؤكد حاج ناصر أنه يستخدم من خلال عمليات سبر آراء غير منتظمة استبيانات رضا، مضيفاً أنه يعطي أهمية كبيرة لعودة الصدى، الامر الذي يساعد على تحسين متوجاته بإستمرار. وبحسب حاج ناصر فإن العديد من الزبائن يتصلون عفويًا بالوكالة للتعرّف عن رضاهما أو لعرض انتقاداتهم (حوالي ٥٪) ولضمان النظافة والأمن خلال الرحلات الصحراوية على سبيل المثال، والتي تتطلب تنظيمها معقداً، يفضل حاج ناصر العمل ضمن شبكة المهنيين ذوي الخبرة على الميدان، موضحاً أن الخدمة تشمل إلى جانب المياه المعدنية والمطبخ المتنقلة، توفير دورات المياه الصحية القابلة للنقل.

الخاتمة

ختاماً يمكن القول إنه على الرغم من أن الجزائر تزخر بقدرات جذب سياحية ضخمة ومتعددة من كل الجوانب، إلا أن القطاع لا يزال يعاني من تأخر على مستوى الإنجاز بالرغم مما رصّدت له الدولة من مبالغ مالية ضخمة وبرامج للرقى، فوضعية السياحة الجزائرية وما تعكسه المؤشرات التي تم التعرض إليها كلها لم تكن في مستوى ما يجب أن تكون عليه السياحة فيالجزائر، فعدد السياح لا زال ضعيفاً مقارنة بالدول المجاورة التي لا تمتلك الجزائر من مقومات سياحية، فعلى أصحاب القرار والقائمين على مجال السياحة والقطاع العام والخاص والمجتمع المدني أن يتضامنوا من أجل النهوض بالسياحة الجزائرية، كما أن مخطط جودة السياحة الجزائري هو بمثابة محرك ودافع لرفع مستويات السياحة والخدمات السياحية تعلُّ على 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 إلى آخر، ولذلك يجب عليها أن توافق 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 والتعرif بمزاياه وشروطه.
٤. وصياغة سياسة اتصال رسمية وجدية وتفاعلية بين جميع العاملين في مخطط الجودة، ذلك أن الاتصال هو أساس التواصل والقدام 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 أجل إعطاء أكبر 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 مراقبة للمؤسسات السياحية والمشاريع السياحية، وتحسين الخدمات المساعدة لقطاع السياحة خاصة منها النقل، من خلال تحسين خدمات النقل التي تعاني منها الجزائر كثيراً، وتحسين شبكة الاتصالات وتطويرها.
٨. العمل على توفير الأمن في كل مستوياته وتحقيق الأمان في أرض الواقع بكل مفاهيمه.

المصادر

١. مفتى محمد البشير (٢٠١٧)، واقع قطاع السياحة في ظل تطبيق المخطط الوطني للتهيئة السياحية، مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد ١٦ المجلد ١.
٢. وداد بورصاص (٢٠١٧)، أمال بن ناصر، دراسة وتحليل مؤشرات وأداء السياحة في الجزائر وفق تقرير التنافسية للسفر و السياحة لعام .
٣. البنك الدولي، <https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.RCPT.XP.Z>
٤. مديرية السياحة ولاية سكيكدة، الجزائر (٢٠١٧) <http://www.skikdatourisme.com/ar/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%87%D9%8A%D8%A6%D8%A9>
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، عيون زرقين، (٢٠١٧) أهمية السياحة المستدامة ضمن إستراتيجية التنمية السياحية في الجزائر، مجلة البحث والدراسات الإنسانية، 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 /قسم العلوم الاقتصادية والقانونية العدد ١٨ .

٨. زرواط فاطمة الزهراء، ملحي رقية (٢٠١٣)، اثر غياب الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للخدمة السياحية - دراسة حالة ولاية مستغانم- المجلة الجزائرية للعلوم 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 السياحية الجزائر، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، الجزائر ،
١١. فرطاس فايز، (٢٠١٧) تبني "مخطط جودة السياحة الجزائر "كحركة لتحقيق استراتيجية جودة الخدمات الفندقية دراسة على فنادق ولاية سطيف، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية / المركز الجامعي لتامنغيست – الجزائر العدد ١١ .
١٢. دليل مخطط جودة السياحة الجزائر، (٢٠١٤)

<http://qualitetourisme.ccmcg.net/ar/%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%86%D8%A7%D9%82>