الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البليدة 02

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

أثر برامج التكوين الفندقي على تحسين الخدمة السياحية في الجزائر

-دراسة عينة-

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه ل م د في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

إعداد الطالبة:
روشو نادية

إشراف الأستاذ :
علاش أحمد

السنة الجامعية: 2020/2019

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البليدة 02

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

أثر برامج التكوين الفندقي على تحسين الخدمة السياحية في الجزائر

-دراسة عينة-

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه ل م د في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

إعداد الطالبة:

روشو نادية

أمام اللجنة المشكلة من:

بن نذير نصر الدين	أستاذ	جامعة البليدة 02	رئيسا
علاش أحمد	أستاذ	جامعة البليدة 02	مشرفا ومقررا
بوكريف زهير	أستاذ محاضر أ	جامعة البليدة 02	عضوا مناقشا
زاير وافية	أستاذة محاضرة أ	جامعة البليدة 02	عضوا مناقشا
معمر فطوم	أستاذة محاضرة أ	جامعة الجلفة	عضوا مناقشا
قاسم كريم	أستاذ محاضرة أ	المدرسة العليا للتجارة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية : 2020/2019

الاهداء

الإهداء

الحمد لله الذي أعانني بالعلم وزينني بالحلم وأكرمني بالتقوى أحمده على نعمة العلم والبصيرة

إلى نور الأبصار وضيائها وحبيب القلوب ودوائها إليك يا حبيبي يا رسول الله عليك .

أفضل وأزكى سلام.

من منطلق الحب والوفاء أهدي الفرحة بإتمام عملي هذا إلى:

من أفنيا حيا تهما وكل غايتهما سماع كلمة نجاح إلى الغالية

والغالي، مصدر الأمان ونبع الحب والحنان التي ألهبا عزمي وكانت مصدر تفاؤلي

وأملي فأشرقت أيامي، إلى التي كانت نورا يضيء الظلام وأملا يزيدني عزما وإرادة إلى

التي شقت لأسعد وبكت لأفرح وسهرت الليالي الطوال لأفوز وأنجح أغلى شيء في الحياة

أمي الحبيبة.

إلى" أبي "الغالي، أستاذي ومرشدي الذي علمني معاني الحياة.

إلى الذين قاسموني أفراحي وأحزاني" أخوتي أخي أكرم، وأختي دنيا التي لطالما ساعدتني وكانت نعم الأخت.

إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد أولهم الدكتور غربي يسين سي لاخضر وإلى كل من أحببتهم وأحبوني إلى كل طالب علم ومجاهد في سبيل الله ورسوله.

الشكر و التقدير

الشكر و التقدير

بعد الحمد والشكر لله عز وجل على تيسيره وتوفيقه لنا في الحياة وخاصة في مشواري الدراسي والذي قدرنا على إتمام هذا العمل وأمدنا بالقوة والعزيمة.

في نفسي شكر وتقدير لكل من جعلهم الله عونا لي فغمروني بكل معاني العون وعلى رأسهم عائلتي الكريمة .

والأستاذ المشرف علاش أحمد الذي لم يبخل عليا يوما بعطائه وتوجيهاته في سبيل إتمام هذه الأطروحة وكان حافزا ومنبعا لجهدنا

كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى الذين لم يبخلوا عليا بنصائحهم وتوجيهاتهم أستاذنا الأفاضل وأولهم الأستاذ قصي قحطان خليفة الجميلي الذي وجهني خلال إنجاز هذا العمل فله جزيل الشكر والعرفان.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى زملائي الذين ساعدوني في هذا العمل، إلى كل من ساهم من بعيد أو من قريب في إعداد هذا العمل المتواضع.

وشكرا

الملخص

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة برامج التكوين الفندقي بمختلف تخصصاتها في تحسين ودفع عجلة التنمية في قطاع الخدمات الفندقية والسياحية في الجزائر، خصوصا أنها تلبي جميع مستويات عمال الفندق من استقبال، إطعام، تسيير،...إلخ، وبالتالي تمنح فرصة حقيقية لتصحيح الأخطاء الشائعة في الخدمات الفندقية والسياحية.

اعتمدنا في دراستنا الميدانية على مجموعة من الفنادق الكبيرة والمتوسطة التي تتوفر فيها عينة الدراسة (عمال تخرجوا من معاهد و مراكز التكوين الفندقي) لولايات الوسط، الشرق، الغرب الجنوب، بالإضافة إلي الصالونات الدولية والمحلية للسياحة، وذلك بهدف أخذ نظرة تطبيقية وتحليلية لكيفية سير العمل الفندقي وكيفية تقديم أحسن الخدمات فيه، من أجل إرضاء الزبون، ولم تكن لهذه الدراسة أن تكتمل دون الرجوع لآراء المتخرجين من المعاهد ومدارس والجامعات تخصص فندقة في نقائص تكوينهم، لذلك قامت الباحثة بالاعتماد على استبيان موجّه لجهتين، الجهة الأولى الإطارات الفندقية المتخرجة من المدارس العليا والجامعات تخصص إدارة الفنادق، والوجهة الثانية التقنيين الفندقيين المتخرجين من المعاهد ومراكز ومعاهد التكوين كل في تخصصه (استقبال، طبخ، ...إلخ).

وقد توصلت الباحثة إلى أن هناك أثر لبرامج التكوين علي تحسين الخدمة السياحية في الجزائر، حيث تعتبر مواءمة التكوين مع احتياجات سوق العمل من أهم ما تركز عليه السياسات التكوينية المعاصرة في مختلف مجالات تخصصاتها، ويأتي ذلك انطلاقًا من أن هذه المواءمة تعني في النهاية نجاح التكوين في تحقيق أهدافه.

حيث يتجلى دور التكوين في اكتساب الطالب مهارات مرنة يكون قادرا على توظيفها بشكل ايجابي وفقا لمتطلبات العمل، بحيث يستطيع أن يشغل الوظيفة بأقل قدر ممكن من المعوقات التي يمكن أن تواجهه في العمل الجديد، وبانسجام مع المؤهلات والقدرات التي اكتسبها خلال فترة دراسته للبرنامج التعليمي. وقصد ضمان الخدمة الجيّدة يجب إدخال إصلاحات على برامج التكوين بما يتماشي معا التطورات الحاصلة في عالم الضيافة والفندقة، وتوفير كافة الوسائل الضرورية لإنجاح برامج التكوين من أجل البلوغ لهدف المخطط التوجيهي 2030.

الكلمات المفتاحية: سياحة ،برامج تكوين، خدمات فندقية، اطارات و تقنيين فندقيين

قائمة المحتويات

اهداء I

الشكر والتقدير II

الملخص III

قائمة المحتويات IV

قائمة الجداول X

قائمة الأشكال XVII

قائمة الملاحق XIX

قائمة المختصرات XX

المقدمة ..... أ-ح

الفصل الأول: الواقع السياحي في الجزائر وإمكانية التطوير

تمهيد 02

المبحث الأول: المقومات السياحية في الجزائر **03**

المطلب الأول: الإطار القانوني للاستثمار السياحي في الجزائر 03

أولا: مفهوم السياحة 03

ثانيا: النصوص التشريعية والتنظيمية 05

ثالثا: آليات تنفيذ الاستراتيجية السياحية للجزائر 10

المطلب الثاني: المقومات الطبيعية والبشرية.....16

أولا: المقومات الطبيعية والثقافية.....16

ثانيا: مقومات مالية وخدماتية.....27

المبحث الثاني: السياسات السياحية في الجزائر.....31

المطلب الأول: التنظيم السياحي قبل 1990.....31

أولا: واقع السياحة في الجزائر فترة الستينات. 31

ثانيا: واقع السياحة في الجزائر فترة السبعينات.....35

ثالثا: واقع السياحة في الجزائر خلال فترة الثمانينات.....40

المطلب الثاني: التنظيم السياحي بعد 1990.....44

أولا: واقع السياحة في الجزائر خلال فترة التسعينات.....44

ثانيا: واقع السياحة في الجزائر خلال فترة الألفينات.....49

ثالثا: واقع السياحة في الجزائر خلال فترة2010.....57

خلاصة 70

الفصل الثاني: المؤسسات الفندقية وخدماتها السياحية

تمهيد.....72

المبحث الأول: الحضيرة الفندقية في الجزائر.....73

المطلب الأول: مراحل تطور الحضيرة الفندقية في الجزائر.....73

أولا: طبيعة الفنادق والهياكل الفندقية الجزائرية.....73

ثانيا: الحظيرة الفندقية في الجزائر قبل التسعينات.....79

ثالثا: الحظيرة الفندقية في الجزائر بعد التسعينات.....85

المطلب الثاني: واقع الخدمات الفندقية في الجزائر.....92

أولا: مكونات الخدمات السياحية.....92

ثانيا: جودة الخدمات الفندقية في الجزائر.....96

المبحث الثاني: التنظيم القانوني للمؤسسات الفندقية.....107

المطلب الأول: قواعد بناء واستغلال المؤسسات الفندقية في الجزائر.....107

أولا: بناء المؤسسات الفندقية.....107

ثانيا: استغلال المؤسسات الفندقية.....118

المطلب الثاني: تسيير المؤسسات الفندقية في الجزائر..... 122

أولا: تشخيص أقسام ومرافق الفندق وظائفه.....،.....122

ثانيا: تسيير الفنادق.....،.....124

ثالثا: تسيير الفنادق العمومية في الجزائر. 135

خلاصة 140

الفصل الثالث: التكوين الفندقي والسياحي في الجزائر

تمهيد 142

المبحث الأول: سياسات التكوين السياحي والفندقي بالجزائر.....،.....143

المطلب الأول :تطور التكوين السياحي والفندقي بالجزائر.....143

أولا: مرحلة (1962-1980).....145

ثانيا: مرحلة (1980-1990).....147

ثالثا: مرحلة الألفيات.....148

المطلب الثاني: أنواع التكوين المعتمدة لتحسين خدمات الفنادق الجزائرية.....156

أولا: التكوين الداخلي في الفنادق الجزائرية.....157

ثانيا: التكوين الخارجي للفنادق الجزائرية.....163

المبحث الثاني: مقومات تكوين الفندقي والسياحية بالجزائر.....172

المطلب الأول: تكوين الاطارات الفندقية والسياحية في الجزائر.....172

أولا: المدرسة الوطنية العليا للسياحة.....173

ثانيا: المدرسة العليا للفندقة والاطعام.....179

ثالثا: الجامعات.....184

المطلب الثاني: تكوين التقنيين الفندقيين والسياحيين.....188

أولا: المعهد الفندقة والسياحية لتيزي وزو.....189

ثانيا: معهد الفندقة والسياحة ببوسعادة.....192

ثالثا: مؤسسات التكوين التابعة لوزارة التكوين والتعليم المهنيين.....194

رابعا:مؤسسات التكوين تحت وصاية القطاع الخاص لتكوين إطارات وتقنيين فندقيين وسياحين.201

المطلب الثالث:كفاءة مخرجات العملية التكوينية في تحقيق جودة الخدمة الفندقية والسياحية...203

أولا: جودة التعليم والتكوين السياحي والفندقي لتقديم الخدمات الفندقية والسياحية.....203

ثانيا: خطوات تحقيق الجودة في خدمة السواح.....209

ثالثا: كيف يقيم الضيف جودة خدمات الفندق.....212

خلاصة الفصل 214

الفصل الرابع: فاعلية البرامج التكوينية الفندقية في الفنادق الكبيرة والمتوسطة في الجزائر

تمهيد.....216

المبحث الأول: هيكلة الدراسة الميدانية.....217

المطلب الأول: تقديم الاستبيان وأهداف الدراسة.....217

أولا: أسلوب الدراسة.....217

ثانيا: نموذج الدراسة.....218

ثالثا: حدود الدراسة.....219

رابعا: مجتمع وعينة الدراسة.....219

خامسا: الأدوات والأساليب المستعملة في الدراسة.....222

سادسا: المعالجة الإحصائية للدراسة الميدانية.....224

المطلب الثاني: قياس وثبات الاستبيان.....230

أولا: صدق المحتوى الخاصة بالإطارات.....230

ثانيا: صدق المحتوى الخاص بالتقنيين.....236

المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات 243

المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الخاصة بالإطارات.....243

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الخاصة بالتقنيين.....260

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج وتحليلها.....276

أولا: اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية.....277

ثانيا: اختبار الانحدار الانحدار المتعدد للفرضيات الفرعية.....278

خلاصة 284

الخاتمة 285-292

قائمة المراجع 294-315

الملاحق

الملخص واللغة الأجنبية

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	تطور عدد الوكالات السياحية حسب فئة النشاط.	14
02	الملفات المعالجة للوكالات السياحية حسب فئة النشاط.	15
03	حصيلة موسم الاصطياف خلال الفترة(2013-2017)	17
04	تطور عدد السياح في الموسم السياحي الصحراوي من 2012-2017.	19
05	التظاهرات الثقافية الدولية التي تقام في الجزائر.	24
06	تطور تطور الإنشاء السنوي للأنشطة الصناعة التقليدية والحرف.	26
07	يوضح السياحة الحموية في الجزائر خلال فترة (2015-2017).	29
08	عدد الترددات سياحة الحموية.	30
09	تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (1964-1969).	34
10	توزيع مبالغ علي المشاريع السياحية.	36
11	تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (1970-1977).	38
12	وضعية الايرادات السياحية في الجزائر خلال الفترة (1970-1977).	39
13	تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (1980-1989).	42
14	وضعية الايرادات السياحية في الجزائر خلال الفترة (1980-1989).	43
15	تدفق عدد السياح الى الجزائر فترة (1990-1999).	46
16	وضعية الايرادات السياحية في الجزائر خلال الفترة (1990-1999).	47
17	تطور مساهمة السياحة في الناتج المحلي الاجمالي خلال الفترة (1990-1999).	48
18	تطور عدد العمال في قطاع السياحة خلال الفترة(1990-1999).	48
19	مخطط النشاط لوزارة السياحة للفترة 2001-2010.	50
20	تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (2000-2009).	51
21	تدفق الجزائريين للخارج خلال الفترة (2000-2009).	52
22	وضعية الايرادات السياحية في الجزائر خلال الفترة (2000-2009).	53
23	تطور مساهمة السياحة في الناتج المحلي الاجمالي خلال فترة(2000-2009).	54
24	تطور عدد العمال في قطاع السياحة خلال الفترة(2000-2009).	55
25	وضعية تقدم مخطط التهيئة السياحية للولايات نهاية سنة 2017.	58
26	تدفق السياح للجزائر خلال الفترة (2010-2017).	63
27	تدفق السياح لداخل الجزائر خلال الفترة (2010-2018).	64
28	وضعية الايرادات السياحية في الجزائر خلال الفترة (2010-2018).	65
29	تطور مساهمة السياحة في الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة (2010 -2018).	66
30	تطور عدد العمال في قطاع السياحة خلال الفترة (2010 -2018).	67
31	ترتيب الجزائر وفقا لمؤشر تنافسية قطاع الأسفار والسياحة.	68

قائمة الجداول

32	توزيع طاقات الايواء السياحي في سنة 1962.	79
33	حصيلة برنامج المخطط الثلاثي بين سنتي 1967-1969.	80
34	توزيع طاقات الايواء للفترة (1974-1978) حسب نوع المنتوج السياحي.	82
35	المشاريع المبرمجة في المخطط الخماسي الأول.	83
36	طاقة الاستقبال نهاية 1989.	84
37	المشاريع التي برمج إنجازها خلال الفترة (1985-1988)	84
38	الفنادق المعروضة للخوصصة في المرحلة الأولي.	86
39	عملية خوصصة 60 مؤسسة فندقية للاستغلال.	87
40	تطور طاقة الإيواء من 1991 إلى 1999.	88
41	توزيع طاقات الإيواء حسب نوع المنتوج السياحي خلال فترة 2010-2018.	90
42	أنواع الخدمات الفندقية.	95
43	تشكيلة اللجنة الوطنية والولائية.	97
44	مهام اللجنة الوطنية والولائية.	97
45	توزيع الطاقة الفندقية حسب تصنيف الفنادق في الجزائر خلال الفترة 2012-2017	101
46	توزيع الطاقة الفندقية حسب الهياكل السياحية في الجزائر خلال الفترة 2012-2017.	102
47	تطور ملف عصرنة وإعادة تأهيل الوحدات السياحية التابعة لمجمعHTT .	103
48	تطور انضمام المؤسسات السياحية في خطة جودة السياحة (2008-2017).	105
49	شروط تقنية للموافقة على مخطط البناء.	108
50	قواعد التهيئة في الفنادق.	109
51	الملفات المعالجة للاستثمارات السياحية على مستوي لجنة تقييم تطور المشاريع المشروع خلال فترة الممتدة (2013-2017).	115
52	مواصفات الشارة للمؤسسات الفندقية والبيانات المسجلة عليها.	118
53	المعايير الخاصة لتصنيف الفنادق الصغيرة والمتوسطة.	125
54	توزيع الطاقة الفندقية حسب تصنيف الفنادق في الجزائر خلال الفترة 2013-2017.	126
55	شروط مسير المؤسسة الفندقية(الغرف) من نجمة لثلاث نجوم.	128
56	يوضح المعايير الخاصة لتصنيف الفنادق (الغرف) كبيرة (أربعة وخمسة نجوم).	129
57	توزيع الطاقة الفندقية حسب تصنيف الفنادق في الجزائر خلال الفترة 2012-2018.	130
58	يوضح شروط مسير المؤسسة الفندقية(الغرف) أربعة وخمسة نجوم.	132
59	تطورات التكوين في القطاع السياحي خلال فترة (1965-1980).	146
60	نسبة القطاع السياحي حسب الكفاءات الي غاية 1984.	148
61	ميزانية التكوين لموظفي الإدارة المركزية ومديريات السياحة والحرف في الولايات على المستوى الوطني والخارجي لفترة الممتدة بين (2003-2018).	155
62	مقارنة بين طرائق التكوين المختلفة.	165

63	شروط الالتحاق بالتكوين عن طريق التمهين.	168
64	توزيع مناصب التمهين حسب أعداد العمال للهيئة المستخدمة.	169
65	القدرات البيداغوجية للمدرسة الوطنية العليا للسياحة بالجزائر.	175
66	القدرات البشرية للمدرسة الوطنية العليا للسياحة بالجزائر.	176
67	القدرات البيداغوجية للمدرسة العليا للفندقة والاطعام.	181
68	حوصلة إجمالية للتعليم تخصص إدارة الفنادق والسياحة.	187
69	القدرات البيداغوجية المعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو وملحقه.	190
70	القدرات البشرية للمعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو وملحقه.	190
71	القدرات البيداغوجية للمعهد الوطني للفندقة والسياحة بوسعادة.	193
72	القدرات البشرية للمعهد الوطني للفندقة والسياحة بوسعادة.	193
73	المستوي الأول للتكوين المهني بالجزائر فترة(2012-2019).	197
74	المستوي الثاني للتكوين المهني بالجزائر فترة(2012-2019).	198
75	المستوي الثالث للتكوين المهني بالجزائر فترة(2012-2019).	199
76	المستوي الرابع للتكوين المهني بالجزائر فترة(2012-2019).	200
77	المستوي الخامس للتكوين المهني بالجزائر فترة(2012-2019).	201
78	بيان عدد الفنادق محل الدراسة.	220
79	بيان عدد الفنادق محل الدراسة ومجتمع وعيّنة الدراسة للإطارات.	221
80	بيان عدد الفنادق محل الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة للتقنيين.	221
81	تقسيم الأبعاد.	222
82	مقياس الإجابة على الفقرات.	223
83	تفريغ بيانات الفئات العمرية للإطارات.	224
84	توزيع أفراد العينة حسب الجنس للإطارات.	225
85	توزيع أفراد العينة حسب تقدير التخرج للإطارات.	225
86	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية للإطارات.	226
87	توزيع أفراد العينة حسب العمل الممارس للإطارات.	226
88	تفريغ بيانات الفئات العمرية للتقنيين.	227
89	توزيع أفراد العينة حسب الجنس للتقنيين.	227
90	توزيع أفراد العينة حسب تقدير التخرج للتقنيين.	228
91	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية للتقنيين.	228
92	توزيع أفراد العينة حسب العمل الممارس للتقنيين.	229
93	معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات الأهمية النسبية للمواد الدراسية والدرجة الكلية للمجال لكوادر.	231

94	معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات جوانب القصور التي يعاني منها تكوين والدرجة الكلية للمجال للإطارات.	232
95	معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات نوعية التكوين المعتمد في الفنادق والدرجة الكلية للمجال للإطارات.	233
96	معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات انتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي والدرجة الكلية للمجال.	234
97	معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات تحسين مهارات المتكونين والدرجة الكلية للمجال للإطارات.	235
98	معامل الارتباط بيرسن بين معدل كل بعد من أبعاد الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة.	
99	قياس الثبات ألفا–كرونباخ Alpha للإطارات.	236
100	معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات الأهمية النسبية للمواد الدراسية والدرجة الكلية للمجال للتقنيين.	237
101	معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات جوانب القصور التي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي والدرجة الكلية للمجال للتقنيين.	238
102	معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات نوعية التكوين المعتمد في الفنادق والدرجة الكلية للمجال للتقنيين.	239
103	معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات انتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي والدرجة الكلية للمجال للإطارات.	240
104	معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات تحسين مهارات المتكونين والدرجة الكلية للمجال للتقنيين.	241
105	معامل الارتباط بيرسن بين معدل كل بعد من الابعاد الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة للتقنيين.	241
106	ثبات استبانة الدراسة بطريقة ألفا–كرونباخ Alpha للإطارات.	242
107	مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الأول للإطارات.	244
108	مدى وجود فروق جوهرية في درجة المواد الدراسية وذلك تبعا لمؤسسات التكوينية.	246
109	مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الثاني للإطارات.	247
110	مدى وجود فروق جوهرية في درجة القصور التي يعاني منها التكوين الفندقي وذلك تبعا لمؤسسات التكوينية.	248
111	مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الثالث للإطارات.	250
112	مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الرابع للإطارات.	253
113	مدى وجود فروق جوهرية في نوعية التكوين المعتمد.	255
114	مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الخامس للإطارات.	257

قائمة الجداول

115	مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الأول للتقنيين.	260
116	مدى وجود فروق جوهرية في درجة المواد الدراسية تبعا لمؤسسات التكوينية.	262
117	مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الثاني للتقنيين.	263
118	مدى وجود فروق جوهرية في درجة القصور التي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي وذلك تبعا لمؤسسات التكوينية.	266
119	مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الثالث للتقنيين.	267
120	مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الرابع للتقنيين.	270
121	مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الرابع للتقنيين.	273
122	نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية للإطارات.	277
123	نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية.	278
124	نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للإطارات.	279
125	نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.	280
126	نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين.	281
127	نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين.	282

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	موسم الاصطياف خلال الفترة 2015-2017 .	17
02	تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (1964-1969) .	34
03	تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (1970-1977) .	39
04	تطور الإيرادات السياحية من سنة 1977-1979.	40
05	تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (1980-1989).	43
06	تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (1990-1999).	47
07	تطور عدد العمال في قطاع خلال الفترة(1995-1999).	48
08	تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (2000-2009).	51
09	تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (2000-2009).	53
10	وضعية الايرادات السياحية في الجزائر خلال الفترة (2000-2009).	54
11	تطور عدد العمال في قطاع السياحة خلال الفترة(2000-2009).	55
12	تركيبات مؤشر تنافسية قطاع السياحة والسفر.	56
13	تدفق السياح للجزائر خلال الفترة (2010-2018).	64
14	تدفق عدد السياح لداخل الجزائر خلال الفترة (2010-2018).	65
15	وضعية الايرادات السياحية في الجزائر خلال الفترة (2015-2017).	66
16	تطور مساهمة السياحة في الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة (2016-2018).	67
17	تطور عدد العمال في قطاع السياحة خلال الفترة (2016 -2018).	68
18	مكونات الخدمات السياحية.	74
19	الفندق كنظام.	77
20	توزيع طاقات الإيواء حسب نوع المنتوج السياحي في الجزائر فترة 2010-2016.	91
21	إجراءات تصنيف المنشأة الفندقية في الجزائر.	99
22	تطور ملف عصرنة وإعادة تأهيل الوحدات السياحية التابعة لمجمعHTT .	103
23	إجراءات طلب موافقة على مشروع بناء أو تهيئة مؤسسة فندقية.	111
24	هيكل تنظيمي لفنادق متوسط.	127
25	هيكل تنظيمي لفنادق صغير.	127
26	هيكل تنظيمي لفنادق كبيرة.	131
27	المراحل المتعاقبة لتنفيذ إجراء تكوين داخليا.	159
28	نموذج الدراسة التطبيقية.	218
29	تفريغ بيانات الفئات العمرية للإطارات.	224
30	توزيع أفراد العينة حسب الجنس للإطارات.	225
31	توزيع أفراد العينة حسب تقدير التخرج للإطارات.	225

قائمة الأشكال

32	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية للإطارات.	226
33	توزيع أفراد العينة حسب العمل الممارس للإطارات.	226
34	تفريغ بيانات الفئات العمرية للتقنيين.	227
35	توزيع أفراد العينة حسب الجنس للتقنيين.	227
36	توزيع أفراد العينة حسب تقدير التخرج للتقنيين.	228
37	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية للتقنيين.	228
38	توزيع أفراد العينة حسب العمل الممارس للتقنيين.	229

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	Programme Préparé : Licence Académique en Gestion Hôtelière et Touristique et Gestion Agence de Tourisme et de Voyages
02	برامج تكوين ليسانس فندقة وسياحة بالجامعات الجزائرية السداسي السادس.
03	استمارة موجهة إلى الخريجين من الموظفين العاملين بالفنادق الكبيرة والمتوسطة الجزائرية (باللغة العربية، الفرنسية، الانجليزية).
04	القائمة الاسمية للأساتذة المحكمين.
05	جدول R
06	جدول T
07	بيانات الفروق الجوهرية للمحور الأول خاص بالإطارات.
08	بيانات الفروق الجوهرية للمحور الثاني خاص بالإطارات.
09	الفروق الفردية للمحور الرابع الخاص بالإطارات.
10	الفروق الفردية للمحور الأول الخاص بالتقنيين.
11	الفروق الفردية للمحور الثاني الخاص بالتقنيين
12	نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية للإطارات.
13	نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية للتقنيين.
14	نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للإطارات.
15	نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.
16	نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين.
17	نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين للتقنيين.

قائمة
المختصرات

قائمة المختصرات

الاختصار	المدلول	المعني باللغة العربية
ONAT	Office nationale algérien du tourisme	الديوان الوطني للسياحة
E.N.E.T	Etablissement nationale des études touristiques.	المؤسسة الوطنية للدراسات السياحية
ANDT	Agence nationale de développement du tourisme.	الوكالة الوطنية للتنمية السياحة
T.C.A	Tourning club d'Algérie.	النادي السياحي الجزائري
ATV	Agence touristique validé	الوكالات السياحية حسب فئة النشاط
SDAT	Schéma directeur d'aménagement touristique	المخطط التوجيهي للتنمية السياحية آفاق 2030
SNAT	Schéma national d'aménagement du territoire	المخطط الوطني لتهيئة الإقليم في آفاق 2030
PQT	Plan qualité tourisme	مخطط جودة السياحة الجزائرية
ENST	Ecole nationale supérieur de tourisme	المدرسة الوطنية العليا للسياحة الجزائر
ESHRA	Ecole supérieure d'hôtellerie et restauration	المدرسة العليا للفندقة والإطعام
HTT	Groupe hôtellerie tourisme et thermalisme	مجمع فندقة سياحة وحمامات معدنية

مقدمة

تملك الجزائر إمكانيات طبيعية يمكن أن تجعل منها دولة سياحية تنافس الدول السياحية الأولى في العالم، إذ تتمتع الجزائر بواجهة بحرية، سلاسل جبلية، غابات كثيفة، هضاب عليا، صحراء شاسعة، معالم تاريخية وثقافية متعددة موزعة عبر كامل التراب الوطني التي أنتجت عادات وتقاليد ساهمت في خلق صناعة تقليدية، لهذا عملت الجزائر على النهوض بهذا القطاع من خلال دعم هذه المقومات الطبيعية بمقومات مادية لتشكيل البني التحتية، وتكوين الموارد البشرية السياحية والفندقية من أجل تطوير الخدمات السياحية.

وطالما أن التوجّه نحو تقديم الخدمات يتضمن مجموعة من المبادئ لتحقيق حالة التميز في السوق السياحي، أهمها الحصول على أحسن الموارد البشرية تكوينا وتخصصاً، باعتبارها تمثّل القيمة الأكبر التي تستطيع المؤسسات السياحية والفندقية من خلالها تقديم خدمات ترقى لتطلعات السياح.

وهنا يبدو واضحاً وجود العلاقة الأساسية بين مستوى الخدمات التي تقدمها المرافق السياحية والفندقية ومستوى تكوين الإطارات والتقنيين المؤهلة للتسيير الأمثل لهذه المؤسسات الفندقية والسياحية، إذ أصبحت حاجة ضرورية وملحة في الجزائر بما يتماشى مع المشاريع الفندقية والمجمعات والقرى السياحية التي هي من ضمن خطط وبرامج المؤسسة العامة للسياحة، وبتفطن القائمون على القطاع لأهمية تكوين وتطوير هذه الموارد التي تساهم بشكل كبير في تنمية السياحة بالبلد، بدأ العمل بإحداث تحرك واسع باتجاه عملية التعليم والتكوين بما يتلاءم ومتطلبات سوق العمل، فتم إعداد ورسم خطط بإنشاء مدارس تعليمية وتكوينية تقوم بإعداد وتأهيل أيدٍ عاملة ذات مستويات عالية ومتوسطة متخصصة في السياحة والمهن الفندقية.

لكن قد نكون حتى الآن نعمل بلا تقويم وقياس فاعلية البرامج التكوينية، وهذا قد ينعكس سلبا على إمكانية تحقيق الأهداف الموضوعة والمخطط لها من البرامج، وحتى ننجح في تحقيق ما نصبوا إليه، لاسيما لتخريج أفواج من الطلبة الجزائريين ضمن تخصص إدارة الفنادق، مؤهلين علميا ومعرفيا ومهاريا، قادرين على الانخراط الفعلي ضمن نطاق العمل الفندقي في الجزائر وخارجها، مسخرين كل تلك الطاقات من أجل إنجاز العمل الموكل إليهم. بناء على ذلك تندرج هذه الدراسة ضمن الإشكالية التالية:

إشكالية الدراسة:

مما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدارسة على النحو التالي:

ما أثر التكوين وبرامجه على أداء المورد البشري في الفنادق لدعم القطاع السياحي في الجزائر؟

وحتى نتمكن من الإجابة عن هذه الإشكالية لابد من الاستعانة بجملة من الأسئلة الفرعية وهي كالآتي:

1. ما إمكانات الجزائر السياحية؟ وما فعالية سياساتها لتطوير هذه الصناعة لتحقيق التنافس السياحي؟
2. هل ضعف الحظيرة الفندقية ومواردها البشرية يؤثر على الخدمة السياحية في الجزائر؟
3. هل التكوين الفندقي في الجزائر يدعم المتقدم لطلب وظيفة في الفندق ويزيد من فعالية أدائه؟
4. هل برامج التكوين الفندقية في الجزائر قادرة على توفير عاملين متخصصين في هذه الصناعة؟

فرضيات الدارسة:

نسعى للإجابة عن الإشكالية والتساؤلات المطروحة من خلال الفرضيات التالية:

1. **الفرضيات الخاصة بالجانب النظري:** سنطرح من خلال الفرضيات التالية مجموعة من الآراء نود التحقق من صحتها انطلاقا من الأسئلة الفرعية السابقة الذكر.

- **الفرضية الأولى:** تتوفر الجزائر على إمكانيات سياحية كبيرة والسياسات المتبعة تسمح بتطوير القطاع.
- **الفرضية الثانية:** تعاني الحظيرة الفندقية ضعفا كما ونوعا، وكوادرها البشرية ينقصها التكوين المتخصص.
- **الفرضية الثالثة:** لا يزال التكوين الفندقي في الجزائر بعيدا عن دعم المورد البشري.

- **الفرضية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين، وتتفرع منه الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الرئيسية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لأثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي، تعتبر هذه الفرضية عامة لذا تم تجزئتها إلى ثلاث فرضيات كما يلي:
  - ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$لأهمية المواد الدراسية على الانتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.
  - ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$للقصور الذي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي على الانتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.
  - ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$لنوعية التكوين المعتمد في الفنادق على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين، وتتفرع هذه الفرضية أيضا إلى ثلاث فرضيات فرعية هي كالتالي:
  - ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لأهمية المواد الدراسية على تحسين مهارات المتكونين.
  - ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$للقصور الذي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي على تحسين مهارات المتكونين.
  - ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لنوعية التكوين المعتمد في الفنادق على تحسين مهارات المتكونين.

أسباب اختيار الموضوع:

هناك العديد من الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع، منها أسباب ذاتية وأخرى موضوعية، يمكن إيجازها فيما يلي:

1. الميول الشخصي ورغبتنا في البحث والاستطلاع في موضوع برامج التكوين الفندقي والسياحي.
2. موضوع جديد لم يتطرق له بشكل معمق (بعض المقالات) في الجزائر حسب معلوماتنا، بالإضافة إلى محاولة تشجيع الاستثمار في الفنادق المتوسطة كونها تستطيع أن تقدم خدمات جيدة تنافس بها الفنادق الكبيرة.
3. انطلاقاً من اعتبار التكوين الفندقي والسياحي مركز الجذب السياحي.
4. تحليل السياسات والاستراتيجيات المطبقة لتطوير القطاع السياحي في الجزائر.
5. معرفة أسباب نقص فاعلية الخدمة الفندقية والسياحية في الجزائر، وهل التكوين هو السبب الرئيسي في ذلك؟

أهمية الدراسة :

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال تناولها لجزء مهم من سياسات التكوين الفندقي والسياحي في الجزائر، ومدى مساهمته في رفع كفاءة الإطارات والتقنيين الفندقين المتخصصين في السياحة، وتأثير ذلك على مستوى الخدمات المقدمة، وذلك بدارسة مدى التوافق العملي مع الجانب النظري والتطبيقي خلال مرحلة التكوين، وعلى ضوء هذا يمكن إبراز أهمية هذا البحث من خلال النقاط الأساسية التالية:

1. معرفة الفائدة المعرفية المتوخاة من فقرات ومحتوى البرامج الفندقية، وذلك من خلال أخذ آراء عيّنة من الطلبة الذين أنهوا دراستهم وتعينوا في الفنادق الكبيرة والمتوسطة في الجزائر.
2. معرفة مدى فاعلية برنامج التكوين الفندقي للطالب المتخرج عند مرحلة التقدم لشغل وظيفة في الفنادق الكبيرة والمتوسطة في الجزائر.

3. معرفة مدى فاعلية البرنامج الفندقي بجانبيه النظري والعملي للطالب المتخرج بعد شغله لوظيفته في الفنادق الكبيرة والمتوسطة في الجزائر.
4. معالجة بعض القصور الذي قد تشوب برنامج التكوين الفندقي عن طريق توصيات تقوم الباحثة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. إبراز أهمية التعليم والتكوين الفندقي في الجزائر كبلد يتمتع بمقوّمات سياحية طبيعية وبشرية.
2. إلقاء الضوء على واقع التعليم والتكوين السياحي والفندقي بالجزائر.
3. إبراز ضرورة العمل على إعداد كوادر بشرية وطنية لمواكبة متطلبات العمل السياحي، ومن ثم المساهمة بخطط التنمية بمختلف أبعادها ولاسيما ما يتعلق بالتنمية السياحية.
4. العمل على زيادة وعي الإدارات الفندقية والمهتمين بهذا القطاع بأهمية التوجّه إلى تطوير البرامج التكوينية لتحسين مستوى الخدمات، وتبني ثقافة تخصصية في بناء الخطط المستقبلية للسياحة.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود هذه الدراسة فيما يلي:

1. **الحدود المكانية:** انحصرت الدراسة في الحدود الجغرافية للجمهورية الجزائرية، وتتمثل العيّنة من مجموعة من الفنادق الكبيرة في شرق، غرب، وسط، وجنوب البلاد.
2. **الحدود الزمنية:** ارتبطت هذه الدراسة بمدة زمنية في الجانب النظري التي اقتصرت على الفترة الممتدة من سنة 1962 كبداية لدراسة سياسات السياحة والتكوين في الجزائر إلى غاية سنة 2019، أما المدة الزمنية للجانب التطبيقي اقتصرت على الفترة الممتدة من15 جانفي 2018 إلى 15 جويلية 2019.

3. **عينة الدراسة:** شملت هذه الدراسة الإطارات والتقنيين الحائزين على شهادات علمية في تخصص فندقة (إدارة الفنادق والسياحة، اقتصاد وتسيير السياحة، تسيير الفنادق، استقبال، طبخ.... إلخ)، من المدارس والجامعات والمعاهد الجزائرية.

منهج الدراسة:

للإجابة عن إشكالية الموضوع اعتمدنا استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، الوصفي من أجل إبراز تطورات السياحة والفنادق والتكوين السياحي بالجزائر، بينما التحليلي كان من أجل تحليل الأثر الناجم عن برامج التكوين الفندقي على تحسين الخدمات في الفنادق الكبيرة والمتوسطة المعنية بالدراسة.

تم الاستعانة بالاستبيان كأداة للحصول على المعلومات اللازمة للتحليل، وذلك لإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، وقد تم تحليل نتائج الدراسة تحليلاً إحصائياً لتفسير العلاقات القائمة بين المتغيرات في مجتمع الدراسة، واستخدام أيضا المقابلات مع رؤساء الموارد البشرية في الفنادق للتأكد من صحة إجابات عينة الدراسة.

صعوبات الدراسة:

انحصرت صعوبات الدراسة في الجانب الميداني، حيث واجهت الباحثة صعوبات ومشاكل أثناء توزيع استمارة الاستبيان، إذ كانت عيّنة الفنادق المبحوثة منتشرة في جميع أنحاء الجزائر ولم تتوفر معظم هذه الفنادق على عاملين من خريجي المدارس والمعاهد الخاصة بالفندقة والسياحة، مما تطلب الكثير من الوقت والجهد والاتصالات من أجل إيجاد فنادق تتوفر على شروط الدراسة.

لقد قامت الباحثة بمراجعات مستمرة لتلك الفنادق ولعدة مرات بسبب عدم اهتمام بعض إداراتها بالموضوع ولانشغال الإدارات الأخرى بالمهام الرسمية الروتينية اليومية المكلفة بها، كذلك

عدم تعاون بعض إدارات الموارد البشرية لفنادق، مما اضطرنا إلى استبعادهم من عيّنة الدراسة رغم المحاولات الجادة والمتكررة لشملهم ضمن العينة، وتوزيع استمارات الاستبيان على الموظفين، بالإضافة إلى وجود صعوبات أخرى وهي كالآتي:

1. عدم توفر الوزارات الجزائرية على بعض المعلومات المطلوبة من قبل الباحثة.
2. عدم قبول بعض الوزارات تقديم المعلومات المطلوبة، مما أثّر على مجريات البحث، مثل برامج التكوين للمؤسسات والمعاهد الفندقية والسياحية، مما أدى بالباحثة إلى زيارتهم واحدة تلو الأخرى من أجل التحصل على بعض برامج تلك المؤسسات.
3. تخوّف إدارات بعض الفنادق من إعطائنا الإجابات خوفا منها من أن تنقص من سمعتها.
4. نقص الكتب اللازمة لدراسة حالة السياحة والتكوين السياحي بالجزائر لذا اعتمدنا أكثر على الجرائد الرسمية والأطروحات ورسائل الماجستير.

الدراسات السابقة للموضوع:

يوجد عدد محدود من الدراسات التي أولت موضوع التعليم والتكوين السياحي جل اهتمامها حسب اطلاعنا، وبعض منها تطرق لجانب محدد من معالم دراستنا، وتمت هذه الدراسات في إطار مقالات، نذكر منها:

1. **الدارسة الأولى:** مداخلة في الملتقي العلمي الدولي حول : الصناعة السياحية في الجزائر بين الواقع المأمول نحو الاستفادة من التجارب الدولية الرائدة يومي 09 و 10 نوفمبر 2016 تحت عنوان "**واقع جودة التعليم والتكوين السياحي بالجزائر–دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للسياحة الأوراسي**، للباحث بربري محمد أمين، شملت الدراسة توزيع استمارات على أساتذة المدرسة الوطنية العليا للسياحة الاوراسي، حيث هدفت هذه الدراسة

معرفة هياكل التعليم و التكوين السياحي و الفندقي بالجزائر و الوقوف على واقع جودة التعليم والتكوين السياحي والفندقي على مستوى المدرسة الوطنية العليا للسياحة ، و توصل في نهاية الدراسة إلى أن المدرسة الوطنية العليا للسياحة من أهم المؤسسات التعليمية في مجال السياحة بالجزائر والتي يعول عليها كثيرا في تكوين الإطارات والكفاءات البشرية الموجهة لإدارة المؤسسات السياحية والفندقية في المستقبل، والملاحظ أن مؤسسات التعليم و والتكوين السياحي والفندقي في الجزائر يبقى عددها ضئيل جدا مقارنة بالمشاريع الاستثمارية المبرمج انجازها في المستقبل القريب نتيجة الاهتمام الكبير بقطاع السياحة في ظل انخفاض الموارد المالية.

أما الاستبيان بين أن جودة التعليم في المدرسة الوطنية العليا للسياحة لم تكتمل معانيها وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى حداثة المدرسة ونقص الطلبة المقبلين عليها، بينما اعتمدنا في دراستنا على دراسة جودة التعليم والتكوين السياحي والفندقي على مستوي كل المدارس ومعاهد التكوين الفندقي في الجزائر.

2. **الدارسة الثانية:** مقال تحت عنوان " **مدى توفر المهارات التقنية والعلمية لدى العاملين في قطاع السياحة دراسة تطبيقية للآراء عينة من العاملين في قطاع السياحة في المملكة الأردنية الهاشمية**" للباحثينسلوى السامرائي وأمال العماوي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية2012، حيث هدفت الدراسة إلى تحليل واقع الموارد البشرية العاملة في القطاع السياحي في الأردن و مدى توفر المهارات التقنية والعلمية لدى العاملين فيه ومدى موافقة البرامج التعليمية والتدريبية لمتطلبات سوق العمل في مجال السياحة في الأردن بالتالي توصل في نهاية الدراسة إلى هناك مؤشرات أولية تشير إلى وجود نمو غير متوازن و بطيء في تطوير و تنمية و اعداد و تأهيل الموارد البشرية الأردنية العاملة في هذا القطاع ، و هذا قد يعود إلى غياب البرامج التعليمية المناسبة لاحتياجات سوق العمل السياحي و غياب التدريب المهني العالي في مجال

تكنلوجيا المعلومات ، و هذا قد يؤدي إلى حدوث فجوة ينتج عنها تدني مستوي الخدمة و ضعف القدرة التنافسية ، بالإضافة لذلك اعتمدنا في دراستنا على دراسة جوانب القصور التي تعاني منها برامج التكوين ونوعية التكوين المعتمد في الفنادق الجزائرية.

3. **دراسة الثالثة:** مقال بعنوان" **التعليم والتدريب السياحي والفندقي في الجزائر**" للباحثين ابن سيرود فاطمة الزهراء، بو زيان حسان، نشر في مجلة اقتصاديات المال والأعمال وكانت من خلال إجراء مقابلة مع بعض الطلبة من تخصص اقتصاد تسيير السياحة " بالتالي ركزت الدراسة على ابراز أهمية التعليم والتدريب السياحي و الفندقي و خصوصا في الجزائر و القاء الضوء على واقع التعليم و ضرورة العمل على اعداد الأطر البشرية الوطنية لمواكبة، بالتالي توصل في نهاية الدراسة إلى أنهم لم يختاروا التخصص بمحض إرادتهم ولكن معدلاتهم المتدنية لم تسمح لهم باختيار تخصصات أخرى، لهذا وبالرغم من كون رغباتهم لا تتماشى مع التخصص قرروا الاستمرار في الدراسة، كما أنهم لا يعملون في مجال السياحة ولم يقوموا بإجراء تكوينات خارج الجامعة، بالرغم من وجود مراكز تكوين خاصة تقدم لهم فرصة إجراء تكوين فيما يخص حجز التذاكر والاستقبال وغيرها من التكوينات، والتي يصاحبها إجراء تدريب عملي في المؤسسات السياحية والفندقية، بالإضافة إلى أن بعض الطلبة أبدو رغبة في العمل في مجال السياحة بعد التخرج ، وهو ما تطرقنا اليه لكن شملت دراستنا عدة تخصصات في الفندقة ولم نحصر البرنامج في تخصص واحد.

تقسيمات الدارسة:

ولغرض تحقيق أهداف الدراسة، قامت الباحثة بتقسيم هيكلية البحث إلى أربعة فصول رئيسة، خصص الفصل الأول للواقع السياحي في الجزائر وإمكانية التطوير، وضمن هذا الفصل تم استعراض المقوّمات السياحية التي تزخر بها الجزائر من أطر قانونية للاستثمار السياحي، وأهم المقومات

الطبيعية والبشرية، وكذلك تم مناقشة واقع السياحة في الجزائر من خلال عرض التنظيمات التي شهدتها السياحة قبل وبعد 1990 حتى يومنا هذا.

في حين جاء الفصل الثاني مهتماً بمناقشة المؤسسات الفندقية وخدماتها السياحية في الجزائر بمبحثين أساسيين المبحث الأول اهتم بالحظيرة الفندقية في الجزائر من تطورها وواقع الخدمات فيها، والمبحث الثاني ناقش معايير وعناصر التنظيم القانوني لهذه المؤسسات من أجل تنظيم وتحسين خدماتها مركزين أيضا ضمن هذا المبحث على موضوع تسيير المؤسسات الفندقية في الجزائر.

أما الفصل الثالث من الدراسة فقد جاء لتوضيح العملية التكوينية الفندقية والسياحية في الجزائر من خلال مناقشة وتحليل سياسة التكوين السياحي والفندقي في الجزائر وأنواع التكوين المعتمدة فيه واختتم المبحث الأخير من هذا الفصل بمناقشة وتحليل مقومات تكوين الاطارات والتقنيين في الفنادق السياحية بالجزائر.

أما الفصل الرابع من الدراسة فقد أهتم بالجانب التطبيقي وذلك بتحليل العلاقة الترابطية بين فعالية برامج التكوين الفندقية للإطارات والتقنيين وتحسين الخدمة الفندقية والسياحية، وتناول المبحث الأول من هذا الفصل هيكلة الدراسة الميدانية والمبحث الثاني أهتم بتحليل البيانات واختبار الفرضيات للاطارات والتقنيين المتكونة والعاملة في الفنادق المتوسطة والكبيرة الجزائرية.

الفصل الأول:

الواقع السياحي في الجزائر وإمكانية التطوير

تمهيد:

تتنوع المقومات السياحية التي تتوفر عليها الدول بين الطبيعة، التاريخية والمادية، وتعتمد السياحة اعتمادا يكاد يكون كليا على هذه المقومات وكل ما له قيمة جمالية وعلمية متميزة، مما يستلزم ضرورة تثمينها وحمايتها من الانقراض والاندثار والاستفادة منها، والقيام بتطويرها وتنميتها لتصبح موردا مستداما تستفيد منه الأجيال المتعاقبة، و الجزائر بلد سياحي بامتياز، البلد القارة الذي يمكن أن تتواصل نشاطاته السياحية على مدار السنة وعبر مختلف المواسم بفضل التنوع التضاريسي والمناخي، إذ تتميز كل منطقة بعدة مميزات سياحية تؤهلها لتطوير أكثر من صنف سياحي، لذلك تعتبر السياحة من القطاعات التي عوّلت عليها الجزائر لازدهار الاقتصاد، فوضعت الإطار القانوني المناسب من أجل الاستفادة من عائداتها، من خلال رسخ سياسة سياحية ممنهجة بنصوص تشريعية وتنظيمية لأجل تطويرها وترقيتها.

كما عملت الجزائر بعد استرجاع استقلالها على النهوض بقطاعها السياحي، من خلال العديد من المحاولات، انطلاقا من ميثاق السياحة لسنة 1966 وبعدها المخططات التنموية طيلة فترة السبعينات والثمانينات، حيث بادرت من خلال ذلك إلى إحصاء ثروات السياحية، وإنشاء الهياكل القاعدية التي تقوم عليها السياحة، بغية ترقية المنتج السياحي لديها، أما فترة التسعينات و الألفينات فتميّزت بتشجيع الاستثمار السياحي والتنمية المستدامة من خلال عدة قوانين.

كما تعلّق الجزائر أمالا كبيرة على الاستراتيجية الجديدة، والمتمثلة في المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية، فهي تتويج لمسار طويل من البحث، التحقيق، الدراسات، الخبرات والاستشارات، فهي نتيجة لعمل فكري كبير ولاستشارة واسعة بمشاركة المتعاملين الوطنيين والمحليين العموميين والخواص على مدار اللقاءات الجهوية ومحاولة إثراء ما أسفر عنه.

ففي آفاق 2025، تخطط الوزارة الوصية لاستقبال 11 مليون سائح، وهذا ما يتطلب استراتيجية حكيمة لجعل الجزائر مقصدا سياحيا من الدرجة الأولى، فاختيار هده الفترة الزمنية لم تحدد عفويًا بل من أجل أخذ الوقت الكافي لتشجيع الشراكة مع ذوي الخبرات الواسعة في الجزائر وعبر العالم، والذين يريدون الاستثمار في الجزائر في ميدان السياحة، بفضل ما جاءت به الترتيبات القانونية من آليات وبرامج جد مغرية.

المبحث الأول: المقومات السياحية في الجزائر

يكمن دور المنظمات والمؤسسات السياحية في تنفيذ السياسة السياحية الموضوعة من طرف السلطات بمساعدة الجمعيات والوكالات ... إلخ، من أجل تنشيط وترقية السياحة، وتختلف هذه المنظمات من بلد لآخر حسب درجة التطور فيه.

ومن أجل تنظيم القطاع السياحي بادرت الجزائر بإنشاء نصوص تشريعية وتنظيمية وهيئات ومؤسسات تسهر على الشؤون السياحية للبلاد، من أجل النهوض بالقطاع السياحي الجزائري، والتي سوف نتطرق اليها في هذا المبحث بالتفصيل.

المطلب الأول: الإطار القانوني للاستثمار السياحي في الجزائر

يعتبر الاستثمار السياحي في الجزائر محورا هاما لضمان تنمية سريعة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وتزداد أهميته من حيث أنّ الجزائر تتّجه نحو سياسة التنويع الاقتصادي، لذلك خصّ المشرّع الجزائري الاستثمار في المجال السياحي بمنظومة متكاملة من النصوص التشريعية والتنظيمية بما في ذلك الحوافز الجبائية، والتسهيلات العقارية التي تستقطب عدد أكبر من المستثمرين في المجال السياحي.

أولا: مفهوم السياحة في الجزائر

إن تعدد الظروف التي ساهمت في اختلاف وظائف السياحة في حياة المجتمعات، أدت إلى وجود عدة مفاهيم وتعاريف للسياحة، فلكل دولة خصوصيات أفرادها، وثقافاتها، تؤدي لوجود بصمة خاصة في المجال السياحي مقارنة بالدول الأخرى، والجزائر كبقية الدول لها وجهة نظر في تقديم تعريف يتضمن خصوصياتها، وفي هذا الصدد نجد تعريفا تقليديا للسياحة وتعريفا جديدا، حديث نذكرهما فيما يلي:

1. **التعريف القديم للسياحة:** تبنت الجزائر تعريف المنظمة العالمية للسياحة غير أنها أضافت بعض العناصر، بهدف الاستعمال المعقول للمعلومات الخاصة بالسياحة، أهمها:[1]

   - **الداخل:** هو كل مسافر تطأ أقدامه أرض الجزائر، خارج منطقة العبور.

[1] حدة متلف، **دور الموارد البشرية في صناعة السياحة في الجزائر**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2015-2016، ص ص 06-07.

- **المسافر:** هو كل شخص دخل التراب الوطني، مهما كان سبب تنقله ودوافع دخوله ومهما كانت جنسيته ومكان اقامته، باستثناء السياح في نزهة أو رحلة بحرية والذين يقيمون في بواخرهم طول مدة اقامتهم في البلاد.
- **الجوال في رحلة بحرية:** هو كل شخص يدخل الحدود البحرية الوطنية ويغادره في نفس السفينة أو الباخرة التي دخل بها، والتي يقيم على متنها طول مدة اقامته.
- **الزائر:** هو كل شخص يدخل التراب الجزائري من غير أن يقيم فيه عادة، ولا يمارس فيه أية مهنة مقابل أجر، وهذا التعريف يشمل فئتين من الزوار هما السياح والجوالين.
- **السائح:** هو ذلك الزائر المؤقت ولفترة محدودة على الأقل 24 ساعة، لأسباب أو لدوافع مختلفة منها المتعة والترفيه، زيارة الأهل والأقارب، قضاء العطلة، العلاج، الدراسة، أغراض دينية، الرياضة، أشغال، مهام، أعمال وغيرها.
- **غير المقيم:** هو السائح، الجوال، المسافر، العابر للجزائر، باستثناء الجوالين في إطار النزهة أو الرحلة البحرية.

2. **التعريف الجديد للسياحة:** يركّز التعريف الجديد على ما تمتلكه الجزائر من مؤهلات وطلبات وتوقعات للزبائن المحليين والدوليين، فهو يهدف إلى وضع استراتيجية ترمي إلى التموقع في الفروع الجديدة الواعدة بالجزائر والاستفادة من تجارب البلدان المنافسة عامة وبلدان حوض المتوسط خاصة، وذلك بإجراء تكييف يتماشى مع توجهات الاستهلاك الجديدة والطلب الدولي، مع الأخذ بعين الاعتبار وجود طلب متزايد للزبائن المحليين والتوفيق بين الطلب الوطني والدولي.

وبالتالي فالمفهوم الجديد للسياحة الجزائرية يركز على الإمكانيات السياحية الجزائرية والتي يمكن أن تعتمد على ثلاثة أنواع من الزبائن والسياح المستهلكين، والذين يتمثلون في[1]:

- **الزبائن التقليديون:** هم الزبائن الذين ينتمون للسوق المحلية الجزائرية، والذين لهم زيارة مستمرة ومتواصلة للجزائر في العديد من المناسبات، وفي معظم الأوقات، وذلك لطلب السياحة الساحلية، الصحراوية، الثقافية، أو غيرها من الأنواع السياحية الأخرى.

[1] وزارة تهيئة الإقليم، البيئة والسياحة: **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية " المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية"**، الجزائر، جانفي 2008، ص08.

لذلك يجب المحافظة على الزبائن التقليديين قدر الإمكان وبمختلف الأساليب، لأنهم يمثلون المكاسب الحقيقية لمختلف الأنواع السياحية السائدة في الجزائر.

- ❖ **الزبائن المحتملون:** هم الزبائن المتمثلون في الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج، حيث يجب إقناعهم بالتوجه لبلدهم الأصلي الجزائر للسياحة ولإحياء علاقاتهم الاجتماعية بمختلف أنواعها، وقضاء عطلهم فيها، وكذلك يمثّل الزبائن المحتملون الزبائن القادمون من المنطقة الأورومتوسطية والبلدان العربية، حيث نجد وحدة اللغة والثقافة وسهولة الوصول للجزائر.
- ❖ **الزبائن البعيدون:** هم الزبائن الأكثر بعدا جغرافيا عن الجزائر، ومن ضمنها دول أمريكا الشمالية وآسيا، وهي دول تسعى الجزائر لاستيعاب أفرادها سياحيا في المدى البعيد، فهناك دوما احتمالية استهدافهم لزيارة المناطق السياحية الجزائرية.

نستطيع الآن أن نعطي تعريفا شاملا للسياحة: فهي عبارة عن رحلات تتضمن مجموعة من النشاطات التي يقوم بها الأفراد خلال السفر والانتقال إلى الأماكن خارج محيطهم المعتاد أي انتقال الفرد من:

- ✓ **مكان إلى مكان:** من موطنه إلى موطن أخر أو من منطقة لمنطقة أخرى قصد التمتع بأوقات، الانتفاع، الاستجمام، ... إلخ.
- ✓ **من زمان إلى زمان:** لمدة يجب ألا تقل عن 24 ساعة ولا تزيد عن 12 شهرا بحيث لا تكون من أجل الإقامة الدائمة وأغراضها تكون من أجل الثقافة، الأعمال، الدين، الرياضة أو الترفيه والاستجمام ... إلخ، فالإقامة والهجرة الدائمة لا تعد شكلا من أشكال السياحة، وفي الحالة العامة حتى يتحقق مفهوم السياحة لابد من مراعاة المعيار الزمني والمكاني، حيث تعتبر ظاهرة اقتصادية، اجتماعية، ثقافية، ونفسية.

ثانيا: النصوص التشريعية والتنظيمية:

اهتمت الجزائر بالسياحة فوضعت الإطار القانوني المناسب من أجل الاستفادة من عائداتها، فقد رسّخ المشرع الجزائري سياسة سياحية ممنهجة بنصوص تشريعية وتنظيمية لأجل تطوير وترقية قطاع السياحة، وسوف نتطرق لمجمل هذه النصوص التشريعية والتنظيمية:

1. **الفندقة:** وضع المشرع قواعد متعلقة بالأعمال الفندقية وهي كالتالي:

- **القواعد المتعلقة بالفندقة:** يهدف هذا القانون إلى حماية وتحديث وتطوير وترقية القطاع الفندقي، وتحسين نوعية الخدمات ووضع أخلاقيات مهنية وارساء قواعد للنشاط الفندقي، حيث تطرق في الفصل الأول إلى تعريف العقد الفندقي وابرامه وتنفيذه، وفي الفصل الثاني إلى حقوق وواجبات الفندقي، وفي الفصل الثالث إلى حقوق وواجبات الزبون، أما الفصل الرابع بطلان العقد الفندقي وفسخه، وفي الباب الثالث من هذا القانون تطرق الى القواعد المتعلقة ببناء واستغلال المؤسسات الفندقية.[1]
- **الأعمال الفندقية والسياحية:** فيما يخص الأعمال الفندقية فإن المشرع الجزائري وضع نصوص وعدة مراسيم تهدف إلى:

✓ تحديد وتنظيم الأعمال الفندقية والسياحية، حيث تطرق في الفصل الأول منه للأعمال الفندقية، أما العمل السياحي فتناوله في الفصل الثاني، وفي الفصل الثالث لشروط استغلال مؤسسات السياحة، وفي الفصل الرابع للقواعد التي يخضع لها العمل الفندقي والسياحي، وفي الفصل الخامس لطريقة ترتيب مؤسسات السياحة،وفي الاخير تم التطرق للرقابة والعقوبات.[2]

✓ تعريف المؤسسات الفندقية وتحديد تنظيمها وسيرها وكذا كيفيات استغلالها[3]، وحدد تشكيلة وكيفيات اعتماد مسير مؤسسة فندقية وشروط ذلك[4]، وكما حدد الشارة المبينة لرتبة المؤسسات الفندقية[5].

✓ تحديد قواعد بناء المؤسسات الفندقية وتهيئتها، إذ نصّت مواده من 04 إلى المادة 09 على

---

[1] القانون رقم 99-01 مؤرخ في 19 رمضان عام 1419 الموافق ل 06 يناير 1999، يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد02، الصادرة في 10-01-1999، ص ص04-09.

[2] مرسوم رقم 85 -12 مؤرخ في 05 جمادي الأول عام 1405 الموافق 26 يناير 1985 يحدد الأعمال الفندقية والسياحية وينظمها، الجريدة الرسمية، العدد 05، الصادرة في 27 -01 - 1985، ص ص83-88.

[3] المرسوم تنفيذي رقم 2000 -46 مؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420الموافق أول مارس 2000، الجريدة الرسمية، العدد 10، الصادرة في 5 -03-2000، ص 03.

[4] مرسوم تنفيذي رقم 2000 -132 مؤرخ في 8 ربيع الأول عام 1421 الموافق 11 يونيو 2000، الجريدة الرسمية، العدد 35، الصادرة في 18- 06 -2000، ص46.

[5] مرسوم تنفيذي رقم 2000 -134 مؤرخ في 8 ربيع الأول عام 1421 الموافق 11 يونيو2000، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 35، الصادرة في 18 -06- 2000 ، ص 56.

مجموعة من الإجراءات وجب التقيد بها عند بناء مؤسسات فندقية،[1] بالإضافة إلى القرار المؤرخ بتاريخ 10 سبتمبر 2009 الذي يحدد شروط وكيفيات ومقاييس استغلال الهياكل المعدة للفندقة[2].

ولمعالجة حالات عدم التجانس بين مجموعة النصوص التنظيمية "أربعة مراسيم تنظيمية" وتجميعها في نص تنظيمي واحد وتكريس أكثر لمبدأ اللامركزية، قامت وزارة السياحة والصناعات التقليدية في 2019 بإعادة تكييف النصوص التنظيمية المرتبطة بالمؤسسات الفندقية والتي تعود إلى سنة 2000 ، من أجل مواكبة التطورات التي يشهدها القطاع الفندقي الدولي، والاحتياجات الجديدة للطلب السياحي والمستثمرين على مستوى التعريف ومعايير التصنيف، وذلك من خلال مرسوم تنفيذي رقم 19-158، الذي عرف المؤسسات الفندقية وحددت شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيريها.

2. **تنمية السياحة:** لقد صدر قانون رقم 03-01 المتعلق بالتنمية السياحية المستدامة بتاريخ 17 فيفري2003 والذي يحدد شروط التنمية المستدامة للأنشطة السياحية وكذا التدابير وأدوات تنفيذها، حيث يهدف إلى احداث محيط ملائم ومحفز، وقد ركز هذا القانون على:

- **التهيئة السياحية:** يقصد بالتهيئة السياحية مجموعة أشغال انجاز المشاة القاعدية للفضاءات والمساحات الموجهة لاستقبال الاستثمارات السياحية والتي تقع تكلفتها على عاتق الدولة، حيث تتجسد هذه الأشغال في الدراسات التي تحدد طبيعة عمليات التهيئة وطبيعة مشاريع الأنشطة للمؤسسة المراد تحقيقها[3].
- **دعم التنمية السياحية:** تتخذ الدولة إجراءات وأعمال الدعم وتقدم المساعدات وتمنح الامتيازات المالية و الجبائية النوعية الخاصة بالاستثمار السياحي قصد تشجيع التنمية السريعة والمستدامة للسياحة واستحداث آثار إيجابية على الاقتصاد الوطني.[4]

---

[1] المرسوم التنفيذي رقم 06-325 المؤرخ في 25 شعبان 1427 الموافق ل 18 سبتمبر 2009، الذي يحدد قواعد بناء المؤسسات الفندقية وتهيئتها، الجريدة الرسمية عدد 58، الصادرة في 20 -09-2006، ص 15.

[2] قرار المؤرخ في 20 رمضان 1430 الموافق ل 10 سبتمبر 2009، يحدد شروط وكيفيات ومقاييس استغلال الهياكل المعدة للفندقة، الجريدة الرسمية، عدد 62، الصادرة في 28-10-2009، ص 17.

[3] المادة 03 من قانون رقم 03-01 المتعلق بالتنمية السياحية المستدامة، الجريدة الرسمية،العدد11، الصادرة في19-02-2003، ص 05.

[4] المادة 18 من قانون رقم 03-01 المتعلق بالتنمية السياحية المستدامة، الجريدة الرسمية، العدد 11، مرجع سابق، ص 07.

- ❖ **تثمين الخدمات والترقية السياحية:** قصد تثمين الخدمات والترقية السياحية، تشجع السلطات العمومية تطوير التكوين المتخصص والملائم لمهن السياحة والأنشطة السياحية وتسهر على توسيع مجال الترقية والاعلام السياحيين[1].

3. **استغلال الشواطئ:** تجسد في قانون رقم03-02 الصدر في 16 ذي الحجة عام 1423 الموافق ل 17 فيفري 2003 الذي حدد القواعد العامة للاستعمال والاستغلال السياحيين للشواطئ، والذي يهدف إلى: [2]

- ❖ حماية وتثمين الشواطئ قصد استفادة المصطافين منها بالسياحة والاستجمام والخدمات المرتبطة بها، وتحسين خدمات إقامة المصطافين.
- ❖ توفير شروط تنمية منسجمة ومتوازنة للشواطئ تستجيب لحاجات المصطافين من حيث النظافة والصحة والأمن وحماية البيئة.
- ❖ تحديد نظام تسلية مدمج ومتناسب مع نشاطات السياحة الشاطئية.

4. **مناطق التوسع والمواقع السياحية:** تجسدت في قانون رقم 03-03 المؤرخ في 16 ذي الحجة عام 1423 الموافق 17 فبراير 2003، حدّدت في مادته الأولى مبادئ وقواعد حماية وتهيئة وترقية وتسيير مناطق التوسع والمواقع السياحية، وهدف إلى الاستعمال العقلاني والمنسجم للفضاءات والموارد السياحية قصد ضمان التنمية المستدامة وإدراج مناطق التوسع والمواقع السياحية وكذا منشآت تنمية النشاطات السياحية في المخطط الوطني لتهيئة الإقليم، وحماية المقومات الطبيعية للسياحة، بالإضافة إلى المحافظة على التراث الثقافي والموارد السياحية من خلال استعمال واستغلال التراث الثقافي، التاريخي، الديني، الفني لأغراض سياحية، وإنشاء عمران مهيأ ومنسجما ومناسبا، مع تنمية النشاطات السياحية، والحفاظ علي طابعه المميز، كما تطرق في الفصل الثاني من هذا القانون إلى حماية وتهيئة وتسيير مناطق التوسع والمواقع السياحية، وفي الفصل الثالث للعقار السياحي[3]، وتبع هذا القانون مراسيم تهدف إلى:

---

[1] المادة 21 من قانون رقم 03-01 المتعلق بالتنمية السياحية المستدامة، جريدة الرسمية، عدد 11، مرجع سابق، ص 07.

[2] القانون 03-02 المؤرخ في 16 ذي16 ذي الحجة عام 1423 الموافق ل 17 فيفري 2003، يحدد القواعد العامة للاستعمال والاستغلال السياحيين للشواطئ، الجريدة الرسمية عدد 11، الصادرة في 19 -02-2003، ص08.

[3] قانون رقم 03-03 مؤرخ في 16 ذي الحجة عام 1423 الموافق 17 فبراير 2003 يتعلق بمناطق التوسع والمواقع السياحية، الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادرة في 19-02-2003، ص16.

- ❖ تحديد كيفيات الاستشارة المسبقة للإدارات المكلفة بالسياحة والثقافة في مجال منح رخصة البناء داخل مناطق التوسع والمواقع السياحية[1]، وكيفيات ممارسة الوكالة الوطنية لتنمية السياحة، حق الشفعة داخل مناطق التوسع والمواقع السياحية التي تدعى في صلب نص الوكالة[2].
- ❖ تحدد كيفيات إعادة بيع الأراضي الواقعة داخل مناطق التوسع والمواقع السياحية أو منح حق الامتياز عليها[3]، والمستثمر الذي يرغب في اقتناء الأرض أو الحصول علي حق الامتياز يقدم بطلب لوزير السياحة مرفقا بملف.[4]
- ❖ تحدد كيفيات اعداد مخطط التهيئة السياحية لمناطق التوسع والمواقع السياحية.[5]

5. **أماكن التخييم واستغلالها:** تجسدت في المرسوم رقم 85 -14 المؤرخ في 3 ربيع الأول عام 1422 الموافق 26-05-2001 الذي حدد شروط تخصيص أماكن التخييم واستغلالها، كما تطرق في مواده إلى تعريف المخيمات وترتيبها، واجراءات منح رخصة استغلال مكان التخييم وكيفية تنظيم أماكن المخصصة للمخيم.[6]

6. **المياه الحموية:** تجسد في مرسوم تنفيذي رقم 07-69 يحدد شروط وكيفيات منح امتياز استعمال واستغلال المياه الحموية، تم التطرق في الفصل الأول لتعريف المياه الحموية وكذا إلى تحديد المياه الحموية وتصنيفها ومراقبتها وحمايتها، وفي الفصل الثاني لشروط وكيفيات

---

[1] مرسوم تنفيذي رقم 04-421 مؤرخ في 8 ذي القعدة عام 1425 الموافق 20 ديسمبر 2004 يحدد كيفيات الاستشارة المسبقة للإدارات المكلفة بالسياحة والثقافة في مجال منح رخصة البناء داخل مناطق التوسع والمواقع السياحية، الجريدة الرسمية، العدد 83 الصادرة في 26-12-2004، ص14.

[2] مرسوم تنفيذي رقم 06-385 مؤرخ في 5 شوال عام 1427 الموافق 28 أكتوبر 2006، يحدد كيفيات ممارسة الوكالة الوطنية لتنمية السياحة حق الشفعة داخل مناطق التوسع والمواقع السياحية، الجريدة الرسمية، العدد 70، الصادرة في 05-11-2006، ص 07.

[3] المرسوم التنفيذي رقم 07-23 المؤرخ في 9 محرم عام 1428 الموافق ل 28 جانفي 2007، الجريدة الرسمية، العدد 08، الصادرة في31 -01-2007، ص 04.

[4] نفس المرجع، ص 05.

[5] مرسوم تنفيذي رقم 07 -86، مؤرخ في 21 صفر عام 1428 الموافق 11 مارس 2007 يحدد كيفيات اعداد مخطط التهيئة السياحية لمناطق التوسع والمواقع السياحية، الجريدة الرسمية، العدد 17، الصادرة في 14-03-2007، ص10.

[6] مرسوم تنفيذي رقم 01-138 مؤرخ في 3 ربيع الأول عام 1422 الموافق 26 ماي 2001، الذي يحدد شروط تخصيص أماكن التخييم واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 30، الصادرة في 27 ماي سنة 2001، ص 05.

منح الامتياز وفي الفصل الثالث مهام وتشكيلة اللجنة التقنية للمياه الحموية وفي الفصل الرابع للعقوبات المترتبة على المخالفات المرتكبة من طرف صاحب الامتياز.[1]

7. **وكالة السياحة والأسفار** : جاء قانون رقم99-06 مؤرخ في أول صفر عام 1428 الموافق 19 فبراير 2007، ليحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، من خلال تحديد نشاطات وكالة السياحة والأسفار وشروط ممارستها، و شروط إبرام عقد السياحة والأسفار، كما تطرق إلى المخالفات والعقوبات،[2]بالإضافة إلى وضع مراسيم تنفيذية تهدف إلى تحديد تنظيم اللجنة الوطنية لاعتماد وكالات السياحة والأسفار وسيرها[3]و تحديد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها[4]، بتحديد شروط وكيفيات إنشاء فروع وكالات السياحة والأسفار[5].

ثالثا: آليات تنفيذ الاستراتيجية السياحية للجزائر

حتى يتم تنظيم القطاع السياحي لابد من توفر وتواجد هيئات ومؤسسات تسهر على الشؤون السياحية للبلاد، وتتوفر الجزائر على عدة مؤسسات تعمل على النهوض بالقطاع السياحي الجزائري، منها ما هي عمومية، ومنها ما هي خاصة كالوكالات السياحية، وهي كالاتي:

1. **المنظمات العمومية:** وهي كالتالي:

❖ **وزارة السياحة:** تأسست وزارة السياحة بموجب المرسوم رقم63-474المؤرخ في ديسمبر 1963 وحددت بموجبه المهام الموكلة اليها والمتمثلة في:

✓ التعريف بالمنتوج السياحي الجزائري وتوجيهه وترقيته.

[1]مرسوم تنفيذي رقم 07 -69 مؤرخ في أول صفر عام 1428 الموافق 19 فبراير 2007 يحدد شروط وكيفيات منح امتياز استعمال واستغلال المياه الحموية، الجريدة الرسمية، العدد 13، الصادرة في 21 -02 -2007، ص07.

[2] قانون رقم 99 -06 مؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق ل 4 أفريل 1999 يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 24، الصادرة في 07-04-1999، ص ص 11-14.

[3]مرسوم تنفيذي رقم -2000 -47 مؤرخ في 25 ذي القعدة 1420 الموافق أول مارس2000 ، الجريدة الرسمية العدد 10، الصادرة في 05 -03 -2000، ص 07.

[4]مرسوم تنفيذي رقم 2000 -48 مؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق أول مارس 2000، الجريدة الرسمية، العدد 10، الصادرة في 05-03-2000، ص 09.

[5]مرسوم تنفيذي رقم 2000-49 مؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق أول مارس 2000، يحدد شروط وكيفيات إنشاء فروع وكالات السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية، العدد 10، الصادرة في 05 -03 -2000، ص 12.

- ✓ تجسيد السياسة الحكومية في مجال السياحة.
- ✓ انجاز المخططات التنموية السياحية.[1]

❖ **المؤسسة الوطنية للدراسات السياحية (E.N.E.T):** أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-94 المؤرخ في 10 مارس 1998، وتهدف إلى انجاز الدراسات لمعرفة الطاقات السياحية، تنميتها والقيام بدراسة التهيئة السياحية والمعدنية، مراقبة المشاريع التنموية، وضع الخبرة للمجمعات السياحية والفندقية والمعدنية، بالإضافة إلى تأسيس بنك للمعلومات لأجل التهيئة والتنمية السياحية[2].

❖ **المجلس الوطني للسياحة:** أنشئ سنة 2002 كلف بإبداء رأيه في السياسة الوطنية للسياحة، واقتراح كل التدابير والأدوات التي من شأنها تشجيع تنمية النشاطات السياحية وترقيتها، وتقديم تقييم دوري لتطوير حالة سياحة الجزائر ،كما كلّف بالمساهمة في ترقية صورة الجزائر السياحية.[3]

❖ **الديوان الوطني للسياحة(ONAT):** هو بمثابة أول مؤسسة سياحية أنشأت في الجزائر سنة 1962، بموجب الأمر رقم 62-27 المؤرخ في 25 أوت1962، إذ كان مكلفا بتسيير المرافق السياحية المورثة عن الاستعمار الفرنسي[4]، وتعتبر مؤسسة عمومية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهو أداة تستعملها الحكومة لتحديد السياسة الوطنية في مجال السياحة وتنفيذها، فأسس بموجب المرسوم رقم 88-214 المؤرخ في أكتوبر 1988[5]، ومعدل ومتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 90-409 مؤرخ في22 ديسمبر 1990 والمعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 92-402 المؤرخ في 31 أكتوبر 1992، وتتمثل مهمته في

---

[1] بزة صالح، **تنمية السوق السياحية بالجزائر –دراسة حالة ولاية المسيلة–**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص 57.

[2] Hachimi madouche : le tourisme en Algérie, Edition Houma, Alger.2003.p1718.

[3] حجال سعيد، رجراج سليمة، **واقع السياحة الجزائرية كأحسن بديل لتنويع الاقتصاد الوطني خلال فترة (2000-2015)**، الملتقي العلمي الدولي حول الصناعة السياحية في الجزائر بين الواقع والمأمول نحو الاستفادة من التجارب الدولية الرائدة، يومي 09 و10 نوفمبر2016، جامعة محمد الصديق بن يحي،جيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص 164.

[4] Office Nationale du Tourisme, **les organisateurs algériens tourisme**, publication d'information, 1996, p05.

[5] مرسوم تنفيذي رقم 88-214 المؤرخ في 20 ربيع الأول عام 1409 هـ الموافق ل 31 أكتوبر 1988، يتضمن انشاء الديوان الوطني للسياحة وتنظيمه، الجريدة الرسمية، العدد 44، الصادرة في 02 -11-1988، ص 1497.

المشاركة في اعداد السياسة الوطنية الخاصة بمجال السياحة، وفي اعداد برامج ترقية السياحة والسهر على تنفيذها[1].

- **الوكالة الوطنية للتنمية السياحة (ANDT):** هي مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، انشات بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-70 المؤرخ في 21 فبراير 1998، من أجل التكفل بتنشيط وترقية وتأطير النشاطات السياحية في إطار السياسة الوطنية لتطوير السياحة والتهيئة العمرانية، كما تقوم باقتناء الأراضي الضرورية للاستغلال السياحي لمنابع المياه المعدنية ذات القيمة العلاجية العالية، وبدراسات التهيئة الضرورية والالتزام بإعادة الأراضي المهيأة المذكورة سابقا بمقابل لفائدة المستثمرين أو المتعاملين. [2]
- **اللجنة الوطنية لتسهيل الأنشطة السياحية:** أنشئت بمرسوم تنفيذي رقم 94-39 الصادر بتاريخ 25 فيفري 1994، من أجل اقتراح كل الأعمال التي تمكن من تحسين العمليات المرتبطة بالنشاط والحركات السياحية والتحكم فيها، بالإضافة إلى إنشاء معاهد (بوسعادة، تيزي وزو، الجزائر)،والمدرسة العليا للسياحة، للتكوين السياحي بهدف ترقية الخدمات السياحية.
- **مديريات السياحة والصناعات التقليدية:** يوجد على مستوى الوطن 48 مديرية للسياحة، بمعنى أنه في كل ولاية يوجد مديرية للسياحة، وكل مديرية تعمل على تنشيط وتنظيم السياحة على المستوى الولائي، من خلال تدعيم وتوسيع حجم الاستثمارات في هذا الميدان.
- **النادي السياحي الجزائري (T.C.A):** تأسس في أكتوبر 1963 ثم وضعه تحت وصاية وزارة السياحة سنة 1971 وكلف بتنمية النشاطات السياحية وفي سنة 1980 أصبح متعاملا اقتصاديا فعليا من خلال النشاطات التي يقدمها في ميدان الترقية وخدمات السفر والعمرة والحج.[3]

---

[1] مرسوم تنفيذي رقم 92-402 المؤرخ في 5 جمادي الأول عام 14013 هـ الموافق ل 31 أكتوبر 1992، الجريدة الرسمية، العدد 79، الصادرة في 02-11-1992 ص 2038.

[2] المرسوم التنفيذي رقم 98-70 المؤرخ في 24شوال 1418 الموافق ل 21 فيفري 1998، الذي يحدد انشاء الوكالة الوطنية لتنمية السياحة وتحديد قانونها الأساسي، الجريدة الرسمية، العدد11، الصادرة في10-03-1998، ص ص30-32.

[3] عوينان عبد القادر، **السياحة في الجزائر-الإمكانيات والمعوقات (2000-2025) في ظل الاستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2025** ، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2012-2013، ص 197.

❖ **الدواوين السياحية المحلية:** على مستوى كل ولايات الوطن، تنشط عدة دواوين سياحية محلية، ولقد تم انشاء" الفيدراليات الولائية" والفيدرالية الوطنية "لدواوين السياحة، من طرف وزارة السياحة بعد إصدار المرسوم التنفيذي رقم 85-15 المؤرخ في 26-01-1985، واعتبر ديوان السياحة "أنه عبارة عن جمعية"، تأسس من طرف أشخاص طبعيين أو معنويين مهتمين بترقية السياحة وتنميتها على مستوي البلدية.[1]

2. **مكاتب السياحة:** تسعى لتطوير وترقية السياحة على مستوى البلدية من خلال:

❖ **الجمعيات السياحية:** من أجل تطوير القطاع السياحي ظهرت العديد من الجمعيات السياحية في الجزائر، وهي تعمل إلى جانب مؤسسات القطاع العام والخاص لتحقيق الترقية السياحية والنهوض بالقطاع السياحي، وبلغ عدد هذه الجمعيات السياحية 487 من مجموع 48957 جمعية، فالملاحظ أن نسبتها ضعيفة جدا بالمقارنة مع مجموع الجمعيات الناشطة في مختلف الميادين، علما أن نسبتها لم تقدر سوي 0.99%[2]، وفي هذا الصدد لا يفتونا أن نشير إلى أن هذه الجمعيات السياحية المحلية التي تعمل بالتعاون والتنسيق مع المنظمات الجهوية والمحلية كمديريات السياحة المنتشرة عبر كل الولايات، تكمن مهامها في:[3]

- ✓ نشر الوعي بأهمية السياحة في دعم الاقتصاد الوطني والتنمية المحلية.
- ✓ توعية الأفراد بأهمية ممارستهم السياحية.
- ✓ إشراك المجتمع المحلي في النشاطات والتظاهرات السياحية بالمنطقة.
- ✓ القيام بحملات اشهارية وتوعوية حول أهمية التظاهرات المحلية الثقافية والفنية وحتى الدينية في تنمية السياحة وجذب السياح.
- ✓ المشاركة في اليوم الوطني، اليوم العربي، واليوم العالمي للسياحة.
- ✓ حماية المواقع الأثرية، التاريخية، والحفاظ على البيئة.
- ✓ تنشيط محاضرات وأيام علمية حول السياحة والترويج لها.

---

[1] المادة 2 من المرسوم رقم 85-15، المتضمن تنظيم مكاتب السياحة والاتحاديات الولائية والاتحاديات الوطنية لمكاتب السياحة وعملها، الجريدة الرسمية،العدد05، الصادرة في 26 -01-1985، ص 94.

[2] وزارة الداخلية، الحالة المؤكدة للجمعيات المحلية المعتمدة من قبل قانون رقم 12-06، جوان 2017، الجزائر.

[3] سعيدة بودودة، مليكة لبديري، **مؤسسات الترقية السياحية ودورها في الترويج للسياحة الجزائرية**، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 10، خاص بالمؤتمر الدولي حول: العمل السياحي وتنمية الموارد البشرية بين الخصوصية المحلية والتجارب العالمية، يومي 28-29 نوفمبر 2017، جامعة البلية 02، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، ص 608.

إقامة تظاهرات ونشاطات على مدار السنة حول السياحة بمختلف أشكالها تزامنا مع المناسبات المعروفة، كيوم الاحتفال بالقصبة مثلا أو اليوم العالمي للمتاحف حتى و إن لم تتوفر المنطقة على متاحف، تحاول الجمعيات استغلال كل المناسبات، الدينية،...إلخ.

- **الوكالات السياحية:** هي كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا، يتمثل في البيع بصفة مباشرة وغير مباشرة رحلات وإقامات فردية وجماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها[1]، عن طريق رخصة استغلال[2]والتي تضم صنفين*، فقد وصل عدد الوكالات السياحية في الجزائر إلى حوالي 2626 وكالة عبر كامل التراب الوطني، موزعة ب 125وكالة تابعة ل ONAT، و25 وكالة تابعة ل TCA، و2476 وكالة تابعة للقطاع الخاص، حسب صنف كل وكالة، وهو ما يوضحه الجدول التالي.

الجدول رقم (01): تطور عدد الوكالات السياحية حسب فئة النشاط

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
عدد الوكالات الناشطة	896	1 199	1 361	1 643	2041	2 220	2 626
عدد الوكالات السياحية في فئة أ	315	388	415	488	552	1 918	2 213
عدد الوكالات السياحية في فئة ب	503	675	800	913	1 202		
عدد الوكالات السياحية في فئة فرع أ	52	77	82	107	129	302	413
عدد الوكالات السياحية في فئة فرع ب	26	59	64	135	158		

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية الاحصائيات، سنة 2018.

نلاحظ من الجدول رقم (01)، أنه في عام 2012 كان عدد وكالات السياحة والسفر 896 وكالة، ليصل إلى2041 وكالة في عام 2016 أي بنسبة نمو2.28%، وبنسبة زيادة 1.28% من سنة 2016 إلى 2018، كما حصلت عدد الوكالات السياحية في فئة **ب** على نصيب الأكبر من

[1]القانون رقم 99-06 المؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق ل 04 أفريل سنة 1999، يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية، العدد 24، الصادر في07-04-1999، ص 22.

[2]مرسوم تنفيذي رقم 10-186، المؤرخ في 02 شعبان عام 1431 الموافق 14 يوليو 2010، يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 44، الصادرة في21-07-2010، ص 05.

*صنفين هما: صنف أ: موجه لوكالات السياحة والأسفار الراغبة في ممارسة نشاطها في السياحة الوطنية (مجموع الخدمات المحددة في التشريع المعمول به، على مستوي التراب الوطني ولفائدة الطلب الداخلي)، والسياحة الاستقبالية (مجموع الخدمات المحددة في التشريع المعمول به، على مستوي التراب الوطني ولفائدة الطلب الخارجي). وصنف ب: موجه لوكالات السياحة والأسفار الراغبة في ممارسة نشاطها خصوصا أو حصريا في السياحة الموفدة للسياح على المستوى الدولي. والجدول التالي يبين عدد الوكالات حسب هذه الفئات.

اجمالي عدد الوكالات، فهذا يدل على أن هناك اقبال كبير لإنشاء وكالات السفر، والجدول التالي يوضح تطور عدد الوكالات السياحية حسب فئة النشاط.

الجدول رقم (02): الملفات المعالجة للوكالات السياحية حسب فئة النشاط

	2013	2014	2015	2016	2017	المجموع
عدد دورات اللجنة الوطنية ل اعتمادATV	8	5	8	10	12	43
عدد الملفات التي فحصتها اللجنة الوطنية	1750	886	1031	1099	1620	6386
عدد الموافقات النهائية	381	206	164	188	199	1138
عدد الموافقات المبدئية	427	428	518	534	902	2809
المؤجلة	126	94	96	120	89	525
عدد الموافقات المبدئية المسحوبة	53	8	35	26	67	189
عدد الاعتمادات المسحوبة	28	10	10	14	20	82
السحب المؤقت			-	4	5	9
عدد الملفات الملغاة	267	223	203	213	338	1244

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لفترة (2013-2017)، ص 11.

نلاحظ من الجدول رقم (02)، يتضح أن اللجنة الوطنية فحصت6386 ملف طلب إنشاء وكالة سياحية من سنة 2013 إلى سنة2017، والتي سخر لها حتى سنة 2017، 12 دورة لاعتماد ATV، فسمحت بقبول 1138 ملف وإلغاء 1244 ملف، إلى جانب سحب 82 اعتماد كليا وذلك لعدم التقيد بالقوانين، و9 ملفات للسحب المؤقت، كما تم تأجيل 525 ملف.

المطلب الثاني: المقومات الطبيعية والبشرية

تتوفر الجزائر على عوامل الجذب السياحي الأساسية، التي قد لا نجدها في الكثير من دول العالم، بل وتتميز بموقعها الاستراتيجي كبوابة شمالية لإفريقيا وبوابة جنوبية لأروبا، وتتمتع بأفضل وأجمل عناصر الجذب من المقومات الطبيعية والثقافية، التاريخية والصناعات التقليدية.

أولا: المقومات الطبيعية والثقافية

تتمتع الجزائر بمقوّمات وإمكانات طبيعية وتاريخية وثقافية هامة، تتمثل في:

1. **مقومات طبيعية:** تقع الجزائر في الضفة الجنوبية الغربية لحوض البحر الأبيض المتوسط، ونظرا لهذا الموقع جعلت الطبيعة في الجزائر ملتقى التيارات الحضارية القوية والمتنوعة، فالجزائر زاخرة بثرواتها ومناظرها المتنوعة، ونجد فيها:

- **السواحل البحرية:** الممتدة على طول 1200 كلم^2 من الشواطئ الرملية ذات المياه الفيروزية اللون، ويتميز شمال الجزائر بمناخ متوسطي ومناخ شبه جاف، تتخللها شواطئ بديعة وغابات رائعة وسلاسل جبلية ذات مناظر طبيعية ساحرة على طول الشريط الساحلي، ومعالم السياحة على السواحل وبعض المواقع التاريخية الواقعة في هذه الشواطئ[1]،ما أدي إلى نشوء السياحة الشاطئية، وببدء موسم الاصطياف في كل عام تبدأ مهام مسيري الشواطئ الذين يتم تنصيبهم بقرار بلدي، والذين يتكفلون بمراقبة مدى تنفيذ التعليمات الوزارية والولائية بخصوص الحفاظ على النظافة ومجانية الشواطئ وكل ما يتعلق بالخدمات المقدمة للمصطافين، ولتوضيح أكثر نقدم الجدول رقم (03).

[1] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، التعرف على الجزائر، 2018، متاح على الموقع: https://www.mta.gov.dz، تم الاطلاع عليه بتاريخ 04-01-2019.

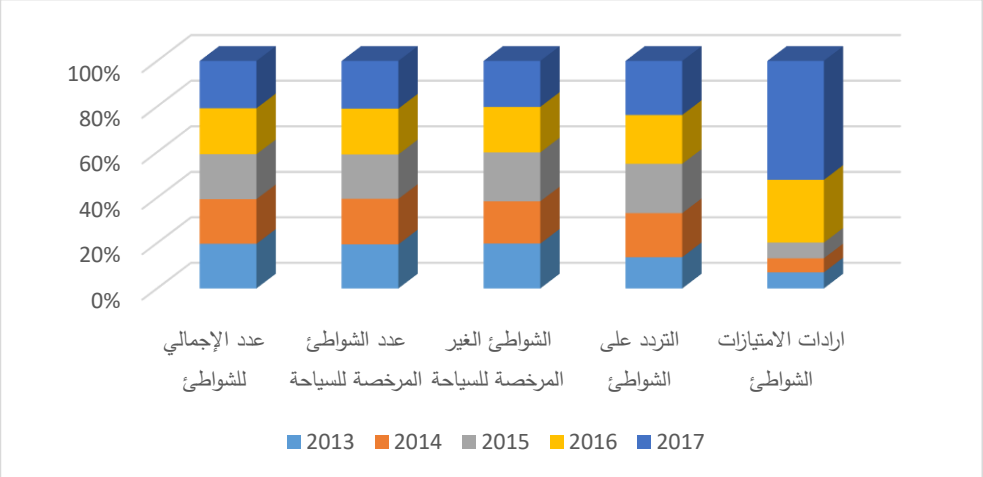
الجدول رقم (03): حصيلة موسم الاصطياف خلال الفترة(2013-2017)

موسم الاصطياف	2013	2014	2015	2016	2017
عدد الإجمالي للشواطئ	576	576	578	590	608
عدد الشواطئ المرخصةللسياحة	370	381	372	382	398
الشواطئ الغير المرخصة للسياحة	206	194	224	208	210
التردد على الشواطئ	76740701	107987394	120983578	119300863	132000000
ارادات الامتيازات الشواطئ	87405960	76564866	84958575	340731063	642784573

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لفترة (2013-2017)، ص 13 .

مع انطلاق كل موسم اصطياف، تقوم اللجنة الولائية بمراقبة كل الشواطئ على مستوي الولاية، حيث تم السماح بفتح 398 شاطئا من أصل 608 شاطئ حتى سنة2017 بعد استبعاد 210شاطئ لم تتوفر فيها الشروط المطلوبة، كالإنارة العمومية والنظافة، أي بتردد 132.000.000 مصطاف بعدما كان سنة 2013 حوالي 701.76.740 مصطاف، أما ارادات الامتيازات الخاصة بالشواطئ فزادت من 2013 إلى 2017 بحوالي 87% ما يعادل 555.378.613 دج ناتج عن إيرادات البلديات المتولدة من تأجير الخدمات خارج الشواطئ: مواقف السيارات، المحلات التجارية، المخيمات ، و الشكل الموالي يوضح كل ما يخص موسم الاصطياف خلال الفترة 2015-2017:

الشكل رقم (01): حصيلة موسم الاصطياف خلال الفترة 2015-2017.



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم (03)

من الشكل رقم (01)، يتضح أنه عرف موسم الاصطياف في الفترة الممتدة ما بين2015-2017 تزايد الإقبال على الشواطئ الجزائرية سواء من المقيمين أو السياح، وهذا ما أدي إلى زيادة إيرادات الامتياز الخاصة بالشواطئ وما ساعد في نمو السياحة الشاطئية في الجزائر.

- **التل:** وهو عبارة عن شريط ساحلي واسع بطول1200 كلم^{2}ومن 100 إلى 200 كلم^{2}عرض يحده من الجنوب سلسلة جبلية متوازية مع الساحل والتي تمتد من منطقة تلمسان في الغرب إلى الحدود التونسية في الشرق، وتتشكل ضمنها مجموعة من السهول الخصبة وحقول وجبال (الأطلس التلي) التي يتجاوز ارتفاعها عادة 2000 متر، خاصة جبال جرجرة التي تكسوها الثلوج خلال فصل الشتاء، كما تحتوي المناطق الجبلية على ثروات سياحية مهمة مثل المناظر الطبيعية الخلابة والمغارات والكهوف التي أوجدتها الطبيعة منذ عصور جيولوجية غابرة والتي تمتد لمسافات طويلة جدا، ومن أمثلة هذه المغارات والكهوف، مغارات العجيبة بكل من ولاية بجاية وولاية جيجل الرائعة والتي تبهر زوارها خاصة بوجود ترسبات كلسية صاعدة ونازلة والتي تشكلت عبر عشرات الآلاف من السنين، دون أن ننسى الأصوات العذبة التي تصدرها هذه الأخيرة.

ومن المعالم السياحية الجبلية كذلك نجد السياحة الثلجية أي ممارسة رياضة التزحلق على الثلوج في قمم الجبال مثل منطقة تيكجدة بولاية البويرة، وتلاغيلف بولاية تيزي وزو وكذلك الشريعة بولاية البليدة، كما أن خبايا السياحة الجبلية في الجزائر لا تقتصر فقط في زيارة الكهوف والمغارات أو التزحلق على الثلوج، بل تتعدى ذلك إلى وجود ثروات أخرى تتعدى أهميتها إلى السائح مثل المناظر الطبيعية الرائعة وكذا الحيوانات المتنوعة والطيور النادرة والينابيع المائية العذبة التي تكون باردة في فصل الصيف وفاترة في فصل الشتاء.

- **الهضاب العليا والأطلس التلى:** وهي مجموعة من السهول والهضاب العليا والتي تمتد بشكل منحرف من الحدود المغربية الى الشمال الشرقي للجزائر، وتتحول فيها الشطوط إلى بحيرات مالحة بعد موسم سقوط الأمطار، هذه السهوب يحدها من الجنوب حاجز جبلي (الأطلس الصحراوي) والذي ما هو في الواقع سوى امتداد للأطلس الأعلى المغربي في الجزائر.
- **الصحراء:** تغطي الصحراء85% من التراب الجزائري 2000 كلم^{2}من الغرب إلى الشرق و1500 كلم^{2}من الشمال إلى الجنوب، حيث تتراوح مناظره بين مناظر بركانية (جبال الهقار)، وجبال (طاسيلي نجار)، فهي سلسلة جبلية تبلغ مساحتها حوالي 120000 كلم^2 توحي لك من بعيد أنها طلال مدينة قديمة، والتي تمتلك واحدة من المجموعات الرئيسية للفن الصخري في العالم، وتحتوي على أكثر من 15000 من الرسومات والنقوش، وتعتبر إلى غاية اليوم فالسياحة الصحراوية هي كل إقامة سياحية في محيط صحراوي، تقوم على استغلال مختلف

القدرات الطبيعية والتاريخية والثقافية، مرفقة بأنشطة مرتبطة بهذا المحيط من تسلية وترفيه.[1]

يبدأ الموسم الصحراوي عندما تبدأ درجات الحرارة في المناطق الجنوبية في الانخفاض في أكتوبر من كل عام حتى أبريل، ويشهد هذا الموسم تدفقًا كبيرًا من السياح القادمين لاكتشاف الصحراء، مع جاذبيتها الاستثنائية وسحرها وكنوزها الخفية وحضارتها القديمة[2]، والجدول التالي يوضّح تطور عدد السياحة السياح السياحة الصحراوي خلال الفترة الممتدة 2012-2017.

الجدول رقم (04): تطور عدد السياح في الموسم السياحي الصحراوي من 2012-2017.

السنوات	2012	2013	2014	2015	2016	2017
الأجانب	9184	6618	21508	218373	5067	50217
المقمين	84581	120095	224730	16504	132 597	837112
المجموع	93765	126713	246238	234877	103140	339130

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لفترة (2012-2017)، ص 13.

نلاحظ من الجدول رقم (04)،أن السياحة الصحراوية في الجزائر عرفت تزايد ملحوظا، ففي سنة 2014 وصل عدد السياح إلى 246223 سائح من بينهم 224730 سائح مقيم و21508 سائح أجنبي، بتزايد ضعفي العدد مقارنة بسنة 2013، و ترجع أسباب هذا الارتفاع إلى عدة أسباب نذكر أبرزها سياسية الدولة الرامية إلى ترقية الاستثمار السياحي الداخلي، فقد شهد الجنوب الجزائري انجاز منتجعات سياحية ومركبات وفنادق فخمة لاستقبال السياح، كما عملت الدولة في السنوات الأخيرة على ترقية منتجات الصناعات التقليدية في المنطقة، ناهيك عن الجانب الترويجي للسياحة الصحراوية من خلال وسائل السمعي البصري، كل هذه العوامل ساهمت في تنشيط السياحة الصحراوية في الجنوب، لكنها في الواقع لم ترقى إلى المستوى المطلوب، لكون المركبات السياحية والمنتجعات قليلة، مما عطّل عجلة السياحة الصحراوية وحال دون استغلال الطبيعة وجعلها وجهة لملايين السياح، فتظل الصحراء الجزائرية غير مستغلة حيث تعتبر اليوم جنة خالية تحتاج إلى تنمية أكثر، وترويج أكثر لها.

كل هذه المقومات الطبيعية التي تزخر بها الجزائر نتج عنها إلى حد الأن 10 محميات طبيعية تنتمي إلى التراث الطبيعي العالمي المحمي دوليا من طرف منظمة اليونيسكو، بالإضافة إلى ترشيح

[1] الهذبة مناجلية، الإمكانيات والمقومات السياحية في الجزائر، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية، العدد 26، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مارس 2017، ص 08.

[2] وزارة السياحة والصناعة التقليدية، إحصائيات السياحة والصناعة التقليدي، سنة 2017، ص 15.

حظائر أخري لتصبح محميات عالمية، وذلك لتوفرها على نظام بيئي مميز، وباحتوائها على عدد معين من الكائنات النادرة، وتنوع الغطاء النباتي بالنسبة للمناطق الصحراوية وغيرها.

2. المقومات التاريخية والصناعات التقليدية:

تتوفر الجزائر على عدة معالم تاريخية وحضارية أفرزت تراثا ثقافيا شعبيا، وهما كالتالي:

- **المعالم التاريخية والحضارية:** للجزائر معالم تاريخية وحضارية تنفرد بها جعلها مهدا للحضارة الإنسانية وشاهدا حيا على انتمائها للقضاء الإسلامي، المتوسطي والافريقي، فالمعالم الأثرية والمتاحف والوثائق التاريخية الموجودة في الجزائر تشهد على عراقة وعظمة الحضارات المتعاقبة، والتي تتوزع على العديد من المناطق في البلاد كما يلي:[1]

- **الوسط:** معظم أثارها توجد في تيبازة بحظيرتها التي تحتوي الآثار الواقعة بمحاذاة البحر وتبين آثار الحقبة الرومانية، وعلى طريق سيدي راشد قبر المسيحية المصنف سنة 1982 ضمن التراث العالمي لليونسكو، وهو معبد على شكل هضبة منذ القرن الثاني قبل الميلاد يرتفع على مسافة 40 متر، كما تحتوي شرشال على أحد أجمل المتاحف في الوطن وميناء شيد منذ الحقبة الرومانية ما زال يستعمل من طرف الصيادين، ونظرا لكثرة الآثار فقد تم تشييد متحف ثاني داخل حظيرة الفسيفساء.

- **الجنوب:** يحتوي على العديد من المواقع لفترة ما قبل التاريخ، وتشير النقوشات على الصخور المكتشفة بواحة تاغيت إلى وجود حضارات قديمة هامة، فعلى بعد كيلومترات من ورقلة يوجد موقع سدراتة (العاصمة القديمة للإباضيين)، وعلى بعد مدينة تمنراست تم اكتشاف قبر الملكة تين هينان ملكة التوارق، والنقوش الحجرية خاصة على جبل غارة الجنون، فهذه الرسومات توج منذ ما يقارب2700 سنة قبل عصرنا، وهي إحدى أجمل الجداريات في الصحراء.

- **الغرب:** على غرار وهران حافظت العديد من المدن على مظاهر الهيمنة الإسبانية، وهكذا فرمز وهران هو دير سانتا كروز، كما تعرف تلمسان وهي ثاني مدينة في المنطقة بمعالمها

[1] وزارة السياحة والصناعات التقليدية،الثقافة،متاح على الموقع: https://www.mta.gov.dz تم الاطلاع عليه بتاريخ: 1-7-2019.

ذات الصبغة العربية الإسلامية من نفس نوعية تلك الموجودة بإسبانيا، وقد أنشئت أغلب مدن المنطقة في القرون الوسطى، ماعدا عين تموشنت التي أنشئت في الحقبة الرومانية، ويمكن أن نرى في مناطق مجاورة لتيارت مواقع لما قبل التاريخ، وقبور من الفترة البربرية.

- ✓ **الشرق:** أغلب مواقعها مصنفة وتساهم في التعريف بالمنطقة، فعلى بعد 30 كلم^2 من قسنطينة يوجد موقع تيديس، وهي مدينة نوميدية صغيرة تخفي العديد من الآثار الخاصة بهذه الحقبة وقد قام الرومان بتعديل هذا الموقع حسب قواعد التعمير الخاص بهم، وليس بعيدا عنها توجد سيرتا ثم عنابة المعروفة بهيبون وبعدها تيمقاد بومباي افريقيا المعروفة بالحالة الجيدة التي توجد عليها الآثار،ويشهد على ذلك موقع المدينة الرومانية ثاموقادي المصنف سنة 1982 ضمن التراث العالمي لليونيسكو،والتي أنشأت من طرف الإمبراطور تروخان ب 100 سنة بعد الميلاد.

وتحوز الجزائر على مجموعة من المتاحف شاهدة على مختلف الحقب التي مرت بها، والتي تعد عاملا أساسيا لنجاح السياحة الثقافية والتاريخية إذا ما تم الاهتمام بها بالشكل اللازم، وأهمها ما يلي:

- **المتحف الوطني للآثار القديمة:** دشن المتحف في موقعه الحالي في حديقة الحرية وسط العاصمة عام1897، وهو من أقدم متاحف الجزائر وإفريقيا، ويتميز بطرازه المعماري الأندلسي المغربي الجميل عرف تسميات وتنقلات عديدة منذ إنشائه عام 1838، فسمي أولا بمتحف الآثار الجزائرية، ثم المتحف الجزائري للآثار القديمة والفنون الإسلامية، ثم متحف ستيفان قزال نسبة لأحد أشهر علماء الآثار الفرنسيين، كما سمي بالمتحف القومي للآثار، وأخيرا المتحف الوطني للآثار القديمة، وهو يقدم نظرة عامة وصورة شاملة لمختلف الحضارات التي تعاقبت على الجزائر منذ فجر التاريخ إلى منتصف القرن التاسع عشر الميلادي.[1]

- **متحف باردو:** يقع في شارع فرانكلين روزفلت بالعاصمة، تم ترسيمه كمتحف في الذكرى المئوية للاستعمار سنة 1930م، يحتوي على مرحلة ما قبل التاريخ و الاتنوغرافيا والعديد من القطع الأثرية التي يعود تاريخها إلى العصر الحجري القديم وعصر الحجر المصقول،

[1] المتحف الوطني للآثار القديمة، متاح على الموقع: http://www.musee-antiquites.art.dz/?lang=ar ، تم تاريخ الاطلاع عليه بتاريخ :20-02-2018.

ومعظمها تم الحصول عليها من الحفريات بالجزائر أو هبات خواص أو تم اقتناؤها لدى تجار القطع الأثرية.[1]

- **المتحف الوطني للفنون الجميلة:** افتتح بشكل مبدئي بتاريخ 05 ماي 1930م، ليفتتح رسميا في أفريل 1931 قبيل الاستقلال، تم تفجيره من قبل منضمة الأقدام السوداء فأدي إلى نقل نحو 300 عامل إلى باريس في أفريل 1962 ووضعت في متحف اللوفر، يحتوي المتحف على العديد من التحف والألواح الفنية من الفن الأوروبي في الفترة ما بين 1930 إلى 1960[2] ،إضافة إلى مكتبة متخصصة في تاريخ الفن في العالم العربي والإغريقي تشمل أكثر من17000 مؤلف وعدد من المجلات متخصصة في تاريخ الفن وعلم الآثار والموسيقى والمسرح.[3]
- **متحف سيرتا بقسنطينة:** فتح أبوابه للجمهور يوم 15 أفريل 1931 بتسمية قوسطا فماريس وهو الأمين العام لجمعية الآثار لمدينة قسنطينة وأحتفظ بهذه التسمية إلى غاية 05 جويلية 1975 وأستبدل بتسمية متحف سيرتا نسبة إلى الاسم التاريخي لمدينة قسنطينة، وفي سنة 1986 ألحق المتحف إلى درجة المتاحف الوطنية وأصبح المتحف الوطني سيرتا قسنطينة، والتسمية الحالية هي المتحف العمومي الوطني سيرتا، يتكون المتحف من قسمين هما: قسم الآثار الذي يحتوي على آلاف القطع الأثرية، وقسم الفنون الجميلة الذي يعرض فيه مجموعة من اللوحات الزيتية.[4]
- **المتحف الوطني للمجاهد:**أنشئ بمقتضى الأمر رقم72-66المؤرخ في02-12-1972، كان مقره بالأبيار تم حول إلى رياض الفتح في سنة 1983، وقد تم تدشينه يوم

[1]الديوان الوطني للسياحة، متاح على الموقع: http://ont.dz/guide-pratique/musees تم الاطلاع علية بتاريخ: 20-02-2018.

[2]المتحف الوطني للفنون الجميلة:https://ar.wikipedia.org: ، تمالاطلاععليه بتاريخ20-02-2018.

[3]صليحة عشي، الأداء والأثر الاقتصادي والاجتماعي للسياحة في الجزائر وتونس والمغرب، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الحاج لخضر، باتنة 2011/2010، ص70.

[4]المتحف العمومي الوطني سيرتا، متاح على الموقع: http://www.cirtamuseum.org.dz/histoirey.htm ،تم الاطلاع عليه بتاريخ 21-02-2018.

05-07-1982 من طرف الرئيس السابق شادلي بن الجديد[1]، ويجسد مختلف مراحل الكفاح ضد الاستعمار الفرنسي.

- **المتحف الوطني أحمد زبانة بوهران:** أنشئ سنة 1878 من طرف الجمعية الفرنسية للجغرافيا والآثار بوهران، ليتم تجسيدها سنة 1879 من طرف الرائد الفرنسي "ديمايت"، وقد حمل المتحف اسمه، وكانت التحف الموجودة في ذلك الوقت موضوعة بدار بلدية وهران منها الطيور والثدييات لفترة ما قبل التاريخ، ثم نقل مقره إلى شارع زبانة عام 1933، وافتتح رسميا 11 نوفمبر 1935 في مبنى قصر الفنون الجميلة، وبعد الاستقلال بقي المتحف موكلا إلى مجلس الشعب البلدي لمدينة وهران حتى عام 1986 ليصبح تحت إشراف وزارة الثقافة، ويغير "للمتحف الوطني أحمد زبانة" تكريما له[2]، وتشهد على الحضارات التي مرت على مدينة وهران والغرب الجزائري.

- **متحف شرشال:** صنف هذا المتحف بتاريخ 30 جوان1981 ضمن قائمة التراث الوطني المحمي ثم إلى متحف وطني، ويحتوي على العديد من اللوحات الفسيفسائية والتماثيل التي تروي حقبا من التاريخ الإغريقي والروماني الذي مر بالمنطقة.
- **متحف هيبون:** يوجد بمدينة عنابة، يحتوي أثار قديمة تعبر عن تاريخ هذه المدينة النوميدية الرومانية، وتعد التظاهرات الثقافية أحد الدعامات الأساسية التي يعتمد عليه في جلب السياح إلى الجزائر، ومحاولة إعطاء صورة إيجابية عنها كوجهة للسياحة الثقافية، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

[1] وزارة المجاهدين، متاح على الموقع: http://www.m-moudjahidine.dz/centresMuse.html، تم الاطلاع عليه بتاريخ 20-02-2018.

[2] المتحف العمومي الوطني سيرتا، متاح على الموق http://www.medmem.eu/fr/notice/EPT00434 ، تم الاطلاع عليه بتاريخ 20-02-2018.

جدول رقم (05): التظاهرات الثقافية الدولية التي تقام في الجزائر

التظاهرة	الولاية	فترة تنظيمها
مهرجان ثيمقاد	باتنة	جويلية
مهرجان السينما، مهرجان الموسيقى السمفونية، مهرجان الموسيقى الأندلسية والموسيقي عتيقة	الجزائر	ديسمبر
المهرجان العرب الإفريقي للرقص الفولكلوري	تيزي وزو	أوت
مهرجان الموسيقى الأندلسية "المالوف"	قسنطينة	أكتوبر
مهرجان الأدب وكتاب الشباب، مهرجان الرسوم المتحركة	الجزائر	جوان، أكتوبر
مهرجان موسيقى الديوان ومهرجان الرقص المعاصر.	الجزائر	جويلية
مهرجان جميلة	سطيف	أوت
المهرجان العربي للسينما	وهران	أكتوبر
المهرجان المغاربي للموسيقى الأندلسية	تيبازة	مارس
مهرجان موسيقى الجاز، ومهرجان الانشاد	قسنطينة	ماي / أكتوبر
مهرجان المديح والسماع الصوفي ومهرجان المسرح	الجزائر	نوفمبر
مهرجان "ابلسة تنهنان" لفنون الأهقار	تمنراست	فيفري
الصالون الدولي للكتاب (SILA)	الجزائر	أكتوبر/نوفمبر
مهرجان الحروف العربية ومهرجان المنمنمات والزخرفة	الجزائر	ماي/جوان، أكتوبر

المصدر: ناصر الدين بن أحسن، حملاوي حميد، **المقومات السياحية في الجزائر، الملتقى الدولي الثاني حول المقاولاتية ودورها في تطوير القطاع السياحي**، يومي 24 و25 أكتوبر 2017، جامعة 8 ماي1945، قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بالتعاون مع مديرية السياحة لولاية قالمة، ص 08.

كما تتوفر الجزائر على رصيد كبير من الصناعات التقليدية والحرفية التي يمكن أن تنعش السياحة الثقافية وتوفير العديد من مناص الشغل، ومن أبرز هذه الصناعات: صناعة النسيج، الفخار، صناعة حلي الفضية والذهبية، صناعة الزرابي صناعة النحاس، التطريز على القماش، الحدادة الفنية، الرخام، والنقش على الخشب.

وهذا ما أدى إلى ظهور السياحة الثقافية في الجزائر، فهي تعرف السائح بثقافة البلد والحضرات التي مرت عليها، من حرف يدوية، عادات وتقاليد، فن العماري[1]، وتقوم السياحة الثقافية على ثلاث ركائز:

- ✓ المكان: المقصود به المواقع الأثرية والتراثية.
- ✓ الانسان: معناه وجود الفرد الواعي والمدرب والمؤهل.
- ✓ الزمان: نقصد به قصة الموقع وعلاقته الانسان به.

[1]صحراوي محمد تاج الدين، السبتي وسيلة، "السياحة في الجزائر بين الواقع والمأمول" مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 02، ديسمبر 2017، ص 52.

بالإضافة إلى السياحة الدينية، حيث تحتضن الجزائر مواقع سياحية دينية من شأنها استقطاب عدد كبير من السياح من داخل وخارج الوطن، على غرار مقر الزاوية التيجانية بمدينة عين ماضي بولاية الأغواط، التي تحصي 360 مليونا من أتباعها عبر عدة دول إفريقية، وضريح سيدي عقبة بولاية بسكرة، وموقع شجرة الزيتونة بسوق أهراس، التي جلس تحتها القديس أغسطين لكتابة وشرح الإنجيل، ووادى ميزاب بغرادية، وهي المناطق التي يمكنها التحول إلى قبلة سياحية دينية بالجزائر مستقبلا، تستقطب المسلمين والمسحيين من كل دول العالم.[1]

- **الصناعة التقليدية والحرف:** تملك الجزائر تراث ثقافي شعبي متمثل في إرث من العادات والتقاليد المحلية، ومنتوجات متنوعة للصناعة التقليدية موزعة عبر كامل التراب الوطني، ونجد أبرز النشاطات الحرفية التقليدية التي تزخر بها الجزائر النسيج في الأوراس والجلفة وبوسعادة، اللباس التقليدي وصناعة الجلود في تمنراست وتلمسان في صناعة الحقائب، ونجد صناعة الحلي في بني يني، صناعة النحاس في قسنطينة والطرز في توقرت وصناعة كل من الفخار والخزف الفني، الخيزران، الحدادة الفنية والرخام والنقش على الخشب.

كما عرف قطاع الصناعات التقليدية توسعا معتبرا في إعداد الأنشطة الحرفية، يتعلق الأمر بتحيين المدونة الجزائرية لنشاطات الصناعة التقليدية والحرف ومطابقتها للمقاييس الدولية ومدونة النشاطات الاقتصادية الممسكة من طرف الديوان الوطني للإحصاء، وهذا بهدف توسعتها لأحداث نشاطات حرفية الجديدة، تتضمن المدونة الحالية 339 نشاط حرفي موزع على ثلاثة ميادين نشاط، يتعلق الأمر بـ: [2]

- ✓ الصناعة التقليدية والصناعة التقليدية الفنية.
- ✓ الصناعة التقليدية لإنتاج المواد.
- ✓ الصناعة التقليدية للخدمات.

وحسب احصائيات غرفة الصناعة التقليدية والحرف فإنها سجلت 140674حرفي بالرغم من كون هذا الرقم ضعيف الا أنه يمنح على الأقل 140 ألف منصب شغل، وقد انعكس هذا النمو على

---

[1] أميره محمد عبد الحليم، "**السياحة الدينية في العالم العربي بين عوامل الجذب ومعوقات التطوير**"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 10، خاص بالمؤتمر الدولي حول: العمل السياحي وتنمية الموارد البشرية بين الخصوصية المحلية والتجارب العالمية، يومي 28- 29 نوفمبر 2017، جامعة البلية 02، 105.

[2] وزارة السياحة، متاح على الموقع: https://www.mta.gov.dz/?page_id=7867&lang=ar : ، تم الاطلاع عليه بتاريخ 02-03-2018.

مناصب الشغل، والجدول التالي يوضح تطور الإنشاء السنوي للأنشطة الصناعة التقليدية والحرف.

الجدول رقم (06) : تطور الإنشاء السنوي للأنشطة الصناعة التقليدية والحرف

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
عدد مناصب الشغل	39628	60710	79956	105725	147090	93482	48538	24 434

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لفترة (2010-2017)، ص 38.

نستنتج من الجدول رقم (06)، تزايد عدد مناصب الشغل في الصناعات التقليدية والحرف سنويا حتى وصل ذروته سنة 2014، وذلك راجع للبرامج المكثفة سنويا للتظاهرات والصالونات المحلية والوطنية والدولية حيث انتقل عدد التظاهرات الترقوية الوطنية السنوية ما متوسطه 30 تظاهرة سنة 1999 إلى 292 تظاهرة سنة 2017، وهو ما أدى إلى ارتفاع عدد الحرفيين المستفيدين من هذه التظاهرات ل1800 سنويا خلال الفترة الممتدة من 1999 لتصل إلى 7200 مشارك سنة 2017.[1]

ثم نلاحظ انخفاضا في مناصب الشغل بسبب نقص الترويج والمحلات التسويقية، ما أدى بالوزارة بتوزيع 893 محل مهني في سنة 2017 لفائدة 992 حرفي وحرفية لممارسة نشاطاتهم وتسويق منتوجاتهم، تم اعداد استراتيجية لتنمية صناعة الحرف اليدوية آفاق (2011-2020) والتي سوف توفر 390 مليون ألف وظيفة وتحقيق إيرادات تناهز 129 مليار دينار، وخصص مساهمة مالية تقدر بـ 58.000 دج، لتنشيط وتسيير تظاهرات ترقويه ومعارض الصناعة التقليدية في إطار تبعات الخدمة العمومية لسنة 2018 لفائدة الغرف المكلفة بهذه المهمة، فقام القطاع بإعلان عن اليوم الوطني للصناعة التقليدية في 09 نوفمبر 2007، ومنذ ذلك الحين يحتفل به سنويا[2]، كما شهد القطاع في الآونة الأخيرة تنظيم تظاهرات عديدة منها لبعض المنتوجات مثل عيد الزربية في غرداية أو الصالون الوطني للزربية شهر مارس، والمشاركة في صالونات دولية منها: صالون برلين، صالون مارسيليا، الصالون الدولي بسوريا وهناك أسابيع الصناعة التقليدية، منها أسبوع الصناعة

[1] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، البرنامج الترقوي للصناعة التقليدية، متاح على الموقع: https://www.mta.gov.dz ، تم الاطلاع عليه بتاريخ 23-03-2018.

[2] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، هياكل الدعم للصناعة التقليدية، متاح على الموقع: http://www.mta.gov.dz، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 04-01-2019.

التقليدية بأبو ظبي2008 وهذا يسمح تسويق المنتوج[1].

ثالثا: مقومات مالية وخدماتية:

بالإضافة إلى المقومات الطبيعية والحضارية والتاريخية، توجد المقومات المادية التي تعتبر ذات أهمية كبيرة، وتتمثل فيما يلي:

1. **النقل:** إن التطور الحاصل في شبكات النقل والمواصلات بمختلف أنواعها ساهم في ترقية النشاط السياحي في للجزائر، وفي سبيل تحقيق تنمية سياحية فإنه يتم بذل مجهودات كبيرة من أجل تطوير قطاع المواصلات، ويمكن ذكر ما تم إنجازه فيما يلي:

❖ **النقل الجوي:** تملك الجزائر أسطول جوي مكون من 68 طائرة: 16 مطار دولي و13 مطارات وطنية و12 مطارات أخري، وينشط في السوق الجزائري للطيران المدني 21 شركة طيران منها 19 أجنبية[2]، وشركتان جزائريتان هما:

✓ شركة الخطوط الجوية الجزائرية: وهي شركة ذات أسهم رأسمالها يقدر بـ: 43.000.000.000,00دج، وهي الشركة التي تملك أكبر حصة سوقية في سوق الطيران المدني في الجزائر، ويتكوّن أسطولها من 56 طائرة عصريّة متوسط عمرها 11 سنة وتستجيب لمعايير الأمان الدولية، فيتم استغلالها لنقل المسافرين وشحن السّلع، وتغطي الشركة خدماتها نحو أربع قارات، مع 43 وجهة دولية و32 وجهة وطنية.[3]

✓ شركة الطاسيلي: تم إنشاؤها في مارس 1998، وهي شركة نشاطها الأساسي مرتبط بالشركة البترولية سوناطراك ومختلف فروعها، ليشمل نشاطها فيما بعد الطيران المدني سنة 2013، تملك الشركة أسطول جوي يتكون من 12 طائرة تتراوح سعتها من 37 إلى 155 مقعدًا، حيث تغطي أربعة خطوط دولية كلها في فرنسا، و14 مدينة جزائرية.[4]

❖ **النقل البحري:** تمتلك الجزائر17 ميناء بعضها مخصص لتصدير المحروقات، كما يتضمن

---

[1]بوعليت محمد،" **دور الصناعة التقليدية كمنتوج ترويجي للسياحة**"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 10، خاص بالمؤتمر الدولي حول: العمل السياحي وتنمية الموارد البشرية بين الخصوصية المحلية والتجارب العالمية يومي 29-28 نوفمبر 2017، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة البليدة 02، البليدة، ص 147.

[2]وزارة النقل،متاح على الموقع: http://www.mtp.gov.dz/arabic/newar، تم الاطلاع عليه بتاريخ:03-06-2017.

[3]الخطوط الجوية الجزائرية، متاح على الموقع:https://airalgerie.dz/ar/ ، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 04-06-2017.

[4] شركة الطاسيلي للطيران، متاح على الموقع: http://www.tassiliairlines.dz ، تاريخ الاطلاع 04-06-2017.

الاسطول البحري على 74 سفينة بحرية منها 5 ناقلات بترول و9 ناقلات الغاز السائل،7 لتر المواد الكيميائية، 3 لنقل الأفراد والبضائع[1] ، خمسة موانئ مخصصة لنقل المسافرين وهم: ميناء الجزائر العاصمة، ميناء وهران، ميناء عنابة، ميناء بجاية وميناء سكيكدة، وتعد الشركة الوطنية للنقل البحري للمسافرين (Algérie Ferries) الشركة الوحيدة المسؤولة عن النقل البحري للمسافرين في الجزائر ،اذ تمتلك أسطولا يتكون من أربع سفن هي: الجزائر 2، طارق ابن زياد، طاسيلي 2 وسفينة إليروس، وتغطي الشركة ثلاثة مدن أوربية: مارسيليا، أليكانت، برشلونة.[2]

- **النقل البري:** تعتبر شبكة الطرق الجزائرية واحدة من أكبر الشبكات الأكثر كثافة في القارة الإفريقية، حيث يقدر طولها ب 113912 كلم من الطرق، منها 280 29 كلم من الطريق الوطني وأكثر من 4910 هيكل، بالإضافة إلى استكمال الشبكة بجزء هام مقدر ب 1216 كلم والذي ربط مدينة عنابة في أقصى الشرق بمدينة تلمسان في أقصى الغرب[3].

- **النقل بالسكك الحديدية:** تعد الشركة الوطنية للنقل بالسكة الحديدية الشركة الوحيدة المسؤولة عن نقل المسافرين من خلال القطار، حيث تتوفر على شبكة من السكك الحديدية بطول 4573 كلم تغطي 217 محطة متمركزة أغلبه في شمال البلاد.[4]

2. **الاتصالات:** وعيا من الجزائر بالتحديات تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسد في قانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية "مؤسسة" بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات ممثلة في "اتصالات الجزائر"، وبيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف

---

[1] حميدة بوعموشة "**دور القطاع السياحي في تمويل الاقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة، –دراسة حالة الجزائر**، رسالة ماجستير، مدرسة الدكتوراه، 2012/2011، ص 108–110.

[2] الشركة الوطنية للنقل البحري للمسافرين، متاح على الموقع: http://www.algerieferries.com/f_aria.php ، تم الاطلاع عليه بتاريخ 05–06–2017.

[3] الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار: http://www.andi.dz/index.php/ar/secteur-de-transport ، تم الاطلاع عليه بتاريخ 05–06–2017.

[4] الشركة الوطنية للنقل بالسكة الحديدية،متاح على الموقع: https://www.sntf.dz تم الاطلاع عليه بتاريخ 05–06–2017.

النقال في سنة 2001، وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية والمناطق الحضرية سنة 2004.[1]

3. **المنابع الحموية:** تتوفر الجزائر على 200 منبع حموي يعود تاريخها إلى سنة 1985، فخلال الخماسيين الأخيرين قامت الدائرة الوزارية بالشروع في إنجاز 21 مشروع تهيئة خاصة بالمناطق الحموية، والموزعون على 13 ولاية من أجل تحضيرها للاستثمار، فمنذ سنة 1999 تم منح 42 امتياز استعمال واستغلال المياه الحموية لفائدة مستثمرين خواص من أجل انجاز محطات حموية جديدة،[2] ولأكثر توضيح في الجدول رقم (07):

جدول رقم (07): السياحة الحموية في الجزائر خلال فترة (2014-2017)

	العدد		المؤسسات الناشطة				مشاريع في طور الانجاز	مشاريع متوقفة
	المنابع الحموية	منح استغلال المياه الحموية	مركب حموي		مركز العلاج بمياه البحر			
			عمومي	خاص	عمومي	خاص		
2014	282	50	8	7	1	1	26	9
2015	282	57	8	10	1	1	25	10
2016	282	64	8	13	1	1	30	09
2017	282	74	8	13	2	1	34	16
تطور 2016/2015	0	+7	0	+3	0	0	+5	-1
تطور 2017/2016	0	10	0	3	1	0	2	4

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لفترة (2014-2017)، ص37/35.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07)، أن الجزائر تتوفر على 282 منبع حموي لكن مستغلة منها 74 منبع حموي، حيث يوجد ثمانية (08) مؤسسات حموية عمومية مسيرة من طرف مؤسسة التسيير السياحي (GESTOUR)، بالإضافة إلى مركز المعالجة بمياه البحر بسيدي فرج، وتسعة (09) مؤسسات عمومية تم الشروع خلال سنة 2014 في عملية تأهيلها وذلك بعد تسخير الدولة لمبلغ 12 مليار دينار جزائري لهذه العملية، وسبعة مؤسسات في 2017، كما يوجد 13 محطات خاصة، و34 مشروع حموي طور الإنجاز مما يؤهلها لتبني السياحة الحموية.

[1] اتصالات الجزائر، متاح على الموقع: https://www.algerietelecom.dz/ar/page/le-groupe-p2 تم الاطلاع عليه بتاريخ : 04-01-2019.

[2] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، القدرات الحموية، متاح على الموقع: www.mta.gov.dz ،تم الاطلاع عليه بتاريخ 04-01-2019:.

فالسياحة الحموية هي انتقال الفرد من مقر إقامته الدائم إلى منطقة أخرى بهدف الوقاية أو العلاج من مرض ما، وقد تكون أسباب شفائه بيئية تعتمد على عناصر البيئة الطبيعية مثل :الشمس ،مياه البحار،الطين العلاجي، العيون المعدنية ،أو غير ذلك من مقومات طبيعية للعلاج الاستشفائي، وقد تكون طبية تعتمد على المؤسسات والأجهزة الحديثة والخبرة الطبية[1]، وفي الجزائر تعد بمستقبل زاهر في مجال دعم القطاع السياحي بالنظر إلى الإقبال الكبير عليها من داخل وخارج الوطن، خاصة خلال السنوات الأخيرة والراجع إلى تغير الثقافة السياحية لدى المواطن، إذ أصبح الفرد يهتم بأن يعيش الرفاهية والعناية بالجسد، ففي الماضي كان يقصد الحمامات المعدنية ليوم واحد ويغادر، ولكن اليوم بات المواطن يبحث عن المرافق التي تحوي على مراكز للعناية بالصحة والجسد، مما أدى بالوزارة بتشجيع الاستثمار فيه،والجدول الأتي يوضح عدد الترددات الحموية.

الجدول رقم (08): عدد الترددات سياحة الحموية

الفترة	نوع العلاج	المؤمن اجتماعيا	المتعاقدين	الاحرار	الأجانب	التردد الحموي	حمام عادي	مجموع التردد
2013	العدد	101894	73867	221325	-	3846396	3440305	406091
	نسبة التردد	25.09	18.19	54.5				
2014	العدد	131151	121409	292706	-	3691851	3139872	5511979
	نسبة التردد	23.76	21.99	53,03				
2015	العدد	131151	121409	292706	6713	551 979	3 139 872	3 691 851
	نسبة التردد	% 23.77	% 21.99	%53.03	%1.22			
2016	العدد	102058	78687	220336	9012	356407	2857765	3214172
	نسبة التردد	%24,88	%19,18	%53,73	%2,20			
2017	العدد	91210	65141	192701	7355	-	-	356407
	نسبة التردد	%25,60	%18,27	%54,06	%2,11			
التطور(2017/2013)	العدد	-29257	-47542	-71381	-	154545	300433	-145888
	نسبة التردد	-22.31	-39.16	-24.39		4.19	9.57	-26.43
التطور(2017/2016)	العدد	-10848	-13546	-27635	-1657	-53689	-593847	-647533
	نسبة التردد	-%10,62	-%17,21	-%12,54	-%18,39	-%13,09	-%17,20	-%16,77

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لفترة (2013-2017)، ص35.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08)، أن عدد المترددين للحمامات المعدنية انخفض من 5511979 متردد سنة 2014 إلى 356407 متردد سنة 2017، وهذا راجع في كون أغلب المؤسسات موجودة قيد الترميم، وهي حتمية حاليا للخروج نحو توفير خدمات نوعية للزبون، وأن كما

[1] أنساعد رضوان، مقومات السياحة الحموية بالجزائر، الملتقي الدولي حول "الصناعة السياحة في الجزائر بين الواقع والمأمول نحو الاستفادة من التجارب الدولية الرائدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، يومي 09 و10 نوفمبر 2016، ص 354.

أن أكثر الفئات التي تقبل على المركبات الحموية هي الفئة التي أحيلت على التقاعد، حيث يتردد السياح من كل ولايات الوطن وحتى من خارجه طلبا للعلاج بعد أن يفحصهم الطبيب، إذ تقدم خدمات علاجية مختلفة منها العلاج بالرش والتدليك والبخار، وأغلبهم الفئة المسنة والتي تمثل 90 من الزبائن من وراء التردد على مثل هذه المركبات السياحة للحصول على الهدوء والسكينة وعلاج الجسد.

المبحث الثاني: السياسات السياحية في الجزائر

تبنت الجزائر مند الاستقلال مخططات وطنية كان الهدف منها النهوض بالقطاعات الوطنية من خلال تخصيص مبالغ مالية، لإنشاء منشآت سياحية عبر كافة الوطن، وذلك من خلال برامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية المحددة في المخططات التنموية، وخلال هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى حجم الاستثمارات السياحية المخصصة خلال مرحلتين قبل وبعد سنة 1990.

المطلب الأول: التنظيم السياحي قبل 1990

منذ الاستقلال انتهجت عدة رهانات للتحول السياحي في الجزائر وانعكاساتها على بقية الأنشطة التشغيل، التنمية المحلية، الصورة، ... إلخ.

أولا: واقع السياحة في الجزائر فترة الستينات

إن بوادر النشاط السياحي في الجزائر تعود إلى سنة 1897 عندما تكونت اللجنة الشتوية للسياحة، والتي قامت بجلب العديد من السواح الأجانب خاصة الأوربيين وذلك لزيارة الصحراء الجزائرية ثم أنشأت السلطات الاستعمارية هيئات أخرى تسعى من أجل نفس الغرض منها:

- ✓ نقابة سياحية في مدينة وهران سنة 1914.
- ✓ نقابة سياحية في مدينة قسنطينة سنة 1916.
- ✓ لجنة سياحية لحل مشاكل السواح وتنسيق الأعمال السياحية.

وفي سنة 1919 تكونت اتحادية النقابات السياحية التي تحتوي على عشرين نقابة سياحية، ثم أنشئت في نفس السنة الاتحادية الفندقية بالجزائر، وتليها في سنة 1928 تم إنشاء القرض الفندقي وهو مختص في منح القروض للمهتمين بالمجال السياحي، وبعدها تم إنشاء الديوان الجزائري للعمل الاقتصادي والسياحي سنة 1931، الذي لم يتوقف عن النشاط السياحي حتى الاستقلال .

قدّر عدد السياح الذي وفد على الجزائر سنة 1950 ب 150 ألف سائح، ثم سجل انخفاض في هذا العدد خلال سنوات حرب التحرير، وأمام هذا التدفق الكبير لعدد السياح وإدراك السلطات الاستعمارية لأهمية القدرات السياحية في الجزائر، قامت بوضع برنامج موسع يهدف إلى توسيع قدرات الاستقبال وتجهيزها، ففي مخطط قسنطينة لسنة 1957 سطرت الحكومة الفرنسية بناء17200غرفة سياحية 17% منها موجودة بالجزائر العاصمة و1130 غرفة في المحطات المعدنية والمناخية والباقي موزع بين مناطق حضرية وصحراوية، لكن هذا البرنامج لم يتم إنجازه كليا بسبب العمليات الحربية من قبل جيش التحرير[1]، وبعد الاستقلال قامت الدولة الجزائرية بربط السياحة بوزارة الشباب والرياضة، حتى عام 1964 أنشئ فيها وزارة السياحة والصناعات التقليدية التي سوف تتطور إلى وزارة مستقلة[2]، كما عرفت هذه الفترة إعداد برنامج عمل من خلال ميثاق 1966 والمخطط التنموي الثلاثي الأول، وهما كالتالي:

1. **برنامج فترة الستينات:** تمثلت برامج هذه الفترة في:

❖ **ميثاق 1966:** هي أول وثيقة رسمية صدرت يوم 26 مارس 1966 بعد تقييم شامل وعام للمشاكل التي كان يعاني منها القطاع السياحي، وحصر مجمل الثروات السياحية عبر الوطن من طرف وزارة السياحة، فاعتمادًا على هذا تم تحديد سياسة الدولة في هذا القطاع في وثيقة صادرة عن الحكومة سنة 1966 سميّت ميثاق السياحة والتي تعتبر بداية الاهتمام الحقيقي بالسياحة من قبل الدولة، وفيها حددت التوجيهات الأساسية للقطاع السياحي، والمتمثلة في:[3]

✓ توجيه النشاط السياحي نحو السياحة الدولية، أي الخارجية من أجل جلب العملة الصعبة، وذلك لحاجة الجزائر لموارد مالية معتبرة لتغطية وتمويل برامج التنمية المختلفة.

✓ خلق مناصب شغل، من خلال توسيع هياكل هذا القطاع مع إدماج الجزائر في السوق الدولية للسياحة، ومن أجل بلوغ تلك الأهداف تم تحديد استراتيجية لتنمية القطاع كما يلي:

---

[1]وزاني محمد، **السياحة المستدامة: واقعها وتحدياتها بالنسبة للجزائر – دراسة حمام ربي–**"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، سنة 2011/2010، ص 148.

[2]Aidli Lakehal, **Les tourismes en Algérie : réalités et Perspectives**, Mémoire Magistère en Sciences Économiques, Université Abderrahmane MIRA de BEJAIA, 2013, P 101.

[3]بن سهلة ثاني توفيق، **أثر المنظومة البنكية في الجزائر على ترقية الاستثمار في القطاع السياحي**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016/2015، ص 67.

- الشروع في تطوير الصناعة الفندقية، حيث برمج إنشاء 11 ألف سرير عند نهاية المخطط الثلاثي، مع اختيار الفنادق والمطاعم والمقاهي ذات الطابع السياحي وإصلاحها وإعادة تهيئتها، مما يجعلها تتماشى وتنوع الزبائن المقصودين "السواح الأجانب".
- إصلاح كل المرافق المخصصة للسياحة عبر الشواطئ، الصحراء، السياحية الجبلية والريفية.
- إحصاء كل الآثار السياحية والتاريخية وتحسينها، مع تنمية الجوانب الثقافية والفنية، وخلق تقاليد وثقافة سياحية لدى المواطن الجزائري.

الشروع في إقامة الهياكل اللازمة لتكوين الإطارات السياحية المختصة واليد العاملة المؤهلة.

- تسهيل عملية الدخول عبر الحدود والمطارات، وإنشاء الوكالات السياحية في الداخل والخارج، بغرض الدعاية والإشهار للمنتَج الجزائري.[1]

❖ **المخطط الثلاثي(1967-1969):** حددت الحكومة أهدافها من التنمية السياحية، وحددت نوع السياحة التي ترغب في تطويرها، فترجمة ذلك في المخطط الثلاثي بتخصيصها 282 مليون دينار جزائري كاستثمارات سياحية، وكان هدفها جعل القطاع السياحي يساهم في عملية التنمية الوطنية، إلا أن القطاع السياحي رتب في آخر الاهتمامات من حيث المبالغ المالية المخصصة له بنسبة 02.54% من الاعتمادات الكلية المخصصة لهذا المخطط والمقدرة بـ 11078 مليون د ج ، و نتيجة ذلك مردوديته قليلة بمقارنة من العملة الصعبة مع مردودية القطاعات الأخرى، مثل القطاع الصناعي الذي كانت الدولة تعول عليه كثيرًا، والتي خصصت له نسبة 48.74% من إجمالي الاستثمارات المخصصة لهذا المخطط، كما بدا في هذا المخطط بإنشاء بعض الفنادق ومعاهد التكوين المهني السياحي، وإنجاز 11308 سرير[2]، وفي سنة 1968 تم إنشاء الوكالة السياحية الجزائرية (ATA) التي كانت دورها وكالة السفر وتنظيم الرحلات.

[1] Bilan du développement du secteur touristique ,62/77 ministère du tourisme, P 67.

[2] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، تقرير صادر عن وزارة السياحة، سنة 2001.

2. **مساهمة قطاع السياحة في مؤشرات الاقتصاد الجزائري خلال فترة (1964-1969):** لم يحدث تطور كبير في مستوى حركة السياحة الوافدة إلى الجزائر في هذه الفترة، وذلك نتيجة حتمية لسنوات الثورة التحريرية التي عاشتها البلد، وهو ما سوف نوضحه:

❖ **تدفقات السياح:** عرفت تدفقات الوفود السياحية للجزائر تراجع خلال فترة ثورة التحرير الوطنية ثم عادت الحركة وعرفت الوجهة الجزائرية انتعاشا من جديد، وهذا ما يظهره الجدول التالي.

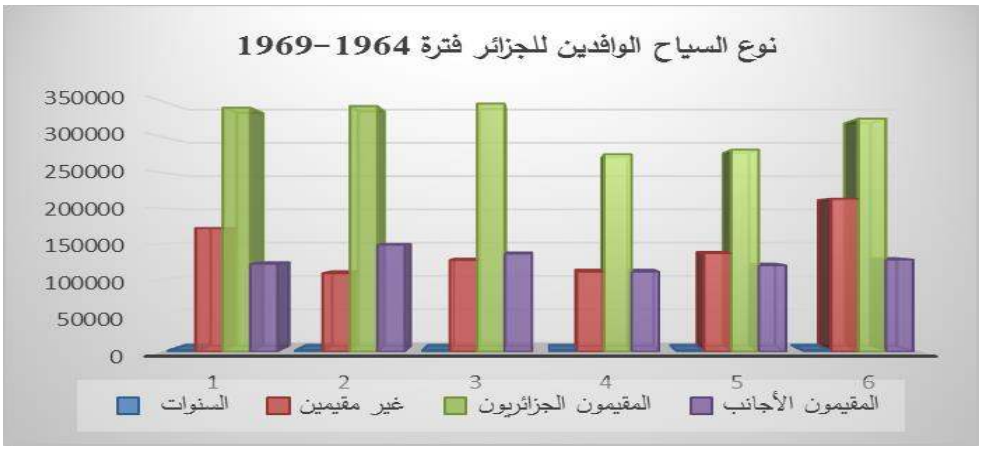
الجدول رقم :(09) تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (1964-1969)

السنوات	1964	1965	1966	1967	1968	1969
غير مقيمين	172286	109332	127564	111574	137389	213053
المقيمون الجزائريون	339783	341937	345462	274881	281250	324641
المقيمون الأجانب	122414	149048	136681	111445	120321	128353
المجموع	639483	600317	609707	497900	538960	666047

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية احصائيات، وثائق داخلية،2017.

يتضح من الجدول رقم (09)، أن نسبة توافد السياح الأجانب إلى الجزائر تبقى ضئيلة إذا ما قورنت بنسبة قدوم الجزائريين المقيمين في الخارج، لكن رغم هذا سجل عودة النشاط والحيوية للقطاع وبدأت الوجهة السياحية الجزائرية تستقطب اهتمام السياح الأوروبيين خاصة الفرنسيين، وهو ما يوضحه الشكل.

الشكل رقم(02): نوع السياح الوافدين للجزائر خلال الفترة (1964-1969)



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (09).

يتضح من خلال الشكل رقم (02)، أن معظم السياح هم المقيمون الجزائريون بالخارج لزيارة أقربهم وليست من الأجل الاستجمام.

❖ **دور السياحة في التشغيل:** تُعدُّ الفنادق وخدمات المطاعم قطاعا كثيف العمالة ومولِّدا لفرص العمل؛ لاسيما لمن تكون فرصهم للوصول إلى سوق العمل محدودة، لكن لم يشهد هذا القطاع في هذه الفترة عمالة كثيفة وهذا راجع لعدم إعطاء الدولة الجزائرية هذا القطاع أولويات، بسبب الظروف الاقتصادية والاجتماعية التي عاشتها الجزائر بعد الاستقلال.

ثانيا: واقع السياحة في الجزائر فترة السبعينات

إن أهم ما ميز هذه الفترة، هو اتمام ما تبقى من مشاريع المخطط الثلاثي حيث السلطات المعنية اهتمت بعملية التخطيط للفترة الجديدة على امتداد أربعة سنوات، وتقرر إنجاز محطات سياحية بهدف رفع قدرات الإيواء، والتخطيط لإنجاز مخططين رباعيين، وهما كالتالي:

1. **برنامج فترة السبعينات:** تمثلت برامج هذه الفترة في:

❖ **المخطط الرباعي الأول (1970-1973):** جاء بنفس أهداف المخطط السابق تقريبًا، وهو العمل على بناء مرافق سياحية موجهة بالدرجة الأولى للسياحة الخارجية، حيث ترمي الأهداف المسطرة في هذا البرنامج إلى استقبال أكثر من مليون سائح مع نهاية العشرية، كما رصد لهذا البرنامج 700 مليون دينار أي نسبة 2.5% من إجمالي الاستثمارات المقدرة بحوالي 28 مليون دينار[1]، كما كان هدف هذا المخطط هو بناء اقتصاد اشتراكي، وحجم الاستثمارات في هذا المخطط أعلي من حجم الاستثمارات في المخطط السابق فقد ارتفعت الميزانية العامة من 11.081 مليار دينار الي 27.740 مليار دينار، ولكن بالرغم من ذلك بقيت النسبة الأكبر للقطاع الصناعي بنسبة 45 % يليه القطاع الزراعي بنسبة 15% وذلك بسبب طبيعة الاقتصاد القائم على تشجيع الصناعة الثقيلة[2]، وقد تم توزيع هذا المبلغ على المشاريع السياحية التالية:

[1] عبد القادر شلالي، عبد القادر عوينان، **الواقع السياحي في الجزائر وآفاق النهوض به في مطلع 2025**، الملتقى العلمي الوطني حول: "السياحة في الجزائر: واقع وأفاق" يومي: 11 و12 ماي 2010، المركز الجامعي آكلي محند أولحاج بالبويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص07.

[2] حميدة بوعموشة، **دور القطاع السياحي في تمويل الاقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة – دراسة حالة الجزائر-**، مرجع سابق، ص117.

الجدول رقم (10): يوضح توزيع هذا المبلغ على المشاريع السياحية

المبلغ	**حجم الاستثمار** (مليون دينار جزائري)
المشاريع الباقية من المخطط الثلاثي	420
المشاريع الجديدة:	
✓ هياكل قاعدية	44
✓ إقامة سياحية	221
✓ النقل السياحي	15
المبلغ الكلي	700

المصدر:حميدة بوعموشة،**دور القطاع السياحي في تمويل الاقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة**،مرجع سابق، ص 118.

تم إعطاء الأولوية للمشاريع المتبقية من المخطط الثلاثي (1967-1969) بنسبة 60% وبمبلغ اجمالي قدره 420 مليون دج، وهذا ما يبين عدم القدرة على الإنجاز في الفترة المحددة، وعدم تقدير ميزانية المشاريع بطريقة ناجحة أدى إلى تداخل المشاريع المتبقية على حساب المشاريع الجديدة، وهي من بين الأسباب التي أدت إلى عدم تطور القطاع السياحي.

أما باقي مشاريع الفترة (1970-1973) فكانت نسبته 40% من الميزانية الاجمالية ما يعادل 280 مليون دج، بحيث كانت الحصة الأكبر من نصيب الفنادق بمبلغ 221 مليون دج بنسبة 78.92 %، تليه الهياكل القاعدية والنقل السياحي وهنا يتضح تراكم المشاريع بسبب عدم القدرة على الإنجاز في الموعد والاهتمام بطاقات الايواء وإتمام ما تبقي من مشاريع المخطط الثلاثي، كما عرف القطاع إصلاحات هيكلية من خلال انشاء عدة مؤسسات:[1]

- ✓ المؤسسة الوطنية للسياحة والفنادق سنة 1970.
- ✓ المؤسسة الوطنية للسياحة سنة 1970.
- ✓ المؤسسة الوطنية للحمامات المعدنية.
- ✓ مؤسسة الاعمال السياحية 1970.

❖ **المخطط الرباعي الثاني (1974-1977):** تزامن هذا المخطط مع ارتفاع أسعار البترول في الأسواق العالمية، فتم تخصيص مبالغ مالية أكثر من الفترة الماضية لأجل تنفيذ المشاريع المتبقية من الفترة السابقة وتنفيذ مشاريع جديدة، لكن بالرغم من زيادة المبالغ المالية إلى أن الصناعة مازالت تستحوذ على النسبة الأكبر 44 %، أما الأقطاع السياحة بقي مهمشا كما

[1] Grimes Saïd, **le Tourisme environnemental et l'aménagement urbain du littoral« Cas de la ville de Jijel** »thèse de magistère, Université de Constantine, 2002, p92.

كان عليه في المخطط السابق فكان نصيبه 1.1 % فقط بالرغم من زيادة المبلغ المخصص له مقارنة بالمخطط الرباعي الأول، حيث انخفضت الاستثمارات المخصصة له من 2.5 إلى 1.4% ، كما أن حصة السياحة في توزيع الاستثمارات الإجمالية والمقدرة بـ 110236 مليون دينار جزائري، قد انخفضت عما كانت عليه في المخطط الرباعي الأول، وذلك من نسبة 02.5% إلى 01.4%، أي بزيادة تفوق 100% عما كان عليه الحجم في المخطط الرباعي الأول والمقدرة بـ 1500 مليون دينار، غير أن ذلك لا يعني أن القطاع ارتفع في سلم أولويات التنمية الوطنية، لأن مقدار الزيادة المقررة في هذا المخطط كانت نفسها بالنسبة لجميع القطاعات الأخرى، وذلك بسبب زيادة حجم الميزانية العامة، وارتفاع تكاليف الاستثمار في جميع القطاعات، مما يجعل مكانة السياحة ثابتة في السياسة التنموية للدولة الجزائرية عبر المخططات الثلاثة، وكان من بين أهدافه:

- ✓ انجاز 25000 سرير .
- ✓ تكملة المشاريع المسجلة وفي طريق الانجاز والمتبقية من المخططات السابقة .
- ✓ توسيع السياحة البحرية والحموية والصحراوية.
- ✓ توسيع شبكة الفنادق الصحراوية في الواد، بسكرة، بشار، وتمنراست التي استفادت بتسجيل وانجاز فندق الطاهات بطاقة استيعاب 300 سرير.
- ✓ تلبية الاحتياجات والطلبات وتشجيع السياحة الداخلية للطبقات العمالية والمتوسطة، أو ما يسمى الشعبية منصوص عليها في الميثاق الوطني في سنة 1976.[1]
- ✓ إيجاد صيغ جديدة للمؤسسات السياحية الداخلية كالمخيمات والقرى العائلية وجعل هذه السياحة أداة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- ✓ ترقية الحرف التقليدية والحفاظ عليها من الاندثار .
- ✓ تطوير السياحة الخارجية وجعلها أكثر ملائمة مع متطلبات السياح.
- ✓ تشجيع المبادرات الخاصة بخصوص الاستثمار في القطاع السياحي من طرف الخواص.[2]

[1] Hachimi Madouche: le tourisme en Algérie -jeu et enjeux- édition houma ,Alger ,2003.p61 .

[2] وزاني محمد، **السياحة المستدامة: واقعها وتحدياتها بالنسبة للجزائر –دراسة حمام ربي–**، مرجع سابق، ص 152.

كما عرفت هذه الفترة عدة تغيرات تمثلت فيما يلي: [1]

- ✓ إلحاق المصالح التجارية التابعة لـ: (SONATOUR) بالوكالة التجارية للسياحة (ATA) لكن هذه الأخيرة أثبتت عدم نجاعتها، ولم تدم العملية سوى سنتين.
- ✓ في سنة 1976، أنشئت الشركة الوطنية للسياحة (SAN-ALTOUR)التي أسندت إليها مهمة تسويق المنتج السياحي الجزائري.
- ✓ إنشاء مؤسسة الأعمال السياحية الجزائرية (ETT)التي تولت مهمة إنجاز مشاريع التنمية السياحية، لكن هي الأخرى فشلت، فمن بين 50000 سرير مبرمج تم انجاز 18000 سرير.

2. **مساهمة قطاع السياحة في مؤشرات الاقتصاد الجزائري خلال الفترة (1970-1979):** إن تطور الاستثمارات السياحية في فترة الستينات يعكس تطور التدفقات السياحية سواء البشرية أو النقدية في هذه الفترة، وبالتالي سنقوم دراستها أكثر من أجل معرفة نتائج المرحلة السابقة.

❖ **عدد السياح المتدفقين إلى الجزائر:** أصبح الطلب متزايدا على السياحة الداخلية منذ السبعينات بسبب ارتفاع مستوى المعيشة وتغير النظرة إلى العطلة مدفوعة الأجر التي أصبح يرى فيها العامل فترة للترفيه عن النفس، والجدول الموالي يوضح تدفق السياح للجزائر:

الجدول رقم (11): تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (1970-1977).

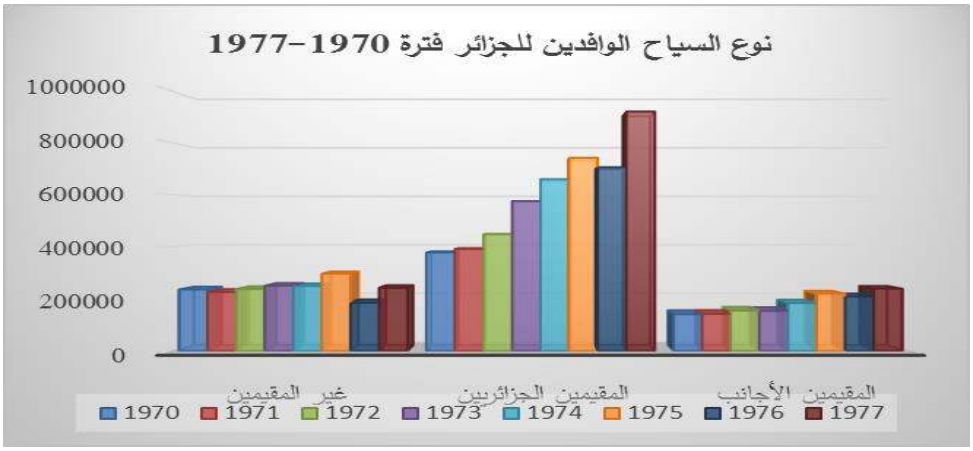
السنوات	1970	1971	1972	1973	1974	1975	1976	1977
غير المقيمين	235853	226025	237242	250210	249006	296516	184795	241713
المقيمين الجزائريين	377432	390685	447276	575167	659148	740569	704686	917848
المقيمين الأجانب	141109	141743	154909	153106	183418	219529	208159	238703
المجموع	734394	758453	839427	978483	1091572	1256614	1097635	1398264

Source : CNES, **contribution pour la redéfinition de la Politique nationale du tourisme**, novembre 2000, p 32.

نلاحظ من الجدول رقم (11)، أن عدد السياح الوافدين إلى الجزائر في زيادة مستمرة خلال هذه الفترة حيث وصل سنة 1977 إلى 1398264 سائح ويعود سببه التوجيهات التي جاء بها الميثاق الوطني لسنة 1976، الذي أعطى الأولوية للسياحة الداخلية لمواجهة الطلب الداخلي وتشجيع السياحة الخارجية، والشكل رقم (03) يوضح تطور عدد السياح في هذه الفترة.

[1] Ahmed Tessa :Economie touristique et aménagement territoire, opu Alger 1993, P 13.

الشكل رقم :(03) نوع السياح الوافدين للجزائر خلال الفترة (1970-1977)



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (11)

يتضح من خلال الشكل رقم (03)، ان أغلب السياح هم الجزائريين المقيمين في الخارج الذين يأتون لزيارة ذويهم وأقاربهم وليست من الأجل الاستجمام، كما يبقي توافد السياح الأجانب ضئيلا.

❖ **وضعية الايرادات السياحية في الجزائر**: تعتبر الخيارات الاستراتيجية التي تبنتها الجزائر بعد الاستقلال من بين معوقات الأساسية للقطاع السياحي الجزائري، ويظهر هذا جليا في المكانة التي كان يحتلها قطاع السياحة ضمن مخططات التنمية الوطنية، مما انعكس على إيرادات هذا القطاع، مثل ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (12): تطور الإيرادات السياحية خلال الفترة (1970-1979).

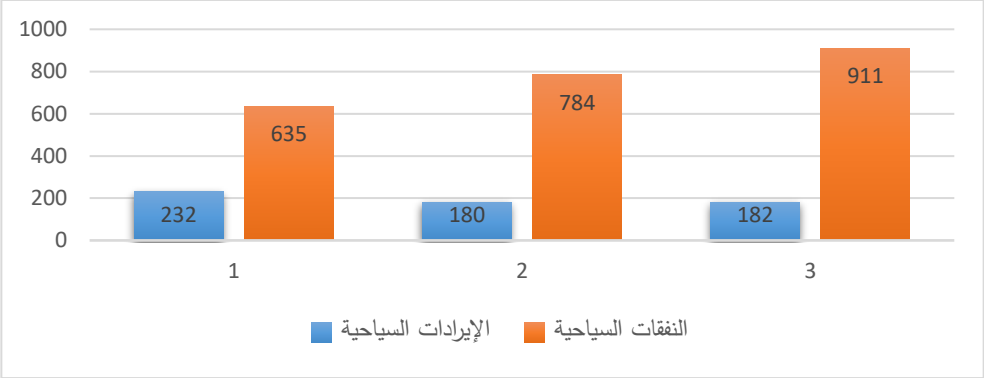
الوحدة: مليون دج

السنوات	1970	1971	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979
الإيرادات السياحية	49	44	39	52	93	201	121	232	180	182+
النفقات السياحية	-		-	-	-	-	-	635	784	911
الرصيد					-	-	-	403-	604-	729-

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية احصائيات، وثائق داخلية ،2018.

يظهر من خلال الجدول رقم (12)، أن النفقات أكبر من الإيرادات السياحية بكثير مما أسفر عن ميزان سياحي سالب وأثر سلبا على ميزان المدفوعات، ويدل على أن نفقات الجزائريين من العملة الصعبة على السفر خارج حدود البلاد أكبر من الإيرادات المحصلة من إنفاق السياح الأجانب هو ما يوضحه الشكل.

الشكل رقم :(04) تطور الإيرادات السياحية من سنة 1977-1979.



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (12).

نلاحظ أن العجز في تزايد مستمر، هذا يدل على فشل كل السياسات السابقة في جعل الجزائر مقصد لهؤلاء السياح الدوليين وهذا ما يظهر من خلال إحصائيات توافد السياح إلى الجزائر خلال هذه الفترة.

❖ **دور السياحة في التشغيل:** كان من أهم أهداف الميثاق السياحي لسنة 1966 إحداث مناصب عمل حيث أنه تم التنبؤ بإحداث 21 ألف منصب عمل دائم في نهاية 1979 من خلال المخططات التنموية الثلاث، إلا أنه لم يتم إنشاء سوى 7252 منصب شغل دائم حتى سنة 1977 أي 1% من المناصب المشغولة في القطاع العام (باستثناء الإدارة).[1]

ثالثا: واقع السياحة في الجزائر خلال فترة الثمانينات

تميزت هذه الفترة ببداية عهد الإصلاحات الاقتصادية وعرفت إعداد وتنفيذ مخططين خماسيين، كما عرفت أيضا صدور الميثاق الوطني لسنة 1989 والذي أكد ما جاء به الميثاق الوطني لسنة 1976، وبالتالي فإن هذا الميثاق أكد على تنمية السياحة الداخلية الجماعية والتي يراعى فيها تلبية رغبات المواطنين وعائلتهم وخاصة الشباب مع توسيع مهام السياحة من خلال ترقية الثقافة، والصناعة التقليدية المحلية.

1. **برنامج فترة الثمانينات:** تمثلت برامج هذه الفترة في:

❖ **المخطط الخماسي الأول (1980-1984):** إن ما يميز هذا المخطط، هو بلوغ الوعي لدى المسيرين بضرورة إحداث التوازن الجهوي، والأولوية التي أعطيت للسياحة الحضرية دون

[1] CNES,**Contribution pour la redéfinition de la politique nationale du Tourisme**, 2000.P30.

سواها في المخططات السابقة، فقد خصص مبلغ: 34000 مليون دينار، لتغطية التكاليف الخاصة بتطوير ثلاثة مناطق سياحية نموذجية، في شرق ، غرب ، ووسط البلاد، الموجهة أساسًا نحو السياحة الداخلية، والتي توافق التقاليد الجزائرية، ووزعت هذه المبالغ كما يلي: 1.6 مليار ، مخصصة للمشاريع الجديدة قيد الإنجاز، و1.8 مليار مخصصة للمشاريع الجديدة، فكان هدف هذا المخطط الوصول إلى طاقة إيواء تقدر بـ 50880 سرير سنة 1985، وعليه برمج 89 مشروع.[1]

- **السياحة ضمن المخطط الخماسي الثاني(1985-1989):** أدركت الدولة الجزائرية في هذا المخطط، أهمية السياحة في تفعيل النشاط الاقتصادي[2]، لذا خصصت برنامجًا ماليًا كبيرًا هدفه متابعة سياسة التهيئة السياحية، وتطوير الحمامات المعدنية والمناخية، وكذا تنويع المتعاملين كالجماعات المحلية والقطاع الخاص، والعمل على لامركزية الاستثمار، والتحكم في الطلب السياحي، ولهذا الغرض خصصت الدولة غلافًا ماليًا قدره 1800 مليون دينار جزائري، أما من أهداف المخطط الخماسي الثاني للفترة 1985-1989 فكانت كما يلي:[3]

  - ✓ استمرار سياسة تنمية السياحة.
  - ✓ تطوير الحمامات المعدنية والمراكز المناخية.
  - ✓ لا مركزية الاستثمارات وتنويع المتعاملين من الجماعات المحلية والقطاع الخاص.

وقد صدر القانون 88-25 المؤرخ في 12 جويلية 1988 المتعلق بتوجيه الاستثمارات الاقتصادية الوطنية الخاصة ليعطي دفعا جديدا للنشاط السياحي ودخول المتعاملين الخواص الذي يعول عليهم لتخفيف الأعباء على الدولة وخاصة بعد انخفاض أسعار البترول وقلة الموارد المالية وازدياد أعباء المديونية، لقد كانت هذه المرحلة بداية للإصلاحات وإعادة هيكلة المؤسسات السياحة ولا للمر كزيتها مما أدى إلى ظهور شركات ودواوين جديدة أهمها:[4]

- ✓ الشركة الوطنية آلتور(S.N. Altour) مقرها تيبازة والموكلة بتسيير المؤسسات الشاطئية والصحراوية.

---

[1]Ministère de planification et de l'aménagement du territoire général du plan pentagonal, 1980-1984.

[2] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، تقرير حول المخطط الخماسي الأول، 1980.

[3] حميدة بوعموشة، **دور القطاع السياحي في تمويل الاقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة-دراسة حالة الجزائر**، مرجع سابق، ص 120.

[4] وزاني محمد، السياحة المستدامة: واقعها وتحدياتها بالنسبة للجزائر، حمام ربي، مرجع سابق، ص 156.

- ✓ الشركة الوطنية للفندقة الحضرية(S.N.H.U) مقرها بالمدية وتتكفل بالفندقة الحضرية وتسيرها.
- ✓ الشركة الوطنية للدراسات السياحية(E.N.E.T).
- ✓ الديوان الوطني الجزائري للسياحة. (O.N.A.T).
- ✓ الديوان الوطني للندوات والمؤتمرات (O.N.C.C).

2. **مساهمة قطاع السياحة في مؤشرات الاقتصاد الجزائري خلال الفترة (1980-1989):** تعتبر الخيارات الاستراتيجية التي تبنتها الجزائر بعد الاستقلال من بين معوقات الأساسية للقطاع السياحي الجزائري، ويظهر هذا جليا في المكانة التي كان يحتلها قطاع السياحة ضمن مخططات التنمية الوطنية، مما انعكس على عدد السياح.

❖ **تدفقات السياح:** في ظل هذه الفترة عرف قطاع السياحي تدهورا لم يشهده من قبل حيث انخفض عدد السياح الأجانب من 685800 إلى 93491 سائح سنة 1996 مما لم يشجع المستثمرين على المغامرة بأموالهم والاستثمار في القطاع نتيجة المستقبل المجهول وتعرض المؤسسات السياحية خاصة للتخريب والحرق[1]، ومن خلال الجدول التالي سنستعرض تدفقات السياح:

الجدول رقم :(13) تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (1980-1989).

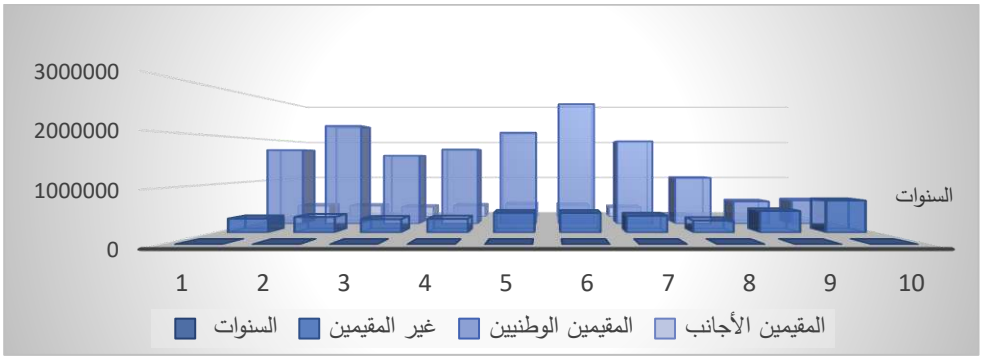
السنوات	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989
غير المقيمين	290950	321478	278301	285072	409365	407353	347745	250571	446883	661079
المقيمين الوطنيين	1733216	2300173	1600302	1745773	2142641	2814977	1939923	1078823	520000	545706
المقيمين الأجانب	291090	288675	256144	289616	324811	306623	248034	36157	-	-
المجموع	2315256	2910326	2134747	2320461	2876817	3528953	2535702	1365551	966883	1206785

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية احصائيات، وثائق داخلية ،2017.

يتضح من خلال الجدول رقم (13)، أن عدد السياح الوافدين إلى الجزائر في تزايد مستمر إلى غاية سنة 1988، أين عرفت الجزائر أحداثا أمنية أدت إلى تراجع السياح عن الوجهة السياحية، كما يظهر الشكل الموالي تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (1980-1989).

[1] وزاني محمد، **السياحة المستدامة: واقعها وتحدياتها بالنسبة للجزائر-دراسة حمام ربي**-مرجع سابق، ص 191.

الشكل رقم(05): تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (1980-1989).



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (13).

يتضح من خلال الشكل رقم (05)، أن أغلب هؤلاء السياح هم الجزائريون المقيمون في الخارج الذين بدأ عددهم في تراجع منذ أحداث 5 أكتوبر 1988، وعموما توافد السياح نحو الجزائر يبقى ضئيلا مقارنة بدول الجوار حيث سجلت المغرب دخول 3.6 مليون سائح سنة 1989.

❖ **وضعية الايرادات السياحية في الجزائر**: إن عقد السبعينات يمثل بداية تحول كبير في نمو النفقات العامة والنفقات السياحية في الجزائر، الا أن هذه النفقات لم تفرز عنها ايراد كبيرة مما أسفر عنها عجز في الميزان التجاري، والجدول الموالي يوضح تطور ارادات هذه الفترة:

الشكل رقم :(14) وضعية الايرادات السياحية في الجزائر خلال الفترة (1980-1989)

الوحدة: مليون دج

السنوات	1985	1986	1987	1988	1989
الإيرادات السياحية	460	489	487	502	720

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية احصائيات، وثائق داخلية ،2017.

ان الايرادات السياحية عرفت استقرار منذ سنة 1981 ولم يتم تسجيل سوى زيادة ضعيفة في 1984، وتواصل هذا التطور ولكن بوتيرة ضعيفة، ويعود ذلك حسب المنظمة العالمية للسياحة لحصة الجزائر في السوق السياحي العالمي في سنة1988 لم تتجاوز 1 %[1]، ووفقا للجدول أعلاه نلاحظ بأن تزايد في الإيرادات بقي مستمرا إلى في سنة1987 فعرف انخفاض طفيف، والتي يمكن تفسيرها بسبب انخفاض نفقات السياحية بسبب أزمة بترول 1986 التي أثرت على إيرادات السياحة.

❖ **دور السياحة في التشغيل**: لم يتجاوز عمال القطاع السياحي في هذه الفترة في الجزائر

[1] حيزية حاج الله، **الاستثمارات السياحية في الجزائر**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، البليدة، 2006، ص 143.

عامل سنة 1985، حيث شهد هذا القطاع:[1]

- ✓ ارتفاع عدد العمال الإداريين حيث مثلوا 24 %بينما المقاييس العالمية لا تسمح إلا ب7%.
- ✓ تأهيل العمال غير الكافي، حيث أن أكثر من 60 % من عمال القطاع لا يتوفرون على مؤهلات تسمح لهم بتطوير القطاع و التماشي مع التطورات السريعة التي يعرفها.
- ✓ المكانة الضعيفة التي خصصت لتوظيف العامل النسائي في هذا القطاع إضافة إلى قلّة التكوين إن لم نقل انعدامه.
- ✓ قلّة التكوين وضعف تأهيل العمال وعدم مواكبة والمساهمة في تطوير القطاع ومتابعة التطورات التي يعرفها وبالتالي إمكانية التماشي معها.

المطلب الثاني: التنظيم السياحي بعد سنة 1990

عرفت الجزائر في هذه المرحلة تطورات جذرية في كل القوانين والتنظيمات لتطوير الاستثمارات وتسير الاقتصاد الوطني فانتقلت من التسيير المركزي المخطط المعتمد أساسا على القطاع العام إلى التسيير اللامركزي ، وفتح المجال أمام القطاع الخاص الوطني والأجنبي ، كما تمت خوصصة الشركات الوطنية، أي تم التحول الجزئي أو الكلي من المؤسسات التابعة للقطاع العام إلى القطاع الخاص، مع ميزة خاصة تتمثل في بيع الأصول، كما تم أيضا وضع إطار تأسيسي وتنظيمي ملائم لتنمية القطاع الخاص وقوانين السوق ورفع الاحتكار وتحرير التجارة، مما استلزم وضع قوانين جديدة تسيير التوجهات الجديدة .

أولا: واقع السياحة في الجزائر خلال فترة التسعينات

دعمت السياحة في هذه المرحلة بصدور قانون النقد والقرض، وقانون الاستثمار وميثاق السياحة المستدامة سنة1995، بالإضافة إلى خوصصة المؤسسات السياحية، وهو ما سوف نتعرض له بالتفصيل:

1. **برنامج فترة التسعينات:** تمثلت برامج هذه الفترة في:

[1]بودي عبد القادر: **أهمية التسويق السياحي في تنمية القطاع السياحي بالجزائر" السياحة بالجنوب الغربي"**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006 ص 108.

- ❖ **قانون النقد والقرض لسنة 1990:** كرس هذا القانون مبدأ حرية الاستثمار الأجنبي في جميع النشاطات الاقتصادية عدا تلك المحمية من طرف الدولة والمعتبرة قطاعات استراتيجية مع مراعاة حاجيات الاقتصاد الوطني من حيث: [1]
  - ✓ توفير مناصب الشغل، وتكوين وتحسين كفاءة المستخدمين.
  - ✓ التقييد بالعلامات التجارية المسجلة والعلامات المحمية في الجزائر للاتفاقيات الدولية.

ويسمح هذا القانون بتحويل رؤوس الأموال والفوائد المتعلقة بالاستثمارات الأجنبية، وكان هذا أول بادرة لإنشاء بنوك أجنبية بالجزائر في إطار الشراكة.

- ❖ قانون ترقية الاستثمار الصادر في 05 أكتوبر 1933: تضمن هذا القانون عدة ضمانات داخلية ودولية، كمبدأ المعاملة العادلة بين المستثمرين المحليين والأجانب فيما بينهم، وعدم إمكانية اللجوء إلى تسخير من طرف العدالة إلا في الحالات التي ينص عليها التشريع المعمول به، وكذا ضمانات التحويل أو التنازل[2]، ورغم كل هذه الامتيازات والإصلاحات والقوانين لكنها لم تجدي نفعا للقطاع السياحي، حيث لم تسجل إلا ستة مشاريع ذات طبيعة سياحية من سنة 1994 إلى سنة 1996 وهذا يعود إلى الظروف التي اجتازتها الجزائر، خاصة الأمنية، وعدم الاستقرار السياسي.
- ❖ **ميثاق السياحة المستدامة الصادر سنة 1995:** يقضي بأن تكون السياحة المستدامة على المدى الطويل علي الصعيد الايكولوجي وقابلة للحياة على الصعيد الاقتصادي وعادلة على المستوي الأخلاقي والاجتماعي بالنسبة للسكان المحليين[3]، علقت الجزائر أمالا كبيرة عليه.
- ❖ **خوصصة المؤسسات السياحية:** تميزت هذه المرحلة بعرض عدة مؤسسات سياحية للخوصصة سواء تلك التي في حيز الاستغلال أو في طريق الإنجاز وصل عددها إلى 60 مؤسسة فندقية و7 محطات معدنية، وذلك للظروف وأسباب عديدة أدت بالجزائر إلى خيار الخوصصة السياحية، وتتمثل هذه الأسباب في: [4]

---

[1] قانون 90-10، المؤرخ في 19 رمضان عام 1410 الموافق 14 أبريل سنة 1990 ، يتعلق بالنقد و القرض، الجريدة الرسمية، العدد 16، الصادرة في 18-04-1990، ص 520.

[2] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مجلة الاستثمار والشراكة في السياحة، 1994، ص 15.

[3] وزارة تهيئة الإقليم، البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025، تشخيص وفحص السياحة الجزائرية**، مرجع سابق، ص 99.

[4] عوينان عبد القادر، **السياحة في الجزائر -الإمكانيات والمعوقات (2000-2025) في ظل الحضري استراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2025** ، مرجع سابق، ص 74.

- ✓ العجز الذي سجلته المؤسسات السياحية، حيث في سنة 1992 سجل عجزا ماليا لـ 13 مؤسسة من بين 17 مؤسسة عمومية اقتصادية للتسيير الفندقي والسياحي.
- ✓ ضعف القطاع السياحي وعجزه على عكس صورة الجزائر السياحية.
- ✓ ارتفاع أسعار الخدمات السياحية مقارنة مع نوعيتها.
- ✓ ضعف المستوى التكويني لمستخدمي القطاع السياحي.
- ✓ ضعف حصة قطاع السياحة في امتصاص البطالة وخلق مناصب عمل.
- ✓ غياب الثقافة والصيانة والمتابعة في المرافق السياحية.
- ✓ قلة الموارد المالية لتأهيل المؤسسات الفندقية حتى تدخل في عروض للبيع و الخوصصة.

2. **مساهمة قطاع السياحة في مؤشرات الاقتصاد الجزائري خلال الفترة (1990-1999):** أصبح الاقتصاد في هذه الفترة اقتصادا مفتوحا وبالتالي عرضة للصدمات المرتبطة بالعولمة بالطبيعة والاستحقاقات الديمغرافية، الاجتماعية، المجتمعية، والاقتصادية، فلجئت الجزائر إلى سياسات أخري من أجل تخطي الأزمات، ومن بينها دعم القطاع السياحي، وكانت مؤشراته كالتالي:

❖ **تدفقات السياح:** في ظل هذه الفترة عرف قطاع السياحي تدهورا لم يشهده من قبل حيث انخفض عدد السياح الأجانب من 685800 سنة1990 إلى 93491 سائح سنة 1996 مما لم يشجّع المستثمرين على المغامرة بأموالهم والاستثمار في القطاع نتيجة المستقبل المجهول وتعرض المؤسسات السياحية خاصة للتخريب والحرق[1]، وهو ما سنعرصه في الجدول التالي:

الجدول رقم :(15) تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (1990-1999).

السنوات	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
أجانب	685815	722682	624096	571993	336226	97648	93491	94832	107213	147611
جزائريين مقمين بالخارج	511103	470528	495452	555552	468487	421916	511477	539920	571234	607675
المجموع	1196918	1193210	1119548	1127545	804713	519564	604968	634752	678447	755286

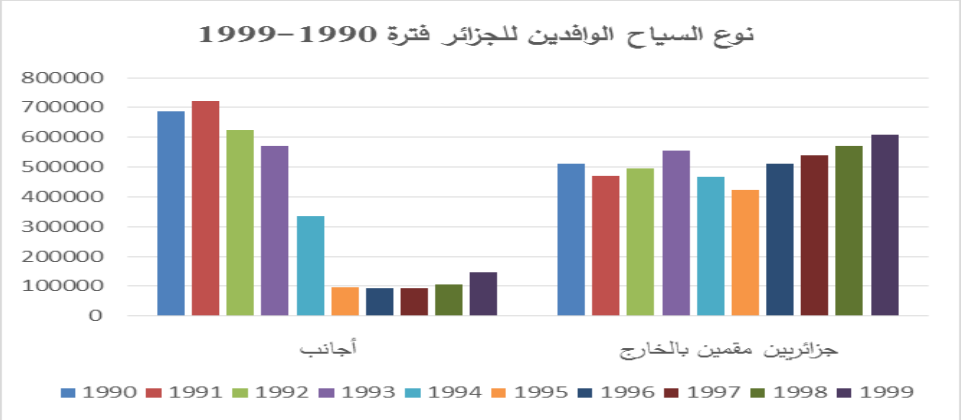
المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية احصائيات، وثائق داخلية،2018.

من خلال الجدول رقم (15)، نلاحظ انخفاض مستمر لعدد السواح من سنة إلى أخرى، حيث كان سنة 1990 يقدر ب 1136918 سائح لينخفض إلى 519576 سائح سنة 1995، بنسبة انخفاض46%، ومقارنة بدول الجوار سجل المغرب 3227537 سائح سنة 1998 وسجلت تونس

[1] وزاني محمد، **السياحة المستدامة: واقعها وتحدياتها بالنسبة للجزائر، دراسة –حمام ربي**، مرجع سابق، ص 191.

4795201 سائح فحين بلغ عدد سياح الجزائر 678448 سائح في نفس السنة وهو عدد ضئيل مقارنة، والشكل الموالي يوضح نوع السياح الوافدين للجزائر في هذه الفترة:

الشكل رقم :(06) تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (1990-1999)



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (15)

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه انخفاض الأجانب الوافدين للجزائر وهذا راجع لتدهور الوضع الأمني بالبلاد خلال هذه الفترة وكذلك حرب الخليج سنة1991.

❖ **وضعية الايرادات السياحية في الجزائر** :أما فيما يخص تطور الإيرادات السياحية خلال فترة التسعينات، فسوف نستعرضه من خلال الجدول التالي:

الشكل رقم :(16) وضعية الايرادات السياحية في الجزائر خلال الفترة (1990-1999)

الوحدة: مليون دج

السنوات	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
الإيرادات السياحية	510	83.9	74.4	72.8	49.5	33	45.8	28.8	74.3	80
معدل التغيير		-20.09	-11.32	-2.13	-32.00	-33.33	40.06	-37.12	0158.0	7.67

المصدر:الديوان الوطني للإحصائيات،الموقع الإلكتروني:www.ons.dz/them_sta.thm،تم الاطلاع عليه22-7-2017

نلاحظ من الجدول رقم (16)، أن الإيرادات السياحية في الجزائر خلال الفترة (1990-1999)، عرفت تقلبات حادة حيث تراجعت من حوالي 510 مليون دينار في عام 1990 إلى حوالي 33 مليون دينار في عام 1995، ثم ارتفعت في السنوات الموالية لتصل إلى حوالي 80 مليون دينار عام 1999.

❖ **تطور مساهمة السياحة في الناتج المحلي الاجمالي**: إن ضعف مردودية القطاع السياحي ومحدودية مساهمته في الناتج المحلي الخام تعود أساسا إلى أن هذا القطاع لم يكن له أي مكانة معتمدة في السياسات الدولة الجزائرية، ومرد ذلك اعتماد الدولة الكلي على قطاع

المحروقات باعتباره الأكثر أهمية في تحقيق التنمية الاقتصادية بوتيرة أسرع، مثل ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(17): تطور مساهمة السياحة في الناتج المحلي الاجمالي خلال الفترة (1990-1999)

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
الناتج المحلي الإجمالي (%)	0 ,18	0 ,15	0,15	0,12	0,08	0,1	0 ,06	0,15	0,16

المصدر: الديوان الوطني للإحصائيات، الموقع الإلكتروني: www.ons.dz/them_sta.thm تاريخ الاطلاع 22-07-2017

نلاحظ من الجدول رقم (17)، أنه تم تسجيل معدلات نمو سالبة نتيجة تأثر الاقتصاد الوطني بأزمة 1986، رغم الإصلاحات الجزئية التي مست الاقتصاد خلال هذه الفترة الأولية، وانخفاض نصيب الفرد من الناتج بنسبة قدرها 16.91%.

❖ **دور السياحة في التشغيل:** شهد القطاع نموا ضعيفا متأثرا بأزمات هذه الفترة، وهو كالتالي:

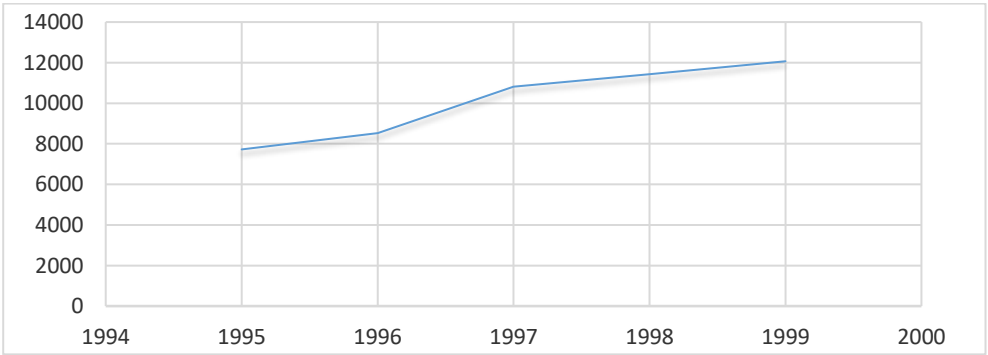
الجدول رقم (18): تطور عدد العمال في قطاع السياحة خلال الفترة(1990-1999).

السنوات	1995	1996	1997	1998	1999
عدد العمال	7723	8522	10807	11437	12067

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية احصائيات، وثائق داخلية ،2018.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18)، أن عدد العمال قطاع السياحة منخفض رغم ارتفاعه الطفيف من سنة لأخرى، وسبب هذا الانخفاض تطبيق برنامج خوصصة القطاع السياحي الذي رافقه تسريح العمال، غير أن برنامج الخوصصة توقف فارتفع من جديد نوعا ما، وهو ما يوضحه الشكل :

الشكل رقم (07) : تطور عدد العمال في قطاع خلال الفترة(1995-1999)



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (18).

من خلال الشكل رقم (06)، يتبن لنا أنا العمالة في القطاع السياحي ضئيلة وهذا لعدم ارتقاء السياحة في الجزائر، ويمكن أن نرجع أسباب عدم ارتقاءها وعدم إعطائها العناية الكافية إلى:[1]

- ✓ عدم تحديد المهام التي كان على هذا القطاع تحقيقها بوضوح.
- ✓ لم تخصص له الاعتمادات المالية الكافية.
- ✓ لم تكن هناك سياسة تكوين للإطارات المشرفة على هذا القطاع.
- ✓ نقص المدارس والمعاهد ومراكز تكوين إطارات السياحة.
- ✓ غياب اليد العاملة المتخصصة والمؤهلة.
- ✓ التوتر الذي عرفته البلاد في العشرية الأخيرة، وغياب الاستقرار السياسي.
- ✓ لم تقم السلطات الجزائرية بإعداد استراتيجية لتسويق خدماتها السياحية.

ثانيا: واقع السياحة في الجزائر خلال فترة الألفينات

مع تحسن الأوضاع الأمنية والاقتصادية، شهدت السياحة تطورا ملحوظا سواء من حجم الامكانيات والطاقات السياحية المتوفرة أو من ناحية عدد السياح الوافدين إلى الجزائر، وهذا بفضل البرامج التي سطرتها الدولة لإنعاش الاقتصاد الوطني، حيث اعتمدت الجزائر في جانفي2001 استراتيجية جديدة للسياحة من أجل التنمية المستدامة لأفاق 2013، معتمدة في ذلك على:

1. **برنامج فترة الالفينات:** تمثلت برامج هذه الفترة في:

❖ **قانون الاستثمار لسنة 2001:** استمرت الحكومة الجزائرية جهودها الترويجية لجلب الاستثمارات الأجنبية، وذلك من خلال إصدار قوانين جديدة من شأنها أن تعطي دفعًا قويًا للقطاع السياحي، فتم بموجب القانون إنشاء صندوق لدعم الاستثمار في شكل حساب تخصيص خاص يوجه لتمويل والتكفل بمساهمة الدولة في كافة المزايا الممنوحة للاستثمار، لاسيما المؤسسات الضرورية لإنجاز الاستثمار، كما تم إنشاء الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار ANDI بدلا من الوكالة الوطنية المكلفة بترقية ومتابعة الاستثمار APSI، ولقد قدم هذا القانون امتيازات إضافية للمستثمرين المحليين والأجانب[2]، إدماج كافة المؤسسات والنشاطات التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة في تحديد

[1] كشكوش بومدين، **التسويق السياحي" مقارنة اقتصادية واجتماعية"-حالة الجزائر-**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2003، ص 163-165.

[2] أمر رقم 01-03 المؤرخ في أول جمادي الثاني عام 1422 هـ، الموافق ل 20 أوت 2001، يتعلق بتطوير الاستثمار، الجريدة الرسمية، العدد47، الصادرة في 22-08-2001، ص 04.

وتنمية وترقية النشاطات السياحية لتكوين صناعة حقيقية وهذا وفق البرنامج الحكومي الموافق عليه في سبتمبر 2000، وهو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (19): مخطط النشاط لوزارة السياحة للفترة 2001-2010.

الرقم	أهداف المخطط	الفترة			الملاحظات
		2005-2001	2010-2005	المجموع	
01	الرفع من قدرات الايواء	20000 سرير	30000 سرير	50000 سرير	معدل انجاز 4000 سرير الفترة الاولي. معدل انجاز 6000 سرير الفترة التالية.
02	زيادة الاستثمارات الخاصة	30 مليار دينار	4 مليار دينار	75 مليار دينار	تكلفة انجاز سرير واحد تقدر ب 1,5 مليون دينار خارج تكلفة العقار.
03	زيادة التدفقات السياحية الأجنبية	685000 سائح		1200000 سائح	النسبة المرجعية 1990 ونسبة زيادة تقدر ب 10 %
	زيادة التدفقات السياحي جزائريين غير مقيمين	452000 سائح		980000 سائح	النسبة المرجعية 1990 ونسبة زيادة تقدر ب 50 %
	التدفقات السياحية	1.137000 سائح		2180000 سائح	نسبة زيادة تقارب 10 % سنويا
04	**التشغيل:** التوظيف المباشر التوظيف الغير المباشر	10000 30000	15000 45000	25000 75000	حسب المنظمة العالمية للسياحة كل انجاز سريرين يسمح بخلق منصب شغل مباشر وثلاثة مناصب غير مباشرة.
	المجموع	40000 منصب شغل	60000 منصب شغل	100000 منصب شغل	

Source : Ministère du tourisme : Plan d'action horizon 2001 -.2010

في ظل هذه الاستراتيجية حققت الجزائر نتائج معتبرة تبعث على التفاؤل مستقبلا، فمن حيث التدفقات السياحية ارتفع عدد السياح الأجانب من 196200 سنة 2001 إلى 441000 سائح أجنبي سنة 2005، ومن حيث الإيرادات بالعملة الصعبة حققت الجزائر مداخيل قدرت ب 200، مليون دولار سنة 2006 بنسبة 20 % من مجموع المداخيل خارج المحروقات.[1]

- **صدور قوانين 03-01 ،03-02، 03-03:** المؤرخون في 16 ذي الحجة عام 1423 الموافق ل 17 فبراير 2003 والمتعلقون على الترتيب ب: التنمية المستدامة للسياحة، القواعد العامة للاستعمال والاستغلال السياحيين للشواطئ، مناطق التوسع والمواقع السياحية).

[1] revue mensuel, **tourisme magazine** n° 04 janv - fevr 2007.

❖ اعتماد المخطط التوجيهي للتنمية السياحية سنة 2007 من طرف وزارة تهيئة الإقليم والبيئة والسياحة بالتعاون مع اللجنة الفرنسية التي قامت بكتابة تقرير الخبرة حول المحاور المرجعية.

2. مساهمة قطاع السياحة في مؤشرات الاقتصاد الجزائري ووضعيتها التنافسية خلال الفترة (2000-2009): أثبت قطاع السياحة دوره المحوري في تحقيق التنمية الاقتصادية للدول من خلال ما تتوفر من مزايا وفوائد عديدة تعود ايجابا على البلد، وعليه سنتطرق إلى أهم مساهمات قطاع السياحة في مؤشرات الاقتصاد الجزائري ووضعية هذا القطاع في الترتيب العالمي وفق مؤشر تنافسيتها، بعد تحسن الأوضاع الأمنية، وهي كالاتي:

❖ **تدفقات السياح :**تشير التقارير هذه الفترة أن حصة الجزائر في السياحة الدولية جد ضعيفة تقدر ب 02% من التدفقات السياحية، حيث بلغ عدد السياح سنة 2009 نحو 1.91 مليون سائح، ولأكثر توضيح نستعين بالجدول الموالي:

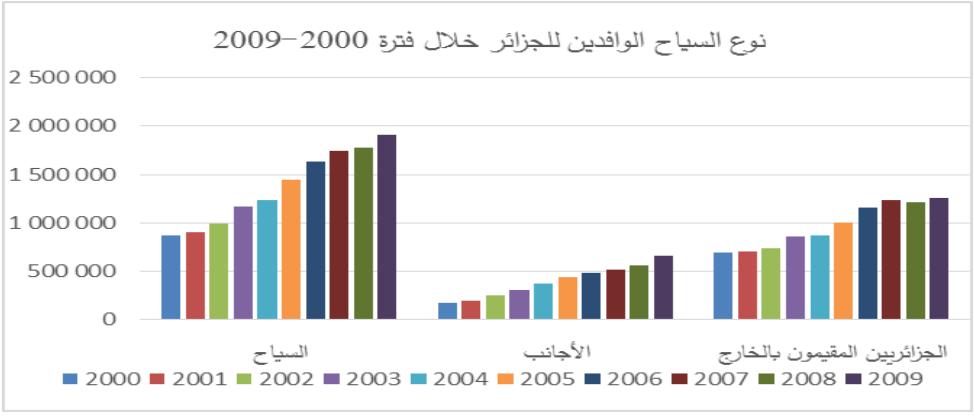
الشكل رقم :(20) تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (2000-2009).

السنوات	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
السياح	865984	901416	988061	1166 287	1233 719	1443 090	1637 582	1740000	1772000	1911506
الأجانب	175538	196 229	251145	304 914	368662	441206	478 358	511000	557 000	655 810
الجزائريين المقيمون بالخارج	690446	705187	736 915	861 373	865 157	1001884	1159 224	1230000	1215000	1255696

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية احصائيات، وثائق داخلية، 2018.

إن تحسن الأوضاع الأمنية في بداية سنة 2000 كان له أثر في زيادة التدفق السياحي حيث وصل عدد السياح سنة 2009 إلى 506 911 1 سائح، والشكل التالي يوضح السياح.

الشكل رقم :(08) تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (2000-2009)



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (20)

نلاحظ من الشكل رقم (08)، أن 66 %من السياح عبارة عن زيارة الجزائريين المقيمين في الخارج لوطنهم، كما أن في الوقت الذي كان فيه عدد السياح في مصر سنة 2009 حوالي12,5 مليون سائح[1]، وفي تونس حوالي 6.901 مليون سائح[2] والمغرب حوالي 8,341 مليون سائح، إذ نجد أن 02 مليون سائح حققته كل من مصر، تونس، والمغرب في بداية سنوات التسعينات، مما يعني أن القطاع السياحي في الجزائر متأخر عن الدول الشقيقة بأزيد من 18 سنة.

❖ **تدفق الجزائريين للخارج خلال الفترة (2000-2009):** يتوجه سنويا عدد هائل من المواطنين الجزائريين نحو بلدان مجاورة وإلى بلدان عربية أو أجنبية أخرى بحثا عن منتجات سياحية شبيهة جدا بالمنتجات السياحية المحلية، وتتمثل عادة في قضاء العطل في المركبات والمنتجعات السياحية الشاطئية، والجدول الموالي يوضح التدفقات السياحية للجزائر:

الجدول رقم :(21) تدفق الجزائريين للخارج خلال الفترة (2000-2009)

السنوات	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
السياح	865984	901416	988061	1166287	1233719	1443090	1637582	1740000	1772000	1911506
الجزائريون المتجهون نحو الخارج	1006382	1189910	1256515	1253901	1416861	1513491	1349113	1500000	1539000	1677000

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية احصائيات، وثائق داخلية،2018.

نلاحظ من الجدول رقم (21)، أن عدد الجزائريين المتوجهين إلى الخارج لقضاء العطل من سنة 2000 إلى 2005، أكبر من عدد السياح الوافدين إلى الجزائر، ليرتفع عدد السياح الوافدين بعد 2005، 1911506 سائح، وفي المقابل عرفت السياحة العكسية-السياحة الجزائرية انتقال من مجموع 01 مليون سائح غادروا الجزائر نحو الخارج سنة 2000، إلى غاية01 مليون و677 ألف سائح في سنة 2009، والشكل الموالي يوضح أكثر التدفقات السياحية للجزائر.

[1]محيا زيتون بالتعاون، أحمد كمال هيبة، وآخرون، **أثار الأزمة المالية الاقتصادية العالمية على قطاع السياحة في مصر**، المنظمة العالمية الدولية، جانفي 2010، ص10.

[2]world tourisme Organization Unwto, Annual report 2011,p22

الشكل رقم :(09) تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (2000-2009)



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (21).

الشكل رقم (09) يوضح أن السياحة العكسية-في تزايد مستمرا، وهو ما يؤثر بالسلب علي تطور السياحة المحلية.

❖ **وضعية الايرادات السياحية في الجزائر**: نلاحظ أن الإيرادات السياحية في تزايد مستمر وتضاعفت خلال الفترة المذكورة غير أن مساهمة هذه الإيرادات في الاقتصاد الوطني ظلت ضعيفة، حيث يظهر من خلال الجدول أن النفقات أكبر من الإيرادات السياحية بكثير مما أسفر عن ميزان سياحي سالب وأثر سلبا على ميزان المدفوعات ويدل على أن نفقات الجزائريين من العملة الصعبة على السفر خارج حدود البلاد أكبر من الإيرادات المحصلة من إنفاق السياح الأجانب وفشل كل السياسات السابقة في جعل الجزائر مقصد لهؤلاء السياح الدوليين وهذا ما يظهر من خلال إحصائيات توافد السياح إلى الجزائر خلال هذه الفترة، مثل ما يوضحه الجدول.

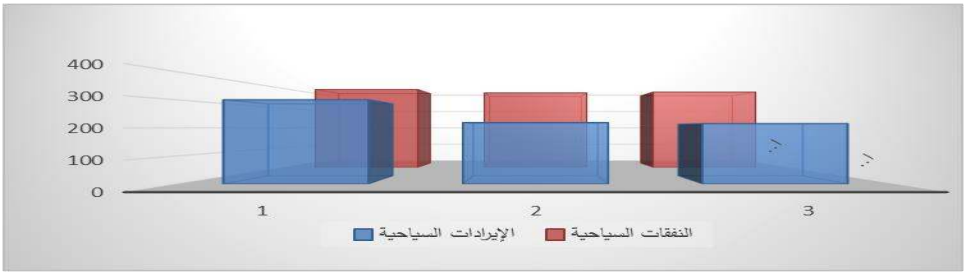
الجدول رقم :(22) وضعية الايرادات السياحية في الجزائر خلال الفترة (2000-2009)

السنوات	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
الإيرادات السياحية	102	100	111	112	178,5	184	215,3	218,9	300
النفقات السياحية	193	194	245	255	340,9	370	380,7	376,7	394
الرصيد	-91	-94	-137	-143	-162,4	-186	-165,4	-151,8	-94

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية احصائيات، وثائق داخلية ،2018.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22)، ان الإيرادات السياحية تطورت خلال الفترة لمدروسة ب27.5 بالمئة، حين سجلت النفقات السياحية تطورا منتظما ب 51.6 % ، و الشكل الموالي يوضح الفرق بين الايرادات و النفقات السياحية.

الشكل رقم :(10) وضعية الايرادات السياحية في الجزائر خلال الفترة (2007-2009)



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (22)

نلاحظ من الشكل رقم (10)،أن رصيد الميزان السياحي سالبا طيلة الفترة المدروسة، حتي السنوات الثلاث الأخيرة رغم ارتفاع النفقات، أي أن المبالغ المنفقة في الخارج أكثر من المحصل عليها كإيرادات من السياح الأجانب القادمين إلى الجزائر،ارتفاع النفقات السياحية وضعف الإيرادات، و الذي يرجع سببه إلى: [1]

- ✓ ضعف نوعية المنتجات السياحية وخدمات السياحة الجزائرية .
- ✓ إيوا ء وفنادق ذات طاقات غير كافية وذات نوعية سيئة .
- ✓ عجز كبير في تسويق وجهة الجزائر داخل وخارج البلد .
- ✓ خدمات مرتفعة السعر بالنسبة للسكان المحليين وذات نوعية أقل مقارنة بدول الجوار تونس .
- ✓ نقص في تكوين المستخدمين في المؤسسات السياحية؛ و غياب الأمن والطب السياحي .

كل هذه العوامل ساهمت في تحقيق ميزان تجاري سياحي سالب مما يؤثر على ميزان المدفوعات.

❖ **تطور مساهمة السياحة في الناتج المحلي الاجمالي:** بلغ متوسط معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة 2000-2009 حوالي 1.66%، والجدول الموالي يوضح مؤشرا النمو السياحي في الجزائر خلال فترة الالفينات.

الجدول رقم (23): تطور مساهمة السياحة في الناتج المحلي الاجمالي خلال فترة(2000-2009).

السنوات	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
الناتج المحلي الإجمالي (%)	1,8	1,8	1,8	1,7	1,6	1,7	1,6	1,5	1,5	1,6

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية احصائيات، وثائق داخلية ،2018.

[1] لحسين عبد القادر، **استراتيجية تنمية مستدامة للقطاع السياحي في الجزائر" على ضوء ما جاء به المخطط التوجيهي للهيئة السياحية لأفاق – الأليات والبرامج 2025**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج، 2012، ص 176.

عملت السلطات من خلال برنامج التعديل الهيكلي لتدارك الوضعية لإعادة الفترة الثانية التوازن الاقتصادي الوطني من خلال تحقيق لمعدلات نمو موجبة مع تقليص حجم التدخل الحكومي وتشجيع القطاع الخاص في نهاية التسعينات من أجل رفع معدلات النمو الاقتصادي ليسجل خلال هذه الفترة معدلات نمو إيجابية حققت أعلى معدل له سنة 2000 إذ وصل إلى 1.8% نصيب السياحة من الناتج المحلي، ليتذبذب على ممر هذه الفترة بين 1.6%، 1.7%، 1.5 %.

❖ **دور السياحة في التشغيل:** شهدت هذه الفترة ارتفاع في عدد العمالة في المجال السياحي، بمساهمة القطاعات التي تمد السياحة باحتياجاتها من السلع والخدمات في توفير فرص العمل.

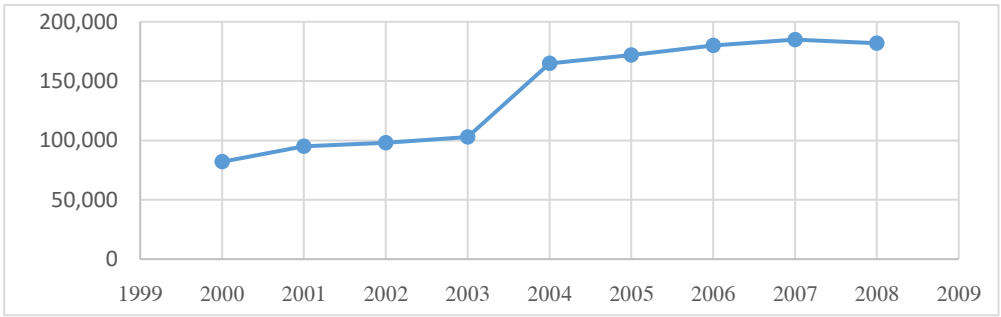
الجدول رقم (24) تطور عدد العمال في قطاع السياحة خلال الفترة(2000-2009)

السنوات	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
عدد العمال	82 000	95 000	98 000	103 000	165 000	172 000	180 000	185 000	182 000	198 000
تطور	-	15,85%	3,16%	5,10%	60,19%	4,24%	4,65%	2,78%	-1,62%	8,79%

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية احصائيات، وثائق داخلية ،2018.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (24)، لقد سجل خلال هذه الفترة ارتفاع مناصب الشغل في قطاع السياحة والذي انتقل من 82 ألف عامل في سنة 2000 ليشهد ارتفاعا ويصل سنة 2009 إلى198 000 عامل، وسنوضحه من خلال الشكل الموالي.

الشكل رقم (11) تطور عدد العمال في قطاع السياحة خلال الفترة(2000-2009)



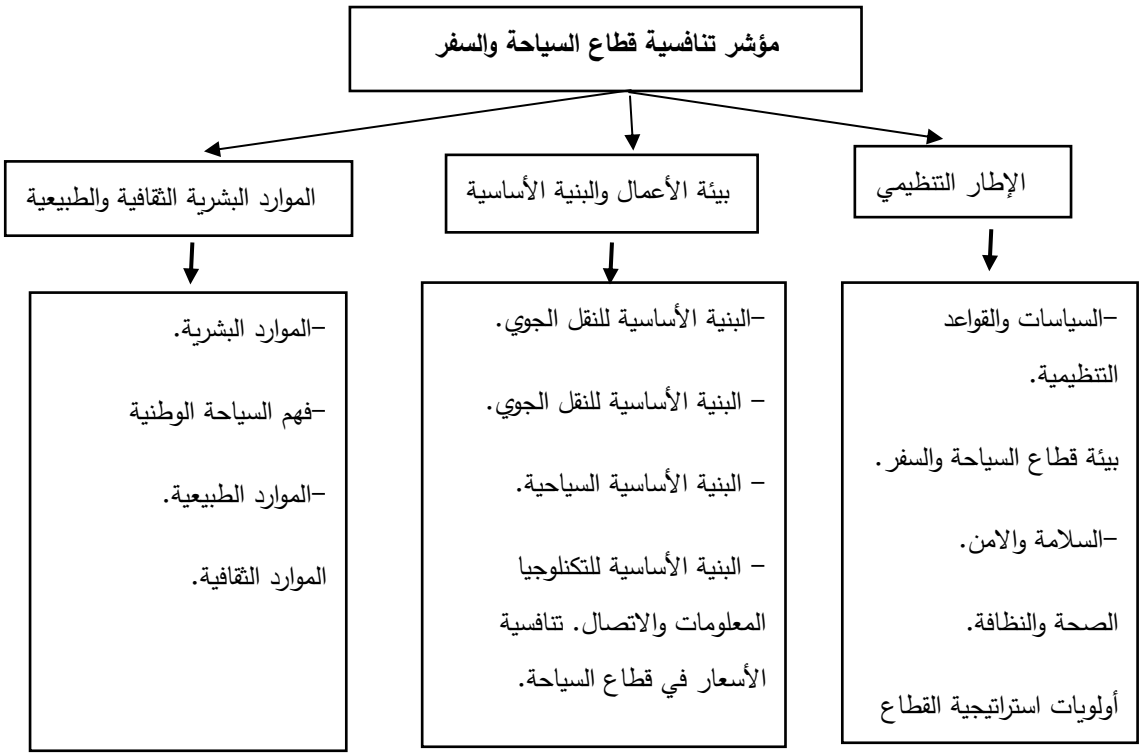
المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (24)

ان ارتفاع مناصب الشغل في قطاع السياحة خلال الفترة (2000-2009)، يعود سببه زيادة التوجه نحو الاستثمار في قطاع الفنادق ووكالات السياحة والأسفار خاصة بعد صدور القانون رقم

99-06 الصادر في 04 أفريل 1999 والذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار.[1]

❖ **تنافسية قطاع السياحة الجزائري على المستوى العالمي:** أصدر المنتدى الاقتصادي العالمي تقريرا عن تنافسية قطاع السفر والسياحة على المستوى العالمي، حيث كان أول إصدار عام 2007 وشاركت فيه 10 دول عربية من بين 101 دولة، ثم تبعته إصدارات متتالية ويقدم تقرير كل عامين، فكانت مرتبة الجزائر 93 في سنة 2007[2]، و 115 في سنة 2009 من أصل 124 دولة على 13 مؤشرا[3]، و الشكل الموالي يوضح المؤشرات التي تمت التصنيف علي أساسها:

الشكل (12): تركيبات مؤشر تنافسية قطاع السياحة والسفر



Source: The Travel & Tourism Competitiveness Report, World economic forum, 2007, p6

نلاحظ احتلال الجزائر لمراتب متدنية في تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي حول تنافسية السفر والسياحة خلال السنوات الأولي، سواء مقارنة بالدول العربية أو على المستوى العالمي، حيث

[1] ONS « Situation Du Parc Hôtellerie National »direction plan qualité P1-P7.
[2] The Travel & Tourism Competitiveness Report, World economic forum ,2007, p6.
[3] The Travel & Tourism Competitiveness Report, World economic forum ,2009, p6.

أن نصيب الجزائر من مجمل السياحة العربية والعالمية ضئيل جدا، وموقفها التنافسي متدني جدا مقارنة بإمكانياتها المتوافرة، وهذا راجع أساسا إلى عدم وجود استراتيجية واضحة في مجال صناعة السياحة في الجزائر وضعف التخطيط السياحي وغياب المراكز المعلوماتية في توفير بيانات دقيقة عن النشاط السياحي في الجزائر، إلى جانب ضعف الترويج للمنتوج السياحي المحلي رغم الثروات الطبيعية التي تزخر بها البلاد، والتراث الثقافي والتاريخي الذي لا تزال تحتفظ به عدد لا بأس به من الولايات حسب نفس التقرير.

ثالثا: واقع السياحة في الجزائر خلال فترة 2010

تبنت الجزائر استراتيجية مرجعية ورؤية لأفاق 2030، من خلال وضع مخطط وطني لتهيئة الإقليم، والمقرر بالقانون رقم 10-02 المتعلق بالموافقة على مخطط وطني لتهيئة الإقليم، حيث يهدف هذا المخطط إلى خلق توازن لتموقع السكان والأنشطة عبر التراب الوطني وكذا تطوير جاذبية الأقاليم[1]، ويرتكز خصوصا على تنظيم فضاءات للبرمجة الإقليمية، وإنشاء أقطاب جاذبة وأخرى للتنمية الصناعية وكذا مدن جديدة يتم من خلالها تنفيذ آليات تسمح بتعميم النمو عبر جميع الأقاليم.

1. **برنامج الفترة:** تمثلت برامج هذه الفترة في:

أعتبر المخطط التوجيهي للتنمية السياحية آفاق 2030 (SDAT) مرجعاً لسياسة جديدة تبنتها الدولة الجزائرية ويعد جزءاً من المخطط الوطني لتهيئة الإقليم في آفاق 2030 (SNAT) فهو المرآة التي تعكس لنا مبتغى الدولة فيما يخص التنمية المستدامة وذلك من أجل تحقيق توازن ثلاثي يشمل الرقي الاجتماعي والفعالية الاقتصادية والاستدامة البيئية[2]، فهو نظرة على المدى القصير (2009)، المتوسط (2015)، الطويل (2025)، ويحدد الأدوات الكفيلة بتنفيذها وشروط تحقيقها، كما يبرز الكيفية التي تعتزم الدولة من خلالها ضمان التوازن الثلاثي المتمثل في العدالة الاجتماعية، الفعالية

[1] بالقانون رقم 10-02، المؤرخ في 16 رجب عام 1431 الموافق ل 29 يونيو سنة2010، المتعلق بالمصادقة على مخطط وطني لتهيئة الإقليم، الجريدة الرسمية، العدد61، الصادرة في 21-10-2010، ص03.

[2] وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، المخطط الهيكلي للتهيئة السياحية، متاح علي الموقع:
https://www.mta.gov.dz : تم الاطلاع عليه بتاريخ 21-08-2019.

الاقتصادية، وحماية البيئة، وتسعى الاستراتيجية الجديدة من خلال المخطط إلى تحقيق الأهداف التالية:[1]

- ✓ تحسين التوازنات الكلية للتشغيل، النمو، الميزان التجاري والمالي، الاستثمار.
- ✓ توسيع الآثار المترتبة على هذه السياسة إلى قطاعات أخرى (الصناعة التقليدية، النقل، الخدمات، الصناعة، الشغل...).
- ✓ المساهمة في المبادلات والانفتاح على الصعيدين الوطني والدولي.
- ✓ التوفيق بين ترقية السياحة وحماية البيئة، وتثمين التراث التاريخي والثقافي (كون هذه العناصر تشكل أهم العناصر في استراتيجيات الجذب السياحي)، وتحسين صورة الجزائر وإمكانيات سوقها المحلية.

كما حدد المخطط الأهداف التي يسعى إلى الوصول إليها بنوعيها المادية والنقدية للمرحلة الأولى الممتدة من 2008 إلى 2015، فالأهداف المادية تمثلت في استقبال 2.5 مليون سائح آفاق 2015، وتوفير 75.000 سرير، مع توفير 400.000 منصب شغل، أما الأهداف النقدية تبين أن الاستثمار العمومي والخاص الضروري بين 2008-2015 يقدر بـ 2.5 مليار دولار أمريكي مقسمة بين الاستثمارات المادية وغير المادية[2]، والجدول التالي يوضح وضعية تقدم مخطط التهيئة السياحية للولايات.

[1] وزارة تهيئة الإقليم، البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025، تشخيص وفحص السياحة الجزائرية**، جانفي 2008، ص 22-24.

[2] نفس المرجع، ص10.

الجدول رقم (25): وضعية تقدم مخطط التهيئة السياحية للولايات نهاية سنة2017.

	وضعية التقدم	عدد مخططات التهيئة السياحية PAT
1	بموجب مرسوم	21
2	بموجب قرار	19 (03 في المراجعة)
3	على مستوي الأمانة العامة للحكومة	15
4	مخططات التهيئة السياحية في طور الإرسال إلى الأمانة العامة للحكومة	2
5	على مستوى الوزارة لوضع اللمسات الأخيرة ونقلها إلى الأمانة العامة للحكومة	17
6	مخططات التهيئة السياحية مكتملة / في طور الإكمال المعنية.	10
7	**مخططات التهيئة السياحية في طور الدراسة:** 34 في المرحلة الأولى 31 في المرحلة الثانية 17 في المرحلة الثالثة	82
8	مخططات التهيئة السياحية مكتملة تم ملغاة (غير مصادق عليها)	2
9	في طور الإعلان	20
10	مقترحة أعدم التصنيف	17
11	غير مجهز بمخططات التهيئة السياحية 04 (محتفظ بها)	23
	المجموع	228(225+03 المراجعة)

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، احصائيات السياحة والصناعة التقليدية لفترة (2015-2017)، ص35.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (25)، أن 228 من مخططات التهيئة السياحية مكتملة، وتم الغاء مخططين غير مصادق عليها، وثلاث مخططات للمراجعة، كما اعتمد المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية على خمس حركيات تمثل آليات لتفعيل تسويق المنتج السياحي بالجزائر وهي: مخطط وجهة الجزائر، الأقطاب السياحية السبع للامتياز، مخطط نوعية السياحة، مخطط الشراكة العمومية والخاصة، ومخطط التمويل، كما يتم عرض هذه الحركيات فيما يلي:

- **مخطط وجهة الجزائر**: ان السلطات العمومية اليوم أصبحت واعية بالخسارة التي تلحق بوجه الجزائر السياحية مقارنة بالوجهات الجهوية[1]، فالصورة التي أخذها السائح أو المستثمر الأجنبي عن الجزائر تشوهت خلال السنوات الماضية حيث أصبحت فقط ترمز للإرهاب والفوضى وعدم الاستقرار، لذا وعت الدولة من خلال المخطط أهمية استرجاع صورة الجزائر السياحية، وترقية حضورها على الصعيد الدولي، لذلك تهدف هذه الآلية لترقية صورة الجزائر لتصبح وجهة سياحية

[1] الديوان الوطني للسياحة، من أجل افتكاك حصة الجزائر من السوق السياحية الدولية "الجزائر سياحة، العدد 32، ص 13.

تنافسية من خلال استراتيجية التسويق السياحي لإعطاء صورة جيدة للجزائر، ومن أجل ذلك يجب ابتكار علامة وتسجيل المنتج جزائري مزودا بشعار(LOGO) ولنجاح مخطط تسويق وجهة الجزائر ارتكز على ثلاثة إجراءات عملية[1]:

- ✓ وضع استراتيجية تسويقية للسياحة الجزائرية، تدرس العرض والطلب وتحدد الأسواق المستهدفة ذات الأولوية، وتحدد الاستراتيجيات التجارية.
- ✓ تنفيذ مخطط عملي للنشاطات، الذي يرتكز أساسا على ترقية وسائل الاتصال، وجعلها في خدمة وجهة الجزائر.
- ✓ وضع اجراء مستدام للمراقبة السياحية، بإنشاء مركز دائم للموارد السياحية والسوق وضع اجراء مستدام للمراقبة السياحية، بإنشاء مركز دائم للموارد السياحية والسوق السياحي يسمي النظام الدائم للملاحظة والتقييم السياحيين (SPOET).

❖ **تطوير أقطاب الامتياز السياحي (POT):** تهدف هذه الألية إلى بروز أقطاب سياحية قوية نموذجية معترف بها في السوق السياحي العالمي، والتي لابد أن تساهم بشكل قوي في تحسين صورة الجزائر السياحية، فهي عبارة عن فضاءات تعرض مؤهلات طبيعية ذات نوعية، كما أنها إطار لوضع شبكة من الكفاءات والمعارف والحرف التي تسمح بخلق قيمة، وتعتبر أقطاب الامتياز السياحي وجهات مثالية لبروز وجهة الجزائر السياحية الممتازة والمستدامة والتنافسية والمتجددة والاصيلة... إلخ، وتهدف الأقطاب السياحية إلى تحقيق خمسة أهداف رئيسية:[2]

- ✓ تسهيل تنافسية وجاذبية واستدامة الأقاليم.
- ✓ تطوير السياحة حسب النمط الغالب في القطب: سياحة شاطئية، سياحة صحراوية، سياحة المدينة والاعمال، السياحة الثقافية، السياحة العلاجية.
- ✓ ضمان التناسق بين مختلف مكونات النشاط السياحي وتحقيق اندماج للنشاطات الاجتماعية والاقتصادية علي كامل إقليم القطب.

[1] Ministère de l'aménagement du territoire de l'environnement et du touristique, « le schéma directeur de l'aménagement touristique 2025 », livre 2, le plan stratégique : les 5 dynamiques et les programmes d'actions touristiques prioritaires, p24.
[2]Ministère de l'aménagement du territoire de l'environnement et du touristique, « le schéma directeur de l'aménagement touristique 2025 , op.cit, p.45

- ✓ ضمان صورة سياحية لائقة للجزائر من أجل دعم "وجهة الجزائر".
- ✓ اشراك السكان المحليين في تطوير القطب.

❖ **مخطط جودة السياحة الجزائرية "PQT":** يطمح مخطط جودة السياحة الجزائرية إلى توحيد جميع المهنيين الجزائريين في قطاع السياحة من خلال انتهاج الطوعي للجودة، الحريص على تلبية حاجات الزبائن وارضائهم سواء على الصعيد الوطني أو العالمي، وتم اعداد مخطط جودة السياحة الجزائرية لفائدة المهنيين وبالتعاون معهم طبقا للمعايير الدولية، وذلك من أجل توضيح المسار نحو التحسين التدريجي للخدمات والحصول على العلامة التجارية "جودة السياحة".

❖ **مخطط الشراكة العمومي–الخاص:** يسعى مخطط الشركة العمومية–الخاصة إلى خلق روابط بين مختلف الفاعلين في العملية السياحية سواء كانوا عموميين أو خواص، وذلك من أجل مواجهة المنافسة الأجنبية وتحقيق منتوج سياحي نوعي، وجعل الواجهة الجزائرية أكثر جاذبية وتنافسية، لبلوغ مستوى نضج سياحي يرقى بالجزائر إلى مصاف البلدان السياحية الأكثر تفضيلا، ويجب على الأطراف المنخرطة في العمل السياحي (القطاعات الاقتصادية، الدولة، القطاع الخاص) العمل على توفير أسباب النجاح التي هي:[1]

- ✓ تحسين الخدمات القاعدية في المواقع السياحية (النظافة، المياه، تكنولوجيا الإعلام والاتصال).
- ✓ تسهيل الوصول إلى المواقع السياحية والقري السياحية للامتياز.
- ✓ تحسين النوعية بالتكوين والابتكار المستمر.
- ✓ توفير الأمن السياحي وصيانة والحفاظ على الثروة الطبيعية.
- ✓ احترام الطاقة الاستيعابية للمقاصد السياحية.

حيث أن مسعي مخطط الشراكة العمومية – الخاصة هو ربط الشبكة السياحية وجعلها منسجمة تبني استراتيجية التجميع بربط الشركاء من أجل شراكة بين مختلف الفاعلين العاملين في شبكة الإنتاج وتوزيع المنتج السياحي (أصحاب الفنادق، الوكالات السياحية، البنوك، المرشدين السياحيين...)، وذلك من أجل مواجهة المنافسة الأجنبية وتقديم منتوج ذو نوعية تنافسية.

[1]Ministère de l'aménagement du territoire de l'environnement et du touristique, le plan stratégique : les cinq dynamiques et les programmes d'action touristique prioritaires, p50.

إن هدف الدولة من هذه الآلية (مخطط الشراكة) هو جعل الوجهة الجزائرية أكثر جاذبية وتنافسية، ولبلوغ مستوي نضج سياحي يرقي بالدولة إلى مصاف البلدان السياحية حيث يجب العمل على اشراك كافة القطاعات والمؤسسات في عملية التنمية السياحية.

- **مخطط تمويل القطاع:** أخذا بعين الاعتبار خصوصية قطاع السياحة لكونها صناعة ثقيلة تتطلب استثمارات ضخمة من جهة، وكونها ذات عوائد بطيئة من جهة أخرى، فإن المخطط التوجيهي لتهيئة السياحة جاء لمعالجة هذه المعادلة الصعبة، من خلال دعم ومرافقة الشريك المرقي أو المطور للنشاط السياحي[1]، وانطلاقا من أن السياحة صناعة ذات عائد استثماري بطيء فان عملية تحسين الربح الداخلي كهدف للشريك، المرقي والمطور، يتطلب إيجاد دعم ومرافقة من الدولة في العمليات الخمس، أما عن محتوى مخطط تمويل السياحة، فالأمر يتعلق ب[2]:

- ✓ مرافقة المستثمرين المرقين وأصحاب المشاريع بالمساعدة في اتخاذ القرار، في تقدير المخاطر وفي تمويل عتاد الاستغلال.
- ✓ تخفيف إجراءات منح القروض البنكية.
- ✓ التمديد في مدة القرض.
- ✓ الدعم ومرافقة المؤسسات المعدة لاحتياجات المؤسسات السياحية وأصحاب المشاريع، من خلال نظام مرافقة مالي، مساعدات للتكوين، تشجيع شامل للنوعية، إنشاء أداة جديدة لتمويل الاستثمارات السياحية مثل إنشاء بنك الاستثمار السياحي.

كما خصص في مشروع المالية 2019 مجموع 626 5 مليون دج بما فيها3202 مليون دج لرسم ميزانية التسيير و424 2 مليون دج كاعتمادات دفع ميزانية التجهيز منها 38.5 مليون دج لفائدة عمليات اعادة التقييم ل 8 مشاريع والباقي لتمويل الانجاز للمشاريع.

كما صدور قانون رقم 16-09-2016 المتعلق بترقية الاستثمار الذي يهدف إلى تحديد النظام المطبق على الاستثمارات الوطنية والأجنبية المنجزة في النشاطات الاقتصادية لإنتاج السلع

[1] أحسن العايب، عبود زرقين، **أهمية السياحة المستدامة ضمن استراتيجية التنمية السياحية في الجزائر**، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد14، سنة 2017، ص 307.

[2] لحسين عبد القادر، **استراتيجية تنمية مستدامة للقطاع السياحي في الجزائر**، مرجع سابق، ص 197.

والخدمات[1]، بالإضافة إلى تتكفل الصندوق المخصص للمساهمة في تشجيع الاستثمار بالنفقات المرتبطة بالترقية السياحية وكل النفقات الأخرى الخاصة بدعم إنجاز مشاريع استثمارية سياحية، مدعمة ب:[2]

- ✓ الإعفاء من الضريبة على أرباح الشركات لمدة 10 سنوات بالنسبة للمؤسسات السياحية التي ينشئها المقاولون الوطنيون أو الأجانب، باستثناء وكالات السياحية والأسفار، وكذا شركات الاقتصاد المختلط التي تنشط في قطاع السياحة.
- ✓ الإعفاء من الضريبة على الدخل الإجمالي لمدة 10 سنوات لشركات السياحة التي تم إنشاؤها من طرف المستثمرين الوطنيين باستثناء وكالات السياحية والأسفار، وكذا شركات الاقتصاد المختلط التي تنشط في قطاع السياحة.
- ✓ الإعفاء الدائم من الرسم على النشاط المهني، بالنسبة للنشاطات السياحية، الفندقية والحموية.
- ✓ تطبيق النسبة المخفضة ب 7٪ من الرسم على القيمة المضافة، إلى غاية 31 ديسمبر 2019، فيما يخص الخدمات المرتبطة بالنشاطات السياحية والفندقية والحموية، وكذا نشاطات المطاعم السياحية المصنفة، والأسفار وتأجير سيارات النقل السياحي.
- ✓ منح تخفيض على نسبة الفائدة المطبقة على القروض البنكية في إطار إنجاز المشاريع الاستثمارية وتحديث المؤسسات السياحية والفندقية.

2. **مساهمة قطاع السياحة في مؤشرات الاقتصاد الجزائري ووضعيتها التنافسية خلال الفترة (2010-2018):** تساهم صناعة السياحة في الدخل الوطني وتدعم الاقتصاد من خلال ما تجنيه من عملة ورؤوس أموال ورفع من ميزان المدفوعات والتقليل من البطالة لتشغيل اليد العاملة، وبذلك تسهم في الايرادات الحكومية وتخلق المزيد من فرص العمل وتحسن المستوى المعيشي، هذا ما أدى بالجزائر لانتهاج استراتيجية جديدة للنهوض بالقطاع، وهذا ما نتج عنه:

[1] قانون رقم 16-09 المؤرخ في 29 شوال عام 1437 الموافق أغست سنة 2016، يتعلق بترقية الاستثمار، المؤرخ في 29 شوال عام 1437 الموافق 3 غست سنة 2016، الجريد الرسمية، العدد 46، الصادرة في 03-08-2016، ص 18.

[2] الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، تدابير الدعم حسب قطاعات النشاط، متاح على الموقع: http://www.andi.dz/ ،تم الاطلاع عليه بتاريخ : 20-07-2019.

❖ **تدفقات السياح** :يعتبر تطور عدد السياح المتدفقين من بين أهم المؤشرات الدالة على تطور السياحة وازدهارها في أي بلد، وفي الجزائر فإن هذا المؤشر تطور بشكل ايجابي إلا أنه شهد انخفاض في الآونة الأخيرة، ولتوضيح الصورة أكثر نقدم الجدول التالي:

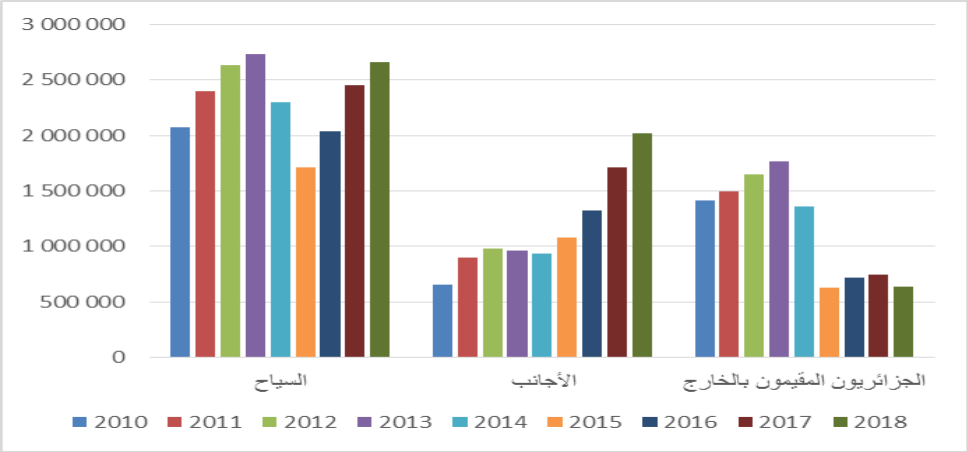
الجدول رقم :(26) تدفق السياح للجزائر خلال الفترة (2010-2018)

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
السياح	2070496	2394887	2634056	2732731	2301373	1709994	2039444	2450785	2657113
الأجانب	654987	901642	981955	964 153	940125	1083121	1322712	1708375	2018753
الجزائريون المقيمون بالخارج	1415509	1493245	1652101	1768578	1361248	626873	716732	742 410	638360

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية احصائيات، وثائق داخلية ،2018.

من خلال الجدول رقم (26)، يتضح أنه هناك تطور كبير في عدد السياح الوافدين إلى الجزائر، حيث انتقل من 866000 سائح أجنبي سنة 2000 إلى 2733000 سائح سنة 2013 ليسجل أقصى ذروة له، وهذا له دلالة خاصة من حيث تحسن صورة الجزائر في الخارج، خاصة على المستوى الأمني، لينخفض سنة 2017 ليصل إلى 2450785، وهو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم :(13) تدفق عدد السياح إلى الجزائر خلال الفترة (2010-2018)



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (26)

ان السياحة الداخلية بالجزائر لا تلقى اهتماما كبيرا الأمر الذي جعل من السواح الجزائريين يقومون برحلات سياحية إلى تونس وغيرها من البلدان الأخرى، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (27) :تدفق السياح لداخل الجزائر خلال الفترة (2010-2018).

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
الوافدين للجزائر	2070496	2394887	2634056	2732731	2301373	1709994	2039444	2450785	742410
الخارجين من الجزائر	1757471	1714654	1910558	2135523	2839104	3638140	4529524	5058404	5609947

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية احصائيات، وثائق داخلية،2018.

نستنتج أن عدد السياح الوافدين للجزائر يفوق عدد الجزائريين الخارجين للخارج حتى سنة 2015، لترتفع السياحة العكسية، فخلال سنة 2018 استقبلت تونس 1 مليون و900 ألف جزائري.

الشكل رقم :(14) تدفق عدد السياح لداخل الجزائر خلال الفترة (2010-2018)



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (27)

إن التدفقات السياحية نحو الخارج تكاد تكون أكثر ارتفاعا لو كانت هناك حرية في تحويل العملة الصعبة، وتسهيلات منح التأشيرات من طرف البلدان الأجنبية لا سيما الأوروبية منها، ولا يعود استقطاب هذه البلدان لأعداد كبيرة من السياح الجزائريين فقط لعوامل الجذب السياحي التي تتمتع بها تلك البلدان بل يرجع بنسبة كبيرة إلى ضعف العرض السياحي وتدني مستوى الخدمات المقدمة وارتفاع الأسعار، بسبب العجز الكبير في هياكل الايواء وغياب المنافسة أمام تنامي الطلب السياحي الداخلي باستمرار.

- **وضعية الايرادات السياحية في الجزائر:** تعمل السياحة علي تحسين ميزان المدفوعات بالنسبة للدول المستقبلة من خلال ما تضخه من عائدات سواء على شكل استثمارات أو رسوم، فالمحافظة على السواح الجزائريين له أهمية كبيرة في زيادة مداخيل السياحة قبل الاهتمام بجذب السائح الأجنبي، والجدول الموالي يوضح الايرادات السياحية خلال هذه الفترة:

الجدول رقم :(28) وضعية الايرادات السياحية في الجزائر خلال الفترة (2010-2018)

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
الإيرادات السياحية	219	208	196	230	258	304	209	140,5	250
النفقات السياحية	574	502	428	410	611	677	475	580	212,5

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على احصائيات من وزارة السياحة والصناعات التقليدية 2018.

من خلال الجدول رقم (28)، نلاحظ أن تطور الايرادات السياحية في الفترة (2010-2018) كان بشكل متذبذب، ويعود ذلك إلى محاولة الدولة بناء صورتها في الخارج كوجهة سياحية مثل غيرها من الدول، وذلك نفسره بتراجع عدد السياح لنفس الفترة وكذا نقص الخدمات السياحية، لكن من خلال الجدول يتبين لنا أن ميزان المدفوعات السياحي الجزائري يشهد عجزا ماليا وخسائر متنامية، وهذا ما يعكس ضعف تسيير هذا القطاع بالرغم ما تقوم به الدولة من جهود في سبيل ترقيته، وهو ما يوضحه الشكل.

الشكل رقم :(15) وضعية الايرادات السياحية في الجزائر خلال الفترة (2015-2017)



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (28)

من الشكل رقم (15)، نلاحظ أن النفقات السياحية أكبر من الإيرادات السياحية، الا سنة 2018 نلاحظ أن الإيرادات فاقت النفقات، فبمقارنة الإنفاق السياحي، نجد أن مقدار العملات الأجنبية التي ينفقها المواطنون في الخارج أعلى من حجم العملات الأجنبية الناتجة عن التدفقات السواح الغير مقيمين، فمن المهم تحديد أن عائدات السياحة من خلال بند السفر لا تشمل جميع الإيرادات السياحية، حيث أن معظم التبادل يجري في سوق العملات الموازية، وخاصة من قبل الجزائريين المقيمين في الخارج.

❖ **تطور مساهمة السياحة في الناتج المحلي الاجمالي:** بلغ متوسط معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة 2010 -2018 حوالي 1.4%، مثل ما يوضحه الجدول التالي:

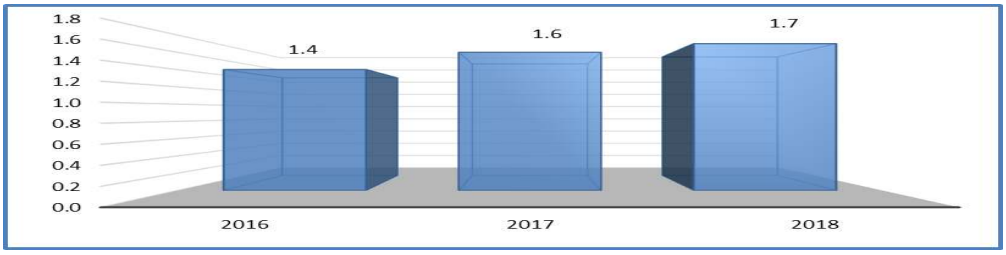
الجدول رقم(29) تطور مساهمة السياحة في الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة (2010 -2018)

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
الناتج المحلي الإجمالي (%)	1,5	1,4	1,4	1	1,1	1,2	1,4	1,6	1,7

المصدر: احصائيات مقدمة من وزارة السياحة والصناعات التقليدية، وثائق داخلية،2018.

من خلال الشكل رقم(29)، نلاحظ تذبذب في الناتج المحلي الإجمالي في القطاع السياحي، حيث انخفض سنة 2013 ليصل 1% وهو لم يشهد هذا الانخفاض منذ فترة التسعينات ليعود ويرتفع ليصل ل 1.7 % سنة 2018، ويعود سبب انخفاض إلى ارتفاع إيرادات قطاع المحروقات بشكل كبير، وهذا ما أدي إلى انخفاض نسبة مساهمة السياحة في الناتج المحلي.

الشكل رقم(16): تطور مساهمة السياحة في الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة (2016 -2018)



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (29)

ان ضعف مردودية القطاع السياحي ومحدودية مساهمته في الناتج المحلي الخام يعود إلى أن هذا القطاع لم يكن له أي مكانة معتمدة في السياسات الدولة الجزائرية، وذلك لاعتماد الدولة الكلي على قطاع المحروقات باعتباره الأكثر أهمية في تحقيق التنمية الاقتصادية بوتيرة أسرع، ومن ثم مساهمته في تطوير القطاعات الأخرى كقطاع السياحة، إلا أنها لم تحقق ذلك نتيجة لتدهور أسعاره.

❖ **دور السياحة في التشغيل:** شهدت هذه الفترة ارتفاع في عدد عاملين قطاع السياحة، وهذا سببه تسليم استثمارات هذا القطاع، وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

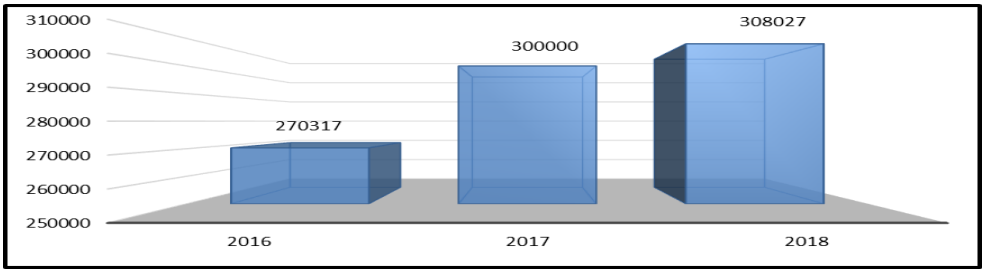
الجدول رقم(30) تطور عدد العمال في قطاع السياحة خلال الفترة (2010 -2018)

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
عدد العمال	213000	220000	224028	256775	261289	265803	270317	300000	308027

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية احصائيات، وثائق داخلية ،2018.

من الجدول رقم (30)، نلاحظ ارتفاع في عدد العاملين من 213000 سنة 2010 إلى 308027 سنة 2018 بحوالي 40%، وذلك لاحتياج المشاريع السياحية لليد العاملة بدءا من مراحلها التحضيرية والانشائية وما تتطلبه من بنية تحتية وفوقية حتى مرحلة التشغيل عمالة بشرية مباشرة .

الشكل رقم(17) تطور عدد العمال في قطاع السياحة خلال الفترة (2016 -2018)



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (30)

من الشكل السابق يتضح لنا أن عدد العمال في قطاع السياحة ارتفع بشكل كبير من سنة 2016 إلى سنة 2017 وهذا راجع لفتح منشأة سياحية جديدة خلال هذه السنة.

- **تنافسية قطاع السياحة الجزائري على المستوى العالمي** :تشير التقديرات إلى أن عدد السياح الدوليين الوافدين إلى إفريقيا ارتفع بنسبة 9٪ والإيرادات على نفس المستوى (+8٪).

وكانت النتائج مدفوعة بالانتعاش المستمر في شمال إفريقيا والنمو القوي في معظم الوجهات التي أبلغت عن البيانات، حيث واصلت تونس انتعاشها القوي في عام 2017 مع نمو بنسبة 23 ٪ في عدد الوافدين، في حين تمتع المغرب أيضًا بنتائج أفضل بعد ضعف الطلب في العام السابق.[1]حسب تقرير تنافسية قطاع السياحة والسفر، في حين أما حصة الجزائر فهي ضئيلة مقارنة بالبلدان المجاورة فهي في مراتب تنافسية جد متدنية تعكس الواقع المتدني الذي يعيشه قطاع و السياحة في الجزائر و يعزز من التحديات التي تواجهه قصد الرقي بصناعة هذا القطاع ودعم دورها في عملية النمو والازدهار الاقتصادي، وهو ما يوضحه الجدول رقم (31):

[1]World Tourism Organization ,unwto ,Tourism Highlights,Edition2018 ,P04

الجدول رقم (31): ترتيب الجزائر وفقا لمؤشر تنافسية قطاع الأسفار والسياحة:

	2011	2013	2015	2017
الترتيب العام	113	132	123	118
التنقيط العام	3.37	3.07	2.93	4,07
الترتيب	139	140	141	136
فرق للمرتبة الأخيرة	26	8	18	18

Source : World Economic Forum, The Travel & Tourism Competitiveness Reports (2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015,2016, 2017).

يوضح الجدول أعلاه الوضعية الصعبة التي يتواجد عليها القطاع السياحي في الجزائر، حيث أن تنافسيته بعيدة كل البعد عن المستويات والمعايير الدولية، رغم ما تتوفر عليه الجزائر من إمكانيات ومقومات تسمح لها بالرقي والنهوض بصناعة هذا القطاع، حيث احتلت الجزائر من خلال تقرير تنافسية قطاع السياحة والسفر لسنة 2011،المرتبة113من أصل 139 دول منافسة بعدما كانت في المرتبة 115من أصل 124 دولة،أي انخفاض ب17مرتبة،لتعود وتتراجعسنة2013 إلى مرتبة 132.

وذلك يرجع أساسا لغياب القواعد والتشريعات الداعمة للنشاط السياحي إلى جانب عدم إعطاء العناية اللازمة لقطاع السياحة والسفر ضمن المخططات التنموية للجزائر حيث احتلت الجزائر المرتبة الأخيرة ضمن تقرير تنافسية قطاع السفر والسياحة لسنة 2013، بالإضافة إلى انخفاض في مؤشري الأمن والسلامة والاستدامة البيئية[1]، أما في سنة 2015 تمّ تصنيف الجزائر في المرتبة 123 من بين 141 دولة، ويعود سبب التحسن لاحتلال الجزائر المرتبة 09 عالميا في قيمة متغير مدي جرائم القتل، وعلى المرتبة 01 عالميا في قيمة المتغير مدي انتشار فيروس الايدز في المؤشر الفرعي للصحة والنظافة وهذا ما قوي تنافسيتها، وعلى خلاف الإصدارات السابقة، التي ضمت 3 مؤشرات رئيسية، و14 مؤشرا فرعيا، و79 متغيرا، فان تقرير هذا العام جاء بمنهجية جديدة تعتمد على أربعة مؤشرات رئيسية و14 مؤشرا فرعي و90 متغيرا لذا فانه من غير الصحيح مقارنة النتائج القديمة مع نتائج هذا العام، لتحتل في سنة 2017 الترتيب 118 من أصل 136 دولة مشاركة.

[1]على ماي، **تحليل تنافسية قطاع السياحة والسفر في البلدان المغاربية: الجزائر، تونس والمغرب**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد02، ديسمبر2018، ص 366.

خلاصة:

يعود ضعف القطاع السياحي في الاقتصاد الجزائري إلى إهماله في مختلف برامج التنمية الاقتصادية واعتباره غير مهم مقارنة بالقطاعات الأخرى في الاقتصاد، حيث تبنت الجزائر بعد الاستقلال نهج اقتصاديا متمثل في الصناعات المصنعة، والذي لم يولي أهمية كبرى لقطاع السياحة ، بالرغم ما للجزائر من مؤهلات سياحية مميزة، وبدلا عن ذلك كان الاعتماد الكلي على قطاع المحروقات، كما كان للأحداث التي عرفتها الجزائر خلال التسعينات من عدم استقرار أمني وذلك لتعرضها لعدة هجمات إرهابية، و تخريب لمنشئات الدولة، وكذا عدم الاستقرار الاقتصادي الذي صاحب هذه الأحداث، بالإضافة إلى تأخر الجزائر في تبني استراتيجية التنمية السياحية حيث بدأ العمل بالمخطط التوجيهي للسياحة أفاق 2030 بداية من 2008، الأمر الذي انعكس سلبا علي النتائج المحققة في قطاع السياحة.

بينما بدأ الاهتمام بالسياحة في تونس مبكرا، مع بداية الستينات من القرن الماضي، حيث تم إعطائه الأولوية اللازمة باعتباره قطاعا فاعلا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد، وهو حال المغرب الذي تبني رؤية استراتيجية بداء من 2001، حيث تمكن من استغلال كامل مؤهلاته السياحية، والاستفادة من الظروف الحالية التي يمر بها منافسوه (مصر وتونس)

واليوم وبعد تراجع أسعار البترول وتراجع الموارد المالية، وبعد عودة الاستقرار والأمن إلى البلاد، عملت الدولة الجزائرية على إعادة بعث القطاع السياحي من خلال فتح المجال للاستثمارات المحلية والأجنبية، وتسطير استراتيجية وطنية لترقية السياحة وتحسين وجهة الجزائر من خلال تطوير حظيرة فندقية عصرية تمتاز بخدمات ذات جودة عالية وبتسيير يتوافق السير الحسن لهذه المشاريع وكل هذا سوف نتطرق اليه في الفصل الثاني.

الفصل الثاني:

المؤسسات الفندقية وخدماتها السياحية

تمهيد:

ان صناعة السياحة والفندقية تشكّل قوة اقتصادية واجتماعية معتبرة في العالم، وقد ترتبت على حجمها الحالي ونموها المستقبلي المحتمل اعتبارات اقتصادية واستثمارية، لذا أصبحت الحكومة الجزائرية توليها أهمية بالغة وتسعى جاهدة إلى تنميتها لبناء وجهة سياحية جذابة قادرة على استقطاب السياح الأجانب وتغطية الطلب السياح الداخلين من ترفيه." وبالتالي اعتبارها موردا من موارد العملة الصعبة.

وهذا ما أدى لتبني الجزائر مخطط 2030 وفق مرحلتين أساسيتين تتمثلان في الانطلاق الفعلي في عملية تطوير السياحة وكذا في تكريس الفعل التنموي للسياحة وذلك بتثمين الوجهة السياحية وتدعيم الحظيرة الاستقبالية الوطنية وترقية الجودة والنوعية مع تدعيم حلقات السلسلة السياحية ودعم الشراكة مع كل القطاعات المعنية.

فبدخول هذه المنشآت العمل فإنها ستوفر فضاء آخرا لجلب السياح الجزائريين بما ستوفره من خدمات نوعية وظروف إقامة جيدة تنافس ما توفره المؤسسات الفندقية الخاصة والأجنبية. حيث تسعى المؤسسات الفندقية إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية ومقبولة من قبل الزبائن لزيادة الحصة السوقية.

وفي هذا الفصل سيتم تسليط الضوء على مؤشرات السياحة في الجزائر من خلال التطرق إلى تطور الحظيرة الفندقية في الجزائر وواقع الخدمات الفندقية فيها، مع الإشارة إلى كيفية بنائها واستغلالها وتسييرها.

المبحث الأول: الحظيرة الفندقية في الجزائر

لقد أدركت الدولة الجزائرية ضرورة تعزيز قطاع السياحة واعطائه المكانة الحقيقية، لذا شرعت بتعزيز الحظيرة الوطنية بفنادق جديدة لتغطية العجز الحاصل فيها وعصرنتها باعتبار الفنادق أحد العناصر الرئيسية التي ترتكز عليها صناعة السياحة فضلا عن وسائل المواصلات بكافة أنواعها وأشكالها وكذلك الأنشطة التي تقوم بها، مع وضع إجراءات من أجل تحسين الخدمات فيها، وكل هذا سوف نتطرق له من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: مراحل تطور الحظيرة الفندقية في الجزائر

حققت الجزائر تطورا خلال السنوات الأخيرة من حيث الرفع من عدد الغرف الفندقية باختلاف الهياكل الفندقية وتنوعها حسب المنتوج السياحي في الجزائر، وهذه التطورات مرت على عدة مراحل منذ الاستقلال.

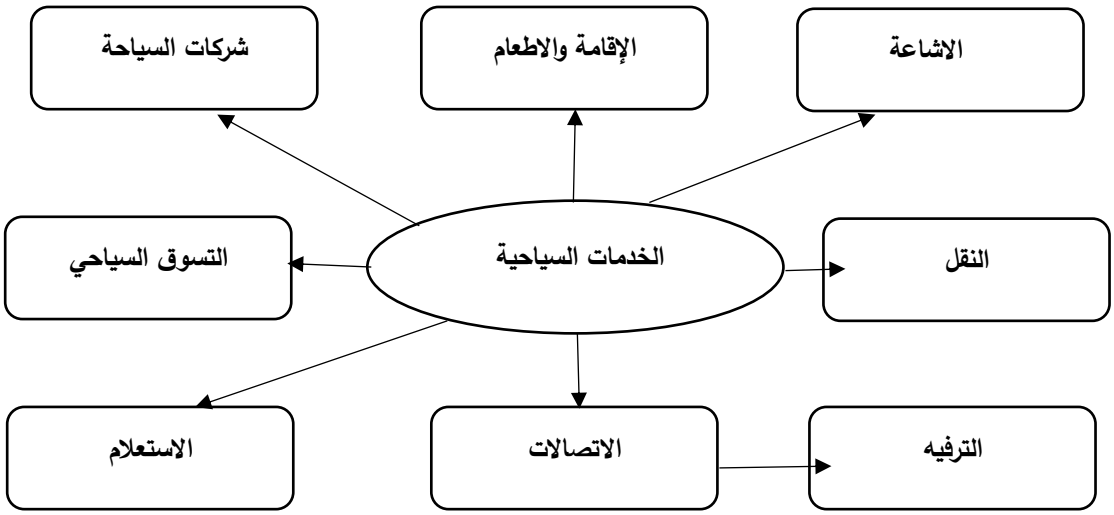
أولا: مكونات الخدمات السياحية

تعرف الخدمات السياحية على أنها مجموعة من الأعمال والنشاطات التي توفر للسياح الراحة والتسهيلات عن شراء واستهلاك الخدمات والبضائع السياحية خلال وقت سفرهم أو اقامتهم في المرافق السياحية بعيداً عن مكان سكنهم الأصلي[1]، فهي مزيج من العناصر المادية المعنوية التي تهتم بتقديم المكونات الأساسية للعرض السياحي بغرض إشباع حاجات ورغبات الضيف في الميدان السياحي بمساهمة مجموعة من العناصر كالإقامة، النقل، الطعام، وغيره.

تتكون صناعة السياحة من مجموعة من العناصر التي تكمل بعضها البعض ويجب أن تتجانس وتتكامل من أجل إنجاز البرنامج السياحي وهذه العناصر تتمثل في عدة خدمات، التي يلخصها الشكل الموالي:

[1] نادية بوشايشة، نوري منير، **جودة الخدمة السياحية وأثرها على تعزيز ولاء السائح مع دراسة ميدانية لكيفية تقديم الخدمة السياحية لمنطقة الشلف**، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 18، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جوان 2017، ص 72.

الشكل رقم (18): مكونات الخدمات السياحية



المصدر: صبري عبد السميع، التسويق السياحي، والفندقي أسس علمية وتجارب عربية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر ،2006 ص136.

تنقسم الخدمة السياحية إلى عدد من الخدمات الفرعية يمكن أن نلخصها بالتفصيل فيما يلي: [1]

1. **خدمة الإشاعة:** تقدمها وسائل الإقامة المختلفة بالإضافة إلى المطاعم والمحلات العامة وأيضا خدمة النقل السياحي، حيث تتولى شركات النقل السياحي العامة والخاصة ووسائل النقل العامة والشركات السياحية وبعض الفنادق ومكاتب تأجير السيارات تقدم هذه الخدمة تيسيرا على السائحين في التنقل من مكان إلى آخر.
2. **خدمة النقل السياحي:** تطور السياحة مرتبط بشكل مباشر مع تطور المواصلات في المنطقة، فمن المهم أن تكون جميع المناطق السياحية سهلة الوصول من خلال شبكة من الطرق البرية أو الممرات المائية لتسني للمسافر زيارة الأماكن السياحية المختلفة متوخين في ذلك حصول المسافر علي أكبر قدر ممكن من الراحة والسرور والبعد عن كل المتاعب والاخطار[2]، فالنقل السياحي يعتبر مؤسسة رئيسية في تطوير السياحة **و** يمكن تعريفه بأنه عملية متخصصة منظمة ومنسقة لنقل الأفراد والمجموعات السياحية، في رحلات لزيارة الأماكن السياحية بشكل

[1] نور الدين عبد السلام الفقيه، "**قياس اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات السياحية** "دارسة ميدانية لعينة من جمهور المستفيدين من الخدمات السياحية المقدمة إليهم من المؤسسات السياحية بمدينة الخمس، المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس، مؤتمر وطني يومي 25-27 ديسمبر 2017، ليبيا، ص 06-07.

[2] خالد مقابلة، **فن الدلالة السياحية**، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص28.

منظم مثل زيارة الأماكن الأثرية[1]، و ينقسم النقل السياحي إلى داخلي لو كان في حدود الدولة أو خارجي لو كان يتعدى حدود الدولة إلى دول أخري مجاورة ويسمي نقل جوي لو اعتمد على خطوط الطيران ونقل بري لو اعتمد على السيارات والاتوبيسات ويسمي نقل مائي لو اعتمد على البواخر.

3. **خدمات الترفيه:** تمكن السائح من المشاركة الفعالة في الأنشطة الرياضية المختلفة أو من مشاهدتها، ويمكن إدراج مصاعد التزلج تحت هذا البند، على الرغم من اعتبارها وسيلة.

كما تساهم الخدمات الثقافية بالترفيه كالمسارح، دور السينما، مواقع الاحتفالات الكازينوهات، أماكن ومنشآت العبادة الدينية[2]، فتطوير الثقافة (ثقافة أهل الريف، الثقافة العمالية، وثقافة الشباب) من الأمور المهمة لتطوير ثقافة الأمة كلها، ويجب توجيه تأثير العوامل الثقافية إلى سياسة إيجاد ظروف الاستجمام وهو كلمة تعني النشاط، الاستمتاع، إعادة الخلق، فقد أصبح الاستجمام حاجة ماسة.[3]

4. **خدمة الاتصالات:** تقدم هذه الخدمة مكاتب عامة تابعة للدولة بالإضافة إلى المكاتب الخاصة والفنادق التي تقدم خدمات الاتصالات والتي من شانها مساعدة المستفيدين من تقديم الخدمات السياحية.[4]

5. **خدمة الاستعلام:** تقدم هذه الخدمات بعض الفنادق الكبرى ومكاتب الاستعلامات السياحية الرسمية والخاصة كذلك توفير قاعدة معلوماتية عن التطورات السياحية والخدمات وأخر التحديثات المواكبة لمتطلبات واحتياجات المستفيدين منها.

6. **خدمة التسوق السياحي:** تقدمها محلات بيع الهدايا والتذكارات السياحية وبعض المحلات العامة الأخرى التي تبيع مثل هذه السلع السياحية، بالإضافة إلى المنشآت الفندقية المختلفة.

7. **خدمة الشركات السياحة:** الوكالات السياحية والسفر هي مؤسسات تختص ببيع الخدمات السياحية، تذاكر النقل جوا، برا، بحرا، أو بالقطار يختاروه المسافرون عشوائيا، حيث يؤمنهم

---

[1] زيد منير عبوي، **إدارة المنشآت السياحية والفندقية**، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008 ص 24.

[2] سراب إلياس، محمود الديماسي، حسين الرفاعي , حسين عطير، تسويق الخدمات سياحية. دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن،2002، ص 28-29.

[3] حسن الرفاعي، **مبادئ الاستجمام السياحية**، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن،2001، ص 66-65.

[4] نور الدين عبد السلام الفقيه، "**قياس اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات السياحية** "دارسة ميدانية لعينة من جمهور المستفيدين من الخدمات السياحية المقدمة إليهم من المؤسسات السياحية بمدينة الخمس، مرجع سابق، ص ص 06-07.

ويحترمهم بالكامل[1]، فهي عبارة عن مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة، للرحلات أم لإقامات فردية وجماعية، وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها[2]، فتقوم بدور الوسيط بين السائح وبين موردين الخدمات السياحية المختلفة فتقوم بعمل الحجز السياحي للسائح على وسائل النقل والإقامة السياحية[3]، وباصطحاب كل مجموعة سياحية عن طريق خدمة المرشد السياحي الذي يكون هدفه التأكد من حصول كل سائح على الخدمة المطلوبة وارشادهم واصطحابهم للمزارات السياحية المختلفة[4]،حيث أن المرشد السياحي يقوم بتقديم خدمات للسياح الأجانب من خلال وكلات السياحة أو وزارة السياحة التي تهتم بهذا العمل وتضع الشروط المناسبة للأشخاص الذين يعملون كأدلاء سياحيين ثم اجتيازهم امتحان اللغات والمعلومات التي تجريه وزارة السياحة حتى يستطيعوا الحصول على رخصة مزاولة عمل دليل سياحي[5].

من خلال ما سبق يمكن القول أن وكالات السياحة والسفر تقوم بتنظيم مختلف عمليات السفر والرحلات والتجوال عبر العالم وتسهيل على السائح الحصول على الخدمة من أجل تمكينه من تكوين صورة ذهنية خيالية عن الرحمة التي سوف يقوم بها من حيث طريقة التنقل، حجز غرف المبيت، توفير الأمن .

8. **خدمة الإطعام:** ان المطعم هو المكان المهيأ و المعد لتحظير الطعام والشراب وتقديمها للضيوف خارج مكان سكنهم لأسباب عديدة منها الراحة، العمل، أو إقامة الحفلات والمناسبات لقاء ثمن معين، والمطعم السياحي هو المطعم الذي يكون مصنفا سياحيا من وزارة السياحة ومحددة درجته من حيث الدراسات السياحية المعمول بها[6]،حيث تعتبر خدمات الطعام السياحية جزء من الاستحقاقات غير المباشرة فمثلا سيتم التسجيل الأوتوماتيكي على مستوى الطائرة كتسجيل خدمات الطعام السريع والفنادق بدون تدخل اتصال الموظفين، حيث

[1] jean stafford, microéconomie du tourisme,presses de l'université du Québec,1999,P 69.

[2] دلال يزيد، **الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة**،مجلة دفاتر السياسة والقانون،العدد 11،جوان2014، ص 126.

[3] سليم محمد خنفر، علاء حسين السرابي، **صناعة الفنادق "إدارة ومفاهيم"**، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2011 ص41.

[4] نفس المرجع ، ص41.

[5] سليم بطرس جلدة، **مبادئ مكاتب السياحة والسفر**، دار الخليج، عمان، 2009، ص 66.

[6] زيد منير عبوي ، **إدارة المنشآت السياحية والفندقية**، مرجع سابق، ص 23.

يتم الحجز على مستوى الانترنت.[1]

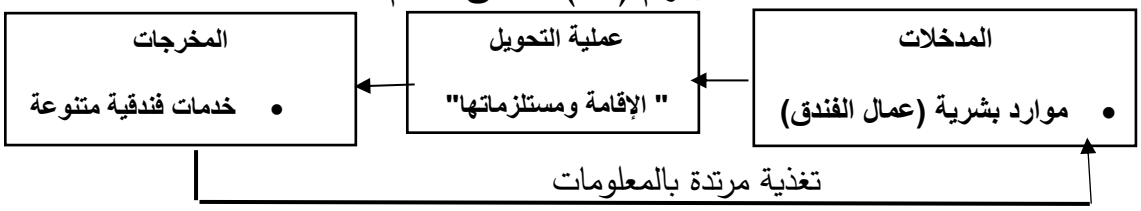
بالإضافة إلى ذلك فإن حوالي 35 %من ميزانية السائح تصرف على الطعام والشراب، بينما يحبذ الكثير من السياح تناول الأطعمة المألوفة لهم، لكن غالبية المناطق السياحية تحاول ترويج ما لديها من طعام وشراب للحصول على أكبر قدر ممكن من ميزانية السائح ولزيادة ما يسمى بتأثير المضاعف السياحي[2]، بالإضافة إلى ذلك فإن المطعم السياحي يمكن أن يقدم خدمات ترويحية ورياضية وفنية لرواده داخل المطعم أو خارجه لقاء مقابل[3]، أما الايواء سوف نتطرق اليه بالتفصيل.

9. **خدمة الأمن السياحي:** هو حماية المنشآت السياحية وجعلها مكاناً آمناً لزيارة السياح وتمتعهم بالأمن والسلامة في أبدانهم وأموالهم وتنقلاتهم حتى مغادرتهم إلى بلادهم.

ثانيا: طبيعة الفنادق والهياكل الفندقية الجزائرية

الفندق هي وحدة اقتصادية اجتماعية وفنية (نظام رئيسي مركب) يحتوي على أسرة لإيواء الضيوف فهو من مجموعة من النشاطات الجزئية (أنظمة جزئية) أهمها نشاط المكتب الأمامي، التدبير الفندقي، المالي، الشراء، الصيانة، ونشاط الأمن (السلامة)، التي يؤثر بعضها على بعض لتحقيق أهداف معينة أهمها: تقديم خدمات المأوي والاطعام للأفراد مقابل أجر محدد، كما يمكن النظر إلى الفندق بوصفه نظام إداري مصمم للعمل من أجل تحقيق مجموعة محددة من الأهداف، وذلك على النحو الذي يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (19): الفندق كنظام



المصدر: محمد الصيرفي **تخطيط وتنظيم الفنادق**، دار الفكر الجامعي للنشر، مصر ،2007، ص. 16.

بالإضافة إلى اعتبار الفندق كنظام، فهناك عدة خصائص نختصرها فيما يلي:[4]

[1]Frochot Isabelle, lego Herel Patrick. le marketing du tourisme, dunod, paris, 2007, P60.

[2]خالد مقابلة، فن الدلالة السياحية، مرجع سابق، ص 28.

[3]زيد منير عبوي، إدارة وتصنيف المطاعم السياحية وآلية عملها، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن،2008 ص 13.

[4] سليم محمد خنفر، علاء حسين السرابي، صناعة الفنادق "إدارة ومفاهيم"، مرجع سابق، ص23.

1. الفندق منظمة خدمية تختلف عن بقية المنظمات الأخرى يتميز بوجود عدد من الأسر فيه، ويقوم بتوفير الراحة لإيواء الأفراد.
2. الفندق وحدة اقتصادية متكاملة يمارس الخدمات والنشاطات المتممة: كنشاط التسويق، المبيعات، إدارة الأفراد، والنشاط المالي... إلخ، ويسعي إلى تحقيق أكبر إيرادات بأقل ما يمكن من النفاقات في أغلب الأحوال، كما يمثل أيضا وحدة اجتماعية بمجموعة الأجهزة والمعدات والمواد المستخدمة فيه، ويتمتع بشخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكه جملة من الصلاحيات.
3. الفندق نظام رئيسي مركب يتألف من مجموعة من الأنظمة الفرعية لكل منها طبيعة مميزة وخصائص مختلفة أهمها نشاط المكتب الأمامي الذي يتألف بدوره من أنظمة فرعية أصغر: كالاستقبال ، الاستعلامات ،الحجز ، والتدبير الفندقي الذي يتألف أيضا من أنظمة فرعية أصغر أهمها: غرفة البياضات والمخزن، وغرفة الخياطة... إلخ، كما يتألف أيضا من نشاط الأطعمة والمشروبات الذي يتألف بدوره من الأنظمة الفرعية الأصغر التالية: نشاط الطعام، نشاط خدمة الغرف، نشاط تقديم الطعام ... إلخ، ونشاط المصبغة (المغسلة والمكوي)، ونشاط الأقسام المساعدة الذي يتكون بدوره من الأنشطة الجزئية التالية: قسم إدارة الافراد والتكوين والقسم المالي والحسابات، وقسم التسويق والمبيعات، وقسم الشراء، وقسم السلامة (الأمن)، وقسم الصيانة (الهندسة)... إلخ، كل هذه النشاطات الجزئية المذكورة أعلاه متساوية في الأهمية ويعمل بعضها مع بعض لتحقيق أهداف الفندق.
4. **البعد القانوني:** يحدد القانون واللوائح، كيفية إنشاء المنظمة الفندقية، وكيفية ممارسة فعاليتها من حيث التراخيص، والأسعار، والعلاقات مع الضيوف، والمخالفات الإدارية[1].

هناك خدمات مشتركة تسعى جميع الفنادق إلى تحقيقها من أهمها تقديم خدمات المأوى والطعام والشراب للأفراد مقابل أجر[2]، فالفندق يقدم أكثر من منتوج رئيسي واحد، ونظراً لأهمية الفندق في الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياحية، فقد أصبح جزءاً أساسياً من المجتمع الذي نعيش فيه، يؤثر فيه ويتأثر به، وبالتالي كثير من الدول في وقتنا الحاضر أصدرت قوانين من خلالها تعرف وتحدد أنشطة هذه المرافق ومن بينها الجزائر.

[1] محمد حافظ حجازي، **إدارة المنظمات الفندقية (وظائف المنظمة)**،دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،مصر،ص ص 30-31.

[2] محمد العرفي، **الإدارة الإلكترونية للمنشآت الفندقية**، دار الفكر الجامعي، مصر، 2008، ص86.

ثانيا: الحظيرة الفندقية في الجزائر قبل التسعينات

شهدت مرحلة بعد الاستقلال إلى نهاية الثمانينات عدة مخططات تنموية من خلالها سطرت الدولة الجزائرية عدة برامج لتعزيز الحظيرة الفندقية، والتي سنتناولها بالتفصيل فيما يلي:

1. **الفنادق بداية الستينات:** بعد الاستقلال، وجدت الجزائر نفسها أمام هياكل سياحية فقيرة، وعاجزة عن تلبية الطلب السياحي من حيث عدم كفايتها أو مواكبتها لما تزخر به بلادنا من تنوع سياحي كبير، حيث تركت بعد الاستقلال السلطات الفرنسية 5622 سرير موزعة كما يلي :50% للسياحة الشاطئية، 40% للسياحة الحضرية، 08% للسياحة الصحراوية[1] وكانت هذه المرافق متمركزة بالأساس في المناطق الحضرية الكبرى الجزائر، وهران، وقسنطينة وأوكلت مهمة تسيير الإرث السياحي للديوان بعد فترة وجيزة من التسيير من طرف (ONAT) الوطني الجزائري للسياحة لجنة تسيير الفنادق والمطاعم(COGEHORE)، والجدول التالي يوضح توزيع طاقات الإيواء السياحي في سنة 1962:

الجدول رقم (32): توزيع طاقات الايواء السياحي في سنة 1962

المنتوج	الشاطئ	الصحراوي	الحضري	المناخي	المجموع
عدد الاسرة	2969	486	2377	90	5922
النسبة المئوية	38.54	9.07	29.7	3.4	100

Source : Heddar Belkacem, Rôles socio-économique du tourisme OPU,Alger P48

وبمغادرة المستعمرين تركت هذه المنشآت في حالة متدهورة، إلا أن الدولة بادرت إلى إنشاء برنامج يهدف إلى تهيئة مناطق التوسع السياحي، وذلك في الفترة ما بين سنة 1962 و1966 من أجل بناء مرافق للأعمال والمؤتمرات، والملتقيات المختلفة، وحددت في ثلاث مناطق كبرى هي:[2]

- ✓ الجهة الغربية للجزائر العاصمة: مركب موريتي، سيدي فرج، مركب تيبازة.
- ✓ الجهة الشرقية: سرايدي لعنابة، فندق بالقالة.

[1] **وزاني محمد، السياحة المستدامة: واقعها وتحدياتها بالنسبة للجزائر –دراسة حمام ربي–"، مرجع سابق، ص 148.**

[2] **عبد القادر شلالي،عبد القادر عوينان،الواقع السياحي في الجزائر وآفاق النهوض به في مطلع 2025**،مرجع سابق، ص07.

- ✓ الجهة الغربية للوطن: الأندلسيات بوهران.

ما يلاحظ أن الدولة ركزت على المناطق الكبرى في البلاد، وكان هدفها هو بناء مرافق للأعمال والملتقيات والمؤتمرات، وأهملت المناطق السياحية التي تزخر بها الجزائر، يمكن إرجاع هذا الإهمال آنذاك إلى عدة أسباب هي:[1]

- ✓ نظرة الدولة تجاه السياحة باعتبارها نشاطا ثانويا.
- ✓ غياب الكفاءات والعمال المؤهلين في المجال السياحي.
- ✓ ضعف الهياكل السياحية من وسائل الراحة والترفيه والنقل.
- ✓ غياب وهشاشة شبكة الطرقات والمطارات والموانئ.
- ✓ غياب وسائل الترويج السياحي والوكالات السياحية.

ومن أجل تغطية العجز في طاقات الايواء شهدت نهاية فترة الستينات بداية الدولة في انتهاج سياسة المخططات التنموية، وكان أولها المخطط الثلاثي، حيث سنوضح تطور الحظيرة الفندقية فيه:

❖ **الفنادق ضمن المخطط الثلاثي(1967-1969):** خصص لهذا المخطط 282 مليون دينار جزائري كاستثمارات سياحية بغية انجاز 13.081 سرير، حيث تم التركيز على السياحة الشاطئية إذ خصص لها 6795 سرير، في حين السياحة الصحراوية خصص لها 1818 سرير فقط، والجدول التالي يوضح حصيلة برنامج المخطط الثلاثي:

جدول رقم(33): حصيلة برنامج المخطط الثلاثي بين سنتي 1967-1969.

العمليات المقررة	عدد الأسرة المبرمجة	النسبة المئوية	عدد الأسرة المنجزة	النسبة المئوية	العجز	
					ع. الأسرة	النسبة المئوية
محطات شاطئية	6766	51.7	2406	35.5	4360	64.5
محطات حضرية	1650	12.6	254	15.4	1396	84.6
محطات صحراوية	1818	13.9	286	15.7	1532	84.3
حمامات معدنية	2847	21.8	00	00	2847	76.2
المجموع	13081	%100	2946	%22.5	10135	%77.5

Source: Ministère du tourisme, Bilan du développement du secteur touristique, 1977, P27.

[1] عوينان عبد القادر، **السياحة في الجزائر -الإمكانيات والمعوقات (2000-2025) في ظل الاستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2025** ، مرجع سابق، ص 71.

من خلال الجدول رقم(33)، يتضح أنه إلى غاية نهاية سنة 1969، سجل عجزا فادحا قدر بـ 10135 سرير، أي نسبة 77.5%، وهذا مرده إلى ضعف قدرات الإنجاز، وسوء الادارة.

كما تم إنشاء معاهد التكوين المهني السياحي، وفي سنة 1968 تم إنشاء الوكالة السياحية الجزائرية(ATA) التي اهتمت بالسفر وتنظيم الرحلات.[1]

2. **الفنادق فترة السبعينات:** أهم ما ميز هذه الفترة، هو إتمام ما تبقى من مشاريع المخطط الثلاثي حيث السلطات المعنية اهتمت بعملية التخطيط للفترة الجديدة على امتداد أربع سنوات، وتقرر إنجاز محطات سياحية بهدف رفع قدرات الإيواء، والتخطيط لإنجاز مخططين رباعيين وهما كالتالي:

- **الفنادق ضمن المخطط الرباعي الأول (1970-1973):** هدف هذا المخطط في مجال الاستثمارات الفندقية لرفع قدرات الاستقبال إلى 700000 و900000 سرير مع نهاية العشرية ومن أجل الوصول إلى هذا الهدف برمج إنجاز 35000 سرير خلال نهاية المخطط الرباعي الأول والمقرر تطبيقه في الفترة 1970-1973 وذلك من أجل تلبية الحاجيات السياحية الداخلية والخارجية، ورصد لهذا البرنامج 700 مليون دينار أي نسبة 2.5% من إجمالي الاستثمارات المقدرة بحوالي 28 مليون دينار[2]، فبعد نهاية فترة المخططين الثلاثي والرباعي الأول الممتدة من سنة 1967 إلى 1973، وصل عدد الأسرة المنجزة إلى 9230 سرير بعجز يقارب 26000 سرير عما كان مقررًا إنجازه، حيث تم إنجاز 6860 سرير فقط من البرنامج المقرر في المخطط الرباعي الأول، أي تسجيل عجز تقدر نسبته بـ 65.55 % عما كان مقررًا، وبالتالي نقول أن المخطط الرباعي الأول في المجال السياحي كان كسابقه من حيث العجز المسجل في الإنجاز، وعدم بلوغ الأهداف المسطرة في هذا المخطط، من حيث زيادة الدخول من العملة الصعبة عن طريق السياحة الخارجية وخلق مناصب عمل جديدة من خلال توسيع هياكل الاستقبال والهياكل المرافقة.

أما باقي مشاريع الفترة (1970-1973) فكانت نسبته 40% من الميزانية الاجمالية ما يعادل 280 مليون دج بحيث كانت الحصة الأكبر من نصيب الفنادق بمبلغ 221 مليون دج78.92%

[1] تقرير صادر عن وزارة السياحة، سنة 2001.

[2] عبد القادر شلالي، عبد القادر عوينان، الواقع السياحي في الجزائر وآفاق النهوض به في مطلع 2025، مرجع سابق، ص 07.

تليه الهياكل القاعدية والنقل السياحي وهنا يتضح تراكم المشاريع بسبب عدم القدرة على الإنجاز في الموعد والاهتمام بطاقات الايواء وإتمام ما تبقي من مشاريع المخطط الثلاثي إضافة إلى ما يلي:[1]

- ✓ توسيع المناطق السياحية التي أنجزت والتي في طور الإنجاز كمركب موريتي (زرالدة).
- ✓ تهيئة نادي الصنوبر.
- ✓ اصلاح واعداد الفنادق الخضرية.
- ✓ وضع شبكة موسعة للفنادق الصحراوية.
- ✓ تنمية السياحة في تيبازة وبلاد القبائل.

❖ **الفنادق ضمن المخطط الرباعي الثاني (1974-1977):** جاءت أهداف هذا المخطط فيما يخص الحظيرة الفندقية، لتكملة المشاريع المسجلة وفي طريق الانجاز والمتبقية من المخططات السابقة وإنجاز 2500 سرير، بالإضافة إلى توسيع شبكة الفنادق الصحراوية في الوادي، بسكرة، بشار، وتمنراست، وإيجاد صيغ جديدة للمنشآت السياحية الداخلية كالمخيمات والقرى العائلية وجعل هذه السياحة أداة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية[2]، ونوضح في الجدولين التاليين الاستثمارات وطاقات الإيواء المنجزة ضمن هذا المخطط.

الجدول رقم (34): توزيع طاقات الايواء للفترة (1974-1978) حسب نوع المنتوج السياحي

المنتوج	الشاطئ	الصحراوي	الحضري	المناخي	المعدني	المجموع
عدد الاسرة	4300	800	2620	300	1700	8820
النسبة المئوية	38.54	9.07	29.7	3.4	19.27	100

المصدر: حميدة بوعموشة، دور القطاع السياحي في تمويل الاقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة، مرجع سابق، ص 119.

من خلال الجدول رقم (34)، يتضح أن الأولوية للسياحة الشاطئية بعدد أسرة مقدرة ب 3400 سرير بنسبة 38.54 % من مجموع 8820 سرير تليها السياحة الحضارية بنسبة 29.7 % وذلك تبعا لسياسة تشجيع السياحة الداخلية الذي تم تأكيده في هذا المخطط، والتي كانت مهملة من قبل، ما أدى إلى تقرير

[1] Boutros Ghali, Protection et mise en valeur de patrimoine monument, UNESCO, N°2214,1970, P9

[2] عبد الله عياشي، **استراتيجيات تنمية السياحة البيئية في الجزائر من منظور الاستدامة حظيرة الطاسيلي بولاية إليزي – نموذجا –**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص150.

إنجاز مركزين سياحيين،" المراكز في الحمامات المعدنية، والخدمات الصيفية والقرى صيفية...إلخ".

3. **الفنادق فترة الثمانينات:** تميزت هذه الفترة ببداية عهد الإصلاحات الاقتصادية وعرفت إعداد وتنفيذ مخططين خماسيين:

❖ **المخطط الخماسي الأول (1980-1984):** كان هدف هذا المخطط الوصول إلى طاقة إيواء تقدر بـ 51000 سرير سنة 1985، وعليه برمج 89 مشروع، وزعت كما يلي:

جدول رقم (35): المشاريع المبرمجة في المخطط الخماسي الأول.

النوع	ساحلي	صحراوي	مناخي	حضري	تخييم	حمامات	المجموع
عدد المشاريع	02	01	05	32	40	09	89
عدد الأسرة	3300	2350	1150	6900	1200	1650	16550

المصدر: وزاني محمد، **السياحة المستدامة: واقعها وتحدياتها بالنسبة للجزائر، دراسة حمام ربي**، مرجع سابق، ص 155.

ان الحصة الأكبر كانت للمشاريع الحضرية والمخيمات ب 32 و40 مشروع على التوالي بعدد أسرة قدر ب 6900 للمنتوج الحضري و1200 للمخيمات، لكن عند نهاية الفترة تم انجاز 20 مشروع من أصل 89 ما يعادل 4050 سرير فقط وبذلك قدر العجز ب 12500 سرير[1]، حيث خصصت 3400 مليون د ج ميزانية لتغطية تكاليف المشاريع السابقة وإنجاز المشاريع الجديدة من أجل بلوغ طاقة إيواء قدرها 51000 سرير، منها[2]:

- ✓ 25000 سرير قيد الإنجاز.
- ✓ 12000 سرير ما تبقى إنجازه والتابعة لمخططات التنمية السابقة.
- ✓ 14000 سرير جديد والمقررة في هذا المخطط.

من خلال ما سبق نستنتج أنه لم يتم الانطلاق في أي مشروع من المشروعات الجديدة التي وضعت في إطار المخطط، هذا رغم انتهاء الدراسات الخاصة بها، بسبب الأزمة الاقتصادية للدولة، والتوجهات السياسية والاقتصادية الجديدة، وتمثلت العمليات الأساسية لهذا المخطط حول:[3]

- ✓ برمجة الفنادق الحضرية.

[1] بضيدة بوعموشة ، **دور القطاع السياحي في تمويل الاقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة**، مرجع سابق، ص 120.

[2] وزاني محمد، **السياحة المستدامة: واقعها وتحدياتها بالنسبة للجزائر-دراسة حمام ربي-**، مرجع سابق، ص154.

[3] نفس المرجع، ص 154.

- ✓ توسيع الفنادق الصحراوية والمحطات المعدنية.
- ✓ تهيئة مناطق التوسع السياحي والمشاريع المستقبلية واعتمادها من طرف المتعاملين (جماعات محلية، قطاع خاص).

❖ **الفنادق ضمن المخطط الخماسي الثاني (1985-1989):** خصصت الدولة غلافًا ماليًا قدره 1800 مليون د ج، لتحقيق هذه المشاريع فقد وصلت طاقات الاستقبال في نهاية1989 إلى ما يلي:

جدول رقم(36): طاقة الاستقبال نهاية 1989

النوع / القطاع	البحري	الصحراوي	الحمامات	الإقليمي	الحضري	المجموع	النسبة
العام	12182	3731	3588	954	5337	25842	53.5
الخاص	1145	2250	1528	76	17161	22460	46.5
المجموع	13327	6331	5116	1030	22498	48302	100
النسبة	27.6	13.1	10.6	2.13	46.57	100	//

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، تقرير حول المخطط الخماسي الأول، 1986.

إذا ما قارنا الفترات السابقة أي من نهاية المخطط الثلاثي حيث توجت بإنجاز 10135 سرير إلى الفترة الممتدة بين 1985 إلى 1989 أي المخطط الخماسي الثاني، كما نلاحظ أن طاقات الإيواء قد ارتفعت خلال هذه الفترة بحوالي 38167 سرير بنسبة 46.57% للقطاع الخاص، وأن الفنادق الحضرية تحتل المرتبة الأولى، بينما نسبة الفنادق الإقليمية تبقى ضئيلة بنسبة 02.13%، وكانت هناك احتمالات لإنجاز مشاريع خلال هذه الفترة موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (37): المشاريع التي برمج إنجازها خلال الفترة (1985-1988)

السنوات	المشاريع
1985	إعادة تحريك المشاريع قيد الإنجاز، بالإضافة إلى توسيع الفنادق: كفندق بني عباس، تميمون، حمام بوغرارة، مسيلة.
1986	انشاء 1000 سرير خاص بالمنتوج المناخي (محطة تكجدة) ، و 600 سرير بوهران (فندق الشاطوناف)
1987	انشاء فندق بمدينة جيجل يضم 300 سرير، وانجاز فندق بارزيو يضم 300 سرير، بالإضافة لبرنامج تجديد بعض الوحدات الصحراوية.
1988	من المقرر انشاء مشاريع: فندق بمدينة غرداية يضم 600 سرير/ فندق بمدينة الوادي يضم 300 سرير، وتوسيع الفنادق السياحية بتميمون ب 120 سرير.

المصدر: بزة صالح، **تنمية السوق السياحية بالجزائر –دراسة حالة ولاية المسيلة–**، مرجع سابق، ص 71-72.

لقد كانت هذه المرحلة بداية للإصلاحات وإعادة هيكلة المؤسسات السياحية ولا مركزيتها مما أدى إلى ظهور شركات ودواوين جديدة أهمها: الشركة الوطنية آلتور، الشركة الوطنية للفندقة، الشركة الوطنية للدراسات السياحية، وبدأت عدة شركات فندقية دولية الاستثمارات في إطار الشركات المختلطة ويمكن تحديد أهم هذه الشركات التي دخلت في انجاز عدة مشاريع سياحية فيما يلي:[1]

- ✓ اشتركت سنة 1988 المجموعة الكندية (PGL) مع الديوان الوطني للسياحة لإنشاء شركة مختلطة سميت (SEGTOUR) تسمح بإنجاز مركبتين شاطئيين بمرسي بن مهيدي وسكيكدة وفنادق في الجنوب بجانات واليزي وعين امناس ومخيمات في الهوقار والطاسيلي وفنادق في مدينتي وهران وقسنطينة بمجموع 3000 سرير، وتكون نسبة تمويل هذه المشاريع 51 % مخصصة للجزائر و49 % للأجانب.
- ✓ أمضت مجموعة (Accor) سنة 89 عقدا مع مؤسسة التسيير السياحي للوسط لاستغلال فندق الحامة بالجزائر العاصمة يسع ل700 سرير، و يكون مسيرا من طرف مؤسسة (Sofitel) كما وضعت مجموعة (Accor) برنامجا تطمح من خلاله فتح 20 فندق حتى نهاية سنة 2000 خاصة في المدن الكبرى المتمركزة في المناطق الشاطئية وفي منطقة الجنوب غير مستغلة وهذا حسب أنواع الفروع التابعة لها (Urbis, Sofitel Novotel,) وتبلغ طاقة الإيواء لهذه الفنادق 4720 فندق.

نستنتج من خلال المعطيات السابقة أن هناك ضعف في الهياكل السياحية، وعدم قدرة البلاد على تلبية احتياجات السائح، ولا يتعلق الأمر هنا بالسائح الأجنبي فقط بل حتى السائح المحلي الذي يجد صعوبات في إيجاد مكان للإيواء في المناطق السياحية في الجزائر وفق إمكانياته المالية.

ثالثا: الحظيرة الفندقية في الجزائر بعد التسعينات

في ظل التغيرات الاقتصادية التي عرفتها الجزائر، ولإعطاء مكانة حقيقية للقطاع السياحي نظرا لما تتوفر عليه الجزائر من موارد هامة في هذا المجال، اتبعت الجزائر سياسة جديدة متمثلة في فتح المجال للاستثمار الخاص الوطني والأجنبي، من أجل تعزيز الطاقة الفندقية، فقد شهدت هذه الأخيرة

[1] حميدة بوعموشة ، **دور القطاع السياحي في تمويل الاقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة–دراسة حالة الجزائر**، مرجع سابق ، ص 126.

ارتفاعا محسوسا كان أغلبه نتيجة انتهاء الأشغال لبعض المشاريع التي كانت في طريق الإنجاز سواء في القطاع العام أو تلك المشاريع التي دخلت في إطار الخوصصة، وتميزت هذه الفترة ب:

1. **الفنادق بداية التسعينات:** تميزت هذه المرحلة بعرض عدة مؤسسات سياحية للخوصصة سواء تلك التي في حيز الاستغلال أو في طريق الإنجاز وصل عددها إلى 60 مؤسسة فندقية و7محطات معدنية، ولقد تمت عملية الخوصصة للقطاع السياحي على مرحلتين:[1]

❖ **المرحلة الأولى:** تمثلت في العرض الفوري للمشاريع الفندقية التي هي في طور الإنجاز أو في طريق الانتهاء حيث تم في 1995 عرض مزايدة وطنية ودولية لبيع 5 فنادق وهي:

الجدول رقم (38): الفنادق المعروضة للخوصصة في المرحلة الأولي

المشروع	الترتيب	طاقات الايواء (سرير)	نوع المنتوج	نسبة الإنجاز
الفندق الدولي لمطار الجزائر	04	660	حضري	90
فندق لوس الواد	03	300	صحراوي	98
فندق بجاية	03	300	حضري	50
فندق المسيلة	02	300	حضري	85
فندق شاطوناف بوهران	04	600	حضري	60

المصدر: حميدة بوعموشة، **دور القطاع السياحي في تمويل الاقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة–دراسة حالة الجزائر–** ، مرجع سابق، ص 130.

من الجدول رقم (38)، يتضح أن المشاريع التي وضعت في المرحلة الأولي للخوصصة هي المشاريع الفندقية في طريق الإنجاز أو في طريق الانتهاء لعملية الخوصصة، وقد شرع في عرض مزايدة وطنية دولية لبيعها، شملت هذه المزايدة خمسة فنادق، ومن مجموع هذه الفنادق فندق واحد حضي باهتمام الخواص، وهو فندق "شاتوناف" بوهران.

وعليه لم تكن عملية الخوصصة الأولى ناجحة، إذ لم يتم بيع أي من هذه الفنادق الخمسة، وهذا مرده إلى غياب عقود الملكية، وكذا بقاء ملكية الأراضي للدولة بناءً على قانون العقار.[2]

❖ **المرحلة الثانية:** تم خلال هذه المرحلة عرض إضافي يشمل المؤسسات الفندقية قيد

[1] حميدة بوعموشة، **دور القطاع السياحي في تمويل الاقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة** مرجع سابق، ص 129.

[2] هدير عبد القادر، **واقع السياحة في الجزائر وأفاق تطويرها**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، ص 168.

الاستغلال وبدا أنها لا تتمتع بنفس الصحة التجارية المالية والمادية كما أنها لا تتوفر على نفس التجهيزات فقد اعتمد المبدأ المطبق في خوصصتها على تصنيفها إلى ثلاثة أصناف: الصنف "أ" وهي الفنادق الحسنة، الصنف "ب" وهي الفنادق المتوسطة، والصنف "ج" وهي الفنادق الأقل حسنة، ويتم ترتيبها وفق خمسة معايير تبعا للموقع، السوق المستقبلية، حالة تجهيزات المؤسسات، الإنجازات السابقة والمردودية التقديرية وتعرض هذه الفنادق في شكل مزايدة وطنية ودولية ولم يتم أي عرض لشرائها بسبب تأخر عملية تقديم المؤسسات المراد خوصصتها، بالإضافة لمشكلة ملكية الأراضي التي تقام عليها المؤسسات، وقد تم في هذه الفترة تصنيف 60 مؤسسة فندقية قيد الاستغلال والتي تشملها عملية الخوصصة، وهي موضحة في الجدول.

الجدول رقم(39): عملية خوصصة 60 مؤسسة فندقية للاستغلال

المؤسسات	الصنف أ	الصنف ب	الصنف ج	المجموع
فنادق حضرية صنف عالي	03	-	-	03
فنادق صنف متوسط	06	10	02	18
مركبات شاطئية	07	02	01	10
فنادق صحراوية	06	07	05	18
محطات مياه معدنية	-	07	01	08
محطات مناخية	-	02	-	02
مراكز التداوي بمياه البحر	01	-	-	01
المجموع	23	28	09	60

المصدر:حيزية حاج الله،الاستثمار السياحي في الجزائر، رسالة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2، ص 16.

و بناءا علي هذا التصنيف حددت الوزارة ترتيبا للمستثمرين الذين يقومون بخوصصة كل نوع من هذه الأصناف و هذا حسب الإمكانيات المالية لكل منهم كما يلي:

- ✓ **المستثمرون المستهدفون للصنف "أ"**: والأفضلية هنا تكون:
  - لأكبر البلدان الموفدة للسياح كأروبا الغربية، أمريكا الشمالية ودول الخليج.
  - الوطنيون المقيمون في الخارج والذين لديهم تجربة في الفندقة.
  - المستثمرون الوطنيون والمؤسسات (بنوك، مؤسسات خاصة).
- ✓ **المستثمرون المستهدفون للصنف "ب" وتشمل:**

- المحترفون الأجانب غير المختارين (مجموعات فندقية، وكالات... إلخ).
- مستثمرون مؤسساتيين جزائريون مقيمون وغير مقيمين.

✓ **المستثمرون المستهدفون "ج" وتشمل مستثمرون وطنيون وأجانب غير مختارين.**

إلا أن عملية الخوصصة لم تكن ناجحة للأسباب التالية:[1]

✓ عدم توفر عقود الملكية للعديد من المؤسسات.

✓ الأسباب الأمنية كانت عائقا أمام المستثمرين الخواص والأجانب.

✓ نقص التشريعات القانونية وكثرة الإجراءات الإدارية.

✓ مبلغ العرض ضخم بالمقارنة مع مردودية هذه المؤسسات ووضعيتها المتدهورة.

✓ كثرة المتدخلين في عملية الخوصصة (الحكومة، مجلس الخوصصة، المجلس الوطني لمساهمات الدولة، الشركات القابضة، الجنة المحلية للخوصصة... إلخ)، هذه الأطراف كلها عقدت من التسريع في عملية الخوصصة.

✓ قلة الموارد المالية لتأهيل المؤسسات الفندقية حتى تدخل في عروض للبيع والخوصصة

نستنتج بأن مرحلة خوصصة المؤسسات السياحية الجزائرية تميزت بتحديد الإطار القانوني الضروري لتطوير الاستثمارات، وكذلك تدهور الأوضاع الأمنية، والذي انعكس سلبا على القطاع السياحي، بعد تهميش قطاع السياحة نوعا ما لفترة طويلة على الرغم من إدراجها في برنامج التعديل الهيكلي الذي تم التفاوض حوله مع الصندوق النقدي الدولي، حيث أصبحت الخوصصة موضوع اهتمام كبير في الجزائر، هذه الأخيرة التي تمثل إحدى الوسائل الكفيلة برفع النظام الإنتاجي، ويوضح الجدول التالي تطور طاقة الإيواء من 1991 إلى 1999:

الجدول رقم(40): تطور طاقة الإيواء من 1991 إلى 1999.

السنة	1991	1993	1995	1996	1997	1998	1999
عدد الأسر	54986	57290	62000	64695	65704	70505	76000

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مصلحة الإحصائيات، سنة 2017.

من الجدول رقم(40)، يتضح أن عدد الأسرة ارتفع من 54986 سنة 1991 إلى 76000 سنة 1999، بزيادة 21014 سرير أي بنسبة 27.65 % وهي زيادة ضعيفة في تسع سنوات.

[1] وزاني محمد، **السياحة المستدامة: واقعها وتحدياتها بالنسبة للجزائر، دراسة حمام ربي**، مرجع سابق، ص161.

2. **الفنادق فترة الألفينات:** عرفت هذه الفترة عدة استثمارات في المجال السياحي، سواء مستثمرين وطنيين أو أجانب، فعرفت بروز عدة شركات مستثمرة في هذا المجال، وهي كالتالي:[1]

- ✓ إنشاء شركة تطوير الفندقة (SDH) في سنة 2001،وهي شركةمختلطة (SIH) و (FICO) الليبية لإنجاز فندقين من طراز شيراطون في وهران وحاسي مسعود92 مليون دولار.
- ✓ إنشاء مجموعة (SAFIR) الكويتية التي قامت بتسيير فندق مزفران الذي رمم حديثا.
- ✓ قامت فرنسا بالاستثمار المشترك في الجزائر لفنادق (Accor)مع مجموعة (MEHRI) بنسبة 50% لكل جهة لإنشاء 36 فندق من فئة الثلاث والأربعة نجوم وهي موزعة على عدة مدن ذات التدفقات السياحية في المرحلة الأولي منها الجزائر العاصمة، قسنطينة، وهران وعنابة، وتليها مدن أخري هامة بالجنوب الجزائري، وذلك في سنة 2004.
- ✓ افتتاح فندق شيراطون وهران سنة 2005، وهو أول مشروع يتحقق في إطار الشراكة الجزائرية الليبية في مجال الفندقة حيث بلغ حجم المشروع 122 مليون دولار أمريكي متخصص لسياحة الأعمال بالدرجة الأولي حيث يحتوي على 324 غرفة وجناح رئاسي، كما توسعت هذه الشراكة إلى مشاريع أخري منها فندق 5 نجوم بالعاصمة وأخري بحاسي مسعود ووصلت قيمة الاستثمارات الليبية في الجزائر إلى 500 مليون دولار أمريكي، وفي نفس السنة قام المستثمر السعودي سيدار بالاستثمار مباشرة في الجزائر من خلال إنشاء ثلاثة مشاريع سياحية ضخمة بتكلفة تقدر ب 280 مليون يورو.
- ✓ قامت سويسرا بإنشاء فندق ب 274 غرفة للمستثمر (MARRIOT)سنة 2007.
- ✓ كما كان للكويت كذلك الحظ من خلال المستثمر(FAKI) بالمشاركة في رأس المال وتسيير فندق لأوراسي.[2]

وبدأت الوزارة الوصية على قطاع السياحة خلال سنة 2000، في إعداد استراتيجية من أجل تطوير قطاع السياحة في آفاق 2010، وخلصت إلى صياغتها النهائية سنة 2011 تطوير قطاع السياحة في آفاق 2010، وخلصت إلى صياغتها النهائية سنة 2011 تحت عنوان:" مخطط أعمال

[1] حميدة بوعموشة، **دور القطاع السياحي في تمويل الاقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة–دراسة حالة الجزائر**، مرجع سابق، ص 126.

[2] Ouvrage collectif dirigé par Fabrice Hatem, La filière tourisme dans les pays méditerrané ens notes de documents ANIMA n°17, juin 2006, p82.

للتنمية المستدامة للسياحة في الجزائر آفاق 2010"، وأدخلت تعديلات عليه فأصبح مشروعًا جديد في آفاق 2013، وقد اهتم هذا المخطط برفع طاقات الإيواء عبر المرحلة الممتدة ما بين 2004 و2007، والمرحلة ما بين 2008 و2013 كما يلي:

- **المرحلة ما بين 2004-2007:** تم في هذه المرحلة التخطيط لإنجاز طاقات إيواء إضافية ب 55000 سرير من طرف المتعاملين[1]، بطاقة سنوية تصل إلى حدود 13750 سرير تدخل حيز الاستغلال، وتم تسجيل 387 مشروع في طور الانجاز، إذ بلغت نسبة الإنجاز بحوالي 75 %، وبطاقة إيواء تقديرية في حدود 38000 سرير.
- **المرحلة ما بين 2008-2013:** تم تسجيل طاقة إيواء ستكون أكثر من 60000 سرير، المتوسط سنوي قدره 10000 سرير، ومنه إضافة إلى 72000 سرير التي تم إحصاؤها في نهاية 2002، والطاقات التي تم توقعها للمرحلة 2004-2017 هي 55000 سرير، والمرحلة الممتدة بين 2008 و2013 تم توقيع 60000 سرير، أي بمجموع كلي قدره 187000 سرير في آفاق 2013.
- **المرحلة ما بين 2014-2017:** أما هذه المرحلة فقد تم تسجيل طاقة إيواء 686,589 سرير في نهاية 2017، و معظمها تابعة للفنادق الحضرية، وهو ما يوضحه الجدول الموالي :

الجدول رقم (41): توزيع طاقات الإيواء حسب نوع المنتوج السياحي خلال فترة 2010-2018.

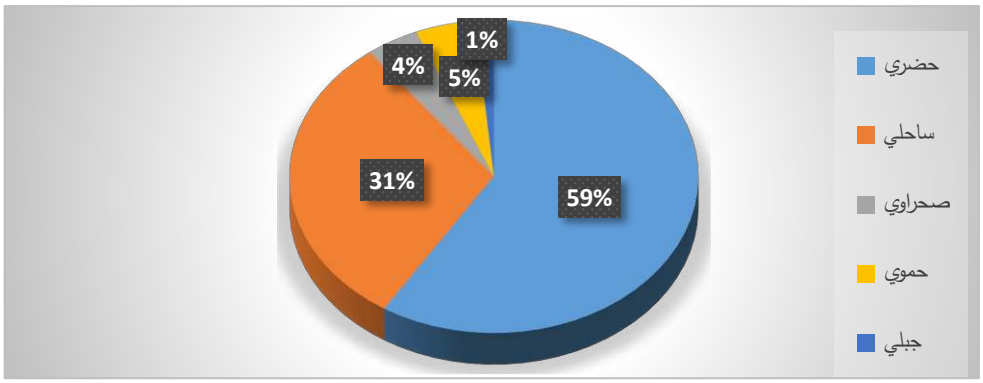
السنوات	2014	2015	2016	2017	المجموع	النسبة المئوية %
حضري	61,012	62,479	66,155	69861	404,990	59
ساحلي	27,962	30,380	30,500	31326	209,822	30.6
صحراوي	4,547	3,636	4 780	4928	28,838	4.2
حموي	4,259	3,866	4,102	4266	32,329	4.7
جبلي	1,825	1,883	1,883	1883	10,610	1.5
المجموع	99,605	102,244	107,420	112264	686,589	100

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لفترة(2014-2017)، ص 08.

[1] مريزق عدمان، محمد عدمان، **دراسة أثر الاستثمار السياحي في البطالة في الجزائر-دراسة قياسية للفترة 1993-2016**، الملتقى الوطني الأول حول: الصناعة السياحية في الجزائر الواقع، التحديات والآفاق، يوم 26 جوان، 2019، المدرسة العليا للتجارة القليعة، الجزائر، ص 05

من خلال الجدول رقم (41)، يمكن استنتاج أن المنتوج الحضري يمثل أعلى حصة بنسبة 59% من إجمالي الطاقة الاستيعابية لهذه الفنادق، على اعتبار أن أغلبها تتواجد بالمدن الرئيسية للبلاد مثل الجزائر العاصمة، وهران،عنابة، سكيكدة، قسنطينة،ويليها المنتوج الساحلي بسعة30.6%، ثم يليه المنتوج الحموي بنسبة 4.7%، والمنتوج الصحراوي بنسبة 4.2%، فعلى الرغم من أن هذا النمط السياحي يحظى باهتمام من قبل السياح الأجانب الوافدين إلى الجزائر، إلا أنه يعاني عجزا في قدرات الاستقبال ولا يتماشى مع مستوى الطلب عليه، لاسيما بعد انتعاش السياحة الأجنبية نتيجة تحسن الظروف الأمنية للبلاد واستقرار أوضاعها، وفي المركز الأخير المنتوج الجبلي الذي تقدر طاقته الإيوائية بنسبة 1.5% من إجمالي هذه الطاقة الفندقية، ويمكن توضيح الجدول السابق في الشكل التالي:

الشكل رقم(20):توزيع طاقات الإيواء حسب نوع المنتوج السياحي في الجزائر فترة 2010-2017.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم (20)

كما نسجل من خلال هذه الأرقام ضعف طاقات الإيواء لمختلف المنتوجات السياحية التي تتوفر عليها البلاد، حيث لا يحظى المنتوج الصحراوي والجبلي بالهياكل الكافية لاستقبال وتلبية حاجات الطلب.

و بناءا على ما سبق، نستنتج أن رغم المشاريع المحققة في بناء الفنادق إلى أن الجهود لا تزال ضعيفة في ترقية أنواع السياحة المختلفة التي تتوفر عليها الجزائر من مساحة صحراوية وحموية وجبلية وطبعا هذا راجع لقلة الاهتمام بهذا النوع من السياحة.

المطلب الثاني: واقع الخدمات الفندقية في الجزائر

تسعى المؤسسات الفندقية إلى إثبات وجودها في العصر الحالي وذلك من خلال تقديم أفضل ما تستطيع من خدمات بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات الضيوف وهو ما يمكن اعتباره المفتاح الأساسي الذي تدخل منه المؤسسات الفندقية إلى بيئة الأعمال التي تتسم بسرعة التغيير، فنجاح الفنادق تعتمد إلى حد كبير على جودة الخدمة والتي من خلالها فقط يتمكن الفندق من زيادة رضاء وولاء العملاء، وزيادة الحصة السوقية وزيادة الربحية، فالوصول إلى مستويات عالية من الجودة لا يمكن تحقيقه إلا من خلال تقديم مستويات من الأداء الفعلي للخدمة تقابل أو تفوق توقعات العملاء.

أولا: الخدمة الفندقية

الخدمات الفندقية هي عبارة عن مزيج من العناصر المادية مثل الطعام والشراب وعناصر الغير مادية مثل الجو العام للفندق، الراحة والمتعة والأمان[1]، فهي الصورة الذهنية أو الطريقة التي يقدم الفندق من خلالها للعملاء الحاليين أو المرتقبين أو الطريقة التي يرى فيها العملاء الفندق والتي تعكسها نشاطات وممارسات وتوجهات الفندق المختلفة، وكذلك الجو العام للفندق أو ما يتوقعه العملاء أن يأخذ حيزاً في الفندق، وتتميز الخدمات الفندقية بعدة خصائص والتي تنبثق من خصائص المنتج السياحي.

1. **خصائص المنتج السياحي:** تتمثل خصائص المنتج السياحي في:

- **مزيج من الخدمات الملموسة وغير الملموسة:** إن من المسلم به في جميع الأبحاث أن الخدمة نفسها هي في الأساس غير ملموسة وتوصف بأنها الخدمة الخالصة التي لا يمكن رؤيتها أو لمسها[2]، وإنما الإحساس بها مثل أشعة الشمس والمناظر الجميلة والظروف المناخية[3] فعند شراء الخدمة السياحية لا يتلقى الضيف منتج ملموس وإنما هي الخدمة التي تقدم للاستهلاك[4]، فالخدمة الفندقية هي عمل أو جهد يقدم من طرف لطرف أخر، أومن الفندق إلى الزبائن، فأصل الخدمة

[1] بلعباس إبراهيم الخليل، فرنانة مراد، **أفاق النشاط السياحي والمنظمات الفندقية في الجزائر**، مجلة تاريخ العلوم، العدد 04، ص 166.

[2] Banwarimittal,the advertising of services ,meeting the challenge of intangibility , journal service research ,SAGE Publication , vol.2,1999 . P.100

[3] موفق عدنان عبد الجبار الحميري، رامي فلاح الطويل، **التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن،2016، ص 100.

[4] Lesley, pender , Richard . sharply , the management of tourism , SAGE Publications ,first Edition , London , 2005 , p.69

هنا غير ملموسة (ليس لها وجود مادي) وهذا ما يجعل المستفيد من الخدمة غير قادر على إصدار حكمه على الخدمة بالاستناد على تقييم محسوس،[1] أما الملموسة مثل الطعام والشراب، لذلك نرى أن معظم المنتجات تحتوي على جانبين، الجانب الملموس والجانب غير الملموس وزيادة أحد الجانبين على الآخر هو الذي يؤدي إلى تصنيف المنتجات لسلع وخدمات.

- **تفاعل المنتج والمستهلك في آن واحد:** حتى يتم تقديم الخدمة وهو ما يسمي بالتلازمية[2]، وهذه الخاصية تبين أن الخدمات السياحية تنتج وتستهلك في نفس الوقت وأن حضور السائح شرط من شروط تقديم الخدمة السياحية، لذلك يعد المنتج السياحي منتجا غير عادي يتطلب حضور الضيف مع المضيف في نفس المكان[3]، فلا يمكن نقل المنتج السياحي لمكان وجود المستفيد، بل على الفرد الذهاب إلى منطقة تواجد المنتج لكي يحصل على المنفعة.[4]
- **عدم التجانس:** تعتمد الخدمة الفندقية على مهارات وأسلوب مقدمها، لذلك من الصعب أيجاد معايير نمطية لإنتاج الخدمات الفندقية مما دفع المؤسسات الفندقية إلى السعي لتقليل التباين في خدماتها إلى أدنى حد ممكن، وأن عدم التجانس في تقديم الخدمة ليست كلها بالضرورة سلبية وغير مرغوب فيها، بل يفضل في بعض الأحيان تقديم بعض جوانب الخدمة بشكل فردي لتلبية حاجات وتوقعات الضيف[5]، لذلك فأن صعوبة مراقبة هذه الخدمات.
- **لا يمكن حفظها وتخزينها:** فالغرف الفندقية غير المشغولة لا يمكن تخزينها والمقاعد الفارغة في الرحلة الجوية تمثل عدم إشغال وتعتبر طاقة مهدورة وكذلك فان الطلب على الخدمات

---

[1]فهد منذر فهد مشعل، **أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا ضيوف فنادق فئة الخمسة نجوم مدينة عمان**، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الزرقاء، الاردن،2015/2014، ص 16.

[2]vargo .stephen ,lusch. Robert, **the four service marketing myths remnants of goods based , manufacturing modol** ,journal of service research , vol. 6, November , 2004 , p.329

[3]Bill. Doolin ,lois ,burgess, joan . cooper, **evaluating the use of the web for tourism marketing** , O.P.C.T,P.557.

[4]موفق عدنان عبد الجبار الحميري، رامي فلاح الطويل،**التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة**، مرجع سابق، ص100.

[5]lovelock. c, Gumesson . evert, whither s**ervices marketing in search of a new paradigm and fresh perspectives** , journal of service research ,vol.7,november,2004 ,p.12

يعتبر متذبذبا بسبب الموسمية أو بسبب الظروف الطبيعية[1]، أي أنها فانية[2].

- **عدم انتقال الملكية:** وذلك لكون الضيف يمكنه استعمال الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها على عكس السلعة التي يكون فيها حق الامتلاك، كما في السلع المادية[3]، فمثلا غرفة الفندق الدفع يكون فيها بهدف استئجار الغرفة فقط، عكس حالة شراء السلعة فالمستهلك له حق الامتلاك والتصرف بها[4]، أما السلع الصناعية يمكن للمستهلك إرجاعها أو استبدالها بعد شرائها، فالمنتج السياحي لا يمكن تملكه بل الانتفاع به.[5]
- **أهمية الوقت في تقديم الخدمة الفندقية:** ففي حالة السلع يستطيع المستهلك الحصول عليها من منفذ التوزيع دون انتظار، أما في حالة الخدمة الفندقية ففي كثير من الأحيان تحتاج إلى الانتظار لحين إنتاجها، فضلاً عن صعوبة نقل الخدمة السياحية مما يترتب عليه ضرورة حضور الضيف إلى مكان تقديمها وهذا يؤدي إلى زيادة الوقت المطلوب للحصول عليها[6].
- **سهولة التقليد:** تجعل سمة اللاملموسية للخدمة الفندقية والسياحية من السهل نسبياً للمنافسين تقليد الخدمة السياحية، فمن المستحيل إبعاد المنافسين عن موقع إنتاج الخدمات السياحية فيستطيع المنافسون زيارة هذه الأماكن واستهلاك الخدمة السياحية لهذا تجعل من السهولة تقليدها[7].

بناءً على ما سبق، يتضح أن الخدمة نشاط غير ملموس يهدف أساسا إلى إشباع رغبات ومتطلبات الزبائن بحيث لا يرتبط هذا النشاط ببيع سلعة أو خدمة أخرى، فالفنادق مثلا تبيع خدمات الإيواء قصد الاستفادة منها لمدة معينة وليس بيع الأثاث والغرف مثلا قصد التمليك، حيث يؤكد هذا المثال أن المؤسسات الخدمية (كالفندق) تعمل في مجال الخدمات التي لا يمكن امتلاكها أو تخزينها

---

[1] دريدي أحلام، **دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية–دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة–**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2013، ص 14.

[2] francis .sekajja, customer service quality strategy in the tourism and leisure industry: acase study of mkabatinatur reserve, master thesis of departement of business Administration , north-west University , Nov , 2006 , P.38

[3] منديل، عبد الجبار، **أسس التسويق الحديث**، دار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن ،2002، ص270–271.

[4] هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات**، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن،2006 ، ص28.

[5] موفق عدنان عبد الجبار الحميري، رامي فلاح الطويل، **التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة**،مرجع سابق،ص 101.

[6] حنيش أبو عجيلة حاجي،**أثر عناصر المزيج الترويجي على اتجاهات السياح نحو السياحة المحلية في ليبيا**،مرجع سابق،ص38

[7] مبولي، جاي، موك، كوني، سباركس، بيفيرلي،**ادارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة ووقت الفراغ**، مرجع سابق، ص66.

أو نقلها، كما نجد أن الفنادق تصنف بالتنويع في الخدمات المطروحة للعملاء، وخاصة في الفنادق الكبيرة ونسبيا في الفنادق الصغيرة.

2. **خدمات الفندق:** حيث تقدم الفنادق الخدمات التالية:

- **خدمات الإيواء :** هي جوهر الخدمة الفندقية لمختلف الدرجات وغيرها من أنواع الإيواء الأخرى، حيث ينفق الضيف على هذه الخدمة حوالي (40%) من ميزانيته السياحية.
- **خدمات الإطعام والشراب:** تعتبر خدمات الإطعام السياحية جزء من الاستحقاق المباشرة[1]، فإن حوالي 35 % من ميزانية السائح تصرف على الطعام والشراب[2]، كما أن المطعم السياحي يمكن أن يقدم خدمات ترويحية ورياضية وفنية لرواده داخل المطعم أو خارجه لقاء مقابل[3]، كما يحتوي الفندق على العديد من أنواع المطاعم المتخصصة كالمطعم اللبناني والإيطالي وغيرها.
- **الخدمة الإضافية:** وهي الخدمات المساعدة التي تقدمها الفنادق كخدمات تأجير السيارات الخدمات البنكية، خدمات النادي الصحي، خدمات المسابح، خدمات رجال الأعمال والمؤتمرات والحفلات وغيرها من الخدمات الأخرى، والجدول الموالي يوضح أنواع الخدمات الفندقية بالتفصيل.

الجدول رقم (42): أنواع الخدمات الفندقية

الخدمات الكامنة	الخدمة المتزايدة	الخدمات المتوقعة
الخدمات الكلاسيكية	خدمات الزبون المهم	الإيواء وخدمات الطعام والشراب.
خدمات التأمين على الحياة	خدمات التوصيل بسيارة الليموزين	التعامل الطيف من قبل العاملين
خدمات الطوابق لغير المدخنين	خدمات تأجير السيارات	خدمات الإيقاظ الصباحية
خدمات الإقامة والتأشيرات	خدمات تنظيم الرحلات السياحية	خدمات غسل الملابس
استخدام التكنلوجيا في تقديم الخدمات	غرف لرجال الأعمال	تلبية الخدمة في الوقت المحدد
	البطاقة البلاستيكية لفتح الأبواب	خدمات المصارف
	الديكورات واللوازم	

المصدر: سليم محمد خنفر، علاء حسين السرابي، **صناعة الفنادق "إدارة ومفاهيم"** مرجع سابق، ص175.

إن توسيع مستوى الخدمات الفندقية المقدمة للسائح لها عدد من الفوائد، فهي تقدم للضيف

[1]Frochot Isabelle, Legoherel Patrick ,le marketing du tourisme, dunod, paris, 2007, p60.

[2]خالد مقابلة، **فن الدلالة السياحية**، مرجع سابق، ص 28.

[3]زيد منير عبوي، **إدارة وتصنيف المطاعم السياحية وآلية عملها**، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن،2008، ص 13.

مساحة اختيار أكبر من خلال التنويع المستمر لمحتوي وجود الخدمة السياحية المعروفة، فالخدمة تعني الابتسام للجميع والتميز في كل شيء، وأن نكون مضيفين لجميع الزبائن، ومعاملة جميع الزبائن بالتساوي وبخصوصية،ودعوتهم لإعادة الزيارة، وخلق جو دافئ مع الزبائن، وإشعار الجميع بالاهتمام.

ثانيا: جودة الخدمات الفندقية في الجزائر:

إن قطاع الفنادق يتميز بـ التنوع والصعوبة وتكرار الخدمات مما ينتج عنها مشاكل[1]،ويبقى تطور قطاع السياحة مرهوناً بمدى معالجة المشاكل والخلل الكبير الحاصل في تسيير القطاع الفندقي في الجزائر، حيث تعتبر الفنادق بمثابة الواجهة الأمامية التي تبرز مدى أهمية السياحة في الاستراتيجية العامة الاقتصادية لدولة، فالحصول على خدمة فندقية ذات جودة عالية يتطلب تعاون وتنظيم جيد من الإدارة والموظفين، والتحسين المستمر للخدمات الفندقية وهذا قصد إشباع حاجات ورغبات طالبي الخدمة، وتقليل النفقات قدر الإمكان، لذلك قامت الدولة بعدة إجراءات من أجل تطوير القطاع، وهي كالتالي:

1. إلزامية تصنيف المؤسسات الفندقية:

تسعي الجزائر لتطوير القطاع السياحي ليصبح قطاعا يلبي المعايير الدولية لجذب الزوار وإطالة مدة إقامتهم، ولتحقيق هذا الهدف قام المشرع الجزائري بإنشاء المادة **54** من قانون رقم 99-01 الذي ينص على أن المؤسسات الفندقية تخضع لإجراءات التصنيف وذلك وفقا لمعايير وشروط حددها المرسوم التنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 30 أبريل سنة 2019، وذلك لضمان جودة الضيافة وتناسبا مع حاجات وتوقعات السياح، وعلى ضوء ذلك جاءت أسس ومعايير تصنيف المنشأة الفندقية والمخيمات الفندقية كجزء من الجهود التي قامت بها الوزارة حيث أصبح تصنيف وإعادة تصنيف الفنادق الجزائرية إلزاميا على كل المؤسسات الفندقية، وتم ذلك وفق خطوات:

- **الخطوة الأولي:** إرسال طلبات التصنيف إما إلى الوزير المكلف بالسياحة أو الوالي حسب الحالة، فتقوم السلطة المختصة بإرسال الملف للجنة المختصة والتي تختلف حسب الجهة التي تمنح التصنيف، والجدول الموالي يوضح تشكيلة ومهام كل لجنة:

[1]Sylvain Drouin**, La gestion de la qualité dans les établissements hôteliers québécois**, Mémoire présenté en sciences (M.Sc.), Hec Montréal, canada, 2013, P14.

الجدول رقم (43): تشكيلة اللجنة الوطنية والولائية

اللجنة الوطنية لتصنيف المؤسسات الفندقية إلى رتب	اللجنة الولائية لتصنيف المؤسسات الفندقية إلى رتب
تشكيلتها: تنشأ لدى الوزير المكلف بالسياحة، وتتشكل: ▪ المدير المكلف بالنشاطات الفندقية في الوزارة المكلفة بالسياحة رئيسا. ▪ ممثل الوزير المكلف بالداخلية (المديرية العامة للحماية المدنية). ▪ ممثل الوزير المكلف بالصحة ▪ ممثل عن الوزارة المكلفة بالتجارة. ▪ المدير العام للوكالة الوطنية للتنمية السياحية (كان قبل تعديل 2005 المدير العام للمؤسسة الوطنية للدراسات السياحية) ▪ ممثل الفيدرالية الوطنية للفندقة والإطعام. كما يمكن لهذه اللجنة أن تستعين بصفة استشارية بأي شخص يمكنه بحكم معارفه التقنية أو خبرته أن يساعدها في مداولاتها، إن رأت ضرورة	**تشكيلتها:** تنشأ لدى الوالي وتتشكل من: ▪ المدير الولائي للسياحة أو رئيس المفتشية الولائية للسياحة، حسب الحالة، رئيسا. ▪ المدير الولائي للتجارة. ▪ المدير الولائي للتنظيم والشؤون العامة. ▪ المدير الولائي للحماية المدنية. ▪ المدير الولائي للصحة. ▪ ممثل المدير العام للمؤسسة الوطنية للدراسات السياحية. ▪ ممثل الفيدرالية الوطنية للفندقة والإطعام.

المصدر: القرار المؤرخ في03 ذي الحجة عام 1421 الموافق ل 26 فيفري 2001، يحدد الأنظمة الداخلية النموذجية للجنة الوطنية واللجان الولائية لتصنيف المؤسسات الفندقية إلى رتب،الجريدة الرسمية العدد18،الصادرة في28-03-2001، ص 14.

تعمل هاتان اللجنتان على استقبال الملفات التي يقوم بإيداعها أصحاب هذه المؤسسات، لتقوم بالتقرب منها لإعطائها صفة فنادق من درجة 5 نجوم إلى الصفر، وهذا بناء على مقاييس تم إدراجها في التصنيف تتعلق بالنظافة، الأمن، الاستقبال... إلخ، وكل لجنة من هذه اللجان لها مهام معينة،وهي:

الجدول رقم(44): يوضح مهام اللجنة الوطنية والولائية

مهام اللجنة الوطنية	مهام اللجنة الولائية
تصدر اللجنة رأيا ترسله للوزير المكلف بالسياحة ليقوم هذا الأخير بإصدار قرار التصنيف: ▪ **الفنادق:** الرتب 2، 3،4،5 نجوم. ▪ **قرى العطل:** الرتبة 3 نجوم. ▪ **الإقامات السياحية:** الرتبة 3 نجوم ▪ **المخيمات:** الرتبة 3 نجوم كما تكلف بإعطاء رأيها فيما يخص: ▪ إعادة تصنيف المؤسسات الفندقية في رتبة أعلى أو إسقاط تصنيفها في رتبة أدنى. ▪ دراسة الطعون المقدمة ضد قرارات اللجان الولائية.	تكلف اللجنة الولائية بإعطاء رأيها فيما يخص: ▪ الفنادق: الرتبتان بدون نجمة ونجمة واحدة. ▪ قرى العطل: الرتبتان نجمة واحدة ونجمتان. ▪ الإقامات السياحية: الرتبتان نجمة واحدة ونجمتان. ▪ المخيمات: الرتبتان نجمة واحدة ونجمتان. ▪ نزل لطريق أو الموتيل أو المحطات: الرتبتان نجمة واحدة ونجمتان. ▪ النزل الريفية: الرتبتان نجمة واحدة ونجمتان. ▪ الشاليهات: الرتبتان نجمة واحدة ونجمتان. ▪ النزل العائلية: الرتبة الوحيدة. ▪ المنازل السياحية المفروشة: الرتبة الوحيدة ▪ محطات الاستراحة: الرتبة الوحيدة.

المصدر: قرار مؤرخ في03 ذي الحجة عام 1421 الموافق ل 26 فيفري 2001، يحدد الأنظمة الداخلية النموذجية للجنة الوطنية واللجان الولائية لتصنيف المؤسسات الفندقية إلى رتب، مرجع سابق، ص 12.

نلاحظ من الجدول رقم(44)،أن الاختلاف الحاصل في المهام بين اللجنة الوطنية واللجنة الولائية يكمن في تصنيفات الفنادق والمركبات السياحية، فكل لجنة تتكفل بالتصنيفات المعطاة لها، كما أن اللجنتين مسؤولتان عن إعادة تصنيف المؤسسات الفندقية في رتبة أعلى أو إسقاطها في رتبة أدنى.

❖ **الخطوة الثانية: تشكيل دورات اللجنة الوطنية والولائية:**

تجتمع اللجنة الوطنية في دورة عادية أربع (04) مرات في السنة على الأقل باستدعاء من رئيسها، كما يمكن أن تجتمع في دورة غير عادية بحسب الضرورة بطلب من الرئيس، والذي يحدد جدول أعمالها، كما يمكن إدراج كل مسألة تدخل في اختصاص اللجنة بطلب من الوزير المكلف بالسياحة، أو أغلبية أعضاء اللجنة، ويتم الاستدعاء في الحالة العادية بأجل 15 يوما على الأقل قبل تاريخ الاجتماع، أما في الحالة الاستثنائية فلا يجب أن يقل عن 08 أيام، وإذا تجاوز عدد غيابات أحد الأعضاء ثلاث مرات متتالية يمكن لرئيس اللجنة مطالبة الهيئة المعنية باستبداله، إذ يجب لصحة المداولات حضور ثلثي (3/2) الأعضاء على الأقل، وإلا يبرمج الاجتماع في الأيام الثمانية الموالية وهنا تصح المداولات مهما كان عدد الأعضاء الحاضرين، وليس للأعضاء الغائبين أن يعيدوا النظر في المداولات المصادق عليها.

وتتم المصادقة على المداولات بأغلبية بسيطة للأعضاء الحاضرين، وفي حالة التساوي يرجح صوت الرئيس، ثم تدون المداولة في سجل مؤشر وموقع من طرف الرئيس، وإمضاء الأعضاء والمشرف على الأمانة، وترسل المداولات والتوصيات للوزير المكلف بالسياحة للموافقة عليها.

كما تتولى مصالح المديرية المكلفة بالنشاطات الفندقية في الوزارة المكلفة بالسياحة أمانة اللجنة الوطنية، وتعمل تحت الإشراف المباشر لرئيس اللجنة، وتتكفل بمهام إدارية مختلفة منها إسناد مهمة التحقيق الأولي للأعوان المؤهلين للتأكد من المطابقة مع معايير التصنيف، وإرسال الاستدعاء للأعضاء.

أما دورات اللجنة الولائية فلها نفس إجراءات دورات اللجنة الوطنية مع اختلاف أن الأمانة تتولاها مصالح المديرية الولائية للسياحة أو المفتشية الولائية للسياحة، كما يمكن لهذه اللجنة أن تستعين بصفة استشارية بأي شخص يمكنه بحكم معارفه التقنية أو خبرته أن يساعدها في مداولاتها،إن رأت ضرورة.

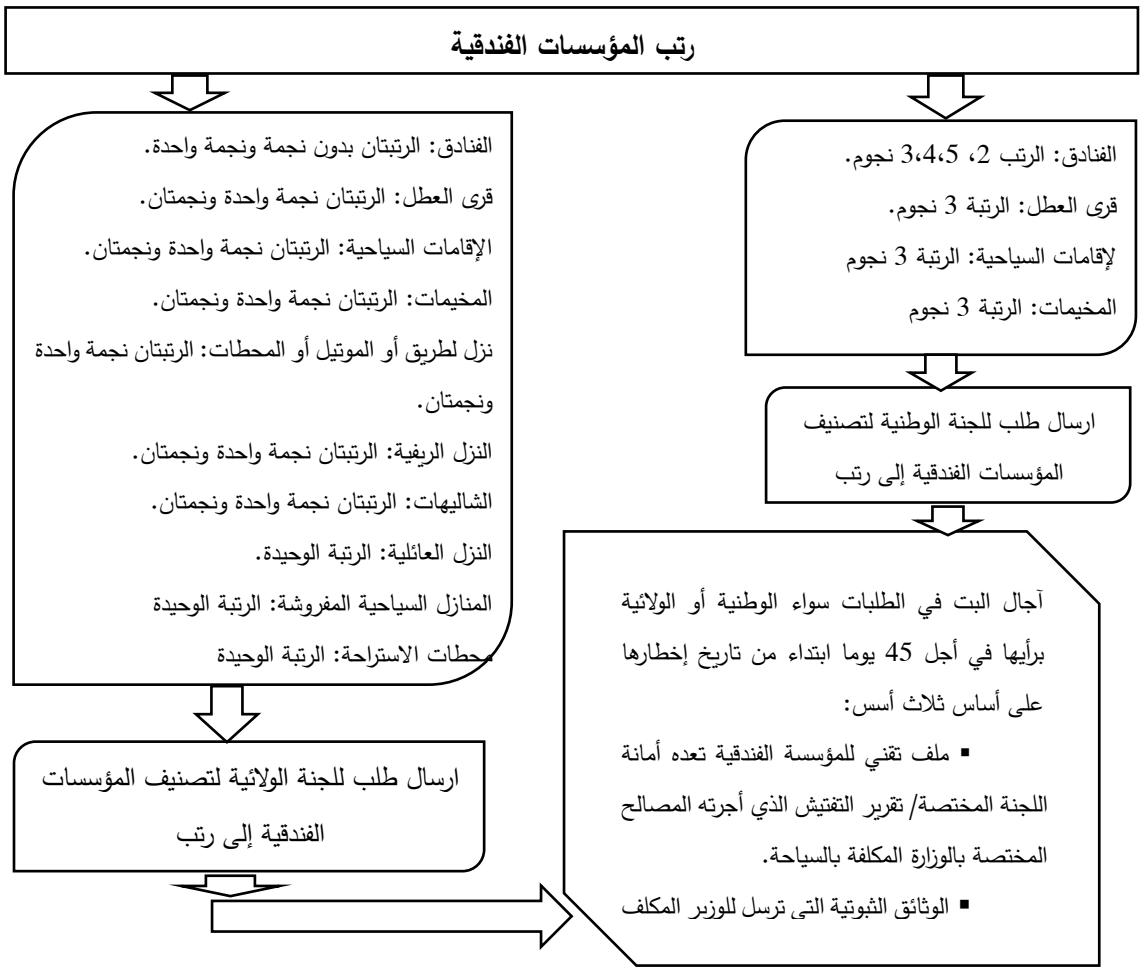
وبالنسبة لجدول الأعمال فيقرره الرئيس ويمكن أن يطلب الوزير المكلف بالسياحة أو الوالي المختص إقليميا أو أغلبية أعضاء اللجنة إدراج كل مسألة خاصة تدخل في اختصاص اللجنة،ثم يرسل

محضر المداولات والتوصيات للوالي المختص إقليميا للموافقة عليها وللوزير المكلف بالسياحة للإعلام، وتدلي اللجان سواء الوطنية أو الولائية برأيها في أجل 45 يوما ابتداء من تاريخ إخطارها على أساس:

- ملف تقني للمؤسسة الفندقية تعده أمانة اللجنة المختصة.
- تقرير التفتيش الذي أجرته المصالح المختصة بالوزارة المكلفة بالسياحة.
- الوثائق الثبوتية التي ترسل للوزير المكلف بالسياحة والتي ترفق بطلب لتصنيف.[1]

و بناءا على ما سبق، يتضح أن أي نظام لتصنيف الفنادق هو بطبيعته تقييم نوعي يستند إلى الحقائق، فخلال زيارات التفتيش،من الصعب على اللجنة الحكم على مستوى الخدمات المقدمة لأن المفتش لا يجرب تلك الخدمات علي أرض الواقع،والشكل الموالي يلخص وإجراءات تصنيف المنشأة الفندقية.

الشكل رقم (21): إجراءات تصنيف المؤسسة الفندقية في الجزائر



المصدر: قرار مؤرخ في03 ذي الحجة عام 1421 الموافق ل 26 فيفري 2001، يحدد الأنظمة الداخلية النموذجية للجنة الوطنية واللجان الولائية لتصنيف المؤسسات الفندقية إلى رتب، مرجع سابق، ص 12-14.

[1]القرار المؤرخ في03 ذي الحجة عام 1421 الموافق ل 26 فيفري 2001، يحدد الأنظمة الداخلية النموذجية للجنة الوطنية واللجان الولائية لتصنيف المؤسسات الفندقية الي رتب، مرجع سابق، ص 12.

مما سبق نستنتج أنه تمّ إنشاء هذا النظام ليشمل كافة الفنادق وبيوت العطلات والشقق المفروشة ، من أجل تحدّيد المستوى الأدنى من الخدمات والتجهيزات المُقدّمة للسياح لضمان تجربة مُرضية سعيدة للعملاء، فعملية تصنيف وإعادة تصنيف الفنادق الجزائرية أصبحت إلزامية حسب ما ينص عليه القانون، إذ لم تتم هذه العملية منذ أكثر من 20 سنة لذا عملت الوزارة على شمل كافة المنشآت السياحية من أجل انضمامها إلى مخطط الجودة الذي لا يقتصر على مستوى التجهيز، ولكن سيمتد إلى تحسين نوعية الخدمات وترقيتها إلى المواصفات العالمية.

❖ **الخطوة الثالثة: مراقبة التصنيف وإعادة التصنيف:**

تخضع المؤسسات الفندقية لعمليات التفتيش المباغتة من هيئات المراقبة الخارجية والتي يقوم بها الأعوان المؤهلون قانونيا والسماح لهم بالقيام بمهامهم دون أية عرقلة مهما كان نوعها، ويخول البحث عن مخالفات أحكام هذا القانون ومعاينتها كل من:[1]

- ✓ مفتشي السياحة.
- ✓ أعوان المراقبة الاقتصادية.
- ✓ ضباط وأعوان الشرطة القضائية.

ويخول للمفتشون المذكورون طلب القوة العمومية في حالة إعاقتهم في أداء مهامهم، ويترتب على معاينة المخالفة إعداد محضر يسرد فيه بدقة الوقائع التي عاينوها وكل التصريحات التي تلقوها، ويوقع كل من العون المعاين والفندق مرتكب المخالفة المحضر، ويبقى هذا المحضر ذا حجية إلى غاية إثبات العكس ولا يقبل تأكيده، ويرسل المحضر حسب الحالات إلى وكيل الجمهورية المختص إقليميا أو إلى السلطة المكلفة بالسياحة في أجل لا يتعدى ثمانية(08) أيام.

بالإضافة إلى وجود هيئات رقابة داخلية في القطاع السياحي مكلفة بالمفتشية العامة وهي المسؤولة عن التصميم والتنفيذ والتدابير والوسائل اللازمة لتقييم ومراقبة أنشطة قطاع السياحة "وتتمثل مهامها في:[2]

- ضمان التشغيل العادي والمنتظم للهياكل المركزية وغير مركزة وكذلك المؤسسات

[1] المادة 69 من القانون رقم 99-01 مؤرخ في 19 رمضان عام 1419 الموافق ل 06 يناير 1999، يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد02، مرجع سابق، ص 09.

[2] Aidli Lakehal ,**Les tourismes en Algérie : réalités et perspectives** mémoire magistère en sciences économiques, Université Abderrahmane MIRA de BEJAIA, 2013, P107.

والهيئات العامة الخاضعة لإشراف الوزارة.

- ضمان الامتثال للتشريعات واللوائح الخاصة بالقطاع؛ وتقييم أداء الهياكل غير المركزة؛
- ضمان تنفيذ ومتابعة القرارات والتوجهات المقدمة من الوزارة،...إلخ.

كما تتكون المفتشية العامة لوزارة السياحة والصناعات التقليدية برئاسة المفتش العام وبمساعدة 6 مفتشين اللذان يتفقدان المنشآت ووكالات السياحة والحرف من حيث معايير التشغيل وجودة تقديم خدمة.

نستنتج من خلال ما تم طرحه أن منح قرارات التصنيف وإعادة التصنيف بالحصول على صفة الفنادق من 5 نجوم إلى 0 تبقى ظرفية ومؤقتة، فالعملية ليست ثابتة بل يمكن أن تتغير في حال عدم احترام المعايير المعمول بها في التسيير الفندقي، وعلى مستوى الخدمات المقدمة وذلك من خلال المعايير المطبقة، لذلك تقوم اللجنتين الوطنية والولائية بمتابعة ومراقبة نوعية خدمات الفنادق لحثها على احترام المعايير المعمول بها في المجال السياحي، والتي بموجبها يحصل المستثمر في قطاع الفندقة على ما يليق به من تصنيف، إلا أن البعض من هؤلاء المستثمرين للأسف يبدؤون بداية قوية في المجال الفندقي فيحصل على تصنيف جيد، إلا أن الخدمة تسوء بعد ذلك وهنا يتم اتخاذ إجراء فرض العقوبات والغرامات، ويبقى أحسن مثال لذلك هو منح صفة 5 نجوم لكل من فندقي الأوراسي و شيراطون الجزائر ،مع إبقائهما تحت المراقبة إلى غاية انتهاء عملية إعادة هيكلتهما وعصرنتهما.

فالكثير من الفنادق في الجزائر تبقى دون المستوى المطلوب وخارج نطاق التصنيف العالمي المعتمد، ولأكثر توضيح الجدولين المواليين يوضحان المؤسسات الفندقية المصنفة والغير المصنفة في الجزائر:

الجدول رقم(45):توزيع الطاقة الفندقية حسب تصنيف الفنادق في الجزائر فترة 2012-2017.

	مجموع الفنادق المصنفة		الفنادق بدون نجمة		مجموع الفنادق	
	عدد الفنادق	عدد الأسرة	عدد الفنادق	عدد الأسرة	عدد الفنادق	عدد الأسرة
2012	213	24 629	127	6250	340	30 879
2013	246	26 861	156	8 406	402	35 267
2014	248	27 115	156	8 406	404	35 521
2015	257	27 771	160	8 533	417	36 304
2016	280	32 309	160	8 533	440	40 842
2017	302	820 32	160	8 533	462	41 353

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لفترة(2012-2017)، ص 11.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (45)، أن عدد الفنادق المصنفة ارتفعت وهذا راجع سببه لإلزامية الفنادق لعملية التصنيف، وما يقابلها من غرامات جبائيه في حالة عدم تصنيف الفندق، كما أن هذا التصنيف يخص أيضا الهياكل السياحية الجزائرية، وهو ما سنوضحه في الجدول الموالي:

الجدول رقم (46):توزيع الطاقة الفندقية حسب الهياكل السياحية في الجزائر فترة2012-2017

السنة/نوع الهيكل	مجموع الهياكل المصنفة		في طريق التصنيف		المجموع الكلي	
	عدد الفنادق	عدد الأسرة	عدد الفنادق	عدد الأسرة	عدد الفنادق	عدد الأسرة
2012	680	59 874	135	6 145	815	66 019
2013	578	54 156	196	9 381	774	63 537
2014	226	11 198	552	54 742	778	65 940
2015	226	11 198	566	55 380	792	66 578
2016	226	11 198	601	59 713	827	70 911
2017	302	19 731	601	59 713	903	90645

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لفترة(2012-2017)، ص 11.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (46)، أن عدد الهياكل السياحية المصنفة انخفض وهذا ناتج عن إعادة تصنيف هذه الهياكل، بعدما أصبحت لا تقدم خدمات تتماشى مع عدد النجوم التي قدمت لها، فإن أكثر من 80% من الطاقة الفندقية للجزائر تمثل فئة الفنادق من دون تصنيف، وتتضمن هذه الوحدات المنتجعات و الشاليهات ودور الشباب وغيرها، وهذا ما يتناسب مع كون معظم السياح الزائرين للجزائر هم من فئة المغتربين الجزائريين في أوروبا أو من الذين يقصدونها ليوم واحد أو قضاء العطلات على السواحل، كما يتضح أن متوسط نصيب سعة الفنادق الغير المصنفة تفوق سعة الفنادق المصنفة.

2. الشروع في تجديد الهياكل الفندقية القديمة:

في إطار السياسة الوطنية لترقية السياحة وتنفيذا للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (SDAT2030) المعتمد من طرف الحكومة في2008، خصصت السلطات الحكومية مبلغ مالي لعصرنة وإعادة تأهيل وترميم المنشآت والفنادق والمركبات الحموية العمومية بالجزائر التابعة ل17 مؤسسة تسيير سياحي ومؤسسة تسيير فندقي، حيث مست 63 وحدة، وهو موضح في الجدول:

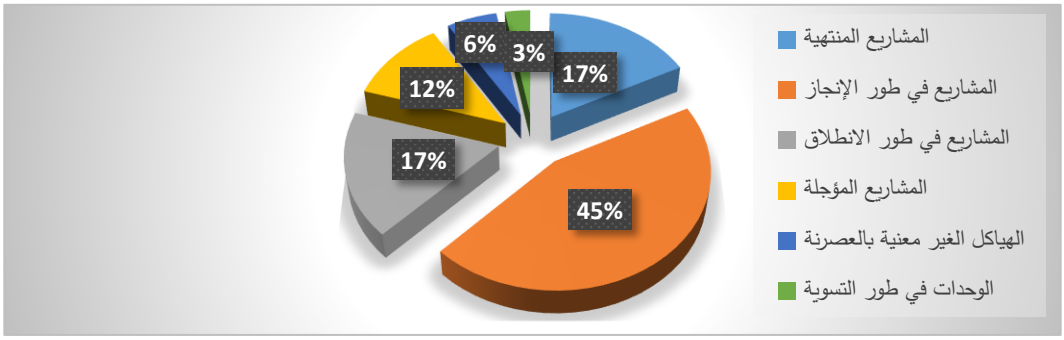
الجدول رقم (47): تطور ملف عصرنة وإعادة تأهيل الوحدات السياحية التابعة لمجمعHTT

نوع المشاريع	الوحدات
المشاريع المنتهية	12
المشاريع في طور الإنجاز	31
المشاريع في طور الانطلاق	12
المشاريع المؤجلة	08
الهياكل الغير معنية بالعصرنة	04
الوحدات في طور التسوية	02
المجموع	69

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، متابعة المؤسسات العمومية الاقتصادية التابعة لقطاع السياحة و الصناعة التقليدية، متاح على الموقع: https://www.mta.gov.dz ،تم الاطلاع عليه بتاريخ : 17-01-2019.

شملت عملية العصرنة 62 مؤسسة فندقية و9 مركبات حموية قيد الترميم، وإعادة الاعتبار للمشاريع التي انطلقت كلها عبر كامل المؤسسات الفندقية التي أدرجت ضمن المشروع الضخم والبالغ عددها 66 مؤسسة فندقية ومركب حموي، كما أن الدولة خصصت له غلافا ماليا معتبرا وذلك مند أكثر من 5 سنوات، وتبلغ وتيرة الأشغال بالمؤسسات الفندقية حاليا ما بين 60% و85%.[1]

الشكل رقم (22): تطور ملف عصرنة وإعادة تأهيل الوحدات السياحية التابعة لمجمعHTT



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم (47)

شهدت عملية عصرنة الفنادق العمومية الجزائرية جانبين، تمثل الجانب الأول في العمل على تحديث التأثيث والمعدات والأجهزة المستخدمة لضمان راحة المواطن، والتي استفادت منها كل

[1] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، فرع العصرنة، سنة 2019.

من فنادق ألبير الأول بوسط العاصمة وتوات بأدرار وعمراوة ولالة خديجة بتيزي وزوو تمقوت باعكوران وفندق الأرز بتالاقيلاف، أما الجانب الثاني فتمثل في الاستفادة من مبالغ مالية لإعادة عصرنة وتجديد الفنادق منها : فندق عمراوة بمبلغ 2 مليار دينار ، تالا قيلاف ب 2.5 مليار دينار، تامغوتب 800 مليون دينار ولالة خديجة ب 315 مليون دينار والسوار الفضي ب 195 مليار دينار، وفندق بلوة ب410 مليون دينار، بالإضافة إلى عدة فنادق عمومية بولاية تيزي وزو وهي مبالغ هامة مقارنة بالحالة المتهورة التي كانت تعاني منها هذه المرافق لغياب الصيانة والتجديد ما جعل العديد من المصطافين والسياح ينفرون منها.[1]وستستعيد هذه المرافق بعد الشروع في تجديدها مكانتها المعهودة، وهو ما سيزيد من حجم استقطابها للزبائن.

3. انخراط الفنادق الجزائرية في مخطط الجودة"PQT":

إن المنافسة الكبيرة خاصة بين دول الجوار أصبح واقعا حتميا لا بد من التفكير والعمل على خلق ميزة تنافسية، والعمل على إدارتها بالشكل المطلوب لضمان جودتها كنموذج عالمي رائد في جودة الخدمات المستمرة PQT، ومن هنا كانت فكرة تطبيق مخطط جودة السياحة الفندقية لسبيل الوصول للهدف.

يطمح مخطط جودة السياحة الجزائرية إلى توحيد جميع المهنيين الجزائريين في قطاع السياحة من خلال انتهاج الطوعي للجودة، والحريص على تلبية حاجات الزبائن وإرضائهم سواء على الصعيد الوطني أو العالمي، وتم إعداد مخطط جودة السياحة الجزائرية لفائدة المهنيين وبالتعاون معهم طبقا للمعايير الدولية، وذلك من أجل توضيح المسار نحو التحسين التدريجي للخدمات والحصول على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر"، ويرتبط مخطط جودة السياحة الجزائرية بالنقاط التالية:[2]

- ✓ إنشاء العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر".
- ✓ دعم كفاءة الموارد البشرية.
- ✓ تنظيم الأنشطة السياحية، وتحديث البنية التحتية.

[1]وزارة السياحة والصناعات التقليدية، فرع العصرنة، سنة 2019.

[2] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، **مخطط جودة السياحة الجزائرية**، الجزائر، 2014، ص 07.

كما يطمح مخطط جودة السياحة الجزائرية إلى تحقيق الأهداف التالية[1]:

- ✓ دعم تنافسية من خلال إدراج مفهوم الجودة في جميع مشاريع تنمية المؤسسات السياحية.
- ✓ بلوغ المهنية الأفضل في جميع قطاعات العرض السياحي الوطني.
- ✓ دعم المناطق السياحية الوطنية وثروتها المحلية.
- ✓ ضمان استمرارية العرض السياحي الجزائري من خلال تحسين طرق رؤية جودة الخدمات من قبل الزبائن الوطنيين والأجانب.
- ✓ مساعدة المؤسسات السياحية التي تعهدت بانتهاج مسار الجودة وذلك بتوفير الوسائل الملائمة لتحقيق تنميتها، وخاصة بمرافقتها في عمليات التجديد، إعادة التأهيل، التحديث والتوسيع، والتكوين.
- ✓ ضمان تسويق متزايد للعاملين الملتزمين في انتهاج الجودة من خلال إدماجهم في شبكة المؤسسات الحاملة للعلامة التجارية" جودة السياحة الجزائر".

وكان الإشراف على انطلاق هذا المخطط بداية سنة 2018 من طرف الوزارة الوصية على قطاع السياحة التي تتكفل بتنفيذ هذا المخطط عن طريق مديرية مخطط جودة السياحة والضبط، وهدفه الاستراتيجي هو ترقية وتحسين جودة «PQTA" الجزائر بعنوان "خطة جودة السياحة الجزائر الخدمات السياحية ومن ثم جعل الجزائر وجهة سياحية بامتياز، حيث كان التركيز أولا في تطبيق هذه الخطة بانضمام المؤسسات السياحية (فنادق، مطاعم مصنفة، وكالات سياحية)، لهذا سعت المؤسسات الفندقية خاصة المصنفة للانضمام في هذا المخطط والاستفادة من ميزاته، وهو ما يبينه الجدول:

جدول رقم(48):تطور انضمام المؤسسات السياحية في خطة جودة السياحة(2008-2017)

نوع المنشآت	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
المنشآت الفندقية	24	60	124	125	127	167	185	217	217	222
وكالات السياحة	8	48	76	76	76	118	140	179	185	199
منتجعات حموية	0	3	6	6	6	6	7	7	7	7
المطاعم	6	7	14	14	14	16	16	18	18	18
المجموع	**38**	**118**	**220**	**221**	**223**	**307**	**348**	**421**	**427**	**429**

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مديرية الجودة، وثائق داخلية، سنة 2018.

[1] مخطط جودة السياحة الجزائرية، مرجع سابق، ص 07.

نلاحظ أن تطور انضمام المؤسسات السياحية لخطة جودة السياحة محتشم بالنظر لمزايا المقدمة في هذا المخطط، والذي يعود سببه لنقص العملية الترويجية لهذا المخطط لأن معظم هذه المنشآت غير مطلعة علية وعلي مزاياه، والبعض الأخرى لا يريدون الانضمام إليه لعدم احتوائه على مزايا مالية تقدم إليهم، حيث يستفيد المهنيون المنخرطون في مسار الجودة من:[1]

- ✓ تخفيض 3% و4.5% من نسبة الفائدة المطبقة على القروض البنكية المتعلقة بعمليات العصرنة للمؤسسات السياحية والفندقية المنجزة بالولايات الشمالية والجنوبية على التوالي في إطار مخطط جودة السياحة.
- ✓ التكفل التام بعمليتي التشخيص والمصادقة.
- ✓ التكفل التام بالتكوين وتأهيل المستخدمين.
- ✓ المرافقة في عمليات التجديد، إعادة التأهيل، العصرنة والتوسيع.
- ✓ تثمين وإبراز المؤسسات من خلال استعمال علامة جودة السياحة الجزائر"
- ✓ التسجيل في شبكة المؤسسات السياحية الحاملة للعلامة "جودة السياحة" والاندماج في كل عمليات الاتصال التي تدخل في إطار الترقية المؤسساتية.

ولضمان الجودة في الفنادق حددت الوزارة معايير والتزامات الجودة في الفندقة والمطاعم في دليل الجودة من أجل تسهيل عملية تجسيد الخدمات.

[1] مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية تيسمسيلت، مناح علي الموقع –http://www.dtatissemsilt :38.com/qualite.php ، تم الاطلاع عليه بتاريخ :23-08-2019.

المبحث الثاني: التنظيم القانوني للمؤسسات الفندقية

نظرا لأهمية قطاع الخدمات السياحية والفندقية في الحياة الاقتصادية أصبحت الحكومات توليه أهمية بالغة وتسعى جاهدة لتنميته، لهذا حددت الحكومة شروط منح التراخيص لاستغلال المؤسسات الفندقية، وكيفيات استغلالها، وتصنيفها واعتماد مسيّريها.

المطلب الأول: بناء واستغلال المؤسسات الفندقية في الجزائر

إن نجاح المؤسسة الفندقية يعتمد بشكل أساسي على إرضاء الزبائن من خلال تقديم خدمات تمتاز بالجودة المطلوبة، ونتيجة لعدم ملموسية الخدمات، يعتمد الزبائن على الأشياء الملموسة أو على المظهر المادي لتقييم الخدمة قبل شرائها ولتقييم رضاهم عن الخدمة أثناء وبعد الاستهلاك، فمن المهم مراعاة التصميم الفعال للمظهر المادي وبيئة الخدمة لتقليل أثر عدم الملموسية.

أولا: بناء المؤسسات الفندقية

لقد أصبح لزاما على المؤسسات الفندقية البحث بشتى الوسائل والاستراتيجيات عن التمييز للوصول إلى مستويات متقدمة من رضا الزبون، ومن أهم المعايير والمقاييس التي يمكن اعتمادها في التحقق من مدى قدرة المؤسسة الفندقية على تحقيق رضا الزبون هو المظهر المادي، لذلك تناول المرسوم التنفيذي رقم 06-325 تطبيقا للمادة 48من القانون رقم 99-01، مجموعة من المصطلحات الخاصة بالبناء والتهيئة وهي كالتالي:

البناء: هو كل عملية تشييد لمؤسسة فندقية.

التهيئة: هي كل عملية إعادة بناء مؤسسة فندقية وترميمها أو تجديدها أو إعادة الاعتبار لها.

إعادة البناء: إعادة أجزاء مؤسسة فندقية إلى حالتها أو إصلاحها (هيكل البناية والأشغال الثانوية).

الترميم: هو كل عملية إصلاح مؤسسة فندقية وتجديدها بهدف إرجاعها لحالتها الأصلية.

التجديد: هو كل عملية تجديد مؤسسة فندقية أو عصرنتها.

إعادة الاعتبار: هو إعادة تهيئة مؤسسة فندقية بغرض تحسين شروط استعمالها أو سيرها.

كما حدد نفس المرسوم قواعد بناء وتهيئة المؤسسات الفندقية، من أجل حماية بيئة ومناطق التوسع السياحي، وتفادي للأخطار التي قد تنجم عن الكوارث الطبيعية، الحماية من أخطار الحريق والفزع في المؤسسات الخاصة باستقبال الجمهور، بالإضافة إلى احترام القواعد العامة للتهيئة والتعمير والبناء، للمؤسسة

الفندقية،الأمن والتهيئة، وشروط تقنية للموافقة على مخطط البناء أو التهيئة، وهو ما يلخصه الجدول التالي:

الجدول رقم(49): شروط تقنية للموافقة على مخطط البناء

الموقع والطرق المؤدية للفندق	قواعد البناء والأمن
لا يمكن إقامة المؤسسات الفندقية إلا فوق الأجزاء: التي تم أخذها بمخطط التهيئة السياحية	تتطابق المساحات الدنيا للغرف والمطبخ والأماكن المشتركة حسب النموذج والصنف لمعايير تصنيف.
لا تمس بالصحة أو الأمن العمومي من جراء موقعها أو حجمها استعمالها.	احترام القواعد المضادة للزلزال عند بناء كل مؤسسة فندقية.
يمنع بناء أو تهيئة مؤسسة فندقية يمكن أن تتعارض بفعل أهميتها وموقعها وطاقتها المالية مع الأحكام الواردة في مخططات تهيئة الإقليم، ومخطط شغل الأراضي أو المخطط التوجيهي للتهيئة والتعمير.	يجب أن تتطابق مع التنظيم المعمول به منجزات البناء الحاملة، وهياكل وإعمال الفصل المنجزة بالأحجار أو القرميد أو التربة الصلبة أو الخرسانة المجمعة.
يمنع بناء آو تهيئة مؤسسة فندقية من شانها بحكم موقعها أن تتعرض لأضرار خطيرة ناتجة لاسيما على الضجيج، آو تخضع لشروط خاصة.	يجب أن يتطابق تسقيف المؤسسات الفندقية المتواجدة في أراضي تقع على ارتفاع يقل عن 2000 م مع المواصفات الجغرافية والمناخية.
ألا تكون واقعة فوق أرضية معرضة لخطر طبيعي أو تكنولوجي أو يخضع لشروط خاصة.	يكون العزل الحراري الذي من شانه أن يخفض التبادلات الحرارية بين خارج وداخل المؤسسة.
يمنع بناء آو تهيئة مؤسسة فندقية من شانها أن تدخل من جراء موقعها، بالحافظة آو بتثمين موقع أو أثر تاريخي أو يخضع لشروط في التشريع والتنظيم الخاصين المطبقين.	يمكن أن تكون تهوية المؤسسات الفندقية أما ميكانيكية من خلال السحب الحراري أو طبيعية بالنسبة للاماكن الموجودة بالخارج.
يمكن رفض بناء أو تهيئة مؤسسة فندقية إذا لم يكن لها ممرات عمومية أو خاصة تستجيب لشروط وظيفتها، لاسيما على مستوي سهولة التنقل والمداخل وكذا وسائل التقرب التي تسمح فعالة ضد الحريق.	يجب ضمان الراحة الصوتية في المؤسسات الفندقية عن طريق عزل كاف، بالنسبة للضجيج الداخلي والخارجي للمؤسسة
يمنع البناء عندما يشكل المدخل خطرا لمستعملي الممرات العمومية أو للأشخاص الذين يستعملون هذه المداخل.	تخضع المؤسسات الفندقية للقواعد المتعلقة بالتنظيم المعمول به في مجال الأمن ضد أخطار الحرائق والفزع، وهذا حسب صنفها.
	يجب أن تكون الأماكن التي يسهل بلوغها الجمهور ومنافذها متوفرة على إضاءة كافية من أجل ضمان حركة سير سهلة تسمح بالقيام بتحركات أمنية.
	يتعين علي رئيس المؤسسة تنفيذ مجموع الأحكام والتدابير القانونية والتنظيمية المعمول بها في مجال حماية التراث العمومي وامن الأشخاص المرتبطين به.

المصدر: من أعداد الطالبة اعتمادا على المواد03-04-12من المرسوم تنفيذي رقم 06-325 المؤرخ في25 شعبان عام1427 هـ الموافق ل 18 سبتمبر سنة 2006، يحدد قواعد بناء المؤسسات الفندقية وتهيئتها، الجريدة الرسمية، العدد 58، ص ص15/16.

ما يمكن استنتاجه من الجدول رقم(49)، أن تصميم وشكل الفندق له تأثير كبير في منح الموافقة على مخطط البناء، حيث يتكفل بتصميم هذا المخطط مكتب دراسات متخصص ومعتمدة

طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما، ويثبت المشروع بعقد ملكية أو الانتفاع بالوعاء العقاري الذي سيقام عليه، ففي بعض الدول السياحية يصمم البناء الخارجي للفنادق على شكل فن معماري يمثل البلد أو على شكل تصميم معماري يمثل أثر مميز في البلد وهذا التصميم يفرض وجود أيدي عاملة كثيرة لتقديم الخدمات، مثلا بناء فندق في مصر على شكل هرم أو بناء فندق مدخله على شكل بوابة عشتار البابلية.

كما أن بناية الفندق تختلف إذا كانت حديثة أو قديمة أو تم إعمارها من جديد أو بناؤها جاهزة، لهذا حدد المرسوم تنفيذي رقم 06-325 قواعد التهيئة في الفنادق، وهي:

الجدول رقم(50): قواعد التهيئة في الفنادق

قواعد التهيئة
مدخل المؤسسات الفندقية يضمن الدخول السهل واضاء، للحماية ضد تقلبات الطقس.
أن يكون البهو متسعا واستعماله على إشارات مختلف الأماكن والمصالح.
ربط قاعة الاستقبال بين الفضاء الخارجي ومجمل المصالح، وتوفر مبسط الاستقبال على مكان لوضع صندوق النقود والمفاتيح والبطاقات المغناطيسية وبريد الزبائن وأمتعة الزبائن وخدمة الصرف.
أن تكون الغرف المكان الخاص للزبون وأن تتوفر على تجهيزات منقولة وصحية وتستجيب لمتطلبات تلطيف الجو، الهدوء، الأمن.
تزود قاعات الاستحمام بمغسل ومرش أو حمام ذي مكيف ميكانيكي أو طبيعي مع نظام استقبال الزبائن وفقا لتصنيفها
ان يتوفر المطعم على تجهيزات منقولة وأن يسمح بالرفاهية للزبون (الهدوء وتلطيف الجو والأمن). وأن يكون الفندق مزود بعدة مطاعم، مطابخ، وتوصيلات مباشرة مع المطابخ (مصعد الأواني).
تزود قاعات الإطعام بجهاز استقبال الزبائن، ويكون بناء المطابخ بشكل يسهل التوزيع والتموين انطلاقا من ساحة المصلحة، ويتوفر على معايير الأمن المطلوبة في مجال أمن الحرائق، ويكون مرتبطة بمحلات خدمات الطوابق العليا برافعة الإثقال وسلالم.
على المحلات التقنية أن تربط بالفضاءات المخصصة للزبائن، ويكون الترتيب بصفة بعيدة عن أنظار الزبائن، احترام معايير الأمن، النظافة، والتهوية.
يجب أن تتوفر حسب تصنيفها على قاعات اجتماعية ومطاعم وقاعة إعادة اللياقة البدنية، وقاعة الحلاقة والتجميل وحدائق متنوعة ومحلات تجارية ومسبح ومساحات لممارسة التنس ونوادي.
يتم الدخول إلى الغرف انطلاقا من قاعة الاستقبال عن طريق ممرات وسلالم، أما الموتيلات ونزل الطريق فيتم عن طريق ممرات خارجية، ويتم الصعود إلى الطوابق عن طريق سلالم أو مصاعد.
تكون مداخل المصلحة والبضائع مستقلة وممنوعة على الجمهور.
مساحات توقف سيارات الزبائن والخدمات وفقا لحجم وتصنيف المؤسسة الفندقية
معالجة المظهر الطبيعي الخارجي للمؤسسة بما يضمن اندماج أمثل مع البيئة
سهولة الدخول من الخارج للوصول إلى مصالح الإنقاذ ومكافحة الحرائق.
يجب أن تسمح المواصفات الخاصة بالأشخاص محدودي التنقل، في الكراسي المتحركة، في شروط سير عادية.

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على المواد 03-04-12 منالمرسوم تنفيذي رقم 06-325 الصادر في 18 سبتمبر سنة 2006، يحدد قواعد بناء المؤسسات الفندقية وتهيئتها، مرجع سابق، ص15-16.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(50)، أن المرسوم تنفيذي رقم 06-325 حدد كل القواعد

المتعلقة بالتهيئة في الفنادق، فالاستثمار في المجال السياحي له خصوصية يتطلب عناية فائقة للإحاطة بمكوناته إذا كان البناء قديما أو جديدا، ولم يهمل المرسوم التنفيذي معايير الخاصة بهذه الحالات.

لقد حدد المرسوم وجوب ترميم البنايات المصنفة كمعالم تاريخية طبقا لتقنيات وقواعد الترميم المعمول بها في المجال، وكل عملية تجديد لمؤسسة فندقية يجب أن يأخذ بعين الاعتبار تحسين نوعية العيش داخل المؤسسة وتسهل مطابقتها مع المعايير المعمول بها، كما يجب أن ينجز إعادة الاعتبار أو التجديد باحترام مخططات الهيكل الأصلي، والعمل على احترام أشغال ترميم مخططات التزيين والنقوش والعناصر الأخرى الأصلية، مع الأخذ بعين الاعتبار الإدماج المعماري مقارنة بالتجهيز الأصلي عند تصميم بناية أو بنايات موضوع توسيع مؤسسة فندقية متواجدة.[1]

أما بخصوص الموافقة أو المصادقة على مخططات المشاريع الفندقية فهو شرط ضروري بالنسبة لكل مستثمر (شخص طبيعي أو معنوي) يريد انجاز مشروع فندقي[2]، قبل كل شيء يجب على كل شخص طبيعي أو معنوي قبل تسليمه رخصة بناء أو تعديل أو تهيئة أو تهديم مؤسسة فندقية من طرف السلطة المعنية أن يحصل على المصادقة على مخططات المشروع من طرف مصالح الوزارة المكلفة بالسياحة، حيث تنشأ لدى الوزير المكلف بالسياحة لجنة مختصة بدراسة مخططات المشاريع الفندقية[3]،وبعد دراسة المخططات من طرف اللجنة المذكورة أعلاه، تبلغ مصالح الوزارة المكلفة بالسياحة المعنية بالأمر بالقبول، أو رفض المخططات وبالتعديلات الواجب إدخالها في أجل لا يتعدى شهرين من تاريخ استلام الملف، وفي حالة عدم الرد في الأجل المحدد تعتبر المخططات مصادق عليها في هذه الحالة يحق في كل وقت لأعوان الإدارة السياحية المؤهلين مراقبة الأشغال الجارية في المؤسسات الفندقية والتحقق من مطابقتها للمخططات المصادق عليها، وهو ما يوضحه

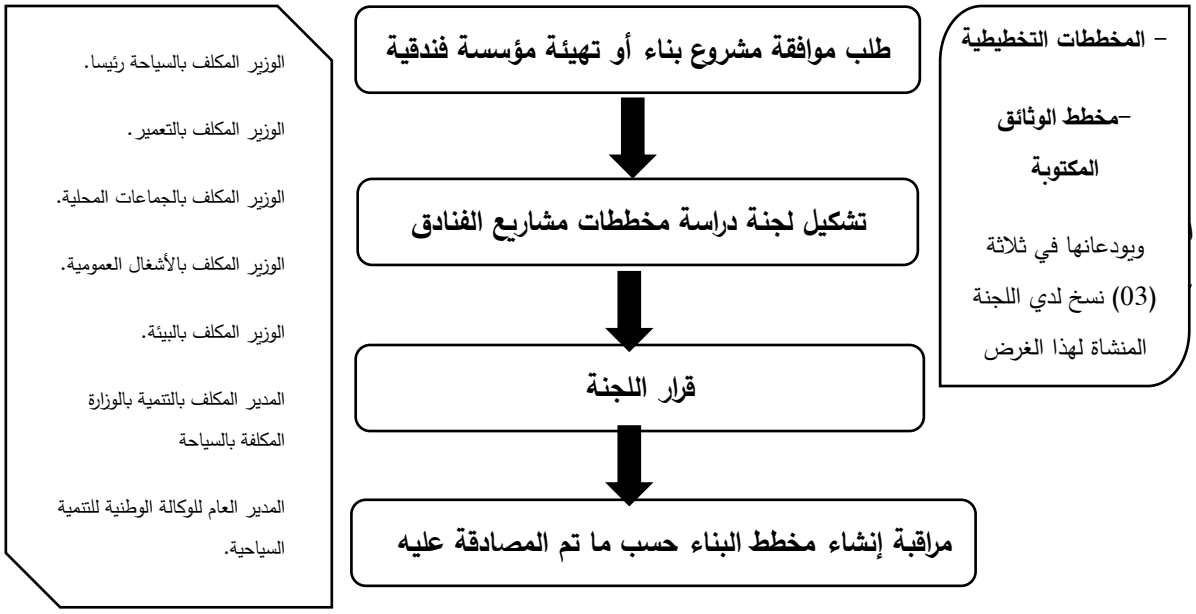
[1] المادة 03، مرسوم تنفيذي رقم 06-325 المؤرخ في 25 شعبان عام 1427 هـ الموافق ل 18 سبتمبر سنة 2006، يحدد قواعد بناء المؤسسات الفندقية وتهيئتها، الجريدة الرسمية، العدد 58، ص 15.

[2] عيسيو اسما، النظام القانوني للاستثمار في المجال الفندقي في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 01، الجزائر، ص 52.

[3] المرسوم التنفيذي رقم 2000-131، المؤرخ في 11 يونيو 2000، يحدد تشكيلة اللجنة المختصة بدراسة مخططات المشاريع الفندقية وطريقة عملها، الجريدة الرسمية العدد 35، الصادرة في 18-07-200، ص46.

الشكل الموالي:

شكل رقم (23): إجراءات طلب موافقة على مشروع بناء أو تهيئة مؤسسة فندقية



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على المرسوم التنفيذي رقم 06-325 المؤرخ في 18 سبتمبر 2006، يحدد قواعد بناء المؤسسات الفندقية وتهيئتها، مرجع سابق، ص ص 18-19.

إن جودة المؤسسات لها تأثير قوي على القدرة التنافسية ونمو المؤسسة[1]، لذلك يجب على المستثمر إتباع الإجراءات التالية من أجل بناء أو تهيئة مؤسسة فندقية:

1. الخطوة الأولى: طلب موافقة مشروع بناء أو تهيئة مؤسسة فندقية

يجب أن يرفق طلب كل مشروع بناء، تهيئة، ترميم، أو تجديد مؤسسة فندقية بملف يتكون من مجموع المخططات التي تمثل فكرة المتعامل التي تسمح بإبراز اختياره المعماري، ولكي تتم المصادقة على المخططات، لا بد من توفّر شروط، كما يجب أن يوقع المهندس المعماري والمهندس في الهندسة المدنية مجموع الوثائق المكونة للملف، ويودعانها في ثلاث (03) نسخ لدى اللجنة المنشأة لهذا الغرض، فيجب أن يتضمن الملف: [2]

❖ **المخططات التخطيطية:**

✓ مخطط للموقع على مقياس2000/1 كما يأخذ بعين الاعتبار البيئة والطرق المؤدية إليها.

[1]World Economic Forum, The Travel &Tourism Competitiveness Reports 2011,P04.

[2]المادة 47 من المرسوم التنفيذي رقم 06-325 المؤرخ في 18 سبتمبر 2006، يحدد قواعد بناء المؤسسات الفندقية وتهيئتها، الجريدة الرسمية العدد 85، ص 18-19.

- ✓ رسم طوبوغرافي للأراضي على مقياس 500/1 أو 1000/1 وذلك حسب أهمية مسلحة الأرض المخصصة للمشروع المزمع إنجازه.
- ✓ بالنسبة للمؤسسات الفندقية الموجهة للبحر، قطع متعامدة من قطعة الأرض إلى البحر علي مقياس 500/1.
- ✓ بيان أمن يبرز مجمل التدابير المتعلقة بمواصفات الأمن المقررة بموجب التنظيم المطبق ضد مخاطر الحريق والفزع في المؤسسات المستقبلة للجمهور.
- ✓ مخطط إجمالي على مقياس 500/1، بالإضافة إلى مخطط لكل دور مقرر.
- ✓ قطعة بالعرض وقطعة مستطيلة للبنايات.
- ✓ مخطط الواجهات على مقياس 200/1.
- ✓ رسم يعطي نظرة إجمالية عامة لنموذج تمهيدي أو عدة صور للنموذج التمهيدي أو أن تعذر ذلك فمنظر عام فوقي أو استحوار لوجهتين من البناية تعطيان فكرة إجمالية.

❖ **المخطط الوثائق المكتوبة:** تقرير المهندس المعياري يشمل:

- ✓ وصف مختصر للأرض والمحيط.
- ✓ وصف مختصر لمختلف البنايات التي يتضمنها المشروع المزمع إنجازه.
- ✓ تعيين كل بناية وكل محل.
- ✓ تقدير مجموع المساحات المزمع بناؤها بالمتر المربع، وتبرير الاختيار الهندسي.
- ✓ دليل الأمن.
- ✓ تقدير تكاليف الأشغال وتقرير يعطي إيضاحات حول صنف المؤسسة وطبيعة استغلالها.
- ✓ تحديد القواعد الخاصة ببناء المؤسسات الفندقية وتهيئتها، عند الاقتضاء، بموجب قرار من الوزير المكلف بالسياحة.

2. الخطوة الثانية: تشكيل لجنة دراسة مخططات مشاريع الفنادق

يعهد للجنة البت في مدى تطابق مخططات البناء أو التعديل أو التهيئة أو الهدم للمشاريع الفندقية مع قواعد البناء والتهيئة السياحيين ومعايير التصنيف وكذا مع أدوات التهيئة والتعمير.

❖ **تشكيلة اللجنة ودوراتها:** تتكون لجنة دراسة مخططات المشاريع الفندقية من:

- ✓ ممثل عن الوزير المكلف بالسياحة رئيسا.
- ✓ ممثل عن الوزير المكلف بالتعمير/ وممثل عن الوزير المكلف بالجماعات المحلية.

- ✓ ممثل عن الوزير المكلف بالأشغال العمومية / وممثل عن الوزير المكلف بالبيئة.
- ✓ المدير المكلف بالتنمية بالوزارة المكلفة بالسياحة.
- ✓ المدير العام للوكالة الوطنية للتنمية السياحية.
- ✓ المدير العام للمؤسسة الوطنية للدراسات السياحية.
- ✓ ويمكن لهذه اللجنة دعوة أي شخص كفؤ تقنيا لمساعدتها في مداولاتها.

يعين الأعضاء بقرار من الوزير المكلف بالسياحة بعد اقتراحهم من السلطة التي ينتمون إليها، وذلك لمدة 03 سنوات قابلة للتجديد، وتتولى أمانة اللجنة مصالح المديرية المكلفة بالتنمية في وزارة السياحة، ثم تعد اللجنة نظامها الداخلي ويصادق عليه الوزير المكلف بالسياحة، وتجتمع اللجنة كل شهرين من السنة وكلما اقتضى الأمر ذلك بناء على استدعاء من رئيسها.

3. **الخطوة الثالثة: قرار اللجنة**

تتخذ اللجنة قرارات بالأغلبية البسيطة لأصوات الحاضرين، وفي حالة التساوي يرجح صوت الرئيس، فتتولى مصالح الوزارة المكلفة بالسياحة أن تبلغ أصحاب الطلب بقرار اللجنة في أجل لا يتعدى الشهرين (02) من تاريخ استلام الملف، وبفوات هذا الميعاد وعدم رد اللجنة يعتبر المخطط مصادق عليه، كما ترد اللجنة على الطلب إما بالقبول، أو القبول مع شرط إدخال تعديلات إن لزم الأمر، أو الرفض.

الملاحظ على هذا النص القانوني أنه متناقض في مواده، ففي المواد 02 و07 و08 نجد مصطلح البت والقرار بمعنى أن اللجنة تقوم بدراسة الملف وتتخذ القرار بصفة نهائية ولا تبدي مجرد رأي، لكن المادة 09 من ذات المرسوم تنص على أنه:

" يجب على اللجنة أن تبدي رأيها بقبول مخططات المشاريع الفندقية، ورفضها، وقبولها مع شرط إدخال تعديلات عليها، إن اقتضى الأمر ذلك."

هذا الأمر يوحي أن اللجنة تقوم بإبداء الرأي فقط، لكن بتحليل المواد السابقة يتبين لنا أن المصطلح الصحيح هو **القرار** على اعتبار أنها الجهة الوحيدة المختصة بدراسة مخططات المشاريع، خاصة إذا نظرنا لتشكيلتها المتنوعة وذات العلاقة المباشرة بالتهيئة والتعمير بصفة عامة أو الخاصة بالمجال السياحي ولا يوجد عليها التزام بتقديم الاستشارة لجهة معينة.

4. **الخطوة الرابعة: مراقبة إنشاء مخطط البناء حسب ما تم المصادقة عليه:**

ومن أجل التأكد من أن صاحب المخطط يقوم بتنفيذه حسب ما تمت المصادقة عليه، يحق

في كل وقت لأعوان الإدارة السياحية المؤهلين مراقبة الأشغال الجارية في المؤسسات الفندقية، وفي حالات:[1]

- ملاحظة عدم تطابق البنايات مع المخططات أو عدم احترام قواعد العمران أو البناء، يطلب من صاحب المشروع التوقف عن مواصلة الأشغال والامتثال للمخططات والقواعد المنصوص عليها في أجل لا يتعدى ثلاثة (03) أشهر.
- عند عدم الامتثال يحرر الأعوان المؤهلون محضرا، وترفع دعوى قضائية أمام الجهة القضائية المختصة من أجل إلزام المخالف بالتوقف عن مواصلة الأشغال إلى غاية القيام بالتعديلات اللازمة.

كما يمكن للوزير المكلف بالسياحة في الحالات الاستعجالية، وعندما يتعلق الأمر بالحالات التي قد تؤدي إلا فرض الأمر الواقع، أن يصدر قرارا بالتوقيف الفوري للأشغال، وإشعار السلطة القضائية المختصة استعجاليا في مدة 48 ساعة، دون أن يشكل ذلك تعديا على صلاحيات السلطة القضائية.

من خلال ما سبق نستنتج أن ملف الاستثمار السياحي يتكون من الملف الإداري بالإضافة إلى الملف التقني، ويرسل من قبل مديرية السياحة والصناعة التقليدية إلى الوزارة المكلفة بالسياحة بغية عرضه على اللجنة المختصة بالدراسة والموافقة المخططات الفندقية، كما أن اللجنة المختصة بالدراسة والموافقة المخططات الفندقية تصدر القرارات التالية: الموافقة المبدئية، الموافقة المبدئية بتحفظات، والرفض.

إن القرار الصادر عن اللجنة يبلغ إلى المستثمر بغية استكمال ملفه وهذا من أجل ملفات رخصة البناء والتمويل وامتيازات الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار والسجل التجاري، والجدول الموالي يوضحالملفات المعالجة للاستثمارات السياحية على مستوي لجنة تقييم تطور المشاريع المشروع.

[1] تيخمارين حليمة، **الإطار القانوني للمؤسسات الفندقية ووكالات السياحة والأسفار في الجزائر**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 05، 2018، ص 53.

جدول رقم (51): الملفات المعالجة للاستثمارات السياحية على مستوي لجنة تقييم تطور المشاريع المشروع خلال فترة الممتدة (2013-2017).

الفترة	المشروعات التي تمت مراجعتها	المشروعات الممنوحة	العدد الإجمالي للمشاريع المرفوضة
2013	265	190	66
2014	320	190	93
2015	692	574	118
2016	588	460	128
2017	789	638	151

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لفترة (2013-2017).

من الجدول رقم (51)، نلاحظ أن السلطات المختصة بتطوير القطاع فتحت الأبواب على مصراعيها أمام رأس المال الخاص للاستثمار في القطاع الفندقي حيث منحت وزارة السياحة أكثر من **638** رخصة للبناء في القطاع السِّياحي والفندقي لمتعاملين ومستثمرين الخواص وذلك منذ شهر نوفمبر 2005 وهذا ما سمح برفع الهياكل الفندقية القاعدية من 537 فندقاً كانت متواجدة في مختلف ربوع الوطن سنة 1993 إلى أكثر من 1064 هيكلاً فندقياً سنة 2018، عند تسليم الموافقة المبدئية للمخططات الفندقية، تقوم مديرية الاستثمار السياحي، بالعمل من أجل مرافقة ومساعدة المستثمرين، وهذا من خلال:[1]

- ✓ توجيه وإرشاد المستثمرين في اتخاذ وإتباع الإجراءات السليمة خلال مراحل الإنجاز.
- ✓ المساعدة من أجل الحصول على رخصة البناء.
- ✓ المساعدة من أجل الحصول على قرض بنكي والحصول على التخفيض على معدل الفائدة.
- ✓ التدخل لدى جميع المديريات الولائية المتعلقة بالاستثمار.
- ✓ المساعدة من أجل الحصول على السجل التجاري.
- ✓ المساعدة من أجل الحصول على امتيازات الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار.
- ✓ هناك دليل عملي وتطبيقي موجه للمستثمرين في المجال السياحي تم إطلاقه سنة

[1] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مرافقة المستثمرين، متاح على الموقع: https://www.mta.gov.dz ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 04-08-2019.

2012 من قبل وزارة السياحة ويتم تحيينه دوريا.

بالإضافة للامتيازات الممنوحة من قبل الدولة والمتمثلة في:[1]

- **الامتيازات المتعلقة بالحصول على العقار**: القطعة الأرضية موطن المشروع يمكن أن تكون ملكية خاصة، عقد إيجار، أو ملكية خاصة للدولة تمنح عن طريق عقد الامتياز من طرف الوالي بالتراضي، وإذا كانت القطعة الأرضية موطن المشروع تتواجد داخل مناطق التوسع السياحي لابد من رأي المسبق للوكالة الوطنية لتنمية السياحة وموافقة الوزير المكلف بالسياحة، ويرخص الامتياز عن طريق الوالي وموافقة الوزير المكلف بالسياحة:
  - الإتاوة الايجارية السنوية تمثل 33/1 من القيمة التجارية للقطعة الأرضية محل منح الامتياز.
  - تخفيض الإتاوة الايجارية السنوية لمنح الامتياز للقطعة الأرضية:
  - 90 %خلال فترة الانجاز، من سنة واحدة إلى ثلاث سنوات.
  - 50 % خلال فترة الاستغلال، من سنة واحدة إلى ثلاث سنوات.
  - الدينار الرمزي للمتر المربع (م²) خلال فترة عشر سنوات (10) بالنسبة لولايات الجنوب والهضاب العليا، وخمسة عشر سنة (15) بالنسبة لولايات الجنوب الكبير.

- **الامتيازات الخاصة بالتمويل**: المستثمرون الراغبون في إنجاز مشاريعهم وعصرنة منشآتهم السياحية في إطار مخطط الجودة السياحية على مستوى ولايات الشمال وكذا الولايات الجنوبية يستفيدون على التوالي من 3% و4,5% من تخفيض على نسبة الفائدة المطبقة على القروض البنكية في إطار اتفاقيات الإطار المبرمة بين الوزارة المكلفة بالسياحة ومختلف المؤسسات البنكية تم منح امتيازات خاصة بتمويل المشاريع السياحية وهي كتالي:

[1] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، متابعة ودعم المشاريع السياحية، متاح على الموقع: https://www.mta.gov.dzi ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 09-08- 2019.

- المساهمة بأكثر من 60 بالنسبة للمشاريع ذات خصوصية والأولوية.
- مدة التعويض 10 سنوات وأكثر، بمعدل تخفيض على الفائدة يقدر ب 03 سنوات وأكثر بالنسبة للمشاريع ذات خصوصية والأولوية، أما مدة دراسة الملفات من 40 إلى 60 يوم بالنسبة لإنجاز الاستثمارات، و30و يوم بالنسبة للمشاريع التي هي مستغل.
- التسجيل في الصندوق ضمان المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالنسبة للتمويل التجهيزات.

- إمكانية المساهمة في تطوير رؤوس الأموال وهذا بالشراكة مع مؤسسة الجزائر استثمار.

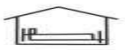
- **المزايا الممنوحة من قبل الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار:** [1]

- مزايا مشتركة للاستثمارات المؤهلة.
- مزايا إضافية لفائدة الأنشطة المتميزة و/ أو التي تخلق فرص عمل.
- المزايا الاستثنائية لفائدة الاستثمارات ذات الأهمية الخاصة للاقتصاد الوطني.

وعند إتمام بناء أو تهيئة المؤسسات الفندقية تلزم المؤسسات الفندقية أيضا بوضع لوحة خارجية مضيئة تشير إلى طبيعة نشاط المؤسسة وشارة مبينة لدرجتها، حيث أن الشارة هي اللوحة المركبة عند المدخل الرئيسي للمؤسسة الفندقية التي تبين رتبة تصنيفها، وتقوم بتسليمها المؤسسة الوطنية للدراسات السياحية بناء على تقديم قرار التصنيف وفقا للتنظيم المعمول به، ولقد صدر قرار عن الوزير المكلف بالسياحة في 27-12-2004 يحدد مواصفات الشارة وكذا البيانات المسجلة عليها، وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

[1] قانون رقم 16-09 المؤرخ في 29 شوال 1437 الموافق 03أوت 2016 المتعلق بتطوير الاستثمار، الجريدة الرسمية، العدد46، الصادرة في 03-08-2016، ص 18.

الجدول رقم (52): مواصفات الشارة للمؤسسات الفندقية والبيانات المسجلة عليها

الشارة	المؤسسة	الشارة	المؤسسة
H	الفنادق		المخيمات
	الإقامات السياحية	M	نزل الطريق/ الموتيلات أو المحطات
	قرى العطل		النزل العائلية
	المنازل السياحية المفروشة		الشاليهات
	محطات الاستراحة	مؤسسة معدة للفندقة	الهياكل الأخرى المعدة للفندقة

المصدر: القرار المؤرخ في 15 ذي الحجة عام 1425 الموافق ل 27 ديسمبر سنة 2004، يحدد مواصفات شارات تصنيف المؤسسات الفندقية و كذا البيانات المسجلة عليها، الجريدة الرسمية، العدد 07، الصادرة في 23-01-2005 ، ص 22.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (52)، أنه تم تحديد مواصفات الشارة للمؤسسات الفندقية لتحديد طبيعة نشاطها وتوضيح درجتها، كما يلزم القرار المتعلق بالهياكل الأخرى المعدة للفندقة على مستغليها تركيب شارة ولافتة ضوئية تحمل عبارة مؤسسة معدة للفندقة ويجب الخضوع لأحكام الاستغلال والمحافظة على النمط المعماري الأصلي والطابع التاريخي.

ثانيا: استغلال المؤسسات الفندقية:

يخضع الشروع في استغلال مؤسسة فندقية وتصنيفها في رتب ولاعتماد مسيرها إلى الحصول على التوالي: رخصة استغلال، قرار تصنيف، اعتماد المسير.[1]

من أجل الحصول على رخصة استغلال مؤسسة فندقية يجب تتبع الخطوات التالية:

1. **الخطوة الأولي: إيداع الملف:**

يودع المترشح لاستغلال مؤسسة فندقية، طلبا لدي مصالح المديرية الولائية المكلفة بالسياحة، مقابل وصل استلام، مرفقا بملف للحصول على رخصة الاستغلال والتصنيف واعتماد المسير.

[1] مرسوم تنفيذي رقم 19-158 مؤرخ في24 شعبان عام 1440 الموافق 30 أبريل سنة 2019، يعرف المؤسسة الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرتها،الجريدة الرسمية،العدد 33،الصادرة في19-05-2019،ص 06.

ويتحدد نماذج رخصة الاستغلال وقرار التصنيف واعتماد مسير المؤسسة الفندقية بموجب قرار من الوزير المكلف بالسياحة.

2. الخطوة الثانية: دراسة الملف:

يقوم الوزير المكلف بالسياحة أو المدير الولائي أو المفتش الولائي حسب الحالة بدراسة ملف طلب الرخصة ويمكنهم استشارة أجهزة الأمن في الدولة، والمؤسسات الأخرى التابعة لها إذا كان لذلك ضرورة.

ويجب أن يتم الرد على الطلب في أجل لا يتعدى (30) يوما من استلامه وللسلطة المختصة أن تتخذ القرار بمنح أو رفض منح رخصة استغلال مؤسسة فندقية.

3. الخطوة الثالثة: رفض أو منح الرخصة

- **رفض منح الرخصة:** يمكن أن يرفض طلب الرخصة لاسيما إذا كانت نتائج تحريات مصالح الأمن سلبية، أو في حالة وجود اعتراض من إدارة أو مؤسسة في الدولة، لأنّ السلطات المعنية ووزارة السياحة، أو المديرية الحق في استشارة أجهزة أمن الدولة بالإضافة إلى استشارة الإدارات والمؤسسات الأخرى التابعة للدولة، وتتمثل شروط إصدار قرار الرفض في الحالات التالية:[1]
  - ✓ إذا لم تتوفر الشروط الضرورية لتسليمها.
  - ✓ إذا كانت نتائج تحريات مصالح الأمن سلبية.
  - ✓ يبلغ قرار الرفض معللا إلى طالب الرخصة بكل الطرق الملائمة.
- **منح الرخصة:** يسلم رخصة استغلال المؤسسات الفندقية الوالي المختص إقليميا بناء على اقتراح من المدير الولائي المكلف بالسياحة، مع استشارة مصالح الأمن المعنية في إطار دراسة طلبات رخص الاستغلال.

ولكي يمنح له رخصة استغلال لابد أن يكون لديه مسير معتمد، ففي حالة عدم توفر صاحب المؤسسة الفندقية على المؤهلات المطلوبة لتسيير مؤسسته، يجب عليه تعيين مسير معتمد من طرف الإدارة المكلفة بالسياحة، ولقد حدد مرسوم تنفيذي رقم 19-158 مؤرخ في 30 أبريل سنة 2019، شروط اعتماد مسير المؤسسات الفندقة، والذي سوف نتطرق إليه بالتفصيل في المبحث الثاني.

كما أن رخصة الاستغلال غير قابلة للتنازل ولا يمكن نقل ملكيتها، إلا في حالة وفاة المالك، كما يمكن لذوي الحقوق الاستمرار في استغلال المؤسسة الفندقية شريطة امتثالهم لأحكام هذا المرسوم

[1] المرسوم التنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 24 شعبان عام 1440 الموافق 30 أبريل سنة 2019، يعرف المؤسسة الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرتها، مرجع سابق، ص 06.

في أجل لا يزيد عن سنة (01) واحدة قابلة للتجديد من تاريخ الوفاة، ويلزم صاحب رخصة استغلال المؤسسة الفندقية بالشروع في النشاط في أجل أقصاه ستة (06) أشهر ابتداءً من تاريخ استلامها.

إذا لم يشرع صاحب الرخصة في النشاط في الأجل المحدد، يتعين على السلطة التي سلمت الرخصة، إعذاره للشروع في استغلال المؤسسة الفندقية في أجل ستة أشهر (06)، وفي حال عدم امتثاله للأوامر المنصوص عليها في الفقرة أعلاه وبعد انقضاء هذا الأجل تقرر السلطة سحب الرخصة بنفس الأشكال التي سمحت بالحصول عليها.[1]

4. لخطوة الرابعة: استغلال مؤسسة فندقية

في حال قبول الطلب ومحتواه يسلم لصاحبه الرخصة لاستغلاله لمؤسسة الفندقية، يلزمه القيام ب:

- ❖ اكتتاب تأمين على كل الأخطار المرتبطة بالنشاط والاستغلال الفندقي.
- ❖ تعليق أسعار الخدمات المقدمة كالمأكولات والمشروبات بشكل يسهل قراءتها بما فيها الخدمات والرسوم وكذا النظام الداخلي للمؤسسة، لاسيما على مستوى مكان الاستقبال وداخل كل الغرف والمطاعم، كما يجب التصريح للسلطات المعنية بمستويات أسعار خدماتها خلال السنة.
- ❖ مسك بطاقات استعلامية عن الزبائن وتقدم هذه البطاقات عند أي تفتيش من مصالح الأمن.
- ❖ عدم إفشاء أية معلومة عن هوية زبائنهم إلا إذا طلبتها منهم مصالح الأمن.
- ❖ إرسال المذكرة الإحصائية مملوءة كما ينبغي في أجل أقصاه الأسبوع الأول من الشهر الموالي للمصالح الخارجية للوزارة المكلفة بالسياحة، وذلك سواء كانت المؤسسة الفندقية مصنفة أو لا.

ويقصد بالمذكرة الإحصائية وثيقة تتضمن على الخصوص عدد الزبائن وجنسياتهم، ومدة إقامتهم، وتسحب لدى المصالح الخارجية للوزارة المكلفة بالسياحة.

- ❖ إعداد فواتير تبين فيها مختلف الخدمات المقدمة للزبون في شكل اسمي أو رمزي، تتضمن الترقيم التسلسلي الذي يجب أن يظهر في الأصل وفي النسخة، اسم المؤسسة وتصنيفها، رقم سجلها التجاري.
- ❖ تعيين مسير معتمد للمؤسسة الفندقية وفقا لتصنيفها.
- ❖ احترام قواعد النظافة والصحة العمومية وقواعد الأمن والحماية ضد الحرائق وفقا للتشريع المعمول به ويسهر على ذلك أصحاب المؤسسة أو مسيروها.

[1] المرسوم التنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 24 شعبان عام 1440 الموافق 30 أبريل سنة 2019، يعرف المؤسسة الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرتها، رجع سابق، ص 06.

- ضمان أمن الزبائن الذين يستقبلونهم في مؤسساتهم وأمن ممتلكاتهم طبقا للتشريع المعمول به، إذ تودع أمتعة الزبائن ولوازمهم الثمينة في خزائن المؤسسة الفندقية مقابل وصل استلام تبين فيه هوية المودع وطبيعة وقيمة الشيء المودع عند الاقتضاء وساعة الإيداع وتاريخها.
- إجراء فحص طبي لمستخدمي المؤسسة الفندقية مرتين على الأقل في السنة، كما يجب أن يكون لهؤلاء المستخدمين مظهر جسماني نظيف وزي مهني لائق أثناء أداء مهامهم.
- وضع لوحة تبين الشارة الفندقية وكذا إضاءة واجهاتها ليلا.
- تخصيص أجنحة أو واجهات في أماكن بارزة للجمهور، تعرض فيها عينات من مختلف الصناعات التقليدية وخرائط وصور الأماكن السياحية المتواجدة عبر التراب الوطني.
- وضع سجل احتجاجات تحت تصرف الزبون، ويكون بارزا ومرقما وموقعا من طرف مصالح المديرية الولائية المكلفة بالسياحة شهريا.

في حالة احتمال غلق المؤسسة الفندقية، يجب على المسير إخطار الإدارة المكلفة بالسياحة في أجل أقصاه شهر قبل الغلق بموجب رسالة موصى عليها ويذكر سبب الغلق ومدته.

كما تخضع المؤسسات الفندقية لعمليات التفتيش المباغتة التي يقوم بها الأعوان المؤهلون قانونا ويجب السماح لهم بالقيام بمهامهم دون أية عرقلة مهما كان نوعها، وعليهم أن يقدموا لهم أية وثيقة ترتبط بموضوع نشاطهم، ولا يمكن لأية مؤسسة فندقية تشغيل كل شخص معروف بسوء الأخلاق أو حكم عليه بالحبس إلا إذا رد اعتباره.

- تخضع المؤسسات الفندقية لإجراءات التصنيف إلى رتب وفق المعايير والشروط القانونية.

إن الكثير من الفنادق في الجزائر تبقى دون المستوى المطلوب وخارج نطاق التصنيف العالمي المعتمد وحسب الخبير السياحي والمستشار السابق بوزارة السياحة والصناعات التقليدية الوطنية السيِّد سعيد بوخليفة فإن الفنادق الجزائرية تعد الأغلى ثمناً من حيث تكاليف الإقامة والخدمات المتنوعة في المنطقة المغاربية وعلى صعيد البحر الأبيض المتوسط وهو ما يدفع ملايين السياح الجزائريين إلى اختيار وجهات سياحية أخرى سواء في دول الجوار أو الضفة الجنوبية من المتوسط بالإضافة إلى الانخفاض الحاد في الطاقة الاستيعابية في مؤسسات الاستقبال السياحية إذ لا تتوفر البلاد كما قال حالياً سوى على 93 ألف سرير أكثر من نصفها توجد في دور إيواء غير مصنفة أصلاً .

المطلب الثاني: تسيير المؤسسات الفندقية في الجزائر

تتكون عملية التسيير الفندقي من مجموعة من الوظائف المتناسقة وهي التخطيط، التنظيم، التوجيه والمراقبة، وذلك باستخدام الوسائل أو الموارد المتاحة لتحقيق أهداف معينة، والغرض منها العمل المتواصل على إشباع حاجات ورغبات السائح، فإدارة الفندق تتطلب قبل كل شيء جودة المورد البشري والمهارات والدراية الحقيقية، وبمدير قادرًا على إدارة جميع المهام التي يمكن تعيينها له، والأهم من ذلك هو إظهار وجود كبير في الفندق، وما يسهل عملية التسيير وجود تقسيمات في الفندق من أجل تبيان وظيفة كل عامل فيه.

أولا: تشخيص أقسام ومرافق الفندق وظائفه

تؤدي الإدارة الفندقية دورا كبيرا في نجاح الفندق، وكما يقول خبراء الفندقية أن التنظيم الجيد للفندق يكمن في أن كل عمل يؤدي على الوجه الأكمل وبدون تقصير مع العاملين مع حزم الإدارة ومراقبتها لكل شيء وتحفيز العاملين على الإجادة والتحسين المستمر للخدمات.

أخذت الإدارة الفندقية تنمو وتتوسع وتتطور وتتعقد تبعا للخدمات التي يقدمها الفندق، اذ نشاهد اليوم وجود أكثر من ثمانية إدارات وأقسام فندقية داخل الفندق الحديث الواحد مختلفة ومتخصصة تخصصا دقيقا تعمل من أجل هدف واحد وهو تلبية رغبات الضيوف[1]، وهذا ما أدى لضهور عدة وظائف فندقية.

1. **الأقسام والمرافق التي يحتويها الفندق:**

ينقسم الفندق إلى عدة أقسام فرعية تتبع قسمين رئيسيين (القسم الإنتاجي والقسم المساعد) أو إلى الأقسام التشغيلية والأقسام المساعدة، وقد سميت بالأقسام التشغيلية أو الإنتاجية لأنها يحصل الفندق على إيراداته منها (بيع الغرف، الوندري، الهاتف، الانترنات، مكتب رجال الأعمال، صالات الحفلات... إلخ)، وعلى اتصال وعلاقة دائمة مع النزلاء.

أما الأقسام المساعدة (الواجهة الخلفية) فسميّت بهذا الاسم لأنها غير منتجة ولا تحقق إيرادا كما أنها ليست على اتصال بالنزلاء، وكل هذا لا يعني أنها أقل أهمية من الأقسام التشغيلية، بل لا يمكن لأحدهما أن يعمل دون الأخر، بل وحسب أسلوب النظم فإنهما يتفاعلان ويتكاملان لتقديم أفضل خدمة للزبائن وكل خطأ أو تقصير في أحدهما أو أي قسم من أقسام الفندق سيعود بالضرر على الفندق كله.[2]

[1] مصطفي يوسف، **إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق**، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 34.

[2] نفس المرجع، ص 35.

فالإدارة الفندقية هي مجموعة من الأنشطة المتميزة الموجهة نحو الاستخدام الكفء والفعال للموارد، لغرض تحقيق هدف ما، أو مجموعة من الأهداف، ففي هذا التقسيم لا يمكن الاستغناء عنه في أي فندق سياحي مهما كبر أو صغر، وكل ما هنالك أنه يجوز في الفندق الصغير الجمع بين قسمين أو أكثر في مكان واحد وتحت إدارة شخص واحد، مثال ذلك في الفندق الصغير يمكن أن نجمع بين مخازن المهمات والمأكولات والمشروبات في مكان واحد وتحت إدارة شخص واحد، وعلى العكس يجوز أن يقسم القسم الواحد طبقا لكبر حجم المشروع إلى فرعين أو أكثر نظرا لأهميته[1]، فمهما كان حجم الفندق، ضروري في منظور الاستدامة التكيف مع بيئة العمل.[2]

2. الوظائف الفندقية:

ان الوظائف الفندقية هي أحد العناصر الأساسية للبيئة الداخلية، وهذه الوظائف تؤثر في بعضها البعض وينبغي أن تعمل بصورة متكاملة حتى تحقق تكاملية العمل الفندقي، وهناك مجموعة من الوظائف الفندقية الأساسية أهمها: [3]

- **وظيفة الشراء:** تختص هذه الوظيفة بشراء ما تحتاجه المنظمة الفندقية من سلع وخدمات وهذه الوظيفة قد تكون مركزية أو غير مركزية.
- **وظيفة التأمين:** تختص هذه الوظيفة بالتأمين على أعمال الفندق وجميع أو بعض نشاطاته.
- **وظيفة الموارد البشرية:** هذه الوظيفة تعالج كلما تعلق بطاقم العمل (كالاستقطاب، الاختيار ، التغيير، التدريب، الترقيات، ونظم الجور والتحفيز).
- **وظيفة الحجز:** تعالج هذه الوظيفة جميع طلبات الحجز.
- **الوظيفة القانونية:** تختص بمعالجة ما ينشأ بين المنظمة الفندقية والأطراف منازعات.
- **الوظيفة المالية:** هذه الوظيفة تتعلق بجميع الوسائل المالية (المحاسبة، الاقتراض، الائتمان).
- **وظيفة الغرف والإيواء:** هذه الوظيفة تركز على توفير كل ما يلزم الغرف لتقديم خدمة الإيواء بشكلها الأفضل للضيوف (مثلا تنظيف الغرف، ترتيبها، تغيير الأفرشة... إلخ).
- **وظيفة السلامة والأمن:** تهتم هذه الوظيفة بتوفير السلامة والأمن لضيوف الفندق وطاقمه.

---

[1] وليد نافع قمحية، **أقسام الفندق السياحي ووظائفها وإدارة الأغذية والمشروبات**، دار البجاية، عمان، 2008، ص 02-03.

[2] Tiffany Etchegorry, **le big data dans l'hôtellerie française, : réalités et perspectives** Mémoire Master en sociologie, université Toulouse,2015/2016 , 37.

[3] برنجي أيمن، **الخدمات السياحية وأثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مجموعة من الفنادق الجزائرية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة ، بومرداس،2008-2009، ص 106.

- **وظيفة تقديم الأطعمة والمشروبات:** هذه الوظيفة تهتم بتوفير الأطعمة والمشروبات الملائمة الملائمة والمتميزة لضيوف الفندق وزبائن مطاعم الفندق.
- **وظيفة الغسل والكي:** وهي وظيفة تشغيلية تكميلية تعني بغسل وكي لوازم غرف وأجنحة
- وقاعات ومطاعم الفندق، كما توفر هذه الخدمة للضيوف.
- **وظيفة الاستقبال (المكتب الأمامي):** استقبال الضيوف والاتصال المباشر معهم عند القدوم وأثناء إقامتهم في الفندق وعند المغادرة وهي من الوظائف الحيوية في الفندق.
- **وظيفة التسويق:** أحد أهم الوظائف الحيوية في المنظمة الفندقية وهي تشمل الوظائف الفرعية التالية (تخطيط وتطوير الخدمات الفندقية وتسعيرها وترويجها وتوزيعها) متناسقة ومتكاملة مع بقية الوظائف الفندقية الأخرى.

من خلال ما سبق يتضح أن مثل أي مؤسسة الفندق لديه مجموعة من الإدارات، كل إدارة تكون مسؤولة عن أداء مجموعة من العاملين وتنفيذ الواجبات والمهام من أجل تقديم خدمة فعالة للضيوف، كما أن المهارات الشخصية لكل عامل لها أهمية في كل إدارة، لذا فإن تجميع وتقديم الخدمة لا تتم إلا عن طريق تعاون كل الإدارات وتكاتف إمكانياتها البشرية لضمان تشغيل الفندق.

ثانيا: تسيير الفنادق

إن تنظيم الفندق وتسييره يرتكز على بناء لازم لتنظيم عامليه لتقديم أفضل الخدمات للضيوف، إذ لا يمكن انجاز أي عمل من الأعمال إلا من خلال تنظيم يتلاءم وطبيعة العمل المراد انجازه، ويتمثل هذا البناء في الهيكل التنظيمي للفندق، حيث يختلف حجم الفندق باختلاف عدد غرفه، تموقعه ، رقم أعماله، ... إلخ، لذا وضعت الدولة الجزائرية معايير خاصة لتصنيف الفنادق:

1. **الفنادق الصغيرة والمتوسطة:** تمثل الفنادق ثلاث نجوم عادة الفنادق المتوسطة، والتي تتوفر على مطاعم متوسطة الحجم وتقدم خدمة من الإفطار إلى العشاء، وغالباً ما لا تتوفر خدمة خادم الفندق، أما الفنادق ذات نجمتين ونجمة واحدة فتعتبر فنادق صغيرة وغالبًا ما يتكون الفندق من طابقين إلى أربعة طوابق كما يغلب عليه عادةً الطابع الشخصي ويحمل اسمًا تجاريًا وسمعة طيبة نظرًا تقديمه خدمات عالية الجودة على الدوام، ويقع بالقرب من معالم الجذب ذات الأسعار المعقولة تيسيرًا على النزلاء، وعادةً ما تشتمل الخدمات على توفير الهواتف وأجهزة التليفزيون في غرف النوم، كما تقدم بعض هذه الفنادق خدمة مطاعم محدودة،

ولا تكون خدمة الغرف وخادم الفندق متوفرة في العادة، وكل هذه المواصفات حددها المرسوم تنفيذي رقم19-158 بالتفصيل لتصنيف الفنادق في الجزائر، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (53): المعايير الخاصة لتصنيف الفنادق الصغيرة والمتوسطة

	نجمة (1)	(2) نجوم	(3) نجوم
حجم	**فندق صغير**		**فندق متوسط**
الاستقبال:	وجود مكتب الاستقبال، بهو الاستقبال بمساحة لا تقل عن 20م ^{2}، وجود فضاء للاستقبال، صالون في حالة جيدة من الصيانة.	وجود خدمة الاستقبال مع الاستقبال، الحاجب/ المعلومات والصندوق، بهو الاستقبال بمساحة لا تقل عن 30 م ^{2}، وجود فضاء للاستقبال، صالون في حالة جيدة.	وجود خدمة الاستقبال مع: الاستقبال، الحاجب، المعلومات والصندوق، بهو الاستقبال بمساحة لا تقل عن 50 م^2، وجود فضاء للاستقبال/ صالون في حالة جيدة.
الأروقة والسلالم والممرات	-العرض : 1.4 متر. -مضاءة باستمرار. -مغطاة بسجاد أو بساط غير قابل للاشتعال أو مادة عازلة للصوت.	العرض: 1.4 متر. -مضاءة باستمرار. -مغطاة بسجاد أو بساط غير قابل للاشتعال أو مادة عازلة للصوت.	العرض: 1.5 متر. -مضاءة باستمرار. -مغطاة بسجاد أو بساط غير قابل للاشتعال أو مادة عازلة للصوت.
مساحة الغرفة لشخصين بدون الحمّام والشرفات	10 م2	11 م2	13 م2
مساحة الحمّام	3 م^2	3م ^{2}	4 م^2
تجهيزات الحمّام	مرحاض	مرحاض	مرحا،مقبس ماكينة حلاقة كهربائية.
الفراش ومناشف الحمّام	سريران فرديان(90سمX190سم) أو سرير كبير (140 سمx 190 سم)، الفراش ومناشف الحمّام نظيفة وفي حالة جيدة.	سريران فرديان(90سمX190سم) أو سرير كبير (140 سمx 190 سم)، الفراش ومناشف الحمّام نظيفة وفي حالة جيدة.	سريران فرديان(90سمX190سم) أو سرير كبير (140 سمx 190 سم)، الفراش ومناشف الحمّام نظيفة وذات نوعية عالية.
خدمات وتجهيزات خاصة	مصعد ابتداء من الطابق الثالث	مصعد ابتداء من الطابق الثالث	مصعد ابتداء من الطابق الثالث مصعد حمولة أو مصعد للمصلحة مستقل عن مصعد الزبائن (ابتداء من الطابق الثالث-موقف للسيارات، أماكن توقّف كافية- خدمة الغسيل وكي ملابس الزبون.

المصدر: مرسوم تنفيذي رقم 19-158 مؤرخ في 24 شعبان عام 1440 الموافق 30 أبريل سنة 2019، يعرف المؤسسة الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرتها، رجع سابق، ص ص 14-15.

نلاحظ من الجدول رقم (53)، أن معايير تحديد حجم الفنادق في الجزائر تختلف عن معايير

تحديد حجم المؤسسات في القطاعات الأخرى.

فتعريف المؤسسات اذ كانت كبيرة أو أنها صغيرة و متوسطة في القطاعات الأخرى في الجزائر يعتمد على معيار عدد العمال باعتباره أهم معيار كمي كما أنه سهل التحصيل إحصائيا، ومعيارين متغيرين المتمثلان في (رقم الأعمال، مجموع الحصيلة السنوية) وهذا بهدف الوصول إلى وضع حصر دقيق جدا للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، عكس الفنادق فتعتمد على مساحة الفندق من غرف، صالات، حمام ،...إلخ، بالإضافة إلى خدمات أخري كالاستقبال، خدمات وتجهيزات خاصة، والجدول الموالي يوضح تعداد الفنادق الصغيرة والمتوسطة في الجزائر:

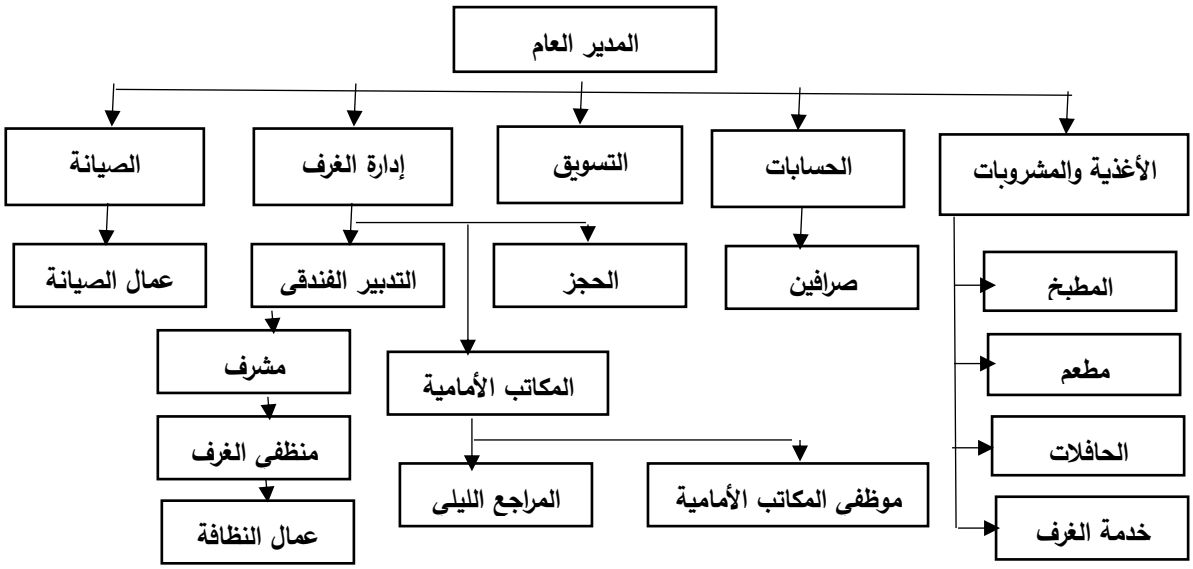
الجدول رقم (54): توزيع الطاقة الفندقية حسب تصنيف الفنادق في الجزائر 2013-2017.

	فنادق 1 *		الفنادق 2*		الفنادق 3*	
	عدد الفنادق	عدد الأسرة	عدد الفنادق	عدد الأسرة	عدد الفنادق	عدد الأسرة
2013	149	10 639	46	4 605	38	5 775
2014	149	10 639	46	4 605	39	5 829
2015	158	11 295	46	4 605	39	5 829
2016	158	11 295	46	4 425	51	7 045
2017	159	11 335	48	4 565	59	5 678

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لفترة (2013-2017)، ص 09.

من خلال الجدول رقم (54)، يتضح أن الفنادق الصغيرة والمتوسطة في القطاع الفندقي ضعيفة جدا خصوصا الصغيرة ذات نجمتين وهذا راجع للعدد الكبير للفنادق غير مصنفة والتي تتراوح 160 فندق، أي بنسبة53%، وباختلاف نجوم وحجمه الفنادق تختلف وظائفه و خدماته التي يقدمها، لذا نرى أن الهيكل التنظيمي للفنادق المتوسطة ليس الفندق المتوسط وهو ما يوضحه الشكلان المواليان.

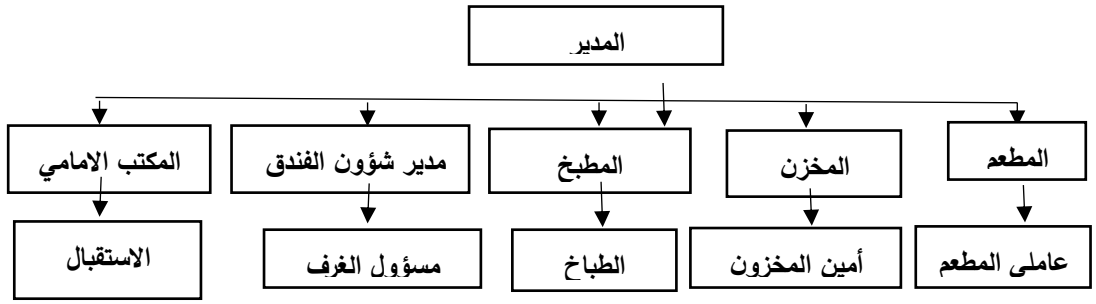
الشكل رقم (24): الهيكل التنظيمي لفندق متوسط



المصدر: نائل موسي محمود سرحان، مبادئ إدارة الفنادق، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، ص 97.

أما الفنادق الصغيرة يكون فيها عدد المغادرين والقادمين يوميا أقل، وعليه فموظف الاستقبال يقوم بالإضافة إلى ما سبق بمسؤولية المراسلات والحسابات وأحيانا يعمل كمساعد للمدير[1]، وعادةً ما يديرها المالك، وغالبًا ما يتكون الفندق من طابقين إلى أربعة طوابق كما يغلب عليه عادةً الطابع الشخصي.

الشكل رقم (25): هيكل تنظيمي لفندق صغير



المصدر: حميد عبد الغني الطائي، إدارة المكتب الأمامي في الفنادق، مرجع سابق، ص16.

من خلال الشكلين السابقين نلاحظ أن الهيكل التنظيمي يختلف من فندق لآخر حسب حجمه وملكيته، حيث نجد في الفنادق الصغيرة الموظف ليس مسؤولا فقط عن الاستقبال والترحيب، وإنما يكون مسؤولة عن الحجز المسبق وحسابات الضيوف، وربما تسلم أيضا أجور الإقامة عند مغادرة الضيوف.[2]

[1] زيد عبوي، **إدارة المكاتب الامامية الفندقية**، دار المعتز للنشر والتوزيع ، ص 25.

[2] نفس المرجع، ص 25.

وعموما يشير الهيكل التنظيمي للفندق إلى الإطار الذي يتم من خلاله تقسيم المهام المطلوب أداؤها على العاملين، وتجميعها داخل أقسام، والتنسيق بينها، فهو يسهل عملية تسييره من قبل المسير، ويحدد اعتماد مسير المؤسسة الفندقية بموجب قرار من الوزير المكلف بالسياحة[1]، كما حدد شروط مدير أو مسير المؤسسة الفندقية المعتمد للغرف والهياكل السياحية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (55): يوضح شروط مسير المؤسسة الفندقية(الغرف) من نجمة إلى ثلاثة نجوم

نجمة واحد*	نجمتان **	ثلاث نجوم ***
-ليسانس في الفندقة أو السياحة. تقني سامي في الفندقة+ سنة (1) خبرة في الفندقة. تقني في الفندقة+ سنة (3) خبرة في الفندقة.	-ليسانس في الفندقة أو السياحة. تقني سامي في الفندقة+ سنتين(02) خبرة في الفندقة. تقني في الفندقة+ (4) سنوات خبرة في الفندقة.	-ليسانس في الفندقة أو السياحة+ سنة خبرة في الفندقة. تقني سامي في الفندقة+ (3) سنوات خبرة في الفندقة. تقني في الفندقة+(5) سنوات خبرة في الفندقة.

المصدر: المرسوم التنفيذي رقم19-158 المؤرخ في 24 شعبان عام 1440 الموافق 30 أبريل سنة 2019، يعرف المؤسسات الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيريها، مرجع سابق، ص15.

من الجدول رقم (55)، نلاحظ أن المشرع حدد شروط اعتماد المسير، وعلى المسير تحديد السياسة التجارية للفندق مع الحرص الشديد على مراعاة أهداف الربحية وميثاق الجودة للمؤسسة، ومعايير النظافة والسلامة.

كما أنه مطلوب أيضًا أن يكون على اتصال دائم مع العملاء وأن يكون متاحًا دائما في الفندق، فهو ليس لديه ساعات محددة للعمل، لذلك من الأفضل للأفراد الذين يرغبون في أن يصبحوا مديرين للفنادق، أن يكونوا متحمسين لهذه المهنة وبهذه الطريقة فقط سيكونون قادرين على توفير الوجود الذي لا غنى عنه لهذه المهمة.

من بين تقنيات الفندق التي يتدخل فيها المدير، الاستقبال وإدارة الإقامة وتقديم الطعام والمعرفة بتكنولوجيا الأغذية، كما يجب أن يكون متعدد الاستعمالات ويكون قادرا على التدخل في عدد كبير من المجالات ومراقبة الأداء السليم للفندق باستمرار.[2]

[1]المرسوم التنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 24 شعبان عام 1440 الموافق 30 أبريل سنة 2019، يعرف المؤسسة الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرتها، الجريدة الرسمية، العدد 33، مرجع سابق، ص 06.

[2]Cours gratuits, Cours management , Cours management hôtelier, sure site web : https://www.cours-gratuit.com/cours-management-hotelier.

2. **تسيير الفنادق الكبيرة:** التسيير في المؤسسة الفندقية الكبيرة (الدرجة الممتازة) يختلف كليا عن الفنادق الصغيرة والمتوسطة، فهي أكثر تعقيداً، لكبير حجمها، حيث يحتوي الفندق الكبير على أقسام فندقية متنوعة وخدمات كثيرة لغرض تقديم أحسن وأفضل الخدمات الفندقية التي تتلاءم مع درجة الفندق وأسعاره، وهذا يعني أنه في حالة إنشاء فندق كبير من الدرجة الممتازة نحتاج إلى أيدي فنية عاملة وموظفين وإداريين بأعداد كبيرة تتلاءم مع طبيعة وحجم الخدمات الفندقية التي سوف يقدمها الفندق وبالتالي مع درجة ونوعية الفندق، لهذا السبب حددت معايير خاصة لتصنيف الفنادق (الغرف) كبيرة وهي موضحة في الجدول:

الجدول رقم (56): يوضح المعايير الخاصة لتصنيف الفنادق (الغرف) كبيرة (أربعة وخمسة نجوم)

	أربع (4) نجوم	خمس (5) نجوم
الاستقبال:	وجود خدمة الاستقبال مع: الاستقبال، الحاجب /المعلومات والصندوق. -بهو الاستقبال بمساحة لا تقل عن 70م^2 -وجود فضاء للاستقبال /صالون في حالة جيدة جدا من الصيانة. -توفير عربات الأمتعة.	-وجود خدمة الاستقبال مع : الاستقبال، الحاجب /المعلومات والصندوق. -بهو الاستقبال بمساحة لا تقل عن 90 م ^{2} -وجود فضاء للاستقبال /صالون في حالة ممتازة من الصيانة. توفير عربات الأمتعة.
صالونات للاسترخاء:	-رفاهية عالية جدا. -تزيين منسجم وأماكن مرتبة وبرفاهية كبيرة جدا.	-رفاهية ممتازة. -تزيين منسجم والأماكن مرتبة وبرفاهية ممتازة.
الأروقة والسلالم والممرات *	-العرض : 1.6 متر - .مضاءة باستمرار - مغطاة بسجاد أو بساط غير قابل للاشتعال أو مادة عازلة للصوت.	-العرض : 1.6 متر - مضاءة باستمرار. -مغطاة بسجاد أو بساط غير قابل للاشتعال أو مادة عازلة للصوت.
مساحة الغرفة لشخصين 2 باستثناء الحمّام والمخارج والشرفات	14 م^2	15 م^2
مساحة الحمّام	5 م^2	6 م^2
تجهيزات الحمّام:	مرحاض. -مقبس ماكينة حلاقة كهربائية. -مجفف الشعر. - هاتف في الحمّام.	مرحاض مستقل عن الحمّام. -مقبس ماكينة حلاقة كهربائية. -مجفف الشعر. - هاتف في الحمّام.
الفراش ومناشف الحمّام	سريران فرديان (100 سمX 200سم) أو سرير كبير 180 سم x 200سم -الفراش ومناشف الحمّام نظيفة وذات نوعية عالية جدا.	سريران فرديان (100 سمX 200سم) أو سرير كبير 180 سم x 200سم(الفراش ومناشف الحمّام نظيفة وذات نوعية ممتازة . تغيير مناشف الحمّام بطلب من الزبون.

المصدر: المرسوم تنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 24 شعبان عام 1440 الموافق 30 أبريل سنة 2019، يعرف المؤسسة الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرتها، رجع سابق، ص 14-15.

من خلال الجدول رقم (56)، يتضح أن الفنادق (الغرف) الكبيرة تتميز باتساع غرفها وحماماتها وأروقتها، بالإضافة إلى تقديم خدمات إضافية عن الفنادق الصغيرة والمتوسطة.

فالخدمات التي يقدمها الفندق الكبير المزدحم يتطلب موظف الاستقبال، للاستقبال والترحيب بالضيف، وكذلك ما يتطلبه القادمين وطلباتهم العامة بشأن الإقامة والإيواء، والحجز المسبق ففي هذا النوع من الفنادق قد يكون من مهامها أيضا[1]،والجدول الموالي يوضح تطور الفنادق الكبيرة في الجزائر:

الجدول رقم (57): توزيع الطاقة الفندقية حسب تصنيف الفنادق فترة 2012-2018

	الفنادق 5 *		الفنادق 4 *		مجموع الفنادق	
	عدد الفنادق	عدد الأسرة	عدد الفنادق	عدد الأسرة	عدد الفنادق	عدد الأسرة
2012	8	4242	5	1600	13	5842
2013	8	4242	6	1 800	14	6042
2014	8	4242	6	1 800	14	6042
2015	8	4242	6	1 800	14	6042
2016	13	6 734	12	2 810	25	9544
2017	13	6 734	23	4 508	36	11242
2018	13	6 734	24	4746	37	11480

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لفترة (2012-2018)، ص 09.

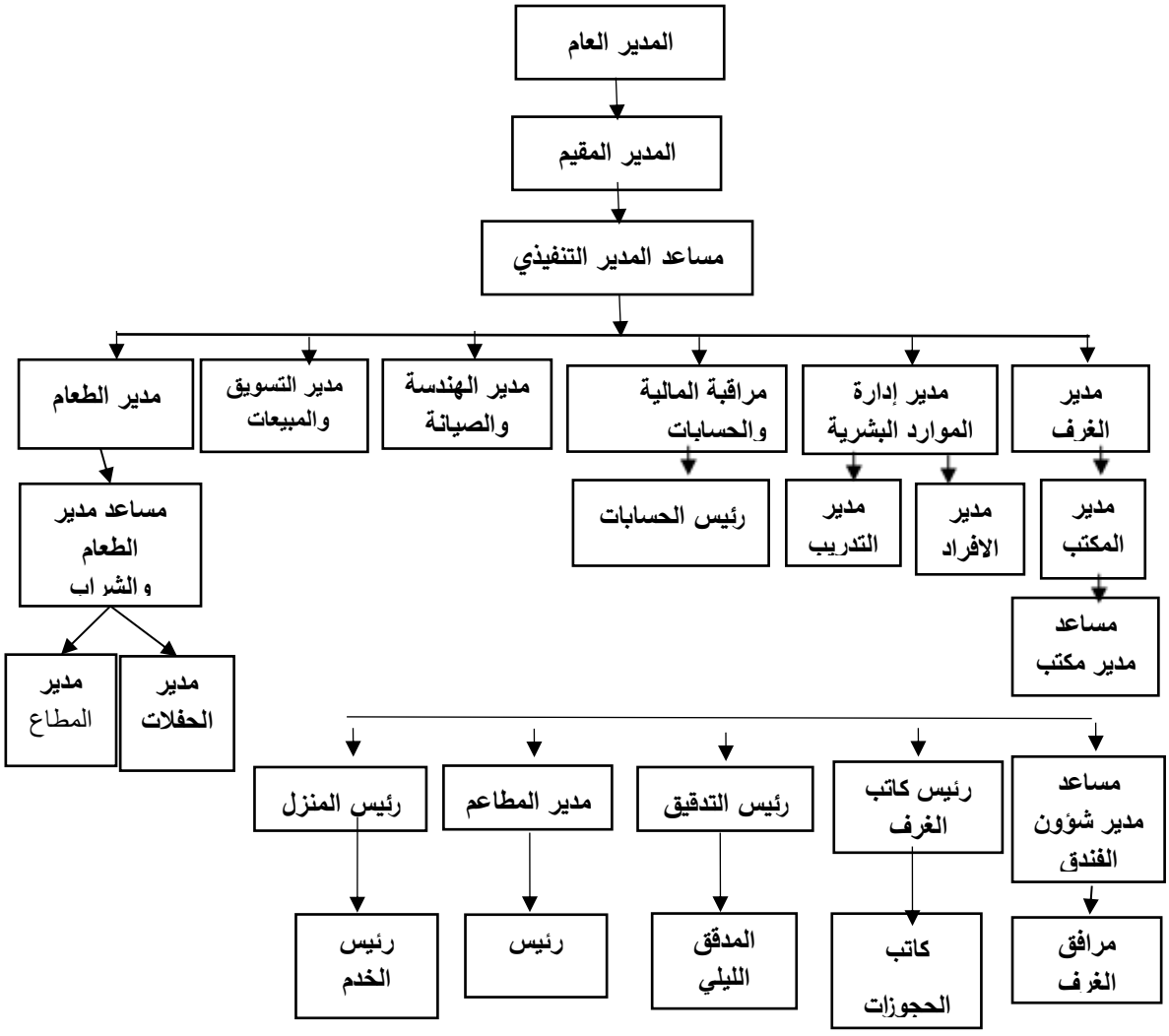
نلاحظ من الجدول رقم (57)، أن السياحة الجزائرية تفتقر لهذا النوع من الفنادق خصوصا خمسة نجوم منها، حيث لم يفتح أي فندق من سنة 2012 إلى سنة 2015، حتى سنة 2016 شهد فتح خمسة فنادق من فئة خمسة نجوم، ليعود الركود لإنشاء هذا النوع من الفنادق.

عكس فنادق الأربعة نجوم التي شهدت نموا معتبرا بعدما كان عددها 13 فندق فقط في سنة 2012 ليصبح 37 فندق في سنة 2018 لكن معظم هذه الفنادق موجهة للسياحة الحضرية، وتفتقر سياحة الترفيهية لهذا النوع من الفنادق ما يقابله نقص الخدمات ما يحدث الأزمة لجذب السياح الأجانب.

[1] زيد عبوي، **إدارة المكاتب الامامية الفندقية**، دار المعتز للنشر والتوزيع ، ص 25.

كما أن هذا النوع من الفنادق يتطلب تخصصات دقيقة ومهارات فنية عالية، ما يتطلب أن يختص كل فرد من أفراد الفندق بأداء مهمة معينة، لهذا يتطلب هيكل تنظيمي معقد لتنظيم وتقسيم العمل في هذا النوع من الفنادق، ولأكثر توضيح نقدم الشكل الموالي:

الشكل رقم (26): الهيكل التنظيمي للفنادق كبير



المصدر: حميد عبد الغني الطائي، **إدارة المكتب الأمامي في الفنادق**، دار زهران، عمان، 2013، ص30.

من الشكل رقم (26)، يتضح أن الهيكل التنظيمي لمؤسسة فندقية كبيرة(الدرجة الممتازة) يتكون من عدة إدارات وأهمها (قطاع الغرف، قطاع الأغذية والمشروبات، قطاع التسويق والمبيعات، قطاع الصيانة والهندسة، قطاع الموارد البشرية، قطاع الأمن، قطاع الحسابات) ، ونظرا لكبر حجم الفنادق الكبيرة يستحيل أن يقوم المسير بتسيير الفندق لوحده، فانه يتم تقسيم الفندق إلى عدة أقسام ولكل قسم فيها أعمال وواجبات محددة، ولكي يتم التشغيل بكفاءة وبشكل متجانس لابد من التنسيق

والتفاهم بين هذه الأقسام وبعضها البعض، فنجاح أي فندق يتوقف بشكل كبير على إدارته وتسييره وعلى مدي التنظيم والتنسيق الهيكل الإداري الذي يدير ويقوم بتشغيل هذا الفندق، لذا حددت شروط لتسيير هذه الفنادق فقد وضع المشرع الجزائري شروط لمسير هذا النوع من المؤسسة الفندقية(الغرف) من نجمة إلى خمسة، وهي كالتالي:

الجدول رقم (58): يوضح شروط مسير المؤسسة الفندقية(الغرف) أربعة وخمسة نجوم

أربعة نجمات ****	خمسة نجوم *****
ليسانس في الفندقة أو السياحة+ سنتين (02) خبرة في الفندقة. تقني سامي في الفندقة+ (4) سنوات خبرة في الفندقة. تقني في الفندقة+(6) سنوات خبرة في الفندقة.	ليسانس في الفندقة أو السياحة+ ثلاث سنوات (03) خبرة في الفندقة. تقني سامي في الفندقة+ (5) سنوات خبرة في الفندقة. تقني في الفندقة+(7) سنوات خبرة في الفندقة.

المصدر: مرسوم تنفيذي رقم 158-19 مؤرخ في 24 شعبان عام 1440 الموافق 30 أبريل سنة 2019، يعرف المؤسسات الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيريها، مرجع سابق، ص 15.

نلاحظ من الجدول رقم (58)، أن شروط مسير المؤسسة الفندقية(الغرف) هي نفسها تقريبا شروط مسير الفنادق الصغيرة والمتوسطة، لكن تختلف من حيث سنوات خبرة المسير في العمل الفندقي، كما هو الحال في الهياكل السياحية.

كما يجب توفر مهارات لمديري الفنادق: حيث ميز كاتز سنة 1974 ثلاث فئات من المهارات للمديرين:[1]

- ✓ المهارات التقنية (المعرفة المتخصصة أو الخبرة المحددة).
- ✓ المهارات الإنسانية (معرفة كيفية العمل في فريق، وتحفيز الأفراد والجماعات، والاستماع إلى الآخرين، وإدارة الصراع، والتواصل تشجيع وتشجيع العمل الذي يتعين القيام به).
- ✓ والمهارات تصور (القدرة على تحليل وتشخيص الحالات المعقدة، علاج ولتفسير المعلومات بعقلانية).

إن التحدي الذي يواجه المديرين هو تحفيز عمال الفندق للحفاظ على نوعية ثابتة من العمل. ففي القطاع الفندقي على مسير أن يدعم ثلاث وظائف رئيسية هي: التسويق الذي له أهمية خاصة

[1]Phuong An Nguyen Thi, **Les Compétences en Gestion des Ressources Humaines des managers. Le cas du secteur hôtelier de Genève**, Thèse de doctorat, sciences de gestion, l'Université Paris-Saclay, P126.

بسبب الطبيعة غير الملموسة للخدمات السياحية التي تجعل تقييم جودة المنتج والخبرة التي يصعب تصورها، إدارة الموارد البشرية والتشغيلية، إدارة الأزمات.

ومن خلال ما سبق يتضح أنه يختلف نمط التسيير من فندق لفندق ومن هيكل سياحي لهيكل سياحي، حسب حجم الفندق فالكادر الإداري فالفندق الكبير ذو الدرجات الممتازة أو الأولى يختلف نوعية كادره الإداري من حيث مستوى تكوينه والخبرات التي يحملها هذا الكادر وعدده لذا يكون هيكله التنظيمي كبير.

أما في فنادق الإقامة الدائمة فان الفندق تحتاج إلى عشرة أو خمسة عشر شخصاً فقط أو أقل وكادره لا يحتاج إلى تدريب وأحياناً لا يحتاج إلى خبرات سابقة لأن الخدمات التي يقدمها الفندق محدودة وكذلك الإدارة والأسعار، لذا يكون هيكله التنظيمي صغير.

ولتسهيل تسيير الفندق، تعتمد إدارة الفنادق الكبيرة على أنظمة الحاسبات الآلية والتي هي عبارة عن عدد من الأنظمة المتعددة والمستقلة ترتبط مع بعضها البعض وتهدف جميعها إلى استخدامها في إدارة الأقسام المختلفة لأي فندق بسهولة ويسر وتطبيق النظام المحكم للنواحي الإدارية والمهنية والمالية.

وتتضمن هذه البرامج المعدات وأجهزة الكمبيوتر أو ما يطلق عليها(HARDWARE SOFTWARE) التي يحتاجها الفندق في إدارة مكاتبها الأمامية والخلفية وجميع الأقسام التشغيلية، ومن أهم العوامل التي جعلت الفنادق تتسارع إلى استخدام تلك الأنظمة في تشغيلها ما يلي:[1]

- ✓ تحسين عمليات التشغيل بواسطة حذف الأعمال المكررة والحصول على المعلومات بسرعة) زيادة دقة المعلومات) .
- ✓ تحسين الخدمة للضيف والحصول على معلومات سليمة وسريعة ومعرفة احتياجات وطلبات الضيوف بسرعة (إرضاء العملاء بشكل أفضل) .
- ✓ تحسين الإشراف والسيطرة (تحسين الإنتاج والكفاءة في التنظيم).
- ✓ توفير الأموال بواسطة تحسين مستوى العمل وإلغاء التعامل مع المكاتب والجهات الخارجية من أجل تزويد الفندق بالمعلومات المطلوبة (تخفيض تكاليف التشغيل.)

[1] المزمل محجوب احمد حسين، **إدارة وأمن الفنادق والمنتجعات السياحية**، جامعة الرباط الوطني كلية الدراسات العليا، رسالة ماجستير 2017، 54-53.

- ✓ السيطرة الكاملة على جميع النواحي المالية في الفندق بشكل محكم (زيادة العائدات تطوير قدرات اتخاذ القرار).

وقد أصبحت الفنادق تتسابق إلى استعمال هذه الأنظمة أكثرها حداثة حتى تكون في أنسب وضع تنافسي مع الفنادق الأخرى من حيث إراحة وخدمة الضيف خاصة فيظل المنافسة القوية وزيادة العرض على الطلب.

فقد بدأت أعمال إدارة الفنادق والمنتجعات إلى تخطيط على مستوى الأفراد وعلى سياسات الفندق والمنتجع وعلى مستوى البيع والتسويق ، وبدأت تحتاج إلى تنظيم وتوحيد جهود الأفراد العاملين في الفندق والمنتجع لغرض تقديم أفضل خدمة جيدة بعد أن كان عدد العاملين فيها لفندق لا يتجاوز الخمسة أفراد أصبح الآن يتجاوز عدة مئات وألوف في بعض الفنادق، فبالتأكيد أنه كلما زاد عدد العاملين في مكان واحد تحتاج الإدارة الى جهود التنظيم والتخطيط وتحتاج الى وضع نظام فعال للاتصال يضمن وصول المعلومات للأفراد في الوقت المناسب وكذلك دعوة هذه المعلومات عند الحاجة (التغذية العكسية إلى الإدارة).

فأغلب الفنادق أدخلت أجهزة الحاسوب لتنظيم عملها وضبط حسابات الفندق من ناحية الإيرادات والمصروفات وأيضا لتنظيم حسابات الضيوف ولتنظيم المشتريات والسيطرة على التخزين ومراقبة كلف الطعام والشراب ولهذا كان لابد من نشوء أنظمة إدارية لغرض تنظيم وتنسيق أعمال الفندق ليواكب التغيرات الحاصلة.[1]

نستنتج من خلال ما سبق أما حجم ودرجة الفندق يؤثران بشكل مباشر على الهيكل التنظيمي للفندق حيث أن الهيكل التنظيمي للفندق الكبير يختلف عن الهيكل التنظيمي للفندق المتوسط أو الفندق الصغير، ففي الحالة الأولى نلاحظ أن الهيكل التنظيمي يكون واسعا وكبيرا ويحتوي على أقسام فندقية متنوعة وخدمات كثيرة لغرض تقديم أحسن وأفضل الخدمات الفندقية التي تتلاءم مع درجة الفندق وأسعاره، فهذا يعني أنه في حالة إنشاء فندق كبير من الدرجة الممتازة نحتاج الى أيدي فنية عاملة وموظفين وإداريين مما يلزم الفنادق استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

[1] المزمل محجوب أحمد حسين، **إدارة وأمن الفنادق والمنتجعات السياحية**، جامعة الرباط الوطني كلية الدراسات العليا، رسالة ماجستير، 2017، ص ص 54-53.

ثالثا: تسيير الفنادق العمومية في الجزائر

إن زيادة حجم الحظيرة الفندقية العمومية في الجزائر في الستينات التي بلغت 10135 سريرا سنة 1969 بعد ما كانت 5622 سريرا بعد الاستقلال مباشرة، جعلت من الضروري إعادة تصميم أساليب إدارية تتوافق مع هذه الزيادة، فمن أجل التحكم الأفضل في جميع الوحدات وتعزيز إنتاجيتها قامت الدولة الجزائرية في سنة 1971 بوضع مخطط تحليلي للحسابات وتكييف نموذج فريد من التنظيم على مستوى الوحدات الفندقية.

فقد نتج عن هذين الإجراءين إنشاء نظام لمراقبة الميزانية في جميع الفنادق، وتطبيق الإدارة الاشتراكية للمؤسسات في عام 1975 في المؤسستين الرئيسيتين(ALTOUR) و (SONATHERM).

كما عرفت مؤسسات القطاع حتى عام 1979 صعوبات خطيرة في التسيير، استمر العجز الكبير من خلال الاختلالات المالية المترتبة على ذلك[1] فأدت صعوبات التسيير إلى توكيل الإدارة للجهات الخارجية والمتمثلة في الأندية (النادي الأوروبي والنادي المتوسطي)، والتي لم تنجح في تسييرها للفنادق الوطنية، معتبرة ذلك أن السبب راجع لعزلة المؤسسات الفندقية التي زعموا أن الهدف منها هي جعل قطاع السياحة معروفًا، فتم استنزاف عددا كبيرا من العملاء بالنظر إلى النطاق والخيار اللذين عرضا السياحة الجزائرية.

فبعد عامين من التشغيل، لم يستطع الشريك الأجنبي استيعاب الشروط والضرائب واللوائح الأخرى الخاصة ببلدنا، بعد حالات العجز المزمن المسجلة على مدى عدة سنوات، تم منح بعض المؤسسات التابعة لـ (SONATOUR) إدارة مجانية للمواطنين من القطاع الخاص (الإيجار الثابت)، أثبتت هذه التجربة أنها مصدر العديد من العيوب وتم إيقافها في عام 1974.

وفي سنة 1985 تم إنشاء مؤسسات التسيير السياحي من خلال مراسيم تنظيمية في كل من تيبازة، حمام ريغية، مؤسسة التسيير السياحي في شرق البلاد، الأغواط، غرب البلاد، بسكرة، وسط البلاد، عنابة.[2]

---

[1]Imedjdou Bene Riad, Zouak Adil, **le partenaire public-privé dans le tourisme en Algérie**, Mémoire de fin d'étude en Gestion Hôtelière et touristique, Alger Juin 2000 P34.

[2]مراسيم 85-(52/38)، المؤرخة في 10 جمادي الثاني عام 1405 الموافق ل 2 مارس سنة 1985، المتضمن انشاء مؤسسات التسيير السياحي، الجريدة الرسمية، العدد10، الصادرة في 03 -03-1985، من ص237.

سعت الدولة بعدها إلى النهوض بقطاع السياحة الذي تراجع كثيرا بسبب العشرية السوداء وعمليات الاختطاف التي شهدتها الصحراء الجزائرية، حيث أطلقت الحكومة حملة واسعة لإعادة تهيئة كل المؤسسات والفنادق تحضيرا لنهضة شاملة في القطاع.

بعدها أدرجت الحكومة مجمع الفندقة، سياحة وحمامات معدنية(HTT GESTOUR) سابقا (EPE)، المنشأ في 25-12-2015 متكونا من 17 مؤسسة تسيير سياحي (EGT)ومؤسسة التسيير الفندقية(EGH) ، مكونة كل واحدة منهم من عدة وحدات، فالمجموع الكلي للوحدات 67 وحدة، بما فيها وحدتين في طور تسوية وضعيتهما بعد إلغاء الخوصصة (فندق الهضاب لسطيف وفندق الرياض لسيدي فرج[1])، موزعة حسب النوع على النحو التالي:[2]

- ✓ 08 فنادق رجال الأعمال.
- ✓ 12 فنادق في المناطق الحضرية.
- ✓ 03 مراكز سياحية.
- ✓ 19 فنادق جنوبية.
- ✓ 04 محطات المناخ.
- ✓ 12 وحدة شاطئية.
- ✓ 08 منتجعات صحية.
- ✓ 01 مركز العلاج بمياه البحر (سيدي فرج) ومركز صحي (الأندلس).

وتتمثل معظم أهداف مؤسسات التسيير سياحي (EGT)، المكونة من 17 مؤسسة، فيما يلي: [3]

- ✓ تنسق وتراقب عمل منشآت الاستغلال التي تتولي مسؤوليتها.

---

[1]وزارة السياحة والصناعات التقليدية، متابعة المؤسسات العمومية الاقتصادية التابعة لقطاع السياحة والصناعة التقليدية، متاح على الموقع: https://www.mta.gov.dz ،تم الاطلاع عليه بتاريخ : 04-01-2019.

[2]E-Bourse, Groupe HTT : fin de la gestion bicéphale : https://bourse-dz.com , le 05-01-2019.

[3]مراسيم 85- (52/38)، المؤرخة في 10 جمادي الثاني عام 1405 الموافق ل 2 مارس سنة 1985، المتضمن انشاء مؤسسات التسيير السياحي10،مرجع سابق، ص 238.

- ✓ تقوم بدراسات مردودية منشآت الاستغلال التي تشمل عليها ممتلكاتها وتضع كيفيات تسييرها.
- ✓ توفر المصالح المشتركة لمجموع المنشآت والهياكل السياحية لاسيما ما تعلق منها بالخدمات المرتبطة بها.
- ✓ تسهر على احترام قواعد التسيير والنظافة والصحة والأمن وعلى انجاز جميع وسائل الخزن وتأمين التموين الضروري لعملها.
- ✓ تشارك في المبادلات بين المؤسسات في مجال توسيع السياحة والحمامات المعدنية.
- ✓ تساهم في تكوين المستخدمين ورفع مستواهم كمل تنجز برامج التجهيز المخطط المتعلق بهدفها.
- ✓ تنفذ الأشغال اللازمة لتوسعها، وتقدم الطلبات وتؤمن جميع اللوازم قصد تطوير منشآتها.
- ✓ تقوم فيما يخصها، وفي إطار الأحكام القانونية والتنظيمية، بالمراقبات التقنية والمالية في عين المكان أو في الورشات الخاصة بالاستغلال المنفذة.
- ✓ تقوم بعد موافقة سلطة الوصاية بالدراسات التقنية المتعلقة بأشغال التهيئة.
- ✓ تقوم بصيانة التجهيزات والمنشآت التي تكون ممتلكاتها.

و بين سنتين 2016 و2017 شهد المجمع انخفاضا في مبيعاته بنسبة 8٪ وأرجع سبب هذا الانخفاض مجلس إدارة المجمع إلى كون 43 مؤسسة تحت الإنشاء، واعتبره أداءً جيدًا[1] كما تقرر وضع حد للإدارة ذات الرأسين التي ميزت إدارة الشركات التابعة للمجمع لعدة سنوات، ولقد أظهرت التجربة أن الازدواجية بين رئيسي مجالس الإدارة (PCA) والمديرين العامين (DG) قد فشلت في خلق تعايش في إدارة الشركات السياحية الفرعية، على العكس من ذلك، ساهم هذا الوضع في خلق مناخ من التوتر والاحتكاك بين الإدارة العليا والمديرين التنفيذيين، فتم اتخاذ قرار إدارة الشركات التابعة لمجموعةHTT بواسطة PDG، و هو القرار الذي أتيح للمديرين أن يكون لديهم رؤية واحدة

[1]Le Groupe Hôtelier HTT ,Bilan De Réalisation ,Années2017.

لتنفيذها في إدارة الشركات التابعة.[1]

ومما سبق يتبين لنا أن على مؤسسات التسيير الانفتاح على المؤسسات الكبرى للتسيير من أجل تحسين الخدمات وإرضاء الزبائن، خصوصا أن معظم فنادق مؤسسات التسيير شهدت عملية عصرنة، والتي تمثلت في إعادة الاعتبار لـ 17 فندقا عموميا لحد الآن.

كما لجأت الوزارة لعدة إجراءات لتحسين تسيير المؤسسات الفندقية العمومية، والتي تمثلت في:

- ✓ الاستفادة من خبرة ومهارة مجمع "شاروود" التي تسير أكثر من 6000 مجمع فندقي في العالم في التسيير الفندقي، من أجل مرافقة المستثمرين الخواص، في إطار إنجاز مشاريعهم وفق المعايير العالمية، وأيضا العمل مع المستثمرين للترويج للجزائر كوجهة سياحية، ومرافقة القطاع فيما يخص التكوين للمسيرين من أجل ضمان خدمات ذات نوعية على مستوى المرافق الفندقية التابعة للقطاع العمومي.
- ✓ إجبارية دفع إطارات ومسيري الفنادق العمومية مستحقات الموظفين على مستوى مؤسساتهم وتحقيق الأرباح وعدم العودة للمجمع لإنقاذهم من وضعية الإفلاس والصعوبات المالية التي يعانون منها، والتي غالبا ما يتدخل مجمع السياحة لصب مبالغ مالية في أجور هذه المؤسسات لدفع مستحقات العمال.
- ✓ إمضاء عقود النجاعة لمدة سنة لـ17 مديرا عاما لمؤسسات التسيير السياحي التابعة لمجمع السياحة والفندقة والحمامات، والرؤساء المديرين العامين، و68 مديرا للفنادق العمومية قد أمضوا عقود النجاعة، والتي تنص على ضرورة تحقيق 70 من المائة أرباح لصالح المؤسسات السياحية التي يسيرونها كشرط للبقاء في مناصبهم، كما تنص ذات العقود على أن المديرين الذين يحققون نسبة فوائد ورقم أعمال يتجاوز 57 من المائة سيستفيدون من منح وعلاوات لقاء تسييرهم الجيد لهذه المؤسسات السياحية العمومية، وبعد تسليم أغلب الوحدات الفندقية نهاية 2018 و 2019، تم إمضاء عقود النجاعة من طرف كل المديرين

[1] E-Bourse , Groupe HTT : Fin De La Gestion Bicéphale : https://bourse-dz.com le 05-01-2019.

على مستوى كل الوحدات الفندقية البالغ عددها 68 وحدة، فكل المديرين وإطارات مجمع السياحة والفندقة والحمامات صاروا مجبرين على ضرورة إطلاق المرحلة الإنتاجية الأولى بعد إعادة تهيئة وتجديد هذه الفنادق التي كان المجمع قد أطلقها مؤخرا.[1]

- ✓ وضع حيز التنفيذ التعليمات الحكومة الجديدة المتعلقة بلامركزية التسيير واتخاذ القرار مع تحديد الإطار التشريعي لذلك.
- ✓ برمجة دورات تكوينية ذات مستوى عالي في التخصصات المتعلقة بالتحليل والتسيير السياحي.
- ✓ استعمال الطاقات المتجددة في تسيير واستغلال المرافق السياحية (تدوينها في دفتر الشروط الخاص بالاستثمار).[2]

ولتحقيق هذا المسعى يستدعي الأمر التخلي عن أساليب التسيير الحالية بتحسين نوعيتها تماشيا مع التطورات الراهنة، بعصرنة التسيير، دعم التكوين، تحسين الخدمات، ترسيخ النجاعة، بلوغ الامتياز، تحسين التسيير الاقتصادي والمالي للقطاع، وضمان التسيير المحكم للوحدات الفندقية.

فالفنادق العمومية اليوم مرغمة على التكيف مع طرق التسيير الحديث وضرورة الانفتاح على الخبرات الأجنبية والاستفادة منها فيما يتعلق بتسيير الفنادق باستعمال كافة وسائل التكنولوجيا الحديثة، التي اعتمدتها نظيرتها في القطاع الخاص بهدف رقمنة قطاع السياحة.

[1] مجمع السياحة والفندقة والحمامات المعدنية HTT، معلومات مقدمة، سنة 2019.

[2] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، الوكالة الوطنية لتنمية السياحة، الجلسات الوطنية للسياحة 03 سياحة مستدامة مستقبل واعد، التوصيات بالجلسات الوطنية الثالثة للسياحة، الجزائر يومي 21 و22 جانفي 2019، قصر الأمم، نادي الصنوبر، الجزائر، ص 05.

خلاصة:

برغم كل الإمكانيات المالية والاقتصادية الهائلة وتخصيص أغلفة مالية سنوية لبناء فنادق جديدة، وعمليات التي استهدفت تحسين مستوى الخدمات السياحية وتحقيق مخطط الجودة والنوعية لفائدة الزبائن لتحسين مقصد الجزائر السياحي، فضلا عن عصرنة تسيير الفنادق السياحية ومختلف مرافق الإيواء تماشيا مع المعايير المعمول بها دوليا، إلا أنها تبقى دون المستوى المأمول سواءً كانت ملكاً لقطاع العمومي أو لقطاع الخاص ، ف 10 بالمائة فقط من المؤسسات الفندقية عبر التراب الوطني التي تملك مواصفات الفندقة العالمية، وذلك بسبب جملة من الممارسات والسلوكيات السلبية كعدم تلبية متطلبات الزبون من حيث نوعية الخدمات سواء من حيث أنواع الأطعمة المتواجدة بالفنادق أو عدم تواجد فنادق قريبة من المعلم السياحي الذي يود زيارته وكذلك الغلاء الفاحش في المستوى السعري للإقامة والتي يمكن أن تتراوح ما بين 2000 إلى 5000 دينار لليلة الواحدة في الفنادق المتوسطة الخدمة فيما قد ترتفع هذه التكلفة لتصل إلى أكثر من 3 ملايين سنيتم في الفنادق الفخمة وذلك في أوقات الذروة السياحية وأيضاً نوعية الغرف التي يبيت فيها السائح في بعض الفنادق والتي لا تراعي أبسط شروط النظافة أو الاتيكايت الفندقي.

إضافة إلى كل ما تعرضنا له، يمكن القول أن العنصر البشري مهم وأساسي حيث أن النشاط الفندقي والسياحي يعتمد عليه بشكل كبير وواسع، وفي كل مراحله، وهذا الانخفاض في الفنادق الجزائرية راجع لمستوى التأهيل والتكوين في أوساط العاملين بالقطاع السياحي في الجزائر يعود أساسا إلى أن جهاز التكوين غير مكيف مع حاجات هذا القطاع سواء من حيث العدد أو من حيث النوع، إذا قارنا أهمية قطاع السياحة في الجزائر مع المؤسسات التكوينية الموجودة، فنستطيع القول أن عدد هذه المؤسسات قليل جدا، ضف إلى ذلك أن عدد المقاعد التي تؤطرها هذه المؤسسات قليل كذلك و كل هذا سنتطرق إليه في الفصل الثالث بالتفصيل.

الفصل الثالث:

التكوين الفندقي والسياحي في الجزائر

تمهيد:

يحتل التكوين الصدارة في أولويات المؤسسات الفندقية الحديثة، وذلك للقناعة بأن التكوين هو أحد المقومات الأساسية التي تساعد على تزويد العاملين بالمعارف والمهارات والسلوكيات المختلفة التي تساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي، وبالتالي تقديم خدمات فندقية جيدة تكون سببا في جذب السياح للفندق، الأمر الذي يستدعي الاهتمام بإعداد يد عاملة سياحية وفندقية متخصصة بما يوازي الاهتمام بإقامة المشاريع التي تنفّذ من فنادق ومؤسسات سياحية.

على الرغم من وجود العوامل المشجّعة على اجتذاب السياحة الداخلية والدولية في الجزائر و استراتيجية التوسع في الاستثمارات السياحية، إلا أن هناك حقيقة مهمة في هذا الصدد، وهي أن السياحة تحتاج إلى أيدي عاملة مكوّنة ومؤهّلة تستطيع مواكبة التطور الحالي والمستقبلي في القطاع السياحي، وهذا لا يأتي إلا من خلال وجود استراتيجية واضحة لتنمية الموارد البشرية في المجال السياحي والفندقي، بحيث يتم فيها تأهيل وتكوين الشباب الراغبين في العمل في هذا المجال، بما يؤدي إلى النهوض بهذا القطاع المهم من القطاعات الاقتصادية، الذي من المتوقع أن يكون له دورا ملحوظا في الحياة الاقتصادية في المرحلة المقبلة.

سعت الجزائر وراء توفير هذه الطاقات عن طريق بناء منشآت تعليمية وتكوينية تقوم بتكوين كوادر وفنيين مؤهلة للتسيير الأمثل لهذه المؤسسات السياحية والفندقية.

لذا سوف يتم التركيز في هذا الفصل على الإمكانيات التكوينية التي تتوفر عليها الجزائر لتكوين الاطارات والتقنيين وعلى الطاقات البيداغوجية لكل مؤسسة تكوينية، بالإضافة إلى محتوى برامج هذه المؤسسات ضمن التخصصات الخاصة بالفندقة.

المبحث الأول: سياسة التكوين الفندقي والسياحي بالجزائر

ان توفر وتنوع المقومات والموارد السياحية لا يكفي للجذب السياحي، إن لم يكن هناك استراتيجية لتكوين وتأهيل الموارد البشرية، لما لها من دور في تسيير المؤسسات الفندقية والسياحية ولتحسين نوعية الخدمات في القطاع الفندقي والسياحي، لهذا السبب قامت الجزائر بتدعيم الطاقة البيداغوجية الموجودة بمعاهد ومدارس وجامعات مختصة في المجال السياحي والفندقي في تخصصات مختلفة ومتفاوتة المستويات، حيث هذه الخطوة تعتبر مؤشرا هاما لتطور اليد العاملة في القطاع السياحي والفندقي الجزائري ، لذا استوجب علينا الالمام في هذا المبحث بمراحل تطور مؤسسات التكوين الفندقي والسياحي بالجزائر ، وتوضيح أنواع التكوين المعتمدة بالفنادق الجزائرية.

المطلب الأول: تطور التكوين الفندقي والسياحي بالجزائر

تتعدد اهتمامات التكوين السياحي والفندقي، فهو يهتم بنقل مهارات محددة لغرض معين عن طريق تسلسل سلسلة من السلوكيات المبرمجة، وبالتالي زيادة مهارات الموظف للقيام بعمل معين.

اذن هو العملية التي توفّر للموظفين المعرفة والمهارات اللازمة للعمل ضمن الأنظمة والمعايير التي تحددها الإدارة[1]، من أجل تحسين خدماتها الفندقية والسياحية.

فالتكوين الفندقي والسياحي هو تخصص بكل أنواعه (المهني والفني والعالي) لأنه من خلاله يزوّد الفرد بالمعلومات والمعارف التي تساعد صناعة السياحة والفندقة وتبني القاعدة الأساسية لتكوين مهارات سياحية وفندقية من خلال تكوين الاختصاصيين والمهرة وتأهيلهم للعمل في المرافق السياحية والمؤسسات الفندقية، ويرفع من كفاءة وتحسين أدائهم واتقان عملهم المحدد في المؤسسات الفندقية[2]، ولابد هنا أن نميّز بين نوعين من المهن السياحية، وهي كالتالي:[3]

- ✓ المهن السياحية (وكالات السفر ، المرشدون، المخطط السياحي، التسويق السياحي... إلخ).

---

[1]Nischithaa, narasimharao, **the importance of training and development programmers in hotelindustry**, international journal of business and administration researchre view vol.1, issue.5, April-June, 2014 ,p51.

[2]منتهي أحمد محمد النعيمي، **التعليم السياحي في العراق**، دراسة عينة من طلبة قسم السياحة وإدارة الاقتصاد في كلية الإدارة والاقتصاد، كنموذج للتعليم السياحي الجامعي،مجلة كلية الإدارة والاقتصاد،العدد73،الجامعة المستنصرية، 2008، ص219.

3 يحياوي الهام، بوحديد ليلى، **أهمية التعليم السياحي والفندقي في صناعة السياحة: التجربة الأردنية نموذجا**، الملتقي العلمي الدولي: الصناعة السياحية في الجزائر بين الواقع والمأمول يومي 09-10 نوفمبر 2016، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص 05.

- ✓ المهن الفندقية تشمل (إجراءات الإسكان، مكتب الاستقبال، التدبير الفندقي، الإنتاج، الإطعام الضيافة وخدمة الأطعمة والمشروبات .... إلخ).

يعتبر التكوين السياحي بشكل عام والفندقي بشكل خاص، من أكثر الاستراتيجيات المعتمدة لتطوير الموارد البشرية العاملة، لتقديم الخدمات للسياح ابتداءً من حلقات الوظائف الدنيا وانتهاءً بالوظائف القيادية بهذا القطاع، ويتضمن التكوين قواعد تعليمية نظرية وتطبيقية، يزوّد بها العاملون، بحيث تصمم لخلق حالة القوة المهنية واختراق مواقع العمل والانتقال إلى مواقع أخرى بعد صقل المهارات واكتساب الخبرات، والتزود بالمعلومات المتعلقة بنظام العمل السياحي.

تكمن أهمية التكوين السياحي في تخصيب حقول المتكونين وتوسيع مداركهم، بما يساعد على التفكير والتصور ويكسبهم الإدراك، ليتمكنوا من الكشف عن الظروف والآثار المترتبة في التصرف عند تقديم الخدمة السياحية[1]، كما يشكّل قطاع التكوين والتعليم قطبا استراتيجيا يساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد من خلال المهام التي يقوم بها، وهي:[2]

- ✓ ضمان يد عاملة تتميز بتكوين مهني مؤهل لتلبية احتياجات سوق العمل من خلال التكوين الاقامى والتكوين عن طريق التمهين.
- ✓ ضمان تكوين تكميلي أو تحويلي لفائدة العمال والموظفون، قصد تحسين مؤهلاتهم واتقان مهاراتهم بصفة متواصلة وفقا لمتطلبات سوق الشغل والتطور التكنولوجي.
- ✓ تزويد المتعاملين الاقتصاديين والاجتماعيين بالموارد البشرية المؤهلة القادرة على التحكم في منصب الشغل.
- ✓ تطوير وتحسين مردود المؤسسات الاقتصادية من خلال تحسين مستمر لمعارف ومؤهلات العمال وفق تطورات المهن.[3]
- ✓ ضمان لكل شخص تكوينا مهنيا أوليا يؤهله لشغل منصب عمل.
- ✓ ترقية الفئات الخاصة للمجتمع قصد ادماجهم في الحياة العملية.

من أجل التحكم السياحي، قامت الدولة الجزائرية باتخاذ العديد من الإجراءات من أجل

---

[1] عبد الأمير عبد كاظم، **دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة وتأثيره على مستوى تقديم الخدمات**، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 25 كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، ص 121.

[2] قاسم نايف علوان المحياوي ،" إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات"، دار الشورق ،الأردن،2006،ص 74.

[3] أبو عياش عبد الله وطائي، التخطيط السياحي، مؤسسة الوراق، الأردن، 2004، ص 73.

تكوين عامليها في القطاع السياحي والفندقي، والتي قمنا بتقسيمها إلى فترات كما يلي:

أولا: مرحلة (1962-1980):

ورثت الجزائر عند الاستقلال مركزا للتكوين الفندقي للتقنيين تحت وصاية وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، وإلى غاية سنة 1966 الجزائر لم تكن تملك ولو مركزا واحدا لتكوين الإطارات الفندقية والسياحية، فكانت تعتمد على الخارج ، فعدد الطلبة والموظفين الذين أوفدتهم وزارة السياحة إلى الخارج خلال الفترة(63 – 66) 46 طالبا[1]، حيث كان تكوين الإطارات المتوسطة والسامية مضمون في الخارج، أما تكوين الموظفين التقنيين فكان يتم في مراكز التكوين السياحي لبن عكنون التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية، وفي سنة 1966 تقرر من خلال الميثاق السياحي ما يلي[2]:

- ✓ إنشاء مؤسسات التكوين السياحي.
- ✓ الشروع في التكوين لضمان إطارات قادرة على تسيير القطاع السياحي.
- ✓ برمجة تكوين الإطارات على المدى المتوسط والطويل.
- ✓ تكوين وتدريب الموظفين غير المؤهلين والعاملين في القطاع السياحي.

وفي إطار توجيهات الميثاق السياحي، الذي دعي إلى الاهتمام بجانب التكوين، تقرر إنشاء مؤسسات تكوينية سياحية تضمن التكوين على ثلاث مستويات من التأهيل: موظفون سامون للإدارة العليا –موظفو الإدارة المتوسطة –موظفون تنفيذيون، وتتمثل هذه المؤسسات فيما يلي[3]:

- ✓ إنشاء مركزين للتكوين السياحي والفندقي بوهران وقسنطينة (C.F.H) سنة 1969، سعة كل واحد منهما 100 طالب، ويختصان في تكوين العمال التنفيذيين.
- ✓ معهد تقنيات الفندقة والسياحة بتيزي وزو (I.T.H.T)، مختص بتكوين التقنيين السامين، طاقة استيعابه 100 طالب، والذي أنشئ سنة 1970.
- ✓ معهد تقنيات الفندقة ببوسعادة، الذي أنشئ سنة 1970، وهو مخصص لتكوين التقنيين الفندقيين. المركز العالي للفندقة والسياحة (C.S.H.T) بالجزائر العاصمة (الأوراسي)، أنشئ سنة 1976 الذي يهدف لتكوين الإطارات السياحية السامية.

---

[1] ابن سيرود فاطمة الزهراء، بو زيان حسان، **التعليم والتدريب السياحي والفندقي في الجزائر**، مجلة اقتصاديات المال والأعمال ،2017 ص 13.

[2] حيزية حاج الله، **الاستثمارات السياحية في الجزائر**، مرجع سابق، ص 143.

[3] حمد لشهب، **السياسة السياحية في الجزائر(1962-1982)**، ماجستير، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر،1985،ص170.

إن الحكومة الجزائرية انتهجت بداية السبعينات من القرن الماضي فكرة تكوين وإنشاء هياكل مختصة في التعليم والتكوين السياحي، ظهرت في البداية بوادر الاهتمام من خلال عمل الجهة القطاعية المتمثلة (بمصلحة المصايف والسياحة) التي اهتمت بالتكوين والتعليم الفندقي والسياحي ، ثم بعدها نضجت هذه الفكرة وأصبحت حاجة ضرورية وملحة لإعداد كوادر فندقية و سياحية متخصصة، بما يوازي المشاريع التي نفذت حينذاك من فنادق ومجمّعات وقرى سياحية ضمن خطط وبرامج المؤسسة العامة للسياحة، التي كان لها دورا متميزا وبارزا في تنمية قطاع التعليم والتكوين والتدريب بعد مصلحة المصايف والسياحة، فبدأ العمل على إحداث تحرك واسع باتجاه عملية التعليم بما يتلاءم ومتطلبات سوق العمل في تلك الفترة، فتم إعداد ورسم الخطط المستقبلية بإنشاء مدارس تعليمية وتكوينية تقوم بإعداد وتأهيل أيدي عاملة ذات مستويات عالية ومتوسطة متخصصة في السياحة والمهن الفندقية.[1]

لقد سمحت هذه المؤسسات التكوينية خلال فترة (1965-1980) بتكوين 3696 عون سياحة وفندقة على مختلف مستويات التأهيل، موزعة كما يلي:

الجدول رقم (59): تطورات التكوين في القطاع السياحي خلال فترة (1965-1980)

التكوين السياحي في الجزائر		التكوين السياحي خارج الجزائر	
تخصص	العدد	تخصص	العدد
عون مؤهل في الفندقة.	1140	إطار في الفندقة	143
تقني في الفندقة.	830	إطارات سياحية	10
تقني سامي في الفندقة والسياحة.	690	إطار حمامات معدنية.	23
إطار في الفندقة والسياحة.	140	-	-
عون يتقنون الفندقة	720	-	-
المجموع	3520	المجموع	176

Source : République Algérienne Démocratique et Populaire, **L'avenir de l'industrie touristique**, P04.

[1] بريري محمد أمين، **واقع جودة التعليم والتكوين السياحي بالجزائر -دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للسياحة الأوراسي**، الملتقي العلمي الدولي: الصناعة السياحية في الجزائر بين الواقع والمأمول، يومي 09-10 نوفمبر 2016، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص 317.

من خلال الجدول رقم (59)، نلاحظ أن الدولة الجزائرية بذلت مجهودات في سبيل تكوين مستخدمي السياحة والفندقة، للتقليل من الاعتماد على التكوين في الخارج، حيث بلغ عدد المكونين في الجزائر خلال فترة (1965-1980) حوالي 3520 موظفا سياحيا وفندقيا، بينما بلغ عدد المكونين في الخارج 176 موظفا، غير أن هذا العدد لم يكن كافيا لتغطية كل المؤسسات والوحدات السياحية باليد العاملة المؤهلة.

لقد ظهر العجز في وقت مبكر من عام 1970 في التوازن المحتمل لتشكيل الخطة الرباعية الأولى (1970-1973)، ففي هذه الفترة بلغت احتياجات قطاع السياحة 5000 عامل متكون، إلا أن قدرات التكوين في هذه الفترة تم تقييمها ب 3160.[1]

ثانيا: مرحلة الثانية (1980-1990)

شهدت هذه الفترة إبقاء الدولة علي نفس المنظومة التكوينية السابقة إلى غاية سنة 1984، غير أن المستجدات التي عرفها الاقتصاد الوطني والقطاع السياحي، جعل من إعادة تنظيم هذه المنظومة أمرا ضروريا، خصوصا بعد النتائج الضعيفة لمركزي وهران وقسنطينة، الشيء الذي أدى إلى حلهما سنة 1984، فأصبحت منظومة التكوين السياحي تتوفر على ثلاث مؤسسات فقط وهي: [2]

- ✓ معهد تقنيات الفندقة والسياحة بتيزي وزو (I.T.H.T)، مختص بتكوين التقنيين السامين، طاقة استيعابه 200 طالب.
- ✓ معهد تقنيات الفندقة لبوسعادة، ويكوّن التقنيين الفندقيين، الذي أصبحت طاقته الاستيعابية تتسع لـ 200 طالب.
- ✓ المركز العالي للتكوين السياحي (I.S.F.T) الأوراسي، يختص في تكوين الإطارات السياحية المسيرة للقطاع السياحي، بطاقة استيعابه 100 طالب.

هذه المؤسسات كونت إلى غاية 1984، 3338 عون سياحي وفندقي مقسمين كما يلي:

[1] Projet de rapport : **contribution pour la redéfinition de la politique national du tourisme**. C.N.E.S. 2000, P29

[2] حيزية حاج الله، **الاستثمارات السياحية في الجزائر**، مرجع سابق، ص 157.

جدول رقم(60): نسبة القطاع السياحي حسب الكفاءات إلى غاية 1984

التأهيل	النسبة المؤوية
الإطارات السياحية	% 7
التقنيون	%22
الاعوان المؤهلون	% 71

Source : Projet de rapport : **contribution pour la redéfinition de la politique national du tourisme** ،op cit, p12.

من خلال هذا الجدول رقم(60)، نلاحظ أن التكوين السياحي والفندقي خلال هذه الفترة أعطى أهمية قصوى لليد العاملة التنفيذية، حيث بلغت نسبتها 71%، مع ضعف في التكوين على مستوي الإطارات، حيث لم يتجاوز 7 % فقط، مما كان له الأثر السلبي على مستوى جودة تسيير المؤسسات السياحية والفندقية.

كما بلغت نتائج التكوين السياحي 4554 متخرجا من مختلف معاهد ومراكز التكوين السياحي سنة 1989، وبقي التكوين غير مكيّف مع حاجيات القطاع من حيث النوع والعدد، أما عن مناصب العمل فوصل عددها إلى 8000 منصب في سنة 1989 وسجّل ارتفاعا مفرطا لعدد العمال العاملين على مستوى الإدارة مع أن التأهيل غير كاف[1].

ثالثا: مرحلة الألفية الثانية

بدأ العمل في هذه الفترة من خلال المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية بإحداث تحرك واسع باتجاه عملية التعليم بما يتلاءم ومتطلبات عمل المؤسسات السياحية في الفترة اللاحقة (أفاق 2025)، فتم إعداد ورسم الخطط المستقبلية بإنشاء مدارس تقوم بأعداد وتأهيل أيدي عاملة متخصصة في مجال السياحة.

وفي إطار المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية وضمن الحركية الثالثة، توجد ثلاثة أهداف للتكوين في مجال السياحة:

- ✓ تعزيز القدرات التنظيمية، الكفاءات واحترافية القيادات وعمال التأطير في المدارس.
- ✓ ضمان الميزة التنافسية للبرامج البيداغوجية (التربوية) وتأهيل المؤطرين البيداغوجيين داخل المدارس.

[1]CNES, **Contribution pour la redéfinition de la politique nationale du tourisme**, 2000.p37.

- ✓ إعداد مقاييس الامتياز للتربية والتكوين السياحي، ويتعلق الأمر باعتماد التصديق والتسجيل الرسمي.

وتتمثل الخريطة الجديدة للمدارس السياحية في:

- ✓ إطلاق مدرستين جديدتين.
- ✓ تحديث المدارس الثلاث الموجودة.
- ✓ انشاء مؤسسات التكوين المهني مخصصة للسياحة.

حيث أن المدرستين المصممتين للتجهيز هما المدرسة السياحية بتيبازة والمدرسة السياحية بعين تيموشنت، أما المدارس السبع التابعة لوزارة التكوين المهني التي ستخصص للتكوين السياحي من المقرر أن تكون في الطارف، تلمسان، عين البنيان، بومرداس، تيزي و زو، تمنراست وغرداية.[1]

كما شرعت الوزارة في هذه الفترة في تنفيذ خارطة تكوينية تسلّط الضوء على سياسة التكوين وتثمين الموارد البشرية، والرقي بها إلى المقاييس العالمية، لما يعانيه القطاع من نقص التأهيل في أوساط العاملين، وذلك من خلال بطاقة التكوين التابعة لمخطط توجيه والتهيئة السياحية التي وضعت الخطوط العريضة لاستراتيجية تنمية التكوين في مهن السياحة والفندقة، هدفتا من خلالها إلى مسايرة العرض الوطني للتكوين في مهن السياحة والفندقة ومتطلبات تنمية القطاع، خاصة المتعلقة منها بتطوير كفاءات وقدرات الموارد البشرية، وتوفير تأطير رفيع المستوى لتسيير النشاطات السياحية.

في هذا الصدد، تضمّنت بطاقة التكوين لقطاع السياحة مجموعة من الأهداف وخطة عملية من أجل تجسيدها، وتتمثل هذه الأهداف في:[2]

- ✓ تقييم العرض الوطني التقني والمهني للتكوين في السياحة.
- ✓ تحليل تطوّر الموارد البشرية المكوّنة في مهن السياحة.
- ✓ ضبط الاحتياجات الحقيقية في التكوين للقطاع السياحي.
- ✓ ضمان التوزيع الجغرافي عبر الأقطاب السياحية للتكوين المقدّم في مختلف مهن السياحة.

---

[1] ابن سيرود فاطمة الزهراء، بو زيان حسان ، **التعليم والتدريب السياحي والفندقي في الجزائر**، مرجع سابق، ص 16.

[2] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، بطاقة التكوين السياحية، متاح علي: https://www.mta.gov.dz ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 28-08-2018.

- ✓ ضمان تغطية كامل التراب الوطني عن طريق جهاز تكوين تقني ومهني مفتوح للجميع.
- ✓ تحديد تخصصات جديدة في التكوين تتماشى مع تطورات قطاع السياحة.
- ✓ عصرنة جهاز التكوين في السياحة وتطوير نوعيته ومردوديته من أجل استجابته للمعايير الدولية في هذا الميدان.
- ✓ أقلمة محتوى التكوين التقني والمهني في مهن السياحة وبرامجه، مع احتياجات القطاع.
- ✓ ضمان تسيير جيّد للموارد البشرية والمادية المخصصة للتكوين.
- ✓ ضمان جهاز تكوين متناسق في مهن السياحة في إطار الشراكة، يعتمد على مؤسسات التكوين تحت وصاية كل من الوزارة المكلفة بالسياحة والتعليم العالي والتكوين المهني، من أجل ضمان تخطيط أحسن للعرض الوطني في التكوين السياحي.
- ✓ إدماج القطاع الخاص في التخطيط وتنظيم عرض التكوين في السياحة.

إذا قارنا أهمية قطاع السياحة في الجزائر مع المؤسسات التكوينية الموجودة، فنستطيع القول أن عدد هذه المؤسسات قليل جدا ، ضف إلى ذلك أن عدد المقاعد التي توفرها هذه المؤسسات قليل كذلك، وكلها موزّعة في الناحية الشمالية للبلاد، فهذا يعني أن الناحية الجنوبية تغيب عنها مثل هذه المؤسسات التكوينية، وبالتالي افتقار السياحة الصحراوية للكفاءات السياحية على جميع مستويات الخدمات السياحية، و لهذا يمكن القول أن من أجل النهوض بالسياحة الجزائرية، لابد من تنويع مثل هذه المؤسسات التكوينية وتوزيعها عبر كافة التراب الوطني، نظرا لأن السياحة تحتاج لمزيد من الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على كسب رهان السياحة، لذلك لجأت الحكومة إلى اتخاذ تدابير جديدة فيما يتعلق بتشجيع التكوين في القطاع التكويني، وذلك من خلال: [1]

1. تشجيع القطاع الخاص والتكوين المتواصل:

قامت وزارة السياحة والصناعات التقليدية بتشجيع القطاع الخاص والتكوين المتواصل من خلال:

- ❖ التأهيل والاعتراف بالشهادات عبر شراكة "عمومي–خاص" واشتراك مؤسسات التكوين الخاصة في ميثاق التكوين في المهن السياحية.

[1] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، بطاقة التكوين السياحية، متاح علي: https://www.mta.gov.dz ، تم الاطلاع عليه بتاريخ :28-08-2018.

- ❖ متابعة الخدمات البيداغوجية المقدّمة من طرف المؤسسات الخاصة المعتمدة (بالتعاون بين الوزارة المكلفة بالسياحة والوزارة المكلفة بالتكوين المهني).
- ❖ يحدد شروط إحداث المؤسسات الخاصة للتكوين المهني وفتحها ومراقبتها.
- ❖ تنفيذ برنامج التكوين المتواصل لمستخدمي المؤسسات السياحية (فنادق، محطات، الحمامات المعدنية، وكالات السياحة والأسفار والمطاعم المصنفة) والتي اندمجت ضمن مخطط الجودة السياحية.
- ❖ إبرام "اتفاقية" مع شركة مساهمة الدولة فندقة –سياحة من أجل إعداد وتنفيذ برامج التكوين المتواصل لمستخدمي المؤسسات السياحية التابعة لشركة مساهمات الدولة فندقة – سياحة.
- ❖ تنمية كفاءات المؤطرين من خلال إعداد برامج تحسين المستوى وإعادة تأهيل مؤطري مؤسسات التكوين وتنفيذها، خاصة منها المتعلقة بالتحكم في التقنيات الحديثة للتسيير.

بتزايد المؤسسات الخاصة، تم إلغاء المرسوم التنفيذي رقم 01- 419المؤرخ في 20 ديسمبر 2001، الذي كان يحدد شروط إنشاء المؤسسات الخاصة واستبدل بالمرسوم تنفيذي رقم 18-162 المؤرخ في 14جوان2018 الذي حدّد من خلاله شروط جديدة لإنشاء المؤسسات الخاصة للتكوين أو التعليم المهني وفتحها ومراقبتها.

2. **ابرام وزارة السياحة والصناعات التقليدية عدة اتفاقيات مع الوزارات الأخرى:** وذلك من أجل تكوين الموارد البشرية في مجال السياحة والفندقة، والتي تمثلت فيما يلي:[1]

- ❖ توحيد مدونة المهن في السياحة واعتماد المكتسبات المهنية وتنمية التكوين المتواصل.
- ❖ إبرام "اتفاقية-إطار" مع الوزارة المكلفة بالتعليم العالي لتنمية البحث في السياحة وإدماج شعبة "السياحة" في المنظومة الجامعية.
- ❖ إبرام "اتفاقية-إطار" مع الوزارة المكلفة بالصحة من أجل تنمية التكوين المتواصل في المهن المتعلق بالحمامات المعدنية والمعالجة بمياه البحر.
- ❖ إبرام "اتفاقية-إطار" مع الوزارة المكلفة بالتشغيل، من أجل تنمية الإدماج المهني للشباب المتحصل على شهادة في مهن السياحة والفندقة والإطعام.

[1]Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, La Carte de la Formation du Secteur du Tourisme, Septembre 2011, p29.

- التوقيع على اتفاقية إطار بين القطاعين، قطاع وزير الفلاحة والتنمية الريفية والصيد البحري ووزارة السياحة والصناعات التقليدية، هدفت من خلالها على تثمين التراث الايكولوجي والفلاحي والطبيعي وترقية السياحة البيئية، وتشمل هذه الاتفاقية أربعة مجالات للتطبيق هي ترقية السياحة البيئية في الغابات وعلى مستوى الحظائر الوطنية، إلى جانب ترقية السياحة في مناطق الفلاحة الصحراوية والواحات والسهوب وكذا المناطق الجبلية.

من خلال ما سبق، يتضح أن وزارة السياحة والصناعات التقليدية قامت بتطبيق عدة الاتفاقيات موقّعة بين قطاعي الفلاحة والسياحة في مجال الصيد البحري وتربية المائيات، ووزارة الصحة وأيضا مجال الصناعة التقليدية، بهدف توفير المادة الأولية، وتحديد احتياجات التكوين في مهن وحرف الصيد البحري وتربية المائيات.

3. تكوين وتأهيل وتطوير المحترفين:

هو بمثابة تنفيذ لبرنامج التكوين الموجّه لحرفيي الصناعة التقليدية، حيث تمكّن هذا البرنامج منذ عام 2005 إلى غاية شهر مارس من عام 2018 بتحقيق ما يلي:[1]

- التكوين بالتمرن من طرف المعلمين الحرفيين لفائدة 14702 حرفي وشباب حاملي المشاريع في مختلف شعب الصناعة التقليدية.
- التكوين الإداري في تقنية "كيف أنشئ وأسير مؤسستي" لفائدة 29.806 حرفي وشباب حامل للمشاريع منهم 11512 امرأة و18294 رجل.
- التكوين التقني لفائدة 51163 حرفي في مختلف شعب وتخصصات الصناعة التقليدية والحرف.
- تكوين 81 حرفي مكون في مجال الحلي التقليدية وفي تقنيات تقليم الأحجار الكريمة.
- تكوين 1147 حرفي في مجال السجاد والنسيج، أكثر من 80 في المائة منهم من النساء.
- تكوين 504 حرفي في مجال الصباغة الطبيعية.

[1] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، التعرف على الجزائر، 2018، متاح على الموقع:https://www.mta.gov.dz، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 04-01-2019 .

- ❖ تكوين 611 حرفي في مجال التصميم في الصناعة التقليدية.
- ❖ تكوين 1736 حرفي في مجال صناعة الفخار والخزف.
- ❖ تكوين 541 حرفي في مجال النحاس.
- ❖ تكوين 57 حرفي في مجال الزجاج.
- ❖ تكوين 17 حرفي معلّم في مجال الفخار والخزف.
- ❖ تكوين 320 حرفية في تقنية « IYES» حسنّي مهاراتك في العرض.
- ❖ تكوين 79 حرفي في مجال النشاطات المهددة بالزوال.

ومن ناحية أخرى، وفي إطار الاتفاق مع قطاع العدالة لتنفيذ سياسة إعادة إدماج السجناء استفاد 7868 سجين من دورات تكوينية التي تشرف عليها غرف الصناعات التقليدية والحرف في العديد من التخصصات الحرفية داخل مؤسسات إعادة التربية، واستفادة 7107 آخرون من دورات التكوين الإداري في مجال كيفية إنشاء وتسيير المؤسسات، وتحصّل 13055 سجين بعد تأهيلهم على شهادات مؤهلة.

من خلال ما سبق نستنتج، أن المهن الحرفية استفادت من عمليات تكوينية واسعة، وذلك من أجل المحافظة على الصناعات التقليدية من الزوال، وتدعيم الصناعة السياحية من خلال التجهيزات الموجّهة للفنادق والمؤسسات السياحية من جهة، أو اقتناء الأجانب هدايا تذكارية، خصوصا أن الجزائر تمتلك عادات وتقاليد متعددة، هو ما يدعم صناعة السياحة فيها.

4. **التعاون الدولي:** إن السياسة السياحية لا يمكن أن تنجح دون وجود موارد بشرية مؤهلة ومكوّنة تكوينا جيدا، فالاستثمار في العنصر البشري صار أكثر من الضرورة، مثله مثل الاستثمار في الهياكل القاعدية السياحية والجزائر تدرك حتما هذه الضرورة الملحة[1]، لذا قامت الجزائر بالتعاون الدولي من أجل تنمية قطاع التكوين السياحي، وتمثّلت أهمها في:

[1]زويتي صارة، رحال سيهام، **دور التدريب والتكوين في المجال السياحي في تنمية العامل بالجزائر**، الملتقي الوطني: التنمية السياحية وعلاقتها بالتنمية المحلية والمجتمعية بالجزائر، يومي 05- 06 ماي 2014، جامعة الطارف، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ص 09.

- ❖ تنمية المساعدة التقنية مع المنظمة العالمية للسياحة، من أجل تصديق التكوين العالي المقدم من طرف المدرسة الوطنية العليا للسياحة.
- ❖ الحصول على منح دراسية، لفائدة الطلبة والمكونين في إطار التعاون الثنائي ومتعدد الأطراف، وتنمية عمليات التبادل والتوأمة مع المؤسسات التكوينية في مجال السياحة والفندقة في الخارج.
- ❖ اتفاقية تعاون في المجال السياحي بين حكومة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وحكومة دولة الكويت، بهدف تنمية أفاق التعاون بينهما بما يتناسب وروابط الأخوة بين البلدين، وتأكيدا منهما على أهمية التعاون في مجال السياحة، واقتناعا منهما بالأهمية التي يمكن أن تكتسبها تنمية العلاقات السياحية بالنسبة لاقتصاديهما من خلال التبادل الثقافي والاجتماعي والصداقة بين الشعبين.
- ❖ وتم الاتفاق خلال الدورة الرابعة للجنة التقنية الفنية المشتركة الجزائرية –التونسية في مجال التعاون السياحي على ضرورة تطوير قطاع السياحة بين البلدين، لا سيما المناطق الحدودية المشتركة عن طريق تحيين اتفاقيات التوأمة الثلاث المبرمة بين مؤسسات التكوين السياحي الجزائرية ونظيرتها التونسية وإبرام اتفاقيات جديدة مع مدرستين متواجدتين في حدود البلدين وذلك لمدة ثلاث سنوات تمتد من (2019-2021).[1]

يتضح مما سبق أن وزارة السياحة والصناعات التقليدية اعتمدت سياسة تكوين عمالها وعمال القطاع من أجل ضمان مهارات ومعارف موظفيها واستغلالها بالكامل من خلال تكوينهم داخل الوطن وخارجها، من خلال ابرام عدة اتفاقيات دولية، والجدول الموالي يوضح ميزانية التكوين لموظفي الإدارة المركزية ومديريات السياحة والحرف على المستوى الوطني والخارجي لفترة (2003-2018).

[1]Ministère du tourisme, Direction de la Formation et de la Valorisation des Ressources Humains, Bilan d'activités, Année 2012, P07.

الجدول رقم(61): وجهات التكوين لموظفي الإدارة المركزية ومديريات السياحة والحرف على المستوى الخارجي لفترة الممتدة بين (2003-2018).

البلد	عدد المنح	عدد الأفراد المكونين في الخارج
فرنسا	77	6671
بلجيكا	30	
برتغال	01	
اسبانيا	06	
إيطاليا	03	
السويد	02	
اتريش	02	
هولندا	01	
مليزيا	02	
كوريا	03	
الصين	13	
اليابان	08	
سنغافورا	01	
الهند	02	
المغرب	01	
تونس	42	
المجموع	194	6671

Source : Ministère du tourisme, service formation, bilan de la formation ,2019

من خلال الجدول رقم (61)، يتضح أن الجزائر بالإضافة إلى اعتمادها على التكوين الداخلي بإنشاء مؤسسات التكوين على المستوي الوطني، مازالت أيضا تعتمد على التكوين بالخارج، حيث تم تكوين 6671 موظف في القطاع السياحي، معظمهم زاولوا تكوينهم بفرنسا وبلجيكا وتونس وذلك لوجود اتفاقيات التكوين بين البلدين، وتمحورت مواضيع التكوين حول[1]:

- ✓ تقييم تقني اقتصادي للمشاريع وتسيير الصفقات العمومية.
- ✓ معايير إدارة الجودة.
- ✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة في السياحة.
- ✓ اللغة الإنجليزية والإعلام الآلي.

[1]Ministère du tourisme, service formation, bilan de la formation ,2019.

- ✓ الحماية والأمن، والإدارة الإلكترونية للأمانة.
- ✓ تقييم ومتابعة المشروعات السياحية.

من خلال ما سبق نلاحظ أن مواضيع التكوين ليست مدروسة كفاية بما يسمح بإيجاد حلول للمشاكل التي يواجهها القطاع السياحي، مثل كيفية تسيير المؤسسة السياحية، والطرق الحديثة التي تعتمد عليها من أجل تخطّي العجز الذي يعاني منه القطاع، أو آليات وكيفية جذب السياح الأجانب للجزائر.

ومن جهة أخري يوجد عمال تكونوا في تخصصات سياحية بما يتلاءم مع منصب عملهم وبعد التكوين تم تغيير منصبهم لمنصب آخر أو لوزارة أخرى، فهذه الأمور تعود بالشكل السلبي على تطوير القطاع السياحي بالجزائر.

المطلب الثاني: أنواع التكوين المعتمدة لتحسين خدمات الفنادق الجزائرية

تعتمد الفنادق في تشغيل كافة مرافقها على العنصر البشري، لأن الفندق لا يعتمد على الآلات في التعامل مع الضيوف، بل يعتمد على الكفاءة والمهارة التي يتمتع بها الفرد الناتجة عن التكوين الصحيح.

كما يساعد التكوين في تقليل التكاليف والتوسع في المبيعات والربحية، بالإضافة إكساب الفنادق السمعة الجيّدة بين المنافسين، لذا صار من الضروري لفنادق القرن الحادي والعشرين أن تمتاز بكفاءة مواردها البشرية، سواء كانوا من المراتب العليا أو من المشرفين والعاملين، وأن تكون بينهم تصورات مشتركة لتحقيق الأهداف التي يسعي الفندق إلى تحقيقها.[1]

إن إدارات الفنادق أصبحت تعتمد بشكل كبير على النوعية المميزة من العاملين كأهم مقوم من مقومات نجاح الخطة التشغيلية للفندق، لذا تلجأ إلى اختيار الجيّد لعمالها وتكوينهم بعدة طرق وأساليب من أجل السماح لهم بتقديم الخدمات الجيّدة والاستمرار في تقديمها، لهذا السبب اعتمدت الفنادق الجزائرية على التكوين الداخلي من أجل تقديم خدمات متميزة ومتنوعة، وذلك باتباع أنواع مختلفة تختلف من فندق لآخر، لكن نجد معظمها يتمثل في:

[1] موفق عدنان عبد الجبار الحميري، أمين أحمد محبوب المومني، **هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق أفكار حديثة ورؤية مستقبلية**، اثراء للنشر والتوزيع مكتبة الجامعة الشارقة، الأردن، 2011، ص136.

أولا: التكوين الداخلي في الفنادق الجزائرية

أصبح التكوين أمرًا حيويًا في الفنادقلتحقيق مزايا تنافسية، وأيضًا للقدرة على تحمّل العاملين طبيعة العمل الفندقي، فالتكوين يؤدي إلىتغييرات في أداء العمل،أي تحسين الإمكانات البشرية[1].

ويقصد بالتكوين الداخلي تلك الإجراءات التكوينية التي تتم داخل المؤسسة، والتي تستهدف موظفيها فقط، وغالبًا ما يتم تقديم هذا التكوين من قبل أحد موظفي المؤسسة المعترف بهم لمهاراتهم وخبراتهم المهنية فيها[2]، ويتمثل في:

1. **التكوين أثناء الخدمة (غير الرسمي):** يتميّز بأنه يسمح بتلقي العلم والخبرة بشكل مباشر في الواقع العملي الفعلي، كما أنه يتميّز بأنه لا يعطّل العمل أثناء فترة التكوين، حيث أشار كل من (bonne et kurtz) إلى أن العديد من الدراسات قد أثبتت بأن حوالي 90% من المنظمات تطبّق هذا النوع من التكوين، ولوحظ أن العامل يكون أكثر انتباها وتعلما ورغبة عندما يري الحالة أمامه، وهي نابعة من واقع حال المنظمة التي يعمل فيها، فهي طريقة بسيطة غير معقدة تستهوي المبتدئين أكثر من المحترفين، إذ يقوم بتعيين الموظفين وتبقيهم تحت التكوين لفترة من الزمن وخصوصا المبتدئين ويكون المسؤول عن تدريبهم في العمل مسؤولهم المباشر أو أحد الموظفين القدامى[3]، فالتكوين في المرحلة الأولى من التوظيف يعتبر تكوينا توجيهيا، والذي يهدف من إلى تحقيق العديد من الأهداف، منها الترحيب بالعاملين الجدد وخلق اتجاهات نفسية طبعيه لهم عن المشروع وتعبئتهم للعمل وتدريسهم على القيام به، وإزالة الغموض أو الإجابة عن الاستفسار الذي يشغل الموظف، ويساعد هذا النوع من التكوين على التكيف والتأقلم مع الوظيفة التي يشغلها بسهولة وسرعة[4] ، ليليه التكوين أثناء تأدية الخدمة: بالقيام من خلاله المشرفين المباشرين

---

[1]Rish nendu Hazra, Prosenjit Ghosh ,Partha Pratim Sengupta, importance of Training and Development and its Impact on Employees' of Hotels in Kolkata, India: An empiricalstudy,Journal of Tourism and Hospitality Management ,2017,Vol.5, No.2, p28.

[2]زاير وافية، روشو نادية" **Le rôle de la formation dans le développement des compétences à sonelgaz** ، الملتقي العلمي الوطني حول: "أثر إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية'، يوم 16 نوفمبر2017، جامعة المدية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ص 03.

[3]نوفل عبد الرضا علوان، **أهمية العملية التدريبية في تطوير عمل المؤسسات الفندقية –دراسة تطبيقية في فندقي المنصور وعشتار**–، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 41، بغداد، 2014، ص 220.

[4]صلاح الشنواني" **إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل لأهداف شباب الجامعة**، الإسكندرية 1999، ص144.

على تقديم المعلومات والتوجيه المستمر للمرؤوسين أثناء تأديتهم للعمل.[1]

كما أنا أسلوب التكوين أثناء تأدية الخدمة يجعل المتكوّن يفكّر كالزبون، مما يجعله يقدّر ما هي الخدمة الجيّدة التي يجب أن تقدّم للزبون، مما يجعله يحسّن من مستواه في تقديم الخدمات للزبائن، ومن الأساليب المستخدمة:[2]

- ✓ **أسلوب تعليمات العمل السياحي:** ويتم هذا الأسلوب عن طريق إعداد دليل مكتوب يتضمن كافة التعليمات والإرشادات السياحية التي على المتكون تطبيقها خلال تكوينه وأثناء أدائه للعمل.
- ✓ **أسلوب المساعدة الإشرافية أثناء العمل:** ويتم في مكان العمل تحت إشراف الرؤساء المباشرين، الذين يوجّهون العامل ويصححون له الأخطاء أولا بأول.
- ✓ **أسلوب تبادل الأعمال:** ويقصد به أن يحل كل عامل مكان الآخر لفترة زمنية لاكتساب خبرات ومهارات جيّدة من خلال مزاولته لعمل آخر ضمن نشاط وظيفي محدد.

ويعتبر هذا النوع من التكوين أكثر انتشارا في الفنادق الجزائرية لتكلفته المنخفضة، حيث يعتمد على نقل الخبرة من موظف لموظف ومن مسؤول لموظف .... إلخ، ويُنمّي مهارات المكوّن والمتكون ويقوّي العلاقة بينهما إذا تم بطريقة سليمة، حيث يركّز فيه على تطبيقات الموضوع في المؤسسة ومشاكلها، كما يكون المكوّن في التكوين الداخلي أكثر حرصا على تنمية مهارات المتكونين، لكن يعاب على هذا النوع عدم خبرة المكوّن الكافية في التكوين، أو عدم تقبّل المتكونين لفكرة أن يكون زميلهم هو المكوّن، لذلك فقد يكون من المناسب تكوين هؤلاء المكوّنين على مبادئ التكوين، وكذلك يمكن أن يراعى أن يكون المكوّن دائما في موقع وظيفي أعلى من المتكونين، أو أن نتمكن من خلق البيئة والثقافة التي تتقبل التعلم من الزملاء، وتبرر الحاجة إلي التكوين أثناء الخدمة في النقاط الآتية [3]:

- ✓ يهيّئ الفرصة أمام المتكون لاكتساب المعارف والمهارات الجديدة في مجال عمله.
- ✓ يساعد على تغيير الاتجاهات واكتساب اتجاهات إيجابية تجاه المهنة مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وزيادة إنتاجية العامل.
- ✓ يكسب المتكوّن أفاقا جديدة في مجال ممارسة المهنة، وذلك من خلال تبصيره بمشكلات المهنة وتحدياتها وأسبابها وكيفية التخلص منها، أو التقليل من آثارها على أداء العامل.

---

[1] صلاح الشنواني "**إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل لأهداف شباب الجامعة** مرجع سابق، ص222.

[2] نوفل عبد الرضا علوان، **أهمية العملية التدريبية في تطوير عمل المؤسسات الفندقية**، مرجع سابق، ص 220.

[3] زيد منير عبوي، الاتجاهات الحديثة في إدارة التدريب والتطوير والتعليم، دار المعتز للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 26.

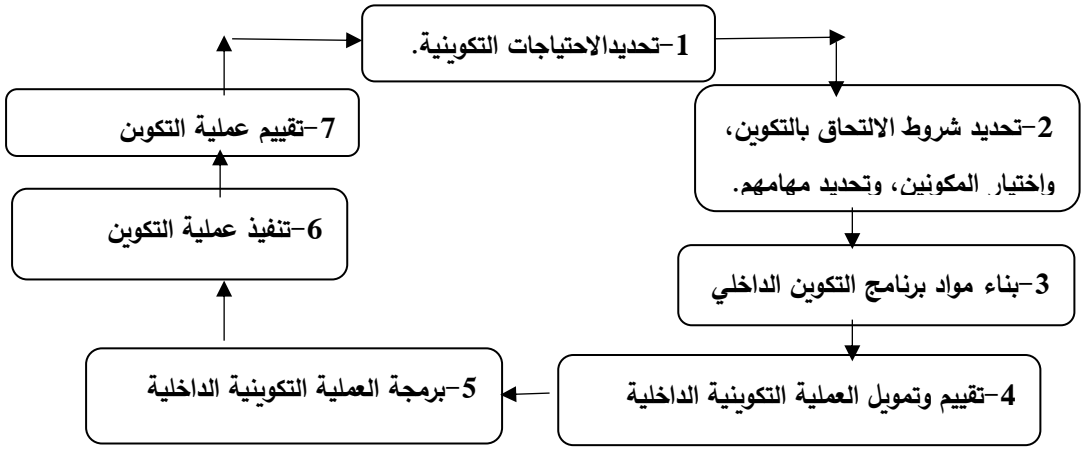
- ✓ زيادة روح الانتماء للمؤسسة للشعور بأنهم العنصر الأهم في تطوير إنتاجيتها.
- ✓ اطلاع المتدربين على كل ما هو جديد في مجال أداء المهنة.

ومن مخاطر هذا النوع من التكوين ألا يقوم المكوّن بالتحضير الجيّد للتكوين من المراجع والمصادر المختلفة، بل يعتمد على خبرته فقط، وهذا قد يؤدي إلى نقل عادات العمل الخاطئة للمتكونين، فهذه المشكلة يمكن تجنبها بتكوين المتكونين والإشراف على التكوين للتأكد من أن البرامج معدّة بشكل جيّد، لهذا جاء في اتفاقية التعاون المبرمة بين وزارة السياحة ممثلة في مجمع فندقة سياحة وحمامات معدنية والصندوق الوطني لتطوير التمهين والتكوين المتواصل لعدم وقوع في هذا المشكل.

2. **تكوين الداخلي(الرسمي):** يعتبر التكوين وظيفة أساسية من وظائف إدارة الموارد البشرية، لأنه من خلاله يتم تأهيل ورفع قدرات العمال بطريقة مستمرة، حتى يكونوا قادرين على مجاراة التحولات الحاصلة في مجال العمل، فمن لا يتقدم يتقادم، لذا فإن النظرة الحديثة لهذه العملية في عصر المعلومات للموارد البشرية، هي بمثابة استثمار مستقبلي وليس تكلفة يتحملها التنظيم كما كان عليه الحال سابقا.

وحتى تتحقق النتائج، يجب أن يبني البرنامج على أسس علمية ومنهجية، وهذا يتطلب وضع مخطط محكم لبرنامج العملية التكوينية الإمكانيات المتاحة، فقد تكون العملية داخل مكان العمل أو خارجه، وذلك بالاستعانة بمصادر خارجية، وقد يكون الأفراد القائمين بالعملية من داخل المؤسسة أو خارجها، وهو ما يسمي بالتكوين الداخلي الرسمي، وأي عملية تكوينية رسمية تمر بسبعة مراحل، مهما كانت الأهداف المنتظرة من هذا النشاط لابد أن تمر بالمراحل الآتية، كم هو مبين في الشكل رقم (27):

الشكل رقم (27): يوضح الرسم البياني المراحل المتعاقبة لتنفيذ إجراء تكوين داخليا.



Source : Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social et AGEFOS PME, guide pratique formation interne, France, juillet 2014, P07.

من خلال الشكل رقم (27)، يتضح أن أول خطوة لبدأ عملية التكوين الداخلي هي تحديد الاحتياجات التكوينية، التي تعتبر نقطة البداية في أي عملية تكوينية، ويعبّر عنها بنواحي القصور في الأداء الحالي والمتوقع[1]، إذ يجب على مدير الموارد البشرية اتخاذ الترتيبات اللازمة لإجراء برنامج تكويني داخلي، وذلك باتخاذ الترتيبات اللازمة لإعداد قائمة المشاركين في برنامج التكوين الداخلي بالتشاور مع الرؤساء التنفيذيين المعنيين، وتحديد مدّة البرنامج التكويني والمكان، وبناء مواد برنامج التكوين الداخلي، كما يجب على مدير الموارد البشرية إرسال التعميم على البرنامج التكويني بتقديم جميع التفاصيل لجميع المشاركين، مع نسخة إلى الرؤساء الوظيفيين المعنيين، لتمويل العملية التكوينية الداخلية، من أجل برمجة وتنفيذ عملية التكوين.

وفي نهاية البرنامج التكويني، سيُطلب من جميع المشاركين ملء نموذج الملاحظات، من بين المتكونين الذين حضروا، ويجب أن يكون معدل 70٪ من المتكونين على الأقل أعلى من 2 (متوسط) في برنامج التكوين، لتقييم التكوين ان كان فعالا[2]، وفي ضوء ذلك يمكن الإشارة إلى أن الوزارة تفطّنت لأهمية التكوين الداخلي (الرسمي)، ما أدى بها لفرض برمجته في مؤسسات التسيير الفندقي، وتتمثل مزاياه في:[3]

- ✓ **التكوين المتخصص:**

- يتم تكييف محتوى التكوين حسب خصائص المؤسسة: تكوين المعرفة المحددة لرجال الأعمال والتقنيات الخاصة بالمؤسسة (عمليات التصنيع والآلات والمعدات)، ومتطلبات الجودة ومنتجاتها وقيمها (تاريخ المؤسسة، التنظيم الداخلي)، مع الأخذ بعين الاعتبار بيئة المؤسسة.
- يمكن للمؤسسة بسهولة تنظيم التناوب بين التكوين في الفصل والتكوين العملي في محطة العمل.

- ✓ **المرونة التنظيمية:**

- يمكن للمؤسسة تنظيم التكوين الداخلي بطريقة تفاعلية لتوافر الآلات، المعدات الداخلية والمدربين وفقا لموسمية الأوامر.

---

[1] محمد عبد الفتاح الصيرفي، **التدريب الإداري**، دار المنهج للنشر، الأردن،2009، ص13.

[2] Nischithaa, narasimharao, the importance of training and development programmes in hôtel industry, international journal of business and administration researchre view vol.1, issue.5, April -June, 2014,p54.

[3] Ministère du travail de l'emploi de la formation professionnelle et du dialogue social, guide pratique formation interne,réussir vos actions de formation en 7 étapes, juillet 2014,p05.

- ✓ **رافعة مهمة في إدارة الموارد البشرية:**
  - نقل المعرفة بالتجربة.
  - يخفف من صعوبة التوظيف في الوظائف التي تتطلب خبرة خاصة.
  - إنها وسيلة للتكامل مع ولاء أحد المتعاونين: نقل المعرفة والممارسات المهنية التي تسمح للتكيف بشكل أفضل مع الموقف والتطور المهنية.
- ✓ **المساهمة في مناخ اجتماعي هادئ:**
  - التكوين الداخلي يسمح لموظفي نفس المؤسسة بالمشاركة في القضايا لمعرفة بعضهم البعض بشكل أفضل.
  - إلى جانب محتوى التكوين، يمكن للمتكونين الاستفادة من ثقافة الشركة.
  - يمكن لإدارة المؤسسة أن تقدّر قيمة الاستثمار في التكوين.
- ✓ **التحسين المالي:** عادة ما تكون تكلفة إجراء التكوين الداخلي أقل من التكوين الخارجي.

لذا قامت الوزارة السياحة ممثلة في مجمع فندقة سياحة وحمامات معدنية والصندوق الوطني للتطوير التمهين والتكوين المتواصل سنة 2018 بإبرام اتفاقية تعاون ، حيث ركّزت هذه الاتفاقية على تكوين وتأهيل الموارد البشرية في الفنادق العمومية، وكذا التكفّل بالتكوين المتواصل للعمال بهدف تحسين أداء 3000 عامل حول مواضيع تتوزع على 14 مجال نشاط، كان التركيز كبيرا على المهن المرجعية، باعتبارها هي من يصنع الثروة في المؤسسات الفندقية[1]، بسبب تراجع عدد عمال فنادق مؤسسات التسيير الفندقي بشكل ملفت، خصوصا مع عملية إعادة العصرنة التي شهدتها المؤسسة، فقامت هذه الأخيرة بعد تأخر عملية العصرنة (الذي سبب دخول المؤسسات الفندقية في ضائقة مالية) بتطبيق مخطط اجتماعي تضمّن الذهاب الإرادي والتقاعد المسبق، حيث سجّل ذهابا مكثّفا في صفوف العاملين، ما أدى إلى إلزامية تكوين وتأهيل الموارد البشرية في الفنادق العمومية من خلال تنظيم تكوين داخلي على مستوى مؤسسات التسيير السياحي، وذلك من أجل تحسين وتعزيز مجالات فعالية التكوين، الذي سيساعد الموظفين والإدارة أيضًا، لذا وجب على أصحاب العمل والإدارة العليا أصحاب القرارات اتخاذ الإجراءات المناسبة لتسهيل بيئة التكوين وسياسات التكوين الإنتاجية التي

[1] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، اتفاقية تعاون بين وزارة السياحة ممثلة في مجمع فندقة سياحة وحمامات معدنية والصندوق الوطني للتطوير التمهين والتكوين المتواصل، تتضمن تكوين الموارد البشرية، ص02.

ستمنح كل عامل فرصة متساوية للتركيز على التكوين وتقييم احتياجاته التكوينية، بشكل صحيح[1] ولاحتياج عدد كبير من الموظفين لنفس التكوين، عملت مديريات الموارد البشرية للفنادق العمومية على اتخاذ الترتيبات اللازمة لإجراء برنامج تكويني داخلي:

- **الدورة الأولي:** خصّصت لتكوين المكونين في كل مؤسسة من مؤسسات القطاع في مختلف التخصصات، خاصة المهنة المرجعية كالطبخ، الاستقبال، الإطعام والمراقبة.
- **الدورة الثانية:** خصّصت لمديري الموارد البشرية والمكلفين بالتكوين، على مدار أسبوعين:

- ✓ **الأسبوع الأول:** عبارة عن مفاهيم عامة عن التكوين وهندسة التكوين، أي برنامج نظري تطرق فيه المكوّن إلى كيفية تحديد الاحتياجات التكوينية ووضع مخطط برنامج تكويني وطرق تقيم هذه البرامج التكوينية.
- ✓ **الأسبوع الثاني:** كان البرنامج تطبيقيا مائة بالمائة، عبارة عن ورشات عمل كلّف المشاركون بتحرير دفتر الشروط وضع برنامج تكويني ومخطط تكويني لكل مؤسسة، وذلك انطلاقا من البطاقة الوصفية لكل مهنة، حيث من خلالها يتم تحديد الاحتياجات التكوينية، وكذلك تسطير البرامج التكوينية لكل مهنة.[2]

وتعتبر هذه الاتفاقية الأولى من نوعها على المستوى الوطني في مجال ترقية التمهين والتعليم المتواصل، حيث سمحت بجمع تمويل ثلاث عمليات هامة للتكفل بتكوين الشباب في مجال الفندقة، وأتاحت هذه الاتفاقية فرصة إنشاء فضاء تشاور بين المكونين والمهنيين لتحسين نوعية التكوين، خاصة وأنه ينتظر تنظيم ملتقيات ولقاءات بهدف تقييم العمل المنجز وتبادل التجارب في مجال تحديد المهن الجديدة للفندقة والسياحة.

يتضح من خلال ما تم تقديمه، أن التكوين الرسمي له هيكل وهو أكثر فعالية بشكل عام، في حين أن التكوين غير الرسمي،(الغير المخطط له)، يعتبر الأفضل عندما يكون المكوّن مدرسًا طبيعيًا.[3]

---

[1] RishnenduHazra, Prosenjit Ghosh ,ParthaPratimSengupta, importance of Training and Development and its Impact on Employees' of Hotels in Kolkata, India:, op cit, p 28.

[2] معلومات مقدمة من طرف مديرة الموارد بشرية، مجمع التسيير السياحي تيبازة، يوم 22-04-2019.

[3] Sarah Peterhans, Standards, Training, and Guests' Perceptions inLuxury Hotels, he Senior Honors Thesis or Project is the major culminatingex perience for graduating with Departmental Honors., Eastern Michigan University,2010,P10.

3. **التكوين بالانترنت:** تزايدت أهمية التكوين عبر الإنترنت من خلال أخذ دورات ودرجات من المنزل وفقًا لجدول المتكونين الخاص، وإقبال المؤسسات على هذا النوع من التكوين لانخفاض تكاليفه[1]، باعتباره أكثر انتشارا لذات السبب مقارنة مع التكوين الخارجي وكذلك أقصر مدة، فهذا النوع من التكوين يقوم عن طريق مدربين ينتمون إليها ومن خارجها.

كما أن هذا النوع من التكوين يسهّل على القوى العاملة الحالية تعلّم مجموعات مهارات جديدة والبقاء على صلة بالمؤسسة الأم واكتساب فهم المستوى الذي يساعد المنظمة على النمو، وتعزيز قدرة الموظفين على التكيف مع بيئة الأعمال والتكنولوجيا المتغيرة والمعقدة من أجل أداء أفضل، وزيادة معارف الموظفين لتطوير المهارات الإبداعية وحل المشكلات المطروحة[2].

لهذا اعتمدت السلاسل الفندقية هذا النوع من التكوين الذي لا يستغرق وقتا كبيرا، ولحرصها على تقديم نفس الخدمات لزبائنها أينما وجد الفندق، ومثال ذلك في الجزائر سلاسل ماريوت التي تستعمل التكوين عبر الانترنت يسمىMGS[3]، بتوفير حساب خاص لكل عامل من عمال فنادقها لتكوينهم ثلاث ساعات كل أسبوع من أجل حفاظهم على نفس مستوى خدمات سلسلة الفندق الأم ومواكبة عالم الأعمال المتغير.

ثانيا: التكوين الخارجي:

يتميز التكوين الخارجي بامتلاك المكونين خبرة أوسع في مجال التكوين، ولديهم خلفية نظرية (أو عملية) أعمق، فالتكوين الخارجي يضيف أفكارا من خارج المؤسسة ويسمح للعاملين برؤية وجهة نظر أخرى والاطلاع على الجديد، فالدورات التي يشارك فيها أكثر من مؤسسة تتيح للمتكونين للنقاش والتحاور وتبادل الخبرات والاطلاع على تجارب مؤسسات أخرى بالإضافة إلى بناء علاقات عمل جيّدة، وتتمثل مزايا هذا النوع من التكوين في:[4]

- ✓ تبادل المعلومات مع مديري المؤسسات على مستويات أخرى داخل أو خارج البلاد.
- ✓ تبادل الموظفين بين المنظمات المختلفة.

[1]Geoffrey L. Wellen, recommendations for online training in hospitality organizations , unlv theses, dissertations, professional papers, and capstones, fall 2012, university of nevada, las vegas p13.
[2]RishnenduHazra, Prosenjit Ghosh ,Partha Pratim Sengupta, importance of training and development and its impact on employees'of hotels in kolkata, india: op cit ,PP. 25.
[3]Marriott Internationales intranet, Marriott Global Source (MGS) ,Sur Site web , https://mgs.marriott.com: vu le17-11-2019.
[4]Ace , le réseau du savoir électoral, sur site web : http://aceproject.org, vu le 31-08-2019.

- ✓ تسجيل الموظفين في الندوات التكوينية المتخصصة التي تعقد خارجيا.
- ✓ الانضمام إلى مجموعات أو جمعيات من الخارج.
- ✓ حضور اجتماعات مع المديرين الآخرين أو الموظفين الذين يواجهون نفس القضايا.

وقد يكون التكوين خارج المؤسسات الفندقية مجزيًا للموظفين لتطوير اهتماماتهم وتوسيع معارفهم ومناقشة الموضوعات المشتركة مع مديري المؤسسات الأخرى، سوف نتطرق إلى أهم أنواع التكوين الخارجي الموجودة في الفنادق الجزائرية، فيما يلي:

1. **مؤسسات التكوين والمعاهد الخاصة والعمومية:** في بعض الأحيان تفضّل المؤسسة القيام بتكوين عمالها خارج محيطها، بسبب توافر الأدوات التكوينية بشكل أفضل في الخارج، وعجزها عن انجاز برامج تكوينية أفضل، وقد يتم هذا النوع من التكوين في المؤسسات المتخصصة بالتكوين، أو عن طريق برامج حكومية، فقد تقوم الدولة بدعم برامج التكوين من خلال مراكز التكوين المهني والتمهين، من خلال الغرف التجارية والصناعية، وهي ترتكز على رفع المهارات والمعارف لدى الأفراد سواء كانوا عاملين بالمؤسسة أو غيرها.

من هذا المنطلق تحرص إدارة الفندق على وضع خطط لتكوين مواردها البشرية، وتخصص لذلك سنويا ما نسبته 1% الأجر السنوي لعمليات التكوين المهني المتواصل لعمال المؤسسة، والتي لم تستوف الشروط المنصوص عليها في قانون التمهين تخضع لرسم التمهين[1]، وتختلف طرق التكوين باختلاف خبرة المتكونين، وقت التكوين، والفئة الموجه إليها، حيث يلجأ المدرب إلى طريقه أو أكثر – بأسلوبه – وفقا للبرامج التكوينية، ولمستويات المتكونين، حتى يستطيع أن يصل إليهم من ناحية، ويوصل لهم الأفكار والنظريات والتطبيقات، والحالات العملية من ناحية أخرى، وهو ما سوف نوضّحه في الجدول التالي الذي يبين طرائق التكوين المختلفة:

[1] جزيرس، ضريبة التكوين المهني والتمهين على المؤسسات، متاح على الرابطة: https://www.djazairess.com ، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 17-11-2019.

جدول رقم(62): مقارنة بين طرائق التكوين المختلفة

الطريقة	الإجراءات	إيجابيات	سلبيات
المحاضرة	أقل الطرائق تأثيرا، يقوم بتنفيذها شخص واحد وهو المحاضر وقد يقوم بتوزيع المحاضرة مطبوعة أو بعض الأشكال والإحصائيات أو الأشكال التوضيحية والأسئلة المتعلقة بموضوع المحاضرة والأجوبة النموذجية.	لا تحتاج إلى وقت كثير لتحضير موضوع المحاضرة تزود المشاركين بكم كبير من المعلومات، وقتها قصير بالمقارنة بالطرائق الأخرى	ليس للمشاركين دور فيها، لذلك فان المعلومات التي يحصل عليها المشاركين عرضة للنسيان خاصة اذ لم تتضمن المحاضرة بعض الأشكال التوضيحية
برامج المشاركة	ذات فاعلية للمشاركين ذوي الخبرة القليلة، يقوم المدرب باستخدام قابليته الفنية لكيفية انجاز الأعمال مثل ترتيب أسرة غرف الفندق، يمكن إشراك المتدربين فيها.	تأكد على مشاركة المتدربين، تستخدم جميع المؤثرات والحواس (سمعية، بصرية، شعورية)	تحتاج إلى جهود كبيرة للتهيئة ومكان ملائم.
السمنار	تتلاءم مع المشاركين من ذوي الخبرة، يمكن ان تشترك أكثر من طريقة لتنفيذها.	يمكن ان يشارك المتدربين في طرح الأسئلة والنقاش او إبداء الملاحظات وهي طريقة ملائمة لدراسة الحالات للمستوي الإداري المتوسط والعالي.	على المشاركين ان يتمتعوا بنسبة من المعلومات لكي يشاركوا في النقاش
المؤتمر إشراك العاملين في وضع الأهداف MBO	تتلاءم مع طرح وحل المشاكل ويمكن ان يشارك المشاركين في وضع الحلول والتوصيات لحل المشكلة المطروحة في المؤتمر.	المشاركة مطلوبة، يتطلب موافقة جماعية لوضع التوصيات	صعوبة السيطرة على وقت حلقات المؤتمر من حيث الوقت المخصص لكل حالة دراسية، وقد يظهر صراع بين الإدارة أو المشاركين
مجموعة محاضرين	جيدة في حالة كون المحاضرين من خارج الفندق، ملائمة لتعرف على أساليب جديدة.	وجهات نظر متعددة، البحث عن البدائل	تحتاج إلى وقت للتحضير، عملية التقييم صعبة.
تمثيل أو لعب الأدوار	طريقة مثالية لتوطيد العلاقة بين الضيف والمضيف.	تعلم المتدرب على كيفية احتواء الضيوف باختلاف صفاتهم الديموغرافية والاجتماعية.	تحتاج إلى جهود مميزة ووقت طويل
دراسة حالة	طريقة ملائمة لتحليل ودراسة المواقف، وهي توصف حالات ومواقف حقيقية أو متوقعة وتبحث مسببات حدوثها وحلولها.	تزويد المشاركين بالحالات التي يمكن أن يوجهونها أثناء العمل، مما يؤدي إلى إغناء تجربتهم الوظيفية.	بعض الحالات يصعب تلخيصها أو مناقشتها وعلى المشارك ان يكون على قدر من الذكاء والفطنة لوضع حلول.
المحاكاة	ملائمة لزيادة المهارات وعلى المشارك تقليد المدرب بموضوع التدريب وان يكرر الخطوات.	يصبح المتدرب جزء من البرنامج التدريبي وأداة فاعلة لنجاحه.	تحتاج إلى وقت وإلى مدرب ماهر ولبق.
المشاريع	ملائمة للعمال الماهرين، لكي يتسلموا مواقع إدارية أعلي.	غالبا ما تختار مواضيع المشاريع بالحالات التي لها علاقة بحل المشاكل.	

المصدر: موفق عدنان عبد الجبار الحميري، أمين أحمد محبوب المومني، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق أفكار حديثة ورؤية مستقبلية، مرجع سابق، ص 20.

من خلال الجدول رقم(62)، نلاحظ وجود عدة طرق لعملية تكوين، وهدف هذه الدورات هو تنمية مهارات المتكونين أو زيادة معرفتهم، بما يفيدهم في عملهم أو حياتهم، وبالتالي فإن عدم قدرة

المتكونين على الاستفادة من الدورة التكوينية يعتبر فشلا للدورة التكوينية، أو اتباع جهات التكوين أحيانا لأسلوب خلق دورات تكوينية بمسميات جذابة وجديدة، في حين أن المحتوى التكويني هو نفس المحتوى لدورات تكوينية سبق وأن قدّمت من قبل وشارك فيها العاملون، فنجاح التكوين ليس بمجرد عقد دورة تكوينية، فالعدد الهائل للدورات التكوينية التي تفشل في تحقيق أهدافها تعتبر عبئا على الفندق، فإذا قامت المؤسسة بعقد دورات تكوينية للارتقاء بالجانب الإداري، ثم لم يستخدم المتكونون ما تعلّموه من مهارات في عملهم، أو بعد التكوين عن واقع المؤسسة أو عن المحتوى التكويني أو احتياجات المتكونين، فإن الدورة التكوينية تكون قد فشلت، وقد يعيبه أيضا الناحية التجارية، بمعنى أن الجهة القائمة بالتكوين قد لا تهتم كثيرا بنتائج التكوين، وإنما تهتم بمجرد عقد الدورة والحصول على المقابل المادي، وهو ما يؤدي بمعظم الفنادق الجزائرية إلى التخلي عنه، خصوصا إذا كان الفندق حديث النشأة، فهو معفى من تسديد ضريبة التمهين.

إن العاملين الذين لديهم الإرادة في تصحيح أخطائهم، هم الأكثر تأثيرا في تطوير جودة الأداء مقارنة مع الآخرين الذين لم يرتكبوا أخطاء سابقة، وهنا يأتي دور الدورات التكوينية لتصحيح الأخطاء والاستفادة من تجارب المشاركين في هذه الدورات.[1]

تقوم السياسة الحالية للمؤسسات الفندقية من خمس وأربع نجوم، فيما يخص التكوين، على سد العجز في بعض المناصب الناجم عن مغادرة عدد معتبر من العمال لمناصبهم في إطار عملية إعادة الهيكلة التي مسّت المؤسسات الفندقية العمومية، هذا إلى جانب العمل على تأهيل الموارد البشرية لمواجهة التغيرات وتحقيق الأهداف المختلفة، حيث ترصد إدارة الموارد البشرية للفنادق في سبيل تحقيق دورات التكوين، غلافا ماليا معتبرا، ولكن بالرغم من ذلك، فقد عرفت بعض الأنشطة التكوينية المبرمجة تأخرا في التنفيذ، وعرفت أخرى الإلغاء، وهذا لعدة أسباب، كان أبرزها التكاليف الباهظة لها، وعدم جاهزية الجهة المكلّفة بتحقيق التكوين.

2. **التكوين عن طريق التمهين:** هي طريقة للتكوين المهني، تهدف إلى اكتساب تأهيل مهني أوّلي أثناء العمل، معترف به، يسمح بممارسة مهنة ما في مختلف قطاعات النشاط الاقتصادي المرتبطة بإنتاج المواد والخدمات، ويتم اكتساب هذا التأهيل من خلال ممارسة عملية متكرّرة ومتدرّجة لمختلف العمليات المرتبطة بممارسة المهنة المعنية، ومن خلال تكوين نظري

[1] موفق عدنان عبد الجبار الحميري، **رامي فلاح الطويل، التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة**، مرجع سابق، ص 220.

وتكنولوجي مكمل، يتم في هياكل التكوين المتعدّدة تحت إشراف الإدارة المكلّفة بالتكوين المهني[1] كما يتم داخل المؤسسات والورشات الإنتاجية، سواء في القطاع العام أو الخاص، ويكون تحت إشراف مراكز التكوين المهني، التي تقدم تكوينا نظريا مكملا، وهو نمط يتناسب مع إمكانيات الدول النامية لعدم تمكّنها من توفير الهياكل التكوينية اللازمة والكافية لتلبية الحاجات المتزايدة من التكوين[2]، ويتم هذا النوع من التكوين من خلال عقد عمل مكتوب، يربط المتمهن والهيئة المستخدمة والمؤسسة التكوينية، وتنشأ بموجبه علاقة العمل، فهو عقد محدّد المدّة –CDD– مدّة التكوين ينبغي ألاّ تتجاوز في كلّ الحالات 36 شهرا.

كما ينصّ عقد التمهين صراحة على وجود فترة تجريبية أقصاها شهرين(02)، حيث ينبغي على الهيئة المستخدمة إعلام المتمهن أنه موضوع تحت التجربة لفترة أقصاها شهران لا تترتّب خلالها أيّ آثار إذا تمّ فسخ العقد وإنهاء علاقة العمل، ويعرّف عقد التمهين في قانون التمهين، على أنّه: «العقد الذي تلتزم بموجبه المؤسسة المستخدمة بضمان تكوين مهني منهجي وتام لمتمهن، يلتزم مقابل ذلك بالعمل لديها طيلة مدّة العقد، ويتقاضى عن ذلك أجرا مسبقا يحدّد سلفا، وفق شروط هي كالتالي:

- ✓ يتمّ الالتحاق بالتكوين عن طريق التمهين لكلّ شاب يتراوح عمره بين خمس عشرة (15) سنة على الأقل وخمس وثلاثين (35) سنة على الأكثر، عند تاريخ إمضاء عقد التمهين.
- ✓ يعفى الأشخاص المعوّقون جسديا من شروط السن القصوى المذكورة في الفقرة أعلاه، للالتحاق بالتكوين عن طريق التمهين.[3]
- ✓ تحدد المدونة الوطنية لتخصصات التكوين المهني شروط الالتحاق بالتكوين عن طريق التمهين، ومدّد تتويج التكوين موضحين في الجدول الموالي:

[1] المرسوم التنفيذي رقم 16–282 المؤرخ في 2 نوفمبر سنة 2016، يحدّد نظام التكوين المهني الأوّلي والشهادات المتوّجة له، الجريدة الرسمية، العدد 67، الصادرة في 13 –11 2016، ص09.

2 بوفلجة غياث، **التكوين المهني والتشغيل بالجزائر**، الجزائر، دار الغرب، 2007، ص ص 8–9.

[3] علاش أحمد، روشو نادية "**Importance de la formation et l'apprentissage pour le développement des ressources humaines à l'entreprise sonelgaz**، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، العدد 03، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، أكتوبر 2018، ص 124.

الجدول رقم (63): شروط الالتحاق بالتكوين عن طريق التمهين

المستوى الدراسي للالتحاق	مدّة التكوين	مستوى التأهيل وتتويج التكوين	المدة الإجمالية للتكوين التقني والتكنولوجي التكميلي بالساعات
دون السنة 4 متوسط	12شهر	شهادة التكوين المهني المتخصص(CFPS)	136ساعة
السنة 4 متوسط	12أ شهر	شهادة الكفاءة المهنية (CAP)	272ساعة
السنة 1 ثانوي	18 شهر	شهادة التحكّم المهني (CMP)	408ساعة
السنة 2 ثانوي	24شهر	شهادة تقني (BT)	816ساعة
السنة 3 ثانوي	30أ شهر	شهادة تقني سامي (BTS)	1360ساعة

المصدر:وزارة التكوين المهني،متاح على الموقع:http://wwwn.mfep.gov.dz:تم الاطلاع عليه بتاريخ 04-01-2019.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (63)، أنه تم تحديد الحجم الساعي للتكوين التقني والتكنولوجي التكميلي، الخاص بالتكوين عن طريق التمهين بالنسبة لكل مستوى تأهيلي، وتقدر المدة الزمنية للإعداد بين 136 ساعة إلى 1360 ساعة، يتم التطبيق بالفنادق والمؤسسات السياحية فيما يخص القطاع السياحي، أما الإعداد النظري يتم بالمؤسسات التالية:

- ❖ في مراكز التكوين المهني والتمهين CFPA.
- ❖ المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني INSFP.

كما يستفيد المتمهن من:

- ✓ تكوين مهني متوّج بشهادة دولة، وتكييف منصب عمل يلائم قدراته البدنية وسنه.
- ✓ تغطية اجتماعية تتمثل في: الضمان الاجتماعي، التأمين من حوادث العمل، المنح العائلية.
- ✓ التخفيضات والامتيازات المعمول بها في النظام المدرسي.
- ✓ أجر مسبق يتقاضاه المتمهن تدفعه الدولة ويبلغ مقداره 3000 دج شهريا لفترة ستة (06) أشهر من التكوين الذي تساوي مدته أربعة وعشرين (24) شهرا أو تقل عنها ولفترة اثني عشر (12) شهرا من التكوين الذي تفوق مدته أربعة وعشرين (24) شهرا[1]، تلتزم بدفعه المؤسسة المستخدمة للمتمهن، ويكون متدرّجا ومرتبطا بالأجر الوطني الأدنى المضمون (SNMG)[2]:

[1] المرسوم التنفيذي رقم 14-81 المؤرخ في 20 فيفري سنة 2014، يتضمّن تطبيق أحكام القانون 81-07 المؤرخ في 27 جوان 1981 والمتعلق بالتمهين، الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادرة في 26 -04-2014، ص 12.

[2] وزارة التكوين المهني، متاح على الرابطة:http://wwwn.mfep.gov.dz، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 17-11-2019.

- **السّداسي الثاني:** 30 % من الأجر الوطني الأدنى المضمون (SNMG).
- **السّداسي الثالث والرابع:** 50 % من الأجر الوطني الأدنى المضمون(SNMG).
- **السّداسي الخامس:** 60 % من الأجر الوطني الأدنى المضمون(SNMG).
- **السّداسي السّادس:** 80 % من الأجر الوطني الأدنى المضمون(SNMG).

وتتم مراقبة ومتابعة مضمونة من طرف مفتشية العمل، والتقييم والمراقبة التقنية والبيداغوجية من طرف المفتش التقني والبيداغوجي للتكوين والتعليم المهنيين،وأستاذ التكوين المهني،وعلى المتمهن طيلة مدّة التكوين:[1]

- ✓ حضور دروس التكوين النظري التكنولوجي المكمل المنظم من طرف مؤسسة التكوين المهني التي ينتمي إليها.
- ✓ احترام النظام الداخلي للمستخدم فيما يتعلق بالتواجد بمكان العمل،الصحة والسلامة، العطلة.
- ✓ المشاركة في نشاطات إنتاج السلع والخدمات والمشاركة في امتحانات نهاية التمهين.

وتكمن أهمية التكوين عن طريق التمهين فيما يلي:

- ✓ تكوين يستجيب لاحتياجات المؤسسة، مع إدماج المتمهن في حقائق عالم الشغل.
- ✓ يساهم المتمهن في العملية الإنتاجية داخل المؤسّسة المستخدمة.
- ✓ إدماج المتمهن بكل سهولة في الحياة المهنية.

هذا القرار الملزم للمؤسسات الفندقية بإدماج مئات الشباب للخضوع للتكوين الميداني، ومع خلق فنادق جديدة من نوع ثلاث وخمس نجوم، جعل وزارة التكوين المهني والتمهين تعمل على استحداث تخصصات جديدة في مجال الفندقة، وكذا تسيير الوكالات السياحية والأسفار،كون هذه التخصصات باتت تفتح العديد من مناصب الشغل للشباب،والجدول الموالي يوضّح مناصب التمهين حسب أعداد العمال.

الجدول رقم :(64) توزيع مناصب التمهين حسب أعداد العمال للهيئة المستخدمة:

عدد العمال	1إلى 5	6إلى 20	21إلى 40	41إلى 100	100إلى 500	أكثر من 500
عدد المتمهنين(على الأقل)	01	02	04	05	1 لكل فئة من 20 عامل	5 % للعدد الإجمالي للعمال

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على القانون رقم 18-10 المؤرخ في25 رمضان عام 1439 الموافق ل 10 جوان2018، يحدد القواعد المطبقة في مجال التمهين، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 35، الصادرة في 13 -07-2018، ص 13.

[1]علاش أحمد، روشو نادية " Importance de la formation et l'apprentissage pour le développement des ressources humaines à l'entreprise sonelgaz، مرجع سابق، ص 125.

كلّ المؤسّسات المستخدمة التي لم تستوف الشروط المنصوص عليها في قانون التمهين، تخضع لرسم التمهين في إطار الشروط المحددة في القانون، وهي 1 % من الكتلة السنوية للأجور لفائدة التمهين لكل مؤسسة ترفض تكوين المتربصين، خاصة وأن هذه العملية هدفها صقل قدرات العمال والنهوض بمختلف الأنشطة التي تكتسي أهمية في الاقتصاد الوطني، والتي هي كفيلة بخلق المنافسة والرفع من المستوى.

هذه الضريبة تتمثل في 1% من الأجر السنوي لعمليات التكوين المهني المتواصل لعمال المؤسسة و1% من الأجر السنوي لعمليات التكوين عن طريق التمهين، حيث يخضع كل المستخدمين لهذه الضريبة ما عدا الإدارات العمومية، وذلك وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 98- 149المحدد لشروط وكيفيات تطبيق المادتين 55 و56 من القانون رقم 97-02 حيث تستفيد المؤسسات التي بذلت جهدا تكوينيا من إعفاء كلي أو جزئي من الرسمين، ويقصد بالجهد التكويني قيام هذه المؤسسات باستقبال متربصي مراكز ومعاهد التكوين لتلقى تكوينا بها، وتتم عملية تبرير الجهد المبذول على مستوى مديرية التكوين والتعليم المهنيين، التي تقوم بمنح هذه المؤسسات شهادة إثبات الجهد المبذول ليقدّمها لمصالح الضرائب[1]، ويعاقب كل مستخدم بغرامة من 10.000 إلى 20.000 دج في حالة ارتكابه إحدى المخالفات المذكورة أدناه[2]:

- ✓ عدم احترام الحصة في تنصيب الممتهنين حسب ما هو منصوص عليه في المادة 37 من القانون رقم 18-10 المؤرخ في 10 جوان 2018 المحدد للقواعد المطبقة في مجال التمهين.
- ✓ الإخلال بأحد الالتزامات المنصوص عليها في المادة 39 من القانون رقم 18-10 المؤرخ في 10 جوان 2018 المحدد للقواعد المطبقة في مجال التمهين.
- ✓ يعاقب كل مستخدم بغرامة من 20.000 إلى 50.000 دج في حالة ارتكابه إحدى المخالفات المذكورة أدناه:
  - استخدام الممتهن في أشغال خطيرة أو مضرة بالصحة.
  - عدم دفع شبه الراتب للمتمهن.

[1] جزيرس، ضريبة التكوين المهني والتمهين على المؤسسات، متاح على الرابطة:https://www.djazairess.com ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 17-11-2019.

[2] وزارة التكوين المهني، متاح على الرابطة: http://wwwn.mfep.gov.dz تم الاطلاع عليه بتاريخ 17-11-2019.

يشطب من قائمة المستخدمين المستخدم المعني بالمخالفات المذكورة أعلاه لمدة ثلاثة (3) سنوات ابتداءً من تاريخ الحكم النهائي، حسب ما هو منصوص عليه في المادة 12 من القانون رقم 18-10 المؤرّخ في 10 جوان 2018 المحدد للقواعد المطبقة في مجال التمهين، ولا يستفيد من الامتيازات والتحفيزات الممنوحة بعنوان التمهين، ويبقى المستخدم المعني، خلال هذه الفترة، ملزما بدفع الرسم على التمهين طبقا للمادة 74من القانون رقم 18-10 المؤرخ في 10 جوان 2018 المحدد للقواعد المطبقة في مجال التمهين، كما يمكّنه من استفادة المستخدم من:

- ✓ تخفيض نسبة الضرائب بعنوان رقم أعماله طبقا للتشريع المعمول به، إذا تجاوز عدد الممتهنين الواجب استقبالهم النصوص عليه في القانون.
- ✓ الاستفادة من امتيازات منصوص عليها في التشريع والتنظيم لكل مستخدم وفر للمتمهن عند نهاية التكوين منصب عمل دائم.
- ✓ توظيف ممتهنيه مباشرة بعد نهاية تكوينهم.

نستنتج مما سبق أن السلطات المعنية فرضت استقبال المتربصين التابعين لمديرية التكوين المهني والتمهين على المؤسسات الفندقية، التي تتوفر على مناصب شغل في مستوى تطلعات المتكونين، بعدما تم تلمس نوعا من التجاهل ضد هذه الفئة، التي تحتاج إلى تكوين ميداني يصقل ما تلقته طوال أشهر ، وبالتالي الرفع من احتمالية ظفرها بوظيفة تتوج تكوينها، حيث فرضت ذات المصالح ضريبة على كل من تسوّل له نفسه التعنّت ورفض الاستجابة للقرار الذي هو ساري المفعول، في عدم استقبالها للمتربصين عوض دفعها لهذين الرسمين، فالدولة تفضّل قبول هذه المؤسسات لاستقبال المتربصين بدل دفعها للضرائب قصد تكوين اليد العاملة وتأهيلها.

المبحث الثاني: مقومات التكوين السياحي والفندقي بالجزائر

الفندق منظمة سياحية بالغة التعقيد، فهو يتضمن جزءاً فنياً تقنياً يضم الأجهزة والآلات والمعدات، كما يضم قوى عاملة عالية المهارة والثقافة، وقوى عاملة فنية متوسطة، وأخرى إدارية، إلى جانب قوى عاملة بلا مهارة، مثل المستخدمين، وهؤلاء جميعاً يؤدون أدواراً مختلفة ولكنها متداخلة تستهدف في النهاية تحقيق أهداف الفندق والوصول إلى غاياته، لهذا عمدت الفنادق لتكوين عمالها لتحقيق هذه الأهداف.

فللمؤسسات التكوينية دور هام في تكوين الأيدي العاملة التي تساهم في دفع عجلة التنمية السياحية وتسريعها، ومن هذا المنطلق أصبح لزاما على الجزائر بذل المزيد من الجهود الموجّهة للنهوض بمخرجات المؤسسات التكوينية والتعليمية، بما يتوافق مع الاحتياجات الفعلية والمستقبلية للمؤسسات السياحية، باختلاف احتياجاتها العملية، لذا يوجد عدم التمايز بين خريج المدرسة الفندقية والسياحية وبين خريج المعاهد، وأحياناً وبين خريج كلية السياحة.

المطلب الأول: تكوين الاطارات الفندقية والسياحية في الجزائر

إن مخرجات المؤسسات التعليمية من كوادر بشرية، تشكل الأساس في رفع جودة الخدمة السياحية، وبالتالي لا بد من العمل المستمر لتطوير الأداء والأدوات وبرامج ووسائل التكوين لمواكبة كل ما هو جديد، ولتحقيق القيمة المضافة من خلال مخرجات التعليم السياحي فهؤلاء هم من يكون المشغّل للقطاع السياحي بمختلف مجالاته، ويجب أن يمتلكون المهارات والخبرات والعلوم الكافية لإعطاء صورة جيّدة عن الصناعة السياحية في الجزائر.

ولكي يحظى النشاط السياحي والفندقي بالاهتمام الواسع، ولأجل خلق صناعة سياحية متطورة لابد أولا من إيجاد كوادر سياحية قادرة على العمل في هذا القطاع وتطويره والنهوض به، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى إنشاء معاهد ومدارس متخصصة في التعليم والتكوين السياحي والفندقي، تهدف إلى:[1]

- ✓ إعداد كوادر بشرية مؤهلة في مختلف عمليات وأنشطة السياحة والضيافة، وبناء القدرات والمهارات اللازمة التي تؤهلهم للمنافسة في سوق العمل والوفاء بمتطلبات واحتياجات الصناعة.

[1] محمد عبد الخالق فؤاد، **تطوير أساليب مراقبة الجودة في العملية التعليمية**، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، القاهرة،1998 ص219.

- ✓ تطوير الاطارات العاملة ذات الخبرة المكتسبة، من خلال العمل للحصول على تعليم وتدريب في هذا المجال.
- ✓ تطوير الاطارات المؤهلة نظريا وعمليا لتقديم الخدمة السياحية على أفضل وجه، حسب السوق.
- ✓ تزويد الخرّيج بالأساسيات والمفاهيم والمنهجيات والمهارات العملية، بشكل يؤكّد الترابط بين النظرية والتطبيق في مجال السياحة والضيافة.
- ✓ إعداد الدراسات والبحوث والمناهج والبرامج التعليمية في هذا المجال.
- ✓ إعداد وتزويد الخرّيج بالأخلاقيات وآداب المهنة في مجال السياحة والضيافة.
- ✓ تنمية القدرة على الاتصال الفعال.
- ✓ اكتساب الطالب المهارات العملية اللازمة لكل تخصص وفق الأصول الصحيحة والسليمة.

لذا عملت الدولة على تطوير التكوين الفندقي والسياحي، بإنشاء مؤسسات خاصة بتكوين الاطارات بالإضافة إلى فتح تخصصات في الجامعة، وهو ما سنتطرق إليه بالتفصيل من خلال عرض هذه المؤسسات، وتبيان أهم قدراتها البيداغوجية وبرامجها التكوينية:

أولا: المدرسة الوطنية العليا للسياحة:

هي أول مدرسة مخصصة أنشئت لتكوين الإطارات السياحية والفندقية في الجزائر، وهي كالتالي:

1. التعريف بالمدرسة الوطنية العليا للسياحة:

هي مدرسة مفتوحة على عالم السياحة والضيافة في الجزائر منذ عام 1976[1]، وبموجب مرسوم تنفيذي 94-255 المؤرخ في 17 أوت 1994 يتضمن إنشاء المدرسة الوطنية العليا للسياحة، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وضعت تحت وصاية الوزير المكلف بالسياحة ومقرها الجزائر العاصمة، تتولى المدرسة في إطار السياسة الوطنية لتطوير السياحة والفندقة والحمامات المعدنية على الخصوص ما يلي:[2]

- ✓ تقدّم تكوينا عاليا متخصصا في الدراسة الجامعية والدراسات العليا في مختلف مواد السياحة والفندقة والحمامات المعدنية.

[1] المدرسة الوطنية العليا للسياحة، Présentation de l'ENST، متاح على الموقع، http://enstourisme.dz، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 04-01-2019.

[2] المرسوم التنفيذي رقم 94-255 المؤرخ في 9 ربيع الأول عام 1415 موافق 17 غشت سنة 1994يتضمن إنشاء المدرسة الوطنية العليا للسياحة، جريدة الرسمية، العدد 54، الصادرة في 24 -08-1994، ص 16.

- ✓ تحسين مستوى المستخدمين التقنيين في السياحة والفندقة والخدمات المعدنية، وتقوم بتكوينهم المستمر وتجديد معلوماتهم.
- ✓ تقوم بجمع الدراسات الاستكشافية من أجل الاستجابة للطلب الذي يعبّر عنه المتعاملون، مع التوثيق بين المهمة التربوية في اختيار مواضيع الرسائل والأشغال، وبين الحاجيات في ميادين السياحة والفندقة والحمامات المعدنية.
- ✓ المشاركة في مختلف الدراسات التي تنجز بالاتصال مع مختلف المؤسسات الوطنية أو الدولية التي لها علاقة بتطوير السياحة والفندقة والحمامات المعدنية.
- ✓ تكوّن رصيدا وثائقيا يرتبط بميدان نشاطها.
- ✓ تقوم بتصوير برامج إرشادية في تقنيات السياحة والفندقية والحمامات المعدنية بكل الوسائل وباستعمال كل سند ملائم.
- ✓ تصدر مجلة متخصصة في السياحة والفندقة.

كما تقوم المدرسة بما يلي:[1]

- ✓ تبرم عقودا واتفاقيات الدراسة والاستشارة المرتبطين بمجال نشاطها مع أي مؤسسة أو إدارة.
- ✓ تقوم بإعداد اتفاقيات التعاون مع الهيئات المماثلة الوطنية أو الأجنبية والمنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية.
- ✓ تشارك في اللقاءات والأشغال الوطنية أو الدولية التي تهم ميدان نشاطها.
- ✓ ضمان نشر الأشغال التي تهم ميدان نشاطها على اختلاف أنواعها.
- ✓ تعمل على تطوير التبادلات مع المؤسسات التكوينية والمنظمات الدولية المتخصصة من أجل تجديد أنواع التعليم المقدمة.
- ✓ تنظيم مبادرات خاصة أو بناء على طلب السلطة الوصية لقاءات وطنية أو دولية مرتبطة بأهدافها.

كما تقوم المدرسة من جهة أخري بتنظيم دورات تحسين المستوى وتجديد المعلومات بمبادرة من المدرسة في إطار التكوين المستمر أو بطلب من الهيئات المستخدمة الراغبة، في تقديم تكوين

[1] بربري محمد أمين، **واقع جودة التعليم والتكوين السياحي بالجزائر–دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للسياحة الأوراسي**، مرجع سابق، ص 323.

نظري تكميلي لمستخدميها المؤطرين، حيث يترتب عن هذه العلاقة التعاقدية ما يلي:

- ✓ قبول الهيئة المعنية للشروط العامة والخاصة التي تحددها المدرسة في اتفاقية نموذجية.
- ✓ تتكفل المدرسة بالحاجيات الخاصة بتحسين المستوى أو التخصص التي تعبّر عنها الهيئة المعنية، وتحديد الكلفة لكل خدمة وطريقة تمويلها[1] ، ويتم تقديم أربعة تخصصات:[2]
  - تسيير الوكالات السياحية.
  - تسيير السياحة المستدامة.
  - تخصص فندقة وإطعام.

كما تعزّز هذا القطب البيداغوجي في سنة 2018 بتخصص الماستر فرع تسيير المؤسسات السياحية.

2. القدرات البيداغوجية للمدرسة الوطنية العليا للسياحة:

إن برمجة النشاطات الهادفة لتحسين نوعية التكوين في المجال الفندقي والسياحي*، تفرض معرفة كل المراحل والمواقف التقنية والبيداغوجية للفرع والأستاذ والمتكوّن، وهو ما يوضحه الجدول:

الجدول رقم (65): القدرات البيداغوجية للمدرسة الوطنية العليا للسياحة الجزائر (ENST):

المؤسسات		المدرسة الوطنية العليا للسياحة الجزائر
الإمكانيات البيداغوجية	المقاعد البيداغوجية	200 طالب (50 في كل سنة بيداغوجية)
	عدد المدرجات	01
	المقاعد الكلية للمدرجات	48
	عدد صالات الدروس	09
	مجموع قدرات صالات الدروس.	378
	الفنادق للتطبيق، المطاعم للتطبيق، المطابخ للتطبيق	-
	طاقة الإيواء	160
	طاقة الإطعام	400

Source : Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, La Carte de la Formation, Op cit P08.

[1] مرسوم تنفيذي رقم 94-255 مؤرخ في 9 ربيع الأول عام 1415 موافق 17 غشت سنة 1994 يتضمن إنشاء المدرسة الوطنية العليا للسياحة، مرجع سابق، ص 19-20.

[2] المدرسة الوطنية العليا للسياحة، متاح على الموقع: http://enstourisme.dz، تم الاطلاع عليه بتاريخ:16-10-2019.

* أنظر الملحق رقم (01)

من الجدول رقم (65)، نلاحظ أن المدرسة الوطنية العليا للسياحة تتوفر على إمكانيات بيداغوجية متمثلة في طاقة استيعاب 200 طالب يتخرج كل سنة 50 طالب، وعلى 48 مقعد في المدرج وعلى 09 صالات للدروس بمجموع قدرات صالات دروس378، كما نلاحظ غياب الفنادق والمطاعم للتطبيق، وتوفّر على طاقات إيواء وإطعام للطلبة، وهذا ما يبيّن أن المدرسة الوطنية العليا للسياحة معظم طاقاتها البيداغوجية موجّهة للدروس النظرية، ولا تتوفر على أماكن للعمل التطبيقي، أما الإمكانيات البشرية، فتمثّلت في:

الجدول رقم (66): القدرات البيداغوجية المدرسة الوطنية العليا للسياحة الجزائر (ENST)

المؤسسات		المدرسة الوطنية العليا للسياحة الجزائر
الأساتذة	دائمون	10
	مؤقتون	15
طاقم الموظفين		06
العاملين في الإدارة وفي الخدمة	دائمون	29
	مؤقتون	14

Source : Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, La Carte de la Formation, Op cit, P08.

جنّدت المدرسة الوطنية العليا للسياحة الجزائر طاقات بشرية دائمة ومؤقتة، أساتذة وعمال في الإدارة من أجل إنجاح العملية التكوينية، لكن ما نلاحظه أن الأساتذة المؤقتون أكثر من الأساتذة الدائمين، أي يوجد نقص في المؤطرين، إذ لا يوجد العدد الكافي من الأساتذة المكونين في ميدان السياحة، لأنه ليس بإمكان أي أستاذ يقدّم دروسا في السياحة، وخلال السنة الدراسية 2018-2019، قامت المدرسة بفتح تخصص ماستر فرع تسيير المؤسسات السياحية، وطرح بذلك مشكلة توفير المكونين، ما يعرقل العملية التكوينية في المدرسة.

3. برامج التكوين في المدرسة العليا للسياحة:

يهدف البرنامج التكويني للمدرسة العليا للسياحة إلى تكوين الاطارات في إدارة الفنادق والسياحة، أي المسؤولين التنفيذيين في المستقبل، من أجل تحمّلهم مسؤولية المؤسسات الفندقية والسياحية، وتحديد استراتيجيات للتخطيط والإدارة والسياسة السياحية داخل الإدارات والهيئات العامة في القطاع.

التكوين الذي تقدّمه المدرسة العليا للسياحة حاليًا على المستوى الجامعي، بشهادة تخرج في إدارة الفنادق والسياحة (بكالوريا)، والتي تتراوح مدة التكوين فيه ثمانية (08) فصول دراسية للنظام الكلاسيكي و06 فصول دراسية لنظام LMD، يشمل المنهج التكويني:[1]

- ✓ الدروس وTD التطبيقية.
- ✓ تربص في المؤسسات.

التكوين الميداني (الفندق والسياحة) هو جزء لا يتجزأ من البرنامج التكويني، حيث يتم تنظيمه كالتالي:

- ❖ **الجولات الدراسية:** الغرض من الجولة الدراسية هو السماح للطلاب بالاتصال بمهنة السياحة وإجراء اتصالات مع العالم التطبيقي، كما تم تصميم الجولات الدراسية على شكل دوائر سياحية في جميع أنحاء الجزائر وبرمجته مرتين في الدورة.
- ❖ **الخرجات التكوينية:** تنظّم المدرسة العليا للسياحة رحلات تكوينية سنوية إلى المواقع السياحية والفنادق لاكتشاف أسرار المهنة، ويتم تنفيذ برنامج الخرجات وفقًا للأهداف التكوينية للدورات والأموال المتاحة للمدرسة، التي لا تزال غير كافية لتحقيق جميع أهدافها نظرا لعدم توفر المدرسة على الأموال اللازمة، ففي سنة 2018 نظمت خرجات تكوينية للسنة الأولى والثانية لشرشال ولاية تيبازة، أما السنة الثالثة والرابعة فتكون لمحمية شريعة بالبليدة.
- ❖ **إعداد المذكرة النهائية:** في نهاية السنوات الأربع من التكوين للنظام الكلاسيكي وثلاث سنوات من التكوين لنظام LMD، يقوم طلاب المدرسة بإعداد مذكرة نهائية حول موضوع متعلق بمجال السياحة والفندقة مع تفضيل الحالات الحقيقية (التطبيقية) والملموسة التي اقترحها المهنيون بالتشاور مع أساتذة المدرسة، كما تتم مناقشة الرسائل النهائية خلال الأسبوع الأخير من شهر جوان، أمام لجنة تحكيم مؤلفة من أستاذين أكاديميين ومهنيين من المدرسة العليا للسياحة ومن القطاعين العام والخاص وكذلك المؤسسات الوطنية والدولية.

أما بخصوص التربصات في الدورة الكلاسيكية: يكون في نهاية كل عام دراسي من السنة الأولى إلى الرابعة لفترات مختلفة، عكس دورة LMD التي يبدأ التربص الإلزامي في السداسي السادس ويعتبر كمادة دراسية ب 06 وحدات دراسية مع معامل 02، ومع ذلك، وضعت المدرسة الطلاب في التكوين العملي من السنة الأولى والثانية خلال فصل الشتاء والربيع

[1]ENST, école supérieure de tourisme, Fonctionnement Pédagogique de l'Enst , sur site web :http://enstourisme.dz, le 01-10-2019.

والصيف – وقت العطل–اختياري للطلاب.

يشترط كذلك حضور كامل البرنامج التكويني، حيث 05 تغيبات مبررة أو 03 تغيبات غير مبررة يسبب استبعاد الطالب من الوحدة، وهذا التكوين يضمن فرص التوظيف في العديد من المهن المفتوحة أمام المرخّص لهم من (ENST) بفضل تنوعها بشكل رئيسي، سيشغّل الخريجون في مناصب مثل:[1]

- ✓ المديرون في الفنادق ذات المستوى العالمي، والإقامة والمؤسسات الغذائية.
- ✓ مدراء المراكز المفتوحة والمنتجعات ومراكز الترفيه في الهواء الطلق.
- ✓ مديرو وكالات السياحة والسفر.
- ✓ منظمو المؤتمرات والفعاليات الخاصة.
- ✓ المشرفون على الهياكل الإدارية لوزارة السياحة والحرف والنقل والثقافة والشباب والرياضة.
- ✓ مسؤولون عن السياحة في شركات الطيران.
- ✓ المديرون والرحلات البحرية في شركات الشحن.

وللارتقاء بمستوى الخدمات السياحية، يساعد المجلس التربوي والعلمي المدير العام على تحديد برامج التدريس والبحث وتقويمها وضبط المناهج التربوية، ولهذا الغرض نفصل ذلك فيما يأتي:[2]

- ✓ تنظيم الإعداد التربوي للمترشحين لمسابقة الالتحاق بالمدرسة.
- ✓ برامج التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات.
- ✓ تنظيم الدروس والتكوين، وبرامج الامتحانات والمسابقات وشروط تتويجها.
- ✓ برامج البحث والدراسات في المدرسة.
- ✓ اختيار مواضيع تكوين الطلبة الجاري تكوينهم وتكوين لجان مناقشات الرسائل المتعلقة بهم.
- ✓ تكوين لجان المسابقات والامتحانات، وتكوين الرصيد الوثائقي.

يستشار المجلس زيادة على ذلك في مشاريع توظيف الأساتذة والباحثين والمستشارين المشاركين، يرأس المجلس التربوي والعلمي (أستاذ دائم في المدرسة بدرجة أستاذ محاضر من أعلى

[1] ENST, école supérieure de tourisme, Fonctionnement Pédagogique de l'Enst , sur site web :http://enstourisme.dz, vu le 01-10-2019.

[2] مرسوم تنفيذي رقم 94–255 مؤرخ في 9 ربيع الأول عام 1415 موافق 17 غشت سنة 1994يتضمن إنشاء المدرسة الوطنية العليا للسياحة، مرجع سابق، ص 18.

رتبة، وله كفاءة ثابتة الذي يقترحه المدير العام، مدير الدراسات، أستاذ دائم منتخب، مدرسان (02) دائمان في التكوين المتخصص ومدرسة مشاركة من القطاع المهني) يجتمع المجلس ثلاث (03) مرات في السنة، غير أنه يمكن أن يجتمع عند الحاجة في دورات غير عادية.

نستنتج مما سبق ،أن المدرسة العليا للسياحة لا تحتمل العدد الكبير من الطلبة، بل هي تكتفي بعدد قليل، لا لشيء سوى من أجل ضمان الحد الأقصى من التكوين للطلبة المسجّلين، ففي سنة الأولى والثانية والثالثة لا يجب أن يتعدى عدد الطلبة 50 طالبا، نفس الشيء بالنسبة للماستر، وذلك حتى تتمكن من توفير تكوين راق ونوعية قيّمة، وفيما يخص شروط الالتحاق بها: شهادة بكالوريا جديدة وبمعدل يحدده منشور وزاري سنوي، وتقبل جميع التخصصات ما عدا شعبة الأدب والفلسفة، واللغات لأن طبيعة التكوين هي تكوين مسيرين، لأن الدراسة ترتكّز على الجانب العلمي والرياضي، من إحصاءات وغيرها، وقد استقبلت المدرسة خلال فترة التسجيلات ما يزيد عن 1300 طالب.

ثانيا: المدرسة العليا للفندقة والإطعام:

تعد هذه المدرسة من المشاريع الهامة التي حظيت بها الجزائر على مستوى الوطن، الأولى بعين البنيان بالجزائر العاصمة، والثانية في عاصمة الغرب الجزائري، وفي هذا العنصر سوف نتطرق لها بالتفصيل:

1. التعريف بالمدرسة العليا للفندقة والإطعام:

المدرسة العليا للفندقة والإطعام بالجزائر (ESHRA) هي مدرسة عليا تحت الوصاية المشتركة لوزارة التعليم العالي ووزارة تهيئة الإقليم والسياحة والصناعة التقليدية، تقدّر طاقتها الاستيعابية بـ 800 مقعد بيداغوجي، مقرّها بالجزائر العاصمة في عين البنيان.[1]

وهي مؤسسة عمومية تضمن تسييرها المدرسة السويسرية للوزان، وخريج هذه المدرسة يتحصل على شهادة معتمدة من طرف المدرسة الفندقية السويسرية بلوزان، ويتعلق الأمر بشهادة ليسانس بعد 3 سنوات من تكوين نظام ل. م. د تسلمها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والشهادة الثانية ليسانس دولية في التسيير الفندقي تسلم من طرف مدرسة الفندقة للوزان بعد 4 سنوات من الدراسة[2]، وبإمكان الطلبة الحائزين على شهادة البكالوريا الاستفادة من هذا التكوين ضمن هذه المدرسة من خلال دفع

[1] موقع الجزائري للتعليم متاح علي:https://eddirasa.com/eshra، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 03-09-2019.

[2]école supérieure en hôtellerie et restauration "ESHRA", modèle ’affaires, décembre, 2011, P02.

مستحقات دراساتهم أو من خلال الاستفادة من مساعدة من قبل مانحين عموميين أو خواص، لاسيما شركة الاستثمار الفندقي[1].

تم فتح هذه المدرسة في سبتمبر من سنة 2014، يتم تكوين الطلبة في العديد من المجالات المتعلقة بالاستقبال والتسيير والطبخ تكوينا تطبيقيا على مستوي المؤسسات الفندقية سواءً في الجزائر أو في الخارج، وتتم التربصات التطبيقية خلال السداسي الثالث والسابع في مجالات التسيير الفندقي ومختلف تخصصاته،[2] وتم فتح ملحقا لها بوهران سنة2018 بـ160 مقعدا بيداغوجيا، تتمثل مهام المدرسة العليا للفندقة والإطعام فيما يلي:[3]

- ✓ التكوين بامتياز للطلبة في العديد من المجالات المتعلقة بالاستقبال والتسيير والطبخ تكوينا تطبيقيا على مستوى المؤسسات الفندقية، سواء في الجزائر أو الخارج.
- ✓ تتم المراقبة الدورية للمدرسة من قبل خبراء سويسريين.
- ✓ تعزيز التكوين والتأهيل لليد العاملة في مجال الفندقة والطبخ.
- ✓ القيام بدورات تكوينية وتأهيلية للطاقات البشرية التي تعمل في الفنادق والمؤسسات السياحية.

ويتم تقديم أربع شهادات للطلبة:

- ✓ شهادة الفندقة: تخصص طبخ وضيافة لمدة عامين.
- ✓ شهادة في الطبخ لمدة عامين.
- ✓ ليسانس في التسيير الفندقي: تخصص مالية، تسويق وبيع.

وللالتحاق بالمدرسة العليا للفندقة والإطعام أو المدرسة العليا للسياحة، يجب أن يكون المترشح حاصلا على البكالوريا في السنة الجارية، أو السنة السابقة وأنه لم يحصل فيها على تسجيل جامعي، تم الحصول عليها، في واحدة من الشعب التالية: تسيير واقتصاد، الرياضيات، تقني رياضي، العلوم

[1]Ecole supérieur de tourisme ENSL, Conditions d'admission à l'ENST ,sur site web : http://enstourisme.dz, vu le 03-12-2018.

[2]بريري محمد أمين، **واقع جودة التعليم والتكوين السياحي بالجزائر–دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للسياحة الأوراسي**، مرجع سابق، ص 324.

[3]Ecole supérieur de tourisme ENSL, Conditions d'admission à l'ENST ,sur site web : http://enstourisme.dz, vu le 03-12-2018.

التجريبية، كما يجب أن يكون متوسط البكالوريا مساويا أو أكبر من 20/11 أما اختبارات المسابقة تتمثل في:[1]

- ✓ اختبار شامل للثقافة باللغة العربية أو الفرنسية(معامل2).
- ✓ اختبار الرياضيات باللغة العربية أو الفرنسية(معامل2).
- ✓ معامل اختبار اللغة الإنجليزية: بالإضافة إلى الاختبار الشفهي(معامل3) .

المرشحون الوحيدون المقبولون في جلسة الاختبار التحريرية، سيأخذون الاختبار الشفوي.

2. القدرات البيداغوجية للمدرسة العليا للفندقة والإطعام:

قامت المدرسة العليا للفندقة والإطعام بتحضير أدوات تسيير الفعل البيداغوجي وآليات متابعة وتقييم النتائج بالرجوع إلى الأهداف المحددة، بمعنى آخر عملت على ضرورة الالتزام بمنطق النتائج والتقيد بها من خلال استغلالها، وإلزام الآخرين بها والاستفادة منها في بناء استراتيجية عملية وفعلية، وهذا لتتبع مسار مدرسة لوزان، فتمثلت أهم طاقاتها البيداغوجية في:

الجدول رقم (67): القدرات البيداغوجية للمدرسة العليا للفندقة والإطعام

القاعات والمدرجات		مخابر للدراسة		مساحات الدراسة		تابع للإطعام	
نوع	العدد	نوع	العدد	نوع	العدد	نوع	العدد
المقاعد البيداغوجية	800	غرف التذوق	02	عدد صالات الدروس	04	مطبخ رئيسي لتحضير: الخضر، اللحوم الحمراء والبيضاء، الطبخ الساخن،	01
عدد المدرجات الكبيرة	01	الاستقبال للتطبيق	01	مكتبة	01	مطبخ لتزيين الطعام	01
عدد المدرجات الصغيرة	04	مطبخ لعرض الأطباق	01	مطبعة وغرفة الوسائط المتعددة	01	مطعم للطبخ النهائي	01
قاعات صغيرة	15	مطبخ فردي	01			مطعم لتقديم طعام ""خدمات حرة"	02
قاعات متوسطة	15	مطبخ للتطبيق	01				
		مخبر للإعلام الآلي	01				

Source : école supérieure en hôtellerie et restauration "ESHRA", modèle d'affaires, décembre, 2011, p60.

من الجدول رقم (67)، نلاحظ أن المدرسة تتوفر على إمكانيات بيداغوجية كبيرة، مما

[1] معلومات مقدمة من طرف مديرة الموارد بشرية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية، يوم 22-03-2019.

يساعدها في تسهيل العملية التكوينية لطلبتها وتوفير الأماكن الضرورية لهم للتكوين التطبيقي، عكس باقي المؤسسات التكوينية في الجزائر، وتقدّر طاقتها الاستيعابية بـ 800 مقعد بيداغوجي، أما الإمكانيات البشرية في المدرسة فتمثّلت في الإجراءات التالية:

جنّدت المدرسة العليا للفندقة والاطعام طاقات بشرية فيما يخص الأساتذة 80% منهم دائمين، 10% مؤقتين، 10% يدرسون بالساعات (معظمهم متخصصون في الفندقة ولهم خبرة في هذا المجال، تستعين بهم المدرسة حسب احتياجاتهم التكوينية)، من أجل إنجاح العملية التكوينية وطاقات مالية بتكلفة انجاز 13.3 مليار دج ل 800 مقعد بيداغوجي و 400 سرير للطلبة و20 سرير للزوار و27 شقة للأساتذة بالإضافة إلى 7 شقق فاخرة، كما تستفيد المدرسة المتربعة على مساحة 78.000 متر مربع من منشآت قاعدية حديثة ومن التكنولوجيات الحديثة وتعليم حديث في التسيير الفندقي.

3. برامج المدرسة العليا للفندقة والإطعام:

يشرف على التكوين في المدرسة العليا للفندقة والإطعام معلمون جزائريون وأجانب، في مطبخ مجهّز بكل اللوازم الحديثة لبلوغ مستوى الامتياز، وترسل مدرسة لوزان بانتظام إطارات لها للجزائر العاصمة لمراقبة نشاط المدرسة العليا للفندقة والإطعام، كما يتم تكوين الطلبة في العديد من المجالات المتعلقة بالاستقبال والتسيير والطبخ، تكوينا تطبيقيا على مستوى المؤسسات الفندقية، سواء في الجزائر أو في الخارج[1]، أما التربصات التطبيقية فتتم خلال السداسي الثالث والسابع في مجالات التسيير الفندقي ومختلف تخصصاته، ويشمل المنهج التكويني:

- **السنة الأولى: التعمق في الفندقة:** إن التكوين عن طريق البكالوريا، هو برنامج تكويني مدته أربع سنوات (ثمانية فصول دراسية) تهدف هذه السنة إلى تزويد الطالب "بالمعلومات اللازمة والخبرة العملية في مجال الفندقة والضيافة، وذلك بواسطة وحدات ومواد متنوعة، بناءً على الممارسة النظرية والتطبيقية، من خلالها ستجعل الطالب يشغل الوظائف التشغيلية المختلفة للفندق والترميم، ففي المواد العملية، سوف يستوعب الطالب بشكل أفضل مسؤولياته المستقبلية كمسير الغد:
  - ✓ مطابخ مختلفة مع خدمات تقديم الطعام المتعددة.

[1]École supérieure en hôtellerie et restauration "ESHRA", modèle d'affaires ،Op Cit, P02.

- ✓ اكتشاف فن الطهي إلى التميز في الخدمة الحضرية في مطعم الذواقة.
- ✓ من الاستقبال إلى الإقامة البسيطة.
- ✓ حلقات دراسية متنوعة في الأحداث الكبرى.

ومن أجل تعميق معارف الطالب النظرية، تم اقتراح مجموعة من المواد الأكاديمية التي تستحق السياق الفندقي، وتقوم بالفعل بتطبيق القواعد الأساسية للشبكات في مجموعة.

- ❖ **السنة الثانية: التكوين التطبيقي لأساسيات الفندقة:** إن النشاط الرئيسي في السنة الثانية هو اختبار مهارات الطالب الأساسية، وجعله مديرًا (مسيرا) ميدانيًا، عن طريق تعريفه على كيفيات التقديم"**savoir donner** " تحقيقًا لهذه الغاية، يقوم الطالب بتكوين تطبيقي في الفندق الذي يختاره هو، من أجل تطبيق المعرفة المكتسبة خلال السنة الأولى، وستؤكد ذلك في تقرير التكوين الداخلي الشامل، وعند عودة الطالب، ستركز له المواد النظرية عن أساسيات إدارة الفنادق لتعزيز "تعرف كيف" **savoir dire** ".
- ❖ **السنة الثالثة: دراسة معمقة لمشاريع التخرج:** إن الهدف من هذين الفصلين الدراسيين، هو تعميق معرفة الطالب الإدارية، وتطبيقها عن طريق تطوير المعرفة المكتسبة خلال السنة الثانية على مستوى أكثر تقدمًا، فالعمل الجماعي هو ضرورة حيوية لتعلم الطالب، حيث يوفر له المهارات اللازمة لمستقبله كقائد للفريق(مسير) **"savoir-faire"** et " **savoir dire**".

كما يُطلب منه كتابة وتقديم مذكرة حول موضوع من اختياره –وفقًا لإشكالية جيدة الإعداد فيما يتعلق بقطاع الفنادق والمطاعم أو السياحة، لنيل شهادة الليسانس من قِبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، في حفل تخرج الذي من خلاله يتسلم الطالب الرخصة الأولى (الرخصة الجزائرية).

- ❖ **السنة الرابعة: التكوين الإداري:** هذا التخصص سيكون بمثابة المكمل للمعرفة العالمية أثناء الدورة التكوينية، يختار المتكون التخصص الذي يحبه: التمويل، الإدارة، العمليات، التسويق، وبالتالي ريادة الأعمال، سيكون مشروع نهاية الدراسة الخاص به، وتقدّم له رخصة دولية، معتمدة من قبل مدرسة لوزان الفندقية.[1]

[1]École Supérieure d'hôtellerie et de Restauration d'Alger (ESHRA), Bachelor, Conditions d'admission à l'ENST ,sur site web : https://www.eshra.dz , le 30-07-2019.

كما سيتم اقتراح مقاييس جديدة مثل الاقتصاد أو إدارة الدخل، لتقديم الطالب إلى مجتمع رواد الأعمال، يتجلى في قدرته على إدارة الفنادق والمطاعم.

مما سبق نستنتج أن المدرسة العليا للفندقة والاطعام توفر تكوينا راق ونوعية قيّمة، وفي هذا الصدد شارك بعض المتكونين في افتتاح فندق ماريوت بقسنطينة، وشارك آخرون في صالون الشوكولاطة، الذي نظم مؤخرا بالجزائر العاصمة، كما عزّز التكوين بتدشين مطعم على مستوى المدرسة، يفتح للجمهور ثلاث مرات في الأسبوع (الثلاثاء والأربعاء والخميس)، ففتح هذه المدرسة يستجيب للحرص على تعزيز التكوين وتأهيل اليد العاملة في مجال الفندقة والسياحة، خاصة وأن الجزائر ستبادر بالعديد من المشاريع الاستثمارية في المجال السياحي.

ثالثا: الجامعات

تطرح الجامعات عادة برامج أكاديمية، حيث يدرس الطالب مقاييس عامة في السنتين الأوليين، ثم مواد متخصصة في السنتين التاليتين، وبعد إتمام دراسة الأربعة أو ثلاثة أعوام، يحصل على درجة البكالوريوس (الليسانس)، وتركّز معظم البرامج على المهارات الإدارية في الضيافة والفنادق والسياحة، بالإضافة إلى مهارات تدريبية عملية في أحد الفنادق لمدة فصل دراسي واحد[1]،فقد يري البعض أن التمييز بين التكوين والتعليم أمر قليل الأهمية، ولكن هناك فرق بينهما، فالتكوين هو عملية تعلّم سلسلة من السلوك المبرمج،أو بمعني آخر عملية تعلم مجموعة متتالية من التصرفات المحددة مسبقا[2]، أما التعليم فهو على العكس، يعمل على إرساء عمليات أو أساليب للتفكير المنطقي السليم وليس مجرد تعلم مجموعة من الحركات أو الخطوات المتتابعة، فالتعليم هو فهم المعرفة وتفسيرها، فهو لا يعطي إجابات قاطعة ولكنه يعمل على تنمية ذهن منطقي رشيد، يستطيع أن يحدد العلاقات بين متغيرات ترتبط مع بعضها البعض.[3]

[1]حابس سماوي وابراهيم بظاظو،" خصائص واتجاهات العاملين في القطاع السياحي والفندقي في الأردن، مجلة الكلية، جامعة أسيوط، أكتوبر 2009 ، العدد09 ، ص 56.

[2]محمد سعيد أنور سلطان، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر،2003، ص 183.

[3]أحمد، أثر التكوين على تنمية الموارد البشرية في قطاع الوظيف العمومي–دراسة حالة المدرسة الوطنية للمناجمنت وإدارة الصحة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، جامعة وهران، سنة 2013/2012، ص 64.

1. التعليم السياحي:

ويهدف قطاع التعليم السياحي إلى تلبية احتياجات القطاع السياحي في البلد من خلال خرجين يمتلكون المعرفة والمهارات التي تؤهلهم لتولي مجموعة من المسؤوليات فور استلامهم العمل وتوظيفهم، أي الخرّيج يكون قادرا على[1]:

- ✓ التمعن الدقيق فيما يعنيه العمل في القطاع.
- ✓ التعامل مع المشاكل والأزمات والحالات الطارئة في العمل.
- ✓ تطبيق المعرفة النظرية في مجال العمل.
- ✓ إتقان اللغات الأجنبية.
- ✓ تطوير المقدرة على التعلم الذاتي والرغبة في التعليم المستمر.
- ✓ التنافس والنجاح في سوق العمل المحلية والدولية.

لقد تم ظهور أول تخصص للسياحة والفندقة في جامعة المدية كلية العلوم الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير مستوى ليسانس في سنة 2009*، لكن لم تتخرج أي دفعة وذلك بحكم عدم تسجيل الطلبة في هذا التخصص، وهذا راجع لطبيعة المنطقة باعتبارها ليست سياحية بالدرجة الأولى، وتليها جامعة تيبازة في سنة 2012 في نفس الكلية بتخصص الاقتصاد السياحي، وفي 2015 فتح ماستر في تخصص إدارة الفنادق والسياحة، حيث نلاحظ إقبال الطلبة على هذا التخصص لأن المنطقة سياحية.

كما قامت جامعة قالمة أيضا بإدخال تخصص تسويق الفنادق والسياحة، ثم بعد ذلك ظهرت منابع أخرى للتعليم السياحي الجامعي في الجزائر في سنة 2016، لتصل إلى 6 جامعات تتوفر على ليسانس في مجال السياحة، ومنها قسم العلوم التجارية لجامعة وهران وتيزي وزو.

كما استحدثت جامعة قسنطينة2 تخصص اقتصاد وتسيير السياحة على مستوى الماستر في سنة 2012، كما بادرت سنة 2016 تسع جامعات عبر الوطن بفتح برنامج الماستر في السياحة،

[1] بريري محمد أمين، **واقع جودة التعليم والتكوين السياحي بالجزائر –دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للسياحة الأوراسي**، مرجع سابق، ص 320.

*أنظر الملحق رقم (02).

ومن الجامعات التي اهتمت كذلك بالتعليم السياحي نذكر جامعات: تيبازة، عنابة، الأغواط، الوادي، جيجل الشلف، بومرداس وأدرار، ومؤخرا افتتحت ثلاث جامعات تخصص سياحة في مستوى الدكتوراه، فكانت جامعة الشلف هي السباقة في سنة 2016 بتخصص الاقتصاد السياحي والخدمات، تليها في سنة 2017 كل من جامعة باتنة وبسكرة في تخصص إعلام سياحي وتسويق سياحي.

نلاحظ مما سبق، أن المعاهد الوطنية والمدارس العليا في الجزائر هي التي كانت السبّاقة في طرح تخصص إدارة السياحة والفنادق، قبل أن يظهر تخصص السياحة والفنادق في الجامعات.

2. الإمكانيات المادية المتوفرة للتكوين في التخصص:

تمحورت الإمكانيات البيداغوجية لتخصصات الفندقية والسياحية على مستوي الجامعات الجزائرية، في استغلال إمكانيات الجامعة، ولا تتوفر على إمكانيات مخصصة خصيصا لتطبيق التخصص، كما هو الحال في بعض المؤسسات التكوينية الأخرى الموجودة في الجزائر، وتمثلت في:

- **المخابر البيداغوجية والتجهيزات:** تقديم بطاقة عن التجهيزات البيداغوجية المتوفرة بالنسبة للأعمال التطبيقية للتكوين المقترح، (بطاقة لكل مخبر)، من حيث:
  - ✓ **التجهيزات:** مدرجات، قاعات التدريس، مخبر الإعلام الآليالكلية.
  - ✓ **مكان التربص:** المؤسسات الفندقية والسياحية، المؤسسات والإدارات المختلفة.
  - ✓ **مدة التربص:** 3 أشهر.
- **التوثيق المتوفر في المؤسسة الجامعية والمتعلقة بعرض التكوين المقترح** (حقل إجباري)
  - ✓ مكتبة جامعية للكلية، مكتبة جامعية افتراضية للجامعة.
  - ✓ قاعة للانترنت ، مخبر التنمية المحلية للكلية.
- **فضاءات الأعمال الشخصية وتكنولوجيات الإعلام والاتصال المتوفرة بالمعهد أو الكلية**
  - ✓ قاعات للانترنت، ومخابر للإعلام الآلي.
  - ✓ مخبر التنمية المحلية للكلية.
  - ✓ مكتبة الكلية والجامعة.

السلطات القائمة على قطاع السياحة توصي بضرورة توسيع دائرة التكوين في الجامعات، الأمر الذي يسمح بتكوين وتخرج خبراء في مجال السياحة تماشيا مع استراتيجية الحكومة الرامية إلى تشجيع هذا القطاع، الأمر الذي يتطلب المزيد من تكوين الإطارات والطاقات البشرية الموجّهة لسوق العمل السياحي.

3. **برامج التكوين الفندقي والسياحي في الجامعات:**

يختلف البرنامج التكويني باختلاف التخصص والمستوى:

- **على مستوى الليسانس:** ظهرت عدة تخصصات على مستوى الليسانس، منها إدارة الفنادق والسياحة، اقتصاد وتسيير السياحة، تسويق الفنادق والسياحة، تشترك كلها في أن الدراسة في السنة الأولى والثانية تتم عن طريق جذع مشترك مع باقي التخصصات في مجال العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،أما السنة الثالثة فهي تخصص في مجال الفندقة والسياحة، مع تربص في نهاية السنة لمدة 03 أشهر في المؤسسات السياحية أو الفندقية، بحوصلة إجمالية للتعليم تخصص إدارة الفنادق والسياحة يظهرها الجدول التالي:

جدول رقم (68): حوصلة إجمالية للتعليم تخصص إدارة الفنادق والسياحة.

	الأساسية	المنهجية	الاستكشافية	الأفقية	المجموع
محاضرة	501	**297**	**205.5**	70.5	1074 سا
أعمال موجهة	456	252	46.5	67.5	822 سا
أعمال تطبيقية	00	00	22.5	00	22.5 سا
عمل شخصي	00	00	00	00	00
عمل آخر(حدد)	1281	603	345.5	107.5	2337 سا
المجموع	1238	1152	620	245.5	4255.5 سا
الأرصدة	106	53	15	6	180
الأرصدة لكل وحدة تعليم	%58.89	% 29.45	% 08.33	%3.33	% 100

المصدر: وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، نموذج مطابقة، عرض تكوين ل. م . د ليسانس أكاديمية 2015-2016، ص20.

من الجدول رقم (68)، نلاحظ غياب كلي للأعمال التطبيقية والأعمال الشخصية رغم أن تخصصات الفندقة والسياحة تتطلب أن تكون مقاييسها تطبيقية أكثر منها نظرية.

- **الماستر:** تتم الدراسة فيه في أربعة سداسيات، ثلاثة منها تتم فيها مزاولة الطلاب التعليم في الجامعة، أما السداسي الرابع وهو الأخير، يتم فيه التربص وتحضير مذكرة التخرج، أما أهم تخصصات فنجد اقتصاد وتسيير السياحة، تسويق الفنادق والسياحة، حيث نلاحظ أن هذه التخصصات موجودة في طور الليسانس في جامعة أخري.

ومن خلال إجراء مقابلة مع بعض الطلبة، تبين أنهم لم يختاروا التخصص بمحض إرادتهم في الجامعات، ولكن معدلاتهم المتدنية لم تسمح لهم باختيار تخصصات أخرى، لهذا وبالرغم من كون رغباتهم لا تتماشى مع التخصص، قرروا الاستمرار في الدراسة، ولم يقوموا بإجراء تكوينات خارج الجامعة إلى أن بعض الطلبة أبدوا رغبة في العمل في مجال السياحة بعد التخرج.

المطلب الثاني: تكوين التقنيين الفندقيين والسياحيين بالجزائر

يواجه هيكل التعليم والتكوين بالجزائر اليوم أكثر من أي وقت مضى رهانات متعددة مصدرها القوى التنافسية، والاهتمام المتزايد للسلطات العليا بقطاع السياحة، الذي يعوّل عليه في المستقبل لكي يساهم بنسبة معتبرة من النمو الاقتصادي، الأمر الذي فرض على مؤسسات التكوين المهني القيام بتصميم برامج تأهيلية وتكوينية لسد النقص الحاصل في مهارات العاملين في هذا القطاع، وتأهيلهم لمسايرة التصاميم الجديدة للوظائف الحالية والمستقبلية، مما يتماشى

مع التطورات الحديثة في السياحة العالمية، ولضمان تكوين وتأهيل المورد البشري الضروري للتنمية الاقتصادية وكذا التكفل بالتكوين المتواصل للعمال المستخدمين بهدف تحسين أداءهم، تقوم وزارة التكوين المهني ب:[1]

- ✓ مراجعة برامج ومناهج بيداغوجية من أجل مطابقتها لتطورات النشاط السياحي والتقنيات الحديثة.
- ✓ تطوير الوسائل والدعائم البيداغوجية.
- ✓ إنشاء لجنة قطاعية مشتركة دائمة (سياحة/التعليم العالي/التكوين المهني)، تكلّف بالمصادقة وتحيين برامج التكوين.
- ✓ تم إبرام اتفاقية تطبيقا لاتفاقية الإطار حول تطوير المؤهلات المهنية وتعزيز الكفاءات الضرورية لإنجاز البرنامج التنموي الخماسي 2015-2019، حيث تمّت هذه الشراكة مع قطاع السياحة والصناعة التقليدية، فهي خطوة هامة في استراتيجية الوزارة التي أضحت الضمان لتحسين نوعية التكوين، كونها تتيح التكييف المستمر للتكوين مع الاحتياجات والمؤهلات، وتدمج المؤسسة في مسار التكوين انطلاقا من التعبير عن الحاجيات إلى غاية الإدماج المهني للمتكونين.

[1] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، بطاقة التكوين السياحية، متاح على: http://ar.aps.dz، تم الاطلاع بتاريخ 28-08-218.

كما أنشئت عدة مراكز ومعاهد تزود من خلالها الفنادق والمؤسسات السياحية بالمورد البشري، ولهذا سوف نتطرق بالتفصيل لهذه المؤسسات التكوينية.

أولا: المعهد الفندقة والسياحية لتيزي وزو

إن الحكومة الجزائرية قامت بتكوين وإنشاء هياكل مختصة، من بين هذه الهياكل المعهد الوطني للتقنيات الفندقية والسياحية لتيزي وزو، الذي سنتناوله بالتفصيل في هذا العنصر:

1. التعريف بالمعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو:

يسير المعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-210 المؤرخ في 17 جمادي الثاني عام 1433 الموافق ل 09 ماي، الذي يحدد القانون الأساسي النموذجي للمعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو، فتم إنشاء هذه المؤسسة في 17 أوت 1994 وفي تاريخ 9 ماي 2012 تم تحويله إلى معهد وطنيي للفندقة والسياحة، وفي إطار تنفيذ السياسة الوطنية لتنمية السياحة والفندقة والحمامات المعدنية، كلف المعهد بما يلي[1]:

- ✓ تكوين تقنيين سامين في مختلف مهن السياحة والفندقة.
- ✓ تحسين مستوى المستخدمين التابعين للقطاع وتجديد معلوماتهم وتكوينهم المتواصل.
- ✓ تعميم التقنيات الحديثة المرتبطة بالسياحة والفندقة والحمامات المعدنية.

توسيع مجال هذه المدارس وذلك تنفيذا للخريطة الجديدة للتكوين في المجال السياحي التي تنتهجها الوزارة.

وفي هذا الإطار أصبح المعهد الوطني للتقنيات الفندقية والسياحية بتيزي وزو معهدا وطنيا للفندقة والسياحة، يكوّن تقنيين وتقنيين سامين في مختلف مهن السياحة والفندقة، استجابة للطلب الكبير على هذه التخصصات.

2. القدرات البيداغوجية المعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو

إن معهد تيزي وزو يتوفر على ملحقة بتلمسان تضمن تكوينا تقنيا ساميا في الطبخ بسعة 100 مقعد بيداغوجي، يندرج في إطار تطبيق سياسة خريطة التكوين الخاصة بالقطاع، التي صادقت عليها الحكومة في أكتوبر 2011، والجدول الموالي يوضّح القدرات البيداغوجية للمعهد وملحقه.

[1] بريري محمد أمين، واقع جودة التعليم والتكوين السياحي بالجزائر –دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للسياحة الأوراسي، مرجع سابق، ص، 324.

الجدول رقم (69): القدرات البيداغوجية المعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو وملحقه

المؤسسات		المعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو	ملحق في تلمسان
الإمكانيات البيداغوجية	المقاعد البيداغوجية	300 طالب (150 في كل سنة بيداغوجية)	80 طالب
	عدد المدرجات	01	-
	المقاعد الكلية للمدرجات	318	-
	عدد صالات الدروس	10	04
	مجموع قدرات صالات الدروس.	300	120
	عدد الفنادق للتطبيق	01	01
	عدد المطاعم للتطبيق	01	01
	عدد المطابخ للتطبيق	01	01

Source : Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, La Carte de la Formation du Secteur du Tourisme, Septembre 2011, P08.

من الجدول رقم (69)، نلاحظ أن المعهد وملحقه يتوفران على إمكانيات بيداغوجية بطاقة استيعاب 380 طالب، وغياب المدرج في الملحق، كما نلاحظ توفر المعهد وملحقه على فنادق ومطاعم ومطابخ للتطبيق، وهذا ما يبين أن المعهد وملحقه يتوفر على أماكن للتطبيق لكنها غير كافية، أما الإمكانيات البشرية في المدرسة فتمثلت في:

الجدول رقم (70): القدرات البشرية للمعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو وملحقه

المؤسسات		المعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو	ملحق INTHTفي تلمسان
موارد البشرية	دائمين	21	04
	مؤقتين	06	07
العاملين الإدارية و في الخدمة	دائمين	41	06
	مؤقتين	19	11
طاقة الإيواء		282	92
طاقة الاطعام		300	80

Source : Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, La Carte de la Formation, Op cit, 2011, P08.

جنّد المعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو طاقات بشرية للدروس التطبيقية والنظرية تمثلت في 21 أستاذ دائم، أي بنسبة 77.8% من أساتذة المعهد و22.2% أساتذة مؤقتين من أجل تأطير المتربصين، وهذا عنصر إيجابي للمعهد، فمعظم الأساتذة متخصصون في الفندقة، أستاذ خاص بالمعهد عكس أساتذة الملحق أغلبهم مؤقتين، وهو ما يؤثر على مصداقية التكوين فيه، كما نلاحظ أن عمال

القطاع الإداري والخدمي يتجاوز أساتذة التكوين، وهذا لطبيعة عمل مؤسسة التكوين لإنجاح العملية التكوينية.

3. برامج تكوين المعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو:

يسعى المعهد الوطني للفندقة والسياحة أبو بكر بلقايد بتيزي وزو منذ افتتاحه في عام 1972 إلى تعزيز وجهة الجزائر، وذلك من خلال تزويد المؤسسات التابعة له والمنتشرة عبر التراب الوطني بالمهارات اللازمة لتحسين الخدمات المقدمة بشكل مضطرد، وتتخصص هذه المؤسسة في تكوين التقنيين، والتقنيين السامين في الفروع الفندقية والسياحية، وهي كالتالي:

- **بالنسبة للتقني السامي:** تتراوح مدة تكوين التقنيين السامين بمعهد الفندقة والسياحة ببوسعادة ب 30 شهرا، 24 شهرا عن طريق التكوين الإقامي و06 أشهر تربص تطبيقي، يتوّج بإعداد مذكرة نهاية التكوين، بتخصصات في الفندقة والسياحة تتمثل في:
  - ✓ الإدارة الفندقية والطبخ وصناعة الحلويات وكذا الإطعام فيما.
  - ✓ الفروع السياحية فرصة التكوين في تقنيات الإنتاج وتوزيع المنتجات السياحية لصالح وكالات السفر والسياحة، وهو التكوين الذي يقدّم بالتناوب كل سنتين مع تخصص مرشد سياحي محلي.

كما تتوفر شروط الالتحاق بالمعهد: يقبل لإجراء مسابقة الدخول لمتابعة التكوين:

- المترشحون الحاصلون على شهادة الباكالوريا في كل الشعب(بعد إجراء مقابلة مع اللجنة).
- المترشحون الذين استكملوا السنة الثالثة (03) من التعليم الثانوي وتحصلوا على معدل سنوي يساوي أو يفوق (20/08 على أساس اختبارات كتابية تتبع بمقابلة مع اللجنة).
- المترشحون المتحصلون على شهادة تقني في الفندقة و/أو السياحة ويثبتون ثلاث (03) سنوات من الأقدمية بهذه الصفة (إجراء اختبار مهني).
- المترشحون المتحصلون على شهادة تقني في الفندقة و/أو السياحة الأوائل في دفعتهم، يتم قبولهم مباشرة في السنة الثانية للتقنيين الساميين.

- **بالنسبة للتقني:** تتراوح مدة تكوين بمعهد الفندقة والسياحة ببوسعادة ب 24 شهرا بالنسبة للتقنيين، ويتم التكوين عن طريق التكوين الإقامي، كما يتم تحديد الشعب التي يبرمج فتحها

في كل سنة أكاديمية، عن طريق منشور لوزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، الذي يحدد الشروط العامة لتنظيم مسابقة الدخول للمعهد الوطني للفندقة والسياحة والشعب التي يتم فتحها بتخصصات في الفندقة تتمثل في: إدارة فندقية، مطبخ وحلويات، مطعم.

شروط الالتحاق بالمعهد: يقبل لإجراء مسابقة الدخول لمتابعة التكوين: المترشحون الذين استكملوا مستوى السنة الثانية ثانوي (يتعرضون إلى اختبار كتابي ومقابلة مع اللجنة)،[1] وقد تمكّن المعهد خلال 46 سنة من تواجده من تكوين 5147 تقني سامي وتقني في مختلف التخصصات منهم 186 أجنبي ينحدرون أساسا من دول إفريقية [2]، ليلتحقوا بسوق العمل سواء ذلك على مستوى الهياكل الفندقية والسياحية العمومية منها والخاصة، وكذا على مستوى المؤسسات شبه فندقية، على غرار قواعد الحياة وكذا لتقديم خدمات الإطعام بالمؤسسات الكبيرة العاملة في جنوب البلاد.

ثانيا: معهد الفندقة والسياحة ببوسعادة:

يوجد معهدان تحت وصاية وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مختصان في تكوين التقنيين والتقنيين السامين في الفندقة والسياحة وهما: المعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو الذي تطرقنا إليه سابقا، ومعهد الفندقة والسياحة ببوسعادة الذي سنتطرق إليه بالتفصيل:

1. تعريف معهد الفندقة والسياحة ببوسعادة:

يسير المعهد الوطني للفندقة والسياحة لبوسعادة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-210 المؤرخ في 17 جمادي الثاني عام 1433 الموافق ل 09 مايو، يحدد القانون الأساسي النموذجي للمعهد الوطني للفندقة والسياحة، وتم إنشاء هذه المؤسسة في 17 أوت 1994 وفي تاريخ 9 ماي 2012 تم تحويل المؤسسة إلى معهد وطنيي للفندقة والسياحة، وفي إطار تنفيذ السياسة الوطنية لتنمية السياحة والفندقة والحمامات المعدنية، كلفا المعهدان بما يلي[3]:

- ❖ تكوين تقنيين سامين في مختلف مهن السياحة والفندقة.

---

[1] وزارة و الصناعات التقليدية، المعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو ، متاح على : https://www.mta.gov.dz: ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 17-11-2019.

[2] من إعداد الطالبة اعتمادا على إحصائيات مقدمة من وزارة السياحة والصناعات التقليدية، سنة 2018.

[3] بريري محمد أمين، **واقع جودة التعليم والتكوين السياحي بالجزائر –دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للسياحة الأوراسي**، مرجع سابق، ص، 324.

- ❖ تحسين مستوى المستخدمين التابعين للقطاع وتجديد معلوماتهم وتكوينهم المتواصل.
- ❖ تعميم التقنيات الحديثة المرتبطة بالسياحة والفندقة والحمامات المعدنية.

2. القدرات البيداغوجية لمعهد الفندقة والسياحة ببوسعادة:

توزّعت القدرات البيداغوجية للمعهد الوطني للفندقة والسياحة ببوسعادة، على النحو التالي:

الجدول رقم (71): القدرات البيداغوجية للمعهد الوطني للفندقة والسياحة بوسعادة

المؤسسات		المعهد الوطني للفندقة والسياحة ببوسعادة
الإمكانيات البيداغوجية	المقاعد البيداغوجية	300 طالب (150 في كل سنة بيداغوجية)
	عدد المدرجات	01
	المقاعد الكلية للمدرجات	300
	عدد صالات الدروس	12
	مجموع قدرات صالات الدروس.	140
	عدد الفنادق للتطبيق	01
	عدد المطاعم للتطبيق	01
	عدد07 المطابخ للتطبيق	01

Source : Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, La Carte de la Formation, op cit, P08.

من الجدول رقم (71)، نلاحظ أن معهد الفندقة والسياحة ببوسعادة يتوفر تقريبا على نفس الإمكانيات البيداغوجية المتوفرة بالمعهد الوطني للتقنيات الفندقية والسياحية لتيزي وزو، متمثلة في طاقة استيعاب 300 طالب يتخرج كل سنة 50 طالب، وعلى 300 مقعد في المدرج وعلى 12 صالة للدروس بمجموع قدرات صالات دروس140، كما نلاحظ وجود فنادق والمطاعم للتطبيق وهذا راجع لأن تخصصات تطبيقية، أما الإمكانيات البشرية في المعهد فتمثلت في:

الجدول رقم (72): القدرات البشرية للمعهد الوطني للفندقة والسياحة بوسعادة

المؤسسات		معهد الفندقة والسياحة ببوسعادة
موارد البشرية	دائمين	19
	مؤقتين	02
طاقم الموظفين		08
العاملين الإدارية وفي الخدمة	دائمين	15
	مؤقتين	–
طاقة الإيواء		300
طاقة الإطعام		300

Source : Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, La Carte de la Formation, Op cit, P08.

من خلال الجدول رقم (72)، جنّد معهد الفندقة والسياحة ببوسعادة طاقات بشرية للدروس التطبيقية والنظرية، فتمثلت في 19 أستاذ دائم، وأستاذين، كما نلاحظ أن عمال القطاع الإداري والخدمي أقل من أساتذة التكوين، وهو عكس طاقم إدارة المعهد الوطني للتقنيات الفندقية والسياحية لتيزي وزو الذي تجاوز عدده عدد الأساتذة.

3. برامج التكوين لمعهد الفندقة والسياحة ببوسعادة:

تتخصص هذه المؤسسة في تكوين التقنيين السامين في الفروع الفندقية والسياحة على مدار 30 شهرا، وتقني إدارة فندقية، مطبخ وحلويات، مطعم خاص بالتقيتين، لها نفس برامج تكوين معهد الفندقة والسياحة بتيزي وزو بنفس تخصصات ونفس شروط قبول لتكوين، لأن المعهدين تأسسا بموجب المرسوم التنفيذي واحد رقم 12-210 المؤرخ في17 جمادي الثاني عام 1433 الموافق ل09 ماي، حيث حددا من خلاله القانون الأساسي النموذجي للمعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو وبوسعادة كما تم تكوين 3921 تقني وتقني سامي في تخصصات الفندقة والسياحة (المهن الرئيسية)، حتى سنة 2017.[1]

ثالثا: مؤسسات التكوين التابعة لوزارة التكوين والتعليم المهنيين:

شرع قطاع التكوين المهني بالجزائر نحو التوسع والانتشار منذ الاستقلال، من أجل الاستجابة للطلب الاجتماعي المتزايد على التكوين، رغم الصعوبات والعوائق التي عرفها وما زال يعرفها، فالقطاع يشرف على شبكة من المؤسسات، لذا سوف نتطرق إليه بالتفصيل من خلال:

1. تعريف التكوين المهني:

إن التكوين المهني هو مجموعة من النشاطات تهدف إلى ضمان الحصول على المعارف، المهارات والاتجاهات الضرورية لأداء مهمة أو مجموعة من الوظائف، مع القدرة والفعالية في فرع أو مجال من النشاطات الاقتصادية المهنية[2]، فهو تكوين في مجال الحرف التي تتطلب مدى كبيرا ومتنوعا من المهارات، والمعرفة والاستقلالية في الحكم والتقدير، ويعتبر هذا النوع من التكوين نظاما من خلاله يعطي الفرد

[1] من إعداد الطالبة اعتمادا على احصائيات مقدمة من وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مصلحة الموارد البشرية، سنة 2018.

[2] شارف أفرول نسرين، خريجي الجامعة، **التكوين المهني وسوق العمل في الجزائر دراسة ميدانية بالمعهد واضح بن عودة – عين تموشنت**–، رسالة الماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة محمد بن أحمد، وهران، ص70.

التوجيهات والخبرة أو الممارسة داخل أو خارج العمل[1]، يتميز بمجموعة من الميزات يمكن إجمالها في:[2]

- ❖ الحاجة إلى قاعدة علمية وتكنولوجية متينة: فالمهن اليوم تحتاج لقاعدة علمية متينة وخبرات مهنية تطبيقية، وقدرة على التكيف مع المستجدات.
- ❖ التكوين على تقنيات دقيقة ومتطورة: تجهز مراكز التكوين المهني بآلات وأجهزة تكون في مستوى متطلبات سوق العمل.
- ❖ التكوين على تقنيات متغيرة ومتجددة: التكنولوجيا في تطور مستمر ومن الضروري إعادة تدريب التقنيين والتقنيين، مع ضرورة الرسكلة وإعادة التكوين كلما دعت الحاجة لذلك.
- ❖ استراتيجية عامة للتكوين المستمر مدى الحياة: نتيجة للتغير السريع في تقنيات العمل أصبح من الضروري تقسيم مدة التكوين لفترات قصيرة، وهذا بالسماح للمتدربين بالعودة للتكوين كلما دعت الحاجة وذلك مع الاعتماد على التكوين التناوبي كاستراتيجية في التكوين.
- ❖ تثمين الخبرات المهنية: على مراكز التكوين المهني عدم الاقتصار على حاملي بعض الشهادات لمتابعة أنواع من التكوين، بل يجب القبول بالتجربة الفردية والخبرة المهنية ومتابعة التدريب بالمزج بين النظري والخبرة المهنية.

ويمكن القول أن التكوين المهني عبارة عن تكوين نظري وتطبيقي في مختلف التخصصات المهنية يتحصل من خلاله المتربص على كفاءة مهنية حتى يتسنى له الدخول لعالم الشغل.

2. القدرات البيداغوجية لقطاع السياحة:

يوجد 1295 مؤسسة تكوينية تمثل الصرح التكويني لقطاع التكوين المهني عبر التراب الوطني،[3] من بينها169 مؤسسة تقدم تكوينات في مهن السياحة والفندقة(وكل التخصصات والمهن التي تدور حولها) تتوزع عبر 32 ولاية منها 6 معاهد وطنية متخصصة في التكوين المهني تقع ببوسعادة (ولاية المسيلة)، الطارف، الكرمة (ولاية بومرداس)، تلمسان، تمنراست وكذا في واقنون (ولاية تيزي وزو)، حيث يتم سنويا تكوين 53.000 شابا عبر مختلف أنماط التكوين الإقامي، التمهين، والدروس

[1] حسن محمد راوية، **إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية**، جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، 2003، ص ص 173-174.

[2] بوفلجة غياث، **التربية والتكوين بالجزائر**، دار الغرب، الجزائر، 2002، ص ص 1، 3.

[3] من إعداد الطالبة اعتمادا على دليل عروض التكوين لدورة سبتمبر 2019.

المسائية، من بينهم 40.000 في فرع الفندقة السياحية في الأنماط التكوينية الثلاث و13.000 متكون في فرع الصناعة التقليدية[1]،عن طريق عدة هياكل تكوينية المتمثلة في:[2]

- ❖ مراكز التكوين المهني والتمهين(CFPA)والتي تكوّن الأفرادمن المستوى 01 إلى المستوى الرابع.
- ❖ المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني(INSFP)الذي يكوّن الأفراد من المستوى الرابع إلى المستوى 05.
- ❖ معاهد التكوين المهني (IFP) وتوفر تكوينا للمكونين وتقوم بإنجاز البرامج.

تشارك الغرف الوطنية والجهوية والولائية للتجارة والصناعة، والفلاحة، والصناعة التقليدية والحرف، وكذا المنظمات المهنية ومنظمات أرباب العمل، والجمعيات المعنية في إطار هيئات التشاور المنصوص عليها في التنظيم، في عمليات التمهين، وعلى الخصوص في:[3]

- ✓ تحديد المعارف المطلوبة ومدد التمهين.
- ✓ متابعة وتقييم التكوين.
- ✓ تطوير عروض التكوين.
- ✓ تكوين معلمي التمهين.

كشفت الإحصائيات أرقاما خاصة بالمقاعد البيداغوجية التي توفّر في كل دخول مهني للتكوين في المجال السياحي، حيث شهدت إمكانيات وعروض التكوين في التخصصات المتعلقة بالسياحة والفندقة ارتفاعا متواصلا منذ عدة سنوات، ففي سنة 2015 كان عدد المتكونين أقل من 11.000 متربص،ثم ارتفع بعد ذلك إلى نحو 27.000 متكون خلال سنة 2017، ليتجاوز 41.000سنة 2018.

3. برامج تكوين مستويات التكوين المهني بالجزائر:

التكوين المهني يتم داخل المؤسسة أو خارجها في مراكز التكوين المهني الخاص، ويقسّم هذا النوع من التكوين بتسمية المهارات الفنية والحرفية واليدوية والميكانيكية للعاملين، إذ يهدف إلى اكتساب الأفراد مهارات ومعارف لأداء مهنة معينة تربط بمجموعة كبيرة من خلال الأعمال المهنية والحرفية

[1] جريدة السياحي، التكوين المهني عبر التراب الوطني، متاح على:http://assayahi.com ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 28-08-2019.

[2] العبادي أحمد، **أثر التكوين على تنمية الموارد البشرية في قطاع الوظيف العمومي**، مرجع سابق، ص 128.

[3] المادة 15، قانون رقم 2000-01 مؤرخ في 12 شوال عام 1420 الموافق 18 يناير سنة 2000، والمتعلق بالتمهين، الجريدة الرسمية، العدد03، الصادرة في 19 -01-2000، ص 06.

والتي تطلب مهارات محددة وتأهيلا يدويا، ويشمل هذا النوع من التكوين فئة العاملين الذين ينتمون إلى المستويات التنفيذية كما يشمل العاملين الجدد والقدامى.

تندرج مهام قطاع التكوين والتعليم المهنيين ضمن مساعي السلطات العمومية للتكفل بالشريحة الشبانية الهامة، المنحدرة من قطاع التربية الوطنية، بإدماجها في مسار التكوين المهني في تخصص يناسب خصوصيات الطلب من اليد العاملة المؤهلة، كما تستقطب مؤسسات التكوين المهني شرائح أخرى من التركيبة الاقتصادية والاجتماعية، وبالإمكان إبراز مهام قطاع التكوين والتعليم المهنيين المتبناة من طرف السلطات العمومية لتلبية احتياجات الاقتصاد الوطني، وعملية التنمية من اليد العاملة المؤهلة وترقيتها عن طريق مختلف أنماط وأجهزة التكوين المهني المدرسة.

تختلف برامج التكوين المهني باختلاف مدة التكوين والمستوى الدراسي لطالب التكوين، حيث نجد خمسة مستويات تأهيلية وهي كالتالي:

- **المستوى الأول:** مخصص للمستوى الدراسي أقل من السنة الرابعة متوسط (عامل متخصص) يتحصل من خلالها المتكون على شهادة التكوين المهني المتخصص، بمدة تكوينية لمدة 12 شهر بحجم ساعي كلي 680 ساعة مقسّمة إلى 20 ساعة أسبوعيا للتعليم في مراكز التكوين المهني والتمهين (CFPA)، وأسبوعين كمدة تربص تطبيقي في الوسط المهني، والجدول التالي يوضح تطور مخرجات التكوين المهني المتخصص.

الجدول رقم(73): المستوى الأول التكوين المهني بالجزائر فترة (2012-2019)

Niv1	الصناعات التقليدية			فندقة وسياحة	مجموع تكوين سياحي	مجموع تكوين مهني	نسبة %
	عدد	نسبة %	عدد	نسبة %			
2012	11	100	0	0	11	1474	0.75
2013	16	12.70	110	87.30	126	1941	6.49
2014	0	0	403	100	403	17907	2.25
2015	0	0	0	0	0	10037	0
2016	0	0	0	0	0	10437	0
2017	0	0	0	0	0	11129	0
2018	0	0	0	0	0	14350	0
2019	0	0	0	0	0	930	0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على إحصائيات من وزارة التكوين المهني، 2019.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(73)،أن المستوى الأول الخاص بشهادة التكوين المهني المتخصص، بمستوى دراسي أقل من السنة الرابعة متوسط عرف إقبالا محتشما ما بين سنة 2012 وسنة 2014 وهو ما أدى بمراكز التكوين المهني والتمهين (CFPA) لعدم إعادة برمجة هذا النوع من التكوين.

- **المستوى الثاني:** مخصص للمستوى الدراسي السنة الرابعة متوسط أو التاسعة أساسي(عامل مؤهل)، يتحصل من خلالها المتكوّن على شهادة الكفاءة المهنية، بمدة تكوينية تدوم 12 شهرا بحجم ساعي كلي 952 ساعة مقسمة ب 28 ساعة أسبوعيا للتعليم في مراكز التكوين المهني والتمهين CFPA، ثلاثة أسابيع كمدة تربص تطبيقي في الوسط المهني، والجدول التالي يوضح تطور مخرجات شهادة الكفاءة المهنية.

الجدول رقم(74): المستوى الثاني التكوين المهني بالجزائر فترة (2012-2019).

Niv1	الصناعات التقليدية		فندقة وسياحة		مجموع تكوين سياحي	مجموع تكوين مهني	نسبة %
	عدد	نسبة %	عدد	نسبة %			
2012	7869	24.14	24722	75.86	32591	115902	28.12
2013	6101	25.58	17751	74.42	23852	104085	22.92
2014	86	10.25	753	89.75	839	14049	5.97
2015	8476	41.85	11779	58.15	20255	120656	16.79
2016	7912	39.60	12069	60.40	19981	126186	15.83
2017	6442	38.51	10284	61.49	16726	110602	15.12
2018	6607	34.91	12319	65.09	18926	118093	16.03
2019	2546	42.98	3378	57.02	5924	53669	11.04

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على إحصائيات من وزارة التكوين المهني، 2019.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (74)، أن مخرجات التكوين المهني في المستوى التكويني الثاني الخاص بشهادة الكفاءة المهنية في تخصص الصناعات التقليدية وفندقة وسياحة، يحتل المرتبة الأولى من حيث عدد المتخرجين في كل مستويات التكوين المهني الخاص بتخصص سياحة خلال الفترة الممتدة بين 2012-2019، وهو ما يندرج ضمن سياسة القطاع لتحضير وتكوين اليد العاملة المؤهلة الجديدة من الشباب بإعادة تأهيل ورفع مستويات اليد العاملة في مجالات الفندقة والسياحة، من خلال تكوين متواصل تؤطره اتفاقيات عديدة بين القطاعات المعنية، حيث أبرمت أول اتفاقية إطار بين قطاعي التكوين والتعليم المهنيين من جهة، والسياحة والصناعات التقليدية.

❖ **المستوى الثالث:** مخصص للمستوى الدراسي السنة الأولى ثانوي (عامل ذو تأهيل)، يتحصل من خلالها المتكون على التحكم المهني (CMP)، بمدة تكوينية 18 شهرا بحجم ساعي كلي 1377 ساعة مقسمة إلى 27 ساعة أسبوعيا للتعليم في مراكز التكوين المهني والتمهين (CFPA)، أربعة أسابيع كمدة تربص تطبيقي في الوسط المهني، والجدول التالي يوضح تطور مخرجات شهادة التحكم المهني (CMP).

الجدول رقم(75): المستوى الثالث التكوين المهني بالجزائر فترة (2012-2019)

	الصناعات التقليدية		فندقة وسياحة		مجموع التكوين السياحي	مجموع تكوين مهني	نسبة %
Niv3	عدد	نسبة %	عدد	نسبة %			
2012	1192	88.89	149	11.11	1341	29270	4.58
2013	1111	70.18	472	29.82	1583	29285	5.41
2014	573	86.04	93	13.96	666	25154	2.65
2015	810	99.88	1	0.12	811	29389	2.76
2016	664	85.68	111	14.32	775	28175	2.75
2017	482	100.00	0	0.00	482	26271	1.83
2018	449	96.98	14	3.02	463	20245	2.29
2019	179	86.47	28	13.53	207	14068	1.47

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على إحصائيات من وزارة التكوين المهني، 2019.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (75)، أن مخرجات القطاع السياحي في هذا المستوى معظمها تخصصات لدعم الصناعات التقليدية وذلك تدعيما للخطة العملية النسبية لبرامج التكوين في مهن السياحة والتي هدفت إلى[1]:

❖ مراجعة برامج ومناهج بيداغوجية من أجل مطابقتها لتطورات النشاط السياحي والتقنيات الحديثة.
❖ تطوير الوسائل والدعائم البيداغوجية.
❖ إنشاء لجنة قطاعية مشتركة دائمة (سياحة/التعليم العالي/التكوين المهني) تحيين برامج التكوين.

وذلك من أجل تعزيز العمل القطاعي المشترك لإنجاح النشاط السياحي، وإشراك الحرفيين وتسويق المنتجات المحلية، وبتوفير كافة الشروط للسائح في أحسن الظروف.

[1] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، استراتيجية تنمية التكوين في قطاع السياحة، متاح على: https://www.mta.gov.dz، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 28-08-2019.

❖ **المستوى الرابع:** مخصص لمستوى الدراسي السنة الثانية ثانوي (عامل تحكّم)، يتحصل من خلالها المتكون على شهادة تقني، بمدة تكوينية 24 شهرا بحجم ساعي كلي 1972 ساعة مقسمة، 12أسبوعا ب 29 ساعة أسبوعيا، للتعليم في المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني (BT) كمدة تربص تطبيقي في الوسط المهني، والجدول التالي يوضح تطور مخرجات شهادة تقني:

الجدول رقم(76): المستوى الرابع التكوين المهني بالجزائر فترة (2012-2019)

Niv4	الصناعات التقليدية		فندقة وسياحة		مجموع التكوين السياحي	مجموع تكوين مهني	نسبة %
	عدد	نسبة %	عدد	نسبة %			
2012	72	24.49	222	75.51	294	12246	2.40
2013	0	0.00	185	100.00	185	15202	1.22
2014	7027	45.28	8491	54.72	15518	90093	17.22
2015	0	0.00	221	100.00	221	16736	1.32
2016	0	0.00	226	100.00	226	19339	1.17
2017	0	0.00	194	100.00	194	19026	1.02
2018	0	0.00	460	100.00	460	16854	2.73
2019	0	0.00	288	100.00	288	7774	3.70

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على إحصائيات من وزارة التكوين المهني، 2019.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(76)،أن المستوى الرابع الخاص بشهادة تقني(BT) بلغ أعلى نسبة تخرّج خلال الفترة الممتدة 2012-2019سنة2014 بنسبة 17.22 من مجموع الكلي لمخرجات التكوين.

❖ **المستوى الخامس:** مخصص للمستوى الدراسي السنة الثالثة ثانوي، من خلالها المتكون يتحصل على شهادة تقني سامي ، بمدة تكوينية 30 شهر بحجم ساعي كلي 2465 ساعة مقسمة ب 29 ساعة أسبوعيا للتعليم في المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ،24 أسبوعا كمدة تربص تطبيقي في الوسط المهني، والجدول التالي يوضح تطور مخرجات شهادة تقني سامي.

الجدول رقم(77): المستوى الخامس التكوين المهني بالجزائر فترة (2012-2019)

Niv5	الصناعات التقليدية		فندقة وسياحة		مجموع التكوين السياحي	مجموع تكوين مهني	نسبة %
	عدد	نسبة %	عدد	نسبة %			
2012	0	0.00	322	100.00	322	19177	1.68
2013	3	0.57	525	99.43	528	23508	2.25
2014	119	68.39	55	31.61	174	8597	2.02
2015	0	0.00	513	100.00	513	26364	1.95
2016	0	0.00	501	100.00	501	32772	1.53
2017	0	0.00	840	100.00	840	34496	2.44
2018	0	0.00	1264	100.00	1264	40738	3.10
2019	0	0.00	995	100.00	995	25356	3.92

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على إحصائيات من وزارة التكوين المهني، 2019.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (77)، أن مخرجات هذا المستوي موجهة للعمل الفندقي وذلك توفير تخصصات متنوعة تمثلت في[1]:

- ✓ السياحة: تجارة وتسويق، إدارة تموين الفنادق، تسيير إدارة الفنادق.
- ✓ دليل المتحف، دليل السياحة المحلية.
- ✓ وكالة السياحة والسفر، تنشيط وإدارة السياحة.
- ✓ إدارة الفنادق(الإقامة، الاستقبال).
- ✓ الإطعام: تقديم الطعام، فنون الطهي، تقديم الطعام، المطبخ التقليدي.

رابعا: مؤسسات التكوين تحت وصاية القطاع الخاص لتكوين كوادر وتقنيين فندقيين وسياحين

للقطاع الخاص دور في المساهمة في تكوين أعوان في المجال السياحي لاسيما في المهن وفي الخدمات، يوفر لحد الآن 36 مؤسسة معتمدة تمثل نسبة 20% من التكوين السياحي مقارنة مع القطاع العمومي الذي لا تفوق نسبته في التكوين 2% لحد الأن، أما 78% المتبقية فيضطلع بها قطاع التكوين المهني الذي يتوفر على 169 مؤسسة متخصصة في السياحة.

ووفقا للمادة 15 من القانون رقم 08/07 المؤرخ في 23 فيفري 2008 ويتضمن القانون التوجيهي

[1]Mministère de la formation et de l'enseignement professionnels, nomenclature des branches professionnelles et des spécialités de la formation professionnelle, Edition 2019, P48.

للتكوين والتعليم المهنيين، يسمح لأشخاص الطبيعيين والمعنويين الخاضعين للقانون الخاص بإنشاء مؤسسات للتكوين والتعليم المهنيين[1]، وكل الإجراءات الجديدة التي اتخذت بعد مصادقة الحكومة على الخريطة الجديدة للتكوين في المجال السياحي، والتي من بين أهدافها ضمان توزيع جغرافي متجانس ومتناسق في التكوين وفق الأقطاب السياحية وتحديد فروع جديدة في التكوين الفندقي لاسيما في المهن وتحيين المعارف مع المستجدات الجديدة في السياحة وعصرنة التكوين وفق المقاييس المعمول بها دوليا. بالنسبة لتشجيع القطاع الخاص في التكوين[2]:

- ✓ التأهيل والاعتراف بالشهادات عبر شراكة «عمومي–خاص» واشتراك مؤسسات التكوين الخاصة في ميثاق التكوين في مهن السياحة، معد ومصادق في إطار تشاوري بين مختلف المتعاملين.
- ✓ متابعة الخدمات البيداغوجية المقدمة من طرف المؤسسات الخاصة المعتمدة (بالتعاون بين الوزارة المكلفة بالسياحة والوزارة المكلفة بالتكوين المهني) بهذا الخصوص، يجب تعديل المرسوم التنفيذي رقم 01–419 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001.

يحدد شروط إحداث المؤسسات الخاصة للتكوين المهني وفتحها ومراقبتها، من أجل تمثيل قطاع السياحة كعضو في اللجنة الولائية للاعتماد المنصوص عليها في المادة 10 للمرسوم التنفيذي، والهدف من هذا المسعى هو توفير تكوين ذو نوعية رفيعة، مع الأخذ بعين الاعتبار احتياجات سوق الشغل وتحسين الخدمات السياحية.

نستنتج مما سبق أن البرامج الأكاديمية التي تقدّمها المعاهد والكليات ترتكز على المهارات الأساسية والعملية في صناعة السياحة، في حين أن البرامج الأكاديمية التي تقدّمها الجامعات تركز غالبا على المهارات الإدارية والوظيفية والعملية المتخصصة، فوجود المراكز والمعاهد والجامعات المتخصصة في مجال السياحة والفنادق مؤشر هام لتطور السياحة في البلد.

---

[1] أنين خالد سيف الدين وسلامي منيرة، **دور مؤسسات التكوين المهني في دفع الشباب نحو المقاولاتية دراسة حالة مؤسسات التكوين المهني لمنطقة الجنوب الشرقي–ورقلة، تقرت، حاسي مسعود–**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 02، الجزائر، 2013، ص 167.

[2] وزارة السياحة والصناعات التقليدية، استراتيجية تنمية التكوين في قطاع السياحة، متاح على: https://www.mta.gov.dz، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 28–08–2019.

المطلب الثالث: كفاءة مخرجات العملية التكوينية في تحقيق جودة الخدمة الفندقية والسياحية

تتطلب الخدمات السياحية توفر موارد بشرية ذات خصائص ومواصفات فنية بما ينسجم والعمل السياحي، وبالنظر إلى ما تتصف به الخدمات من خلال اعتمادها على اللمسة الإنسانية في عملية تقديمها، فالعنصر البشري المكوّن والمؤهل من أهم متطلبات ومقومات النشاط السياحي، فقد كان لزاما على إدارات المؤسسات الخدمية السياحية أن تستغل مخرجات المؤسسات التكوينية من أجل جلب أكبر عدد ممكن من الزبائن، بتلبية حاجاتهم ورغباتهم من أجل المحافظة عليهم، لذا استلزم عليها الاعتماد على مورد بشري مكوّن لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات للسائح.

أولا: جودة التعليم والتكوين الفندقي والسياحي لتقديم الخدمات الفندقية والسياحية

ترتبط الشروط الضرورية لتوفير جودة تعليمية وتكوينية بالقطاع السياحي برصد وتحديد العوامل المسؤولة عن توفير مناخ ملائم لبلوغ هذه الجودة المنشودة، فأبرز تحديات قطاع الخدمات السياحية هو موضوع جودة التعليم والتكوين، وذلك لتطوير المهارات والتكفل الجاد بالمواهب باستحداث تخصصات جديدة دقيقة، تتناسب مع مستجدات جودة الخدمات السياحية والفندقية العالمية، فالمؤسسات التعليمية مطالبة باستيعاب هذا التغيير عن طريق توفير جودة في تكوينها.

1. **مفهوم جودة التعليم والتكوين السياحي والفندقي:**

إن الفرد المتعلم والمتدرب والمهيأ يؤدي عمله ويكمل دوره الأساسي في تقديم الخدمات والصناعة الفندقية والسياحية، فيمكن أن نعتبر المدخلات ذات الحماس والرغبة الصادقة في العمل السياحي والفندقي مع المناهج العلمية والعملية والتدريب الجيد، سوف تكون لها مخرجات من العنصر البشري جيدة جدا، نستطيع أن تزويد بها سوق العمل[1]، على أنه تغذية العاملين في المؤسسة الفندقية أو السياحية بنمط من المعلومات الحيوية في مجال الأعمال السياحية والفندقية بشكل واضح وسليم ومخطط له وفقا لمعايير الخدمة العالمية وفي شتي الاختصاصات والأخذ بعين الاعتبار الجوانب السلوكية والاتجاهات الخاصة بالعاملين، لخلق مناخ مناسب وملائم لتعليمهم الأساليب والمهارات الكفؤة وتطوير قدراتهم في كيفية تقديم الخدمات والاستجابة بشكل سريع لطلبات الضيوف

[1] رشدي أحمد طعيمة وآخرون،" **الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد: الأسس والتطبيقات**، دار المسيرة، الأردن،2015، ص 61.

وإشباع رغباتهم[1].

نستنتج أن التعليم والتكوين السياحي والفندقي يتركز على تزويد المتكون بالمعلومات والمعارف المطلوبة والمهارات اللازمة لأداء العمل، بالإضافة إلى تزويده بالاتجاهات والسلوكيات الإيجابية في العمل.

❖ **المعايير الأكاديمية لجودة التعليم والتكوين السياحي والفندقي:**

- ✓ **معلومات مهنية:** برزت الأهمية العالمية للسياحة منذ مؤتمر السياحة والسفر الذي عقدته الأمم المتحدة عام 1963 في مدينة روما، وتبنّت فكرة السياحة والسفر الدوليين، واعتبرتهما قوة اقتصادية واجتماعية فاعلة في الاقتصاد الدولي، مما لفت أنظار العديد من المسؤولين للاهتمام بالبنية التحتية اللازمة للاستثمار في مقومات الجذب السياحي، التي تمتلكها هذه الدول وتوفير منتجها السياحي وتحسين جودة الخدمات السياحية، ومن جهة أخري السعي وراء توفير طاقات بشرية كفؤة تهتم بهذا القطاع، وهذا عن طريق بناء منشآت تعليمية وتدريبية تهتم بتكوين كوادر مؤهلة للتسيير الأمثل لهذه المؤسسات السياحية والفندقية، ونتيجة التطور المتسارع الذي يشهده سوق العمل السياحي، أصبحت من الضروري اتخاذ الإجراءات المناسبة لاستيعاب التطور الحاصل وتلبية حاجات سوق العمل بكوادر مؤهلة لخدمة قطاع السياحة بجميع تخصصاته، ومزودة بالمعارف الأكاديمية والمهارات وأخلاقيات المهنة القادرة على إجراء البحوث والدراسات السياحية[2]، وتقديم الخدمة السياحية بجودة عالية وتبني خطط دراسية تدمج ما بين النظرية والتطبيق العملي المترابط مع سوق العمل ومتطلباته وبين مؤهلات الخريجين وتزويدهم بأحدث نتائج البحوث والتعليم السياحي، والاستعانة بالاختصاصيين والاستشاريين في مجال السياحة.

وعليه ظهرت الحاجة إلى قطاع أكاديمي مختص لتطوير بعض المفاهيم التقليدية عن السياحة، كإدخال مفهوم السياحة المستدامة والبيئية في الخطط الدراسية، والاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والتدريب المكثّف واللغات المتعددة، مع الحرص على تطوير المهارات النظرية والعملية للخرجين مما يؤهلهم للانخراط بسوق العمل فور تخرجهم.

---

[1] عقيلي عمر وصفي،" **المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة:** وجهة نظر، دار وائل للنشر، الأردن، 2001 ص 26.

[2] عليوه السيد، **تحديد الاتجاهات التدريبية**"، مطبعة مصر الجديدة، مصر، 2001، ص 113.

✓ **معلومة مهنية عن خرجي المؤسسات التعليمية والتكنولوجية في مجال السياحة والفندقة:**

يهدف قطاع التعليم السياحي لتلبية القطاع السياحي في البلد من خلال خرجين يمتلكون المعرفة والمهارات التي تؤهلهم لتولي مجموعة من المسؤوليات فور استلامهم العمل وتوظيفهم، أي الخريج يقون قادرا على:[1]

- التمعن الدقيق فيما يعنيه العمل في القطاع.
- التعامل مع المشاكل والأزمات والحالات الطارئة في العمل.
- تطبيق المعرفة النظرية في مجال العمل.
- إتقان اللغات الأجنبية، وتطوير المقدرة على التعلم الذاتي والرغبة في التعليم المستمر.
- التنافس والنجاح في سوق العمل المحلية والدولية.

✓ **المواصفات المميزة لخريجي المؤسسات التعليمية والتكوينية في مجال السياحة والفندقة:**

يجب علي الخريج أن يتمتع بالمواصفات والمميزات التالية[2]:

- أن يعي تاريخ وحضارات وجغرافية وثقافة ومحيط دولته، ويعتز بانتمائه الوطني والقومي.
- يقيم تقييما نقديا لدور وأثر المتغيرات العالمية على بيئة العمل المحلية.
- يعي أهمية القطاع ويدرك دوره الاستراتيجي في النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة.
- يعي مميزات وخصائص هذا القطاع.
- التعامل الجيّد مع جميع الأطراف الفاعلة في المؤسسة السياحية (المستهلكين، الموظفين، مؤسسات، الجهات الحكومية.... إلخ).
- يظهر معرفة وفهم فيما يتعلق الجانب النظري والعملي في مجال الإدارة، الدراسات، العلوم، المجالات الخاصة بالسياحة (الضيافة، الإرشاد السياحي، المرافق السياحية التي تسخر بها المناطق... إلخ)، كما يتمتع بمهارات التفكير النقدي.

[1] أحمد بن عيشاوي،"**إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية** " أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر03، سنة2008/2007 ص ص 94-97.

[2] زوين عبد الأمير عبد كاضم ،"فن و إدارة الفنادق" ، وائل للنشر، الأردن، 2003 ، ص 95.

❖ **المعايير المرجعية الأكاديمية الدولية لقطاع علوم السياحة:**

حسب المعايير المرجعية الأكاديمية للتكوين السياحي، تم تقسيم هذا القطاع إلى ثلاثة اختصاصات: العلوم السياحية، الإدارة الفندقية، الإرشاد السياحي، وتم تسمية الشهادات التي يتحصل عليها الطالب قريبة من الاختصاصات المذكورة أعلاه، ومن الكفاءات التي يتم التركيز عليها في التعليم والتكوين السياحي ما يلي[1]:

✓ **المعرفة والفهم:** يجب أن يكون الخريج قد اكتسب المعارف وقادرا على فهم الآتي:

- أهمية القطاع السياحي ومكانته في الاقتصاد الوطني.
- الأبعاد السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والبيئية للأنشطة السياحية.
- مقومات الجذب السياحي الطبيعية والبشرية/ النظريات المتعلقة بالسياحة.
- المصطلحات والمفاهيم في مجال السياحة والضيافة.
- مبادئ وأسس البحث العلمي في مجال السياحة والضيافة.
- أساسيات العلوم الإدارية والمبادئ العامة للقوانين والتشريعات المنظمة للعمل السياحي.
- قواعد وأمن وسلامة المؤسسة السياحية والسياح ومبادئ الصحة العامة والمهنية.
- أهم الحضارات العالمية وخصوصا الحضارات التي تعاقبت في الدولة ودورها في إثراء التراث الحضاري الإنساني وأهميته السياحية.
- الأسواق السياحية وأهمية التسويق السياحي في تطوير السياحة.
- اختيار الطريقة المناسبة لتخطيط، تنظيم وإدارة المؤسسات، المعالم، أو المؤسسات السياحية.
- مبادئ حقوق الإنسان والتشريعات والقوانين المنظمة لفعاليات المؤسسات السياحية.
- أخلاقيات وقوانين وتشريعات المهنة.

✓ **المهارات الذهنية:** يجب أن يكون الخريج مكتسبا المهارات الآتية:

- تقييم النظريات، التفسيرات والسياسات المختلفة والمتناقضة.

[1] الهام شير،" تخطيط التعليم والتدريب السياحي ودورهما في بناء قوة العمل السياحي في العراق"، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية، 1997، ص ص112-114.

- تحليل وحل المشاكل وصناعة القرارات.
- تقييم الأدلة والحكم عليها موضوعيا.
- تفسير البيانات والنصوص تفسيرا نقديا، وجمع وتلخيص المعلومات من عدة مصادر.
- إتقان الحجج المنطقية، والتكيف مع التطورات البيئية الداخلية والخارجية.

✓ **المهارات المهنية والعملية:** علي الخريج أن يكتسب المهارات التالية:[1]

- الدراية بالمؤسسات وهياكل القطاع، بالإضافة إلى إتقان اللغات الأجنبية.
- خدمة الزبائن ونوعية الخدمات المقدمة.
- آداب وسلوكيات وأخلاقيات المهنة في التعامل مع الآخرين.
- استخدام التقنيات الحديثة ولاسيما الحاسوب والانترنيت والبرامج السياحية المتخصصة.
- إجراءات الأمن والسلامة في العمل.
- الدافع الذاتي، والقدرة على العمل بمسؤولية واستقلالية مع الآخرين.
- الوعي والإدارة الذاتية، والتعاطف ونفاد البصيرة.
- النزاهة الفكرية، والإبداع والابتكار.
- المرونة والقدرة على التكيف.
- إدراك المسؤولية المتمثلة في كون المرء مواطنا على المستوى المحلي، الوطني، والدولي.

✓ **المهارات العامة والقابلة للانتقال:** يجب علي الخريج أن يكتسب المهارات العامة الآتية:

- التواصل (الكتابي والشفهي).
- وضع المعلومات في سياقها الصحيح، بالإضافة إلى الحساب والإحصاء.
- البحث في مجموعة واسعة من الموارد وفهم حقوق الفكرية وحقوق الطبع.
- التعامل مع الآخرين بما في ذلك العمل مع الفرق، مع إدراك واحترام وجهات نظر.
- القدرة على حل المشاكل وإدارة الوقت.

[1] عليوه السيد، **تحديد الاتجاهات التدريبية**، مرجع سابق، ص، 102.

يمكن تحديد الخصائص الواجب توفرها في الموارد البشرية العاملة بالمؤسسات المستثمرة في القطاع السياحي فيما يلي[1]:

- ✓ **الخصائص التعليمية:** يجب على المورد البشري أن يكون على قدر كبير من العلم والمعرفة في مجال العمل المتخصص له، وإجادة اللغات والتصرف بلباقة لكسب الضيوف، وهذا الأمر يتطلب حضور ندوات ومؤتمرات وعمل دورات ثقافية تعليمية والسفر والتنقل من أجل التجديد ومواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال.

  حاليا تقوم أغلب الدول بالاهتمام بمجال التعليم السياحي، وذلك بإنشاء مراكز تعليمية وكليات وجامعات ومراكز العمل السياحي، ودعم السفر والبرامج المتنوعة.
- ✓ **الخصائص النفسية:** هناك عوامل بيئية خارجية وداخلية تؤثّر على الموارد البشرية في المؤسسات الخدمية السياحية، وعليه يجب على الإدارات السياحية أن تهتم بمواردها البشرية من خلال توفير المستلزمات الضرورية في الأماكن التي يعملون بها، كما أن هناك صفات يجب أن تتوفر في هذه المواد البشرية كالشخصية القوية وقوة التعبير، ولغة التخاطب الواضحة، واللباقة، البشاشة،...إلخ.
- ✓ **خصائص اجتماعية ودينية:** تتولد علاقات اجتماعية وثقافية عندما يتعامل المضيف مع السائح، وهناك بعض الآثار التي تنجم نتيجة التبادل الاجتماعي بين المضيف والسائح، وهناك بعض الآثار التي تنجم نتيجة التبادل الاجتماعي بين المضيف والعامل، كالتغير في السلوك الإنساني من مواقف واتجاهات وعادات.

إن معايير تقييم أداء للعاملين هي من أهم الوسائل التي تساعد الإدارة على إصدار قرار موضوعي في كيفية قدرة الموظف على أداء واجبه، والتأكد من سلوكه وتصرفاته أثناء العمل، ومحاولة تنمية الإيجابيات الموجودة وتصحيح السلبيات التي تطرأ على العاملين، وهذا ينعكس على الأقسام والمنظمة السياحية كلها ويمكن إجمال أهمية تقييم أداء العاملين فيما يلي:[2]

1. عقد دورات تدريبية للعاملين من خلال التقييم.
2. تطوير أداء العاملين.

---

[1] نفس المرجع، ص ص 169-170.

[2] علي فلاح الزعبي، **التسويق السياحي والفندقي "مدخل صناعة السياحة والضيافة"**، مرجع سابق، ص246.

3. وضع نظام متكامل للمكافآت والحوافز.
4. معرفة حاجة الأقسام من كوادر تدريبية.

نستنتج أن تقديم الخدمة الجيّدة للسائح تأتي من خلال تكوين العامل، فأهمية تكوين تكمن في ربط التعليم بالصناعة، وضمان اكتساب الطالب للخبرة العملية اللازمة، مما يساعد على رفع كفاءة الطالب وجودة الخدمة أو المنتج، والذي بدوره يساهم في نهضة السياحة، لذا يجب وضع إطار لتحسين جودة ومخرجات التعليم الفني في القطاع السياحي، ورفع كفاءة الموارد البشرية للقائمين على العملية التعليمية، واستطلاع رأي سوق العمل في تحديد الاحتياجات التكوينية للعاملين بقطاع التعليم الفني الفندقي، من مدرسين ومديري المدارس والموجهين.

ثانيا: خطوات تحقيق الجودة في خدمة السياح

صممت منظمة السياحة العالمية في عام (2003) معايير جودة المنتج السياحي، التي يجب أن تأخذ بالاعتبار عند إقامة المشاريع السياحية، أو عند اتخاذ القرارات المتعلقة بتصميم أو تسويق المنتج السياحي، وهذه المعايير يمكن أن نلخصها في[1]:

- ✓ **السلامة والأمان:** إن المنتج السياحي سواء كان خدمة أو سلعة، لا يمكن أن يمثّل خطراً على حياة الضيف أو أن يضر بالصحة، لذلك فإن سلامة وأمان الضيف واحدة من المعايير المهمة لجودة المنتج السياحي.
- ✓ **سهولة الوصول:** بمعنى السماح بدون تمييز باستخدام الخدمات السياحية من قبل جميع الناس بغض النظر عن الاختلافات، سواء كانت طبيعية أو مكتسبة.
- ✓ **الشفافية:** وهو عنصر أساسي يجب توفره بين المضيف والضيف، من أجل التواصل الفعال وتوفير معلومات دقيقة وصادقة عن خصائص ومميزات الخدمات السياحية.
- ✓ **الانسجام:** بمعنى الانسجام مع البيئة البشرية والطبيعية، وهو ما يعني الاستدامة الذي يشير إلى الحفاظ على استدامة السياحة، التي تتطلب إدارة البيئة الاجتماعية والاقتصادية والبيئة وغيرها.

[1]Mohammed .Aleraql, Tourism services quality in Egypt , the view points of external and internal customers, bench marketing on international journal ,vol.13 ,No 4 ,2006 .p478

- ✓ **الأصالة:** وهو جعل المنتج السياحي متميزا بشكل ملحوظ عن غيره من المنتجات المماثلة.
- ✓ **النظافة:** أي أن تتوفر في جميع المرافق السياحية النظافة العالية، فضلاً عن توفير معايير سلامة الأغذية.

فنجاح أي منتج سياحي يتوقف في النهاية على رضا الضيوف، والذي يتم تحديده من قبل الضيوف أنفسهم، من خلال تقييم التوقعات مع الأداء الفعلي لهذا المنتج السياحي، لذا فإن السياحة هي صناعة الخدمة المكثفة، مع التركيز على تجارب الضيوف، ليس فقط خلال فترة إقامتهم، وإنما قبل الإقامة وبعدها[1]، كما تتباين وجهات النظر بشأن الخطوات التي يمكن إتباعها بغية تحقيق الجودة المناسبة، ومن أكثر الخطوات شيوعا في هذا المجال ما يلي[2]:

1. **جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بالسياح:**

إن النجاح الذي يتحقق بشكل رئيسي يأتي من خلال جذب انتباه العملاء وإثارة اهتمامهم من خلال المواقف الايجابية التي نظهرها عادة في مجالات خدمتهم، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال المواقف التي يبديها مقدّم الخدمة السياحية وفقا لما يلي:

- ❖ الاستعداد النفسي والذهني لمواجهة السياح وإشعارهم بالاهتمام.
- ❖ حسن المظهر والمقابلة الايجابية الفاعلة نحو العملاء (السياح).
- ❖ الابتسامة والرقة في التعامل مع السياح، والروح الايجابية المتفاعلة نحوهم.
- ❖ الثقة بالنفس وقوة الشخصية وانتهاج الموضوعية في التفاعل والتعامل مع مختلف السياح، والدقة التامة في تقديم المواصفات عن الخدمة.

2. **خلق الرغبة لدى السائحين وتحديد حاجاتهم:** يمكن تحقيق هذه الخطوة عن طريق:

جعل السائح هو الرئيس: أي لابد من قلب الهيكل التنظيمي في المنظمة ليصبح على النحو التالي:

- ❖ إدراك المتطلبات الزمنية لجودة خدمة العميل وقت تقديم الخدمة.

[1]Marc stickdorn , anita . Zehrer , service design in tourism customer experience driven destination management , first nordic conference on service design and service innovation , 24th – 26 th november ,osio , 2009 , p.1-2

[2]نادية بوشاشية، نوري منير، **جودة الخدمة السياحية وأثرها على تعزيز ولاء السائح** ، مرجع سابق، ص74.

- ❖ فهم الحاجات الإنسانية كالحاجة للشعور بالراحة وتوقع حاجات السياح مسبقا.
- ❖ فهم حاجات السائح الأساسية وضرورة الحصول على المعلومات الراجعة.

3. **إقناع السائح ومعالجة الاعتراضات لديه:** إن سبل إقناع العميل السائح وخلق الرغبة لديه باقتناء تلك الخدمة ليست مهمة بسيطة دائما تتطلب العديد من الجهود السلوكية القادرة على خلق مرتكزات القناعة لدى العملاء من خلال تقديم الخدمات القادرة على استقطاب قناعاتهم ومعالجة الاعتراضات التي يبديها بعض العملاء عند قيامهم بالحصول على الخدمة، ومن بين القواعد المستخدمة في الرد على الاعتراضات نجد:

- ❖ أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع العملاء وهي "أن العميل دائما على حق".
- ❖ يجب على مقدّم الخدمة أن يكون مستمعا جيدا للعميل وأن يظهر الاهتمام واليقظة بحديث العميل.

4. **التأكد من استمرارية السياح بالتعامل مع المنظمة:** إن عملية التأكد من استمرارية السياح بالتعامل وخلق الولاء بينهم وبين المنظمة عادة يأتي من خلال العديد من الخدمات البيعية والتسويقية التي تشكل مرتكز الصدارة بضمان الولاء بين المنظمة وعملائها، ومنها نذكر مثلا: الاهتمام بالشكاوى وملاحظاتهم وتوفير خدمات ما بعد عملية البيع والتعاقد.
5. **التحسين المستمر للجودة:** يمثل التحسين المستمر للجودة جانبا أساسيا ومحوريا في إدارة الجودة الشاملة، هذا وقد ظهرت إدارة الجودة الشاملة كعنوان شامل عام سنة 1988 لتعبر عن عملية تحسين الجودة، هذا وتعد إدارة الجودة الشاملة أسلوبا من الأساليب التي تستخدم لإدارة أية منشأة، حيث تشمل على وصف للعمليات الإنتاجية التي تساعد على تحسين الجودة بشكل مستمر.

نستنتج أن الخدمات السياحية تعتمد على جودة الخدمة المدركة كمقياس لجودة الخدمات السياحية المقدمة إلى الضيوف وهي تمثل المقارنة بين توقعات الضيوف وتجربتهم الفعلية للخدمة السياحية، فإذا كانت الخدمة الفعلية تفوق توقعات الضيوف فستكون جودة الخدمة السياحية عالية والعكس صحيح.

ثالثا: كيف يقيم الضيف جودة الخدمات الفندقية:

بما أن الخدمات الفندقية تتضمن عناصر ملموسة وأخرى غير ملموسة، فقد جرت محاولات جادة للتمييز بين جودة خدمات الفنادق مقارنة مع أنواع أخرى من الخدمات حيث يؤكد (Bodlender J,A.1994) على أن الضيف قد يعتمد علي المعايير الآتية لتقييم جودة خدمات الفنادق:

1. **التفرد:** وهو أن تكون خدمة الطعام مثلا متميزة وفريدة من نوعها، لأن الضيف لا يهمّه كمية الطعام المقدم بقدر النوعية اللذيذة التي يتوقعها.
2. **الاعتمادية:** وهي تعني ثقة الفرد واعتماده على مصداقية إدارة الفندق بنوعية وجودة الخدمات التي تم الإعلان عنها من قبل إدارة الفندق، فعندما يحجز الضيف غرفة في فندق بمواصفات خمسة نجوم، يتوقع الضيف من إدارة الفندق أن تلبي كافة الخدمات التي اتفق عليها دون وجود أي خلل.
3. **الجوانب الملموسة:** على الرغم من أن تشغيل الفندق يعتمد أساسا على العنصر البشري، لكن على إدارة الفندق أن توفّر للضيف الفرصة ليتيقن بأن كفاءة تقديم الخدمة جيّدة، وذلك من خلال الجوانب الملموسة، مثل استخدام التكنولوجيا الحديثة في عمليات الحجز، فضلا عن الديكور والأثاث، ومظهر العاملين اللائق الذي يتناسب مع درجة تصنيف الفندق، إذ أن نظرة الضيف إلى جمالية الفندق من حيث التصميم والتأثيث تمكّنه من تقييم جودة الخدمة فيه.[1]
4. **الاستجابة:** أي مدى توفر الرغبة والاستعداد لدى مقدمي الخدمات الفندقية لخدمة الضيوف دون أي تردد أو ملل، إذ أن الاستجابة لمتطلبات وحاجات الضيف، والعمل على تلبيتها في الوقت المحدد تشعره بأن إدارة الفندق مهتمة به وتعمل على تقديم أفضل الخدمات له.
5. **الكفاءة والمؤهلات:** علي مقدم الخدمة الفندقية أن يكون على درجة عالية من الكفاءة وذلك من خلال حصوله على الشهادة العلمية أو شهادات خبرة في مجال عمله، بحيث تجعل تعامله مع الضيف أكثر تفهما واحترام.
6. **الأمان:** أي القدرة على توفير السلامة والأمان لضيوف الفندق سواء الأماكن من الحرائق أو السرقات أو الاعتداءات أو الحوادث.

[1] موفق عدنان عبد الجبار الحميري، رامي فلاح الطويل، **التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة**، مرجع سابق، ص225.

7. **سهولة الحصول على الخدمة:** أي إمكانية الضيف من الحصول على خدمات الفندق المجانية مثل المركز الصحي، بركة السباحة، نظافة وترتيب الغرف ... إلخ.
8. **الاتصال:** ينبغي على إدارة الفندق تحقيق نوع من الاتصال بينها وبين الضيف عن طريق العلاقات العامة الداخلية، وتوفير الإعلانات التي تحتوي على معلومات واضحة تذكر الضيف بأنواع الفعاليات والخدمات التي يقدمها الفندق، إذ أن اغلب الضيوف قد لا يكون لديهم المعرفة الكافية حول ما هو متوفر من خدمات فندقية. إن أفضل مثال عن الاتصال ما بين إدارة الفندق والضيف، هو عندما يشعر الأخير باهتمام إدارة الفندق به عندما تدعوه إلى المشاركة في حفل صغير بمناسبة عيد ميلاده.
9. **توسيع النشاط:** أي كلما كان للمنظمة السياحية درجة مميزة من الانتشار الأفقي أو التوسع العمودي، كلما دل ذلك حضورها في السوق السياحي وانعكاس ذلك علي جودة خدماتها.
10. **المصداقية:** تعد المصداقية مقياسا مهما للتقييم، فالشركات الفندقية يلزمها التأكد على هذا البعد مع ضيوفها، إذ أن الضيف الذي يحجز غرفة في فندق ويأتي في الوقت المحدد ويجد الغرفة قد تم تأجيرها لشخص أخر، أو أنها لم تكن جاهزة لاستقباله، فهذا من شأنه أن يؤدي إلى ضعف في المصداقية.[1]

نستنتج أن خصائص الخدمات السياحية وجودتها تعد من أساسيات عمل المؤسسات السياحية بشكل عام والفندقية بشكل خاص، والتي من شأنها تقديم خدمة سياحية ذات جودة عالية إلى الضيوف،

وبالتالي نجاح أو فشل المؤسسات الفندقية، يعتمد بالدرجة الأساسية على ما تقّدمه من خدمات سياحية ذات جودة عالية أو منخفضة، لهذا عمدت المؤسسات الفندقية إلى الارتقاء بمستوى جودة الخدمة السياحية المقدمة إلى الضيوف، فالخدمات السياحية تحتاج إلى آلية لمعرفة جودتها لذلك يتم استخدام جودة الخدمة التي تعدّ تقنية لقياس جودة الخدمة المقدمة في الفنادق أو المؤسسات السياحية.

[1] موفق عدنان عبد الجبار الحميري، رامي فلاح الطويل، **التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة**، مرجع سابق، ص226.

خلاصة:

ترتكّز الخدمات السياحية والفندقية بشكل رئيسي على العنصر البشري اذ لم يعد القطاع في حاجة لإبراز مزايا أهمية كل من الاستقبال، الابتسامة، اللباس، الجاهزية، والروح الودّية فقط، بل مطالب بانتهاج الجودة بتوفيّر مزايا أخرى في مجال تسيير الموارد البشرية مثل تطوير طرق تسيير فريق العمل، تحكّم أفضل في المعايير الدولية ... إلخ، لهذا اعتبر قطاع السياحة تكوين الموارد البشرية ركيزة المخطط التوجيهي للقطاع"، فتم اتخاذ الإجراءات المناسبة لاستيعاب التطور الحاصل وتلبية حاجات سوق العمل بفنيين وكوادر مؤهلة لخدمة قطاع السياحة بجميع تخصصاته ومزودة بالمعارف الأكاديمية والمهارات وأخلاقيات المهنة القادرة على إجراء البحوث والدراسات السياحية، من أجل تقديم الخدمة السياحية بجودة عالية.

وتبني خطط دراسية تدمج ما بين النظرية والتطبيق العملي المترابط مع سوق العمل ومتطلباته وبين مؤهلات الخرجين واستحداث تخصصات جديدة والاستعانة بالاختصاصيين والاستشاريين في مجال السياحة.

وفي الأخير، يمكننا القول أنه حان الوقت لتفعيل العمل السياحي في الجزائر خاصة في الآونة الأخيرة، فالاعتماد على الموارد الطبيعية ليس كفيلا للخروج من الأزمة التي تعيشها الجزائر خاصة ونحن نمتلك مؤهلات لكي نكون في الصدارة، بالإضافة إلى الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والتدريب المكثف واللغات المتعددة، مع الحرص على تطوير المهارات النظرية والعملية للخرجين مما يؤهلهم للانخراط بسوق العمل فور تخرجهم.

فإذا كانت الإمكانيات الطبيعية متوفرة والمؤسسات القائمة على التكوين في القطاع الفندقي والسياحي موجودة، فأين الخلل في الخدمات الفندقية والسياحة الجزائرية؟ وهذا ما يجبرنا على دراسة فعالية التكوين الفندقي في الجزائر، الذي سوف نعالجه في الفصل القادم.

الفصل الرابع:

فاعلية البرامج التكوينية الفندقية في فنادق الكبيرة والمتوسطة في الجزائر

تمهيد:

لقد ارتأينا أن ندعم الجانب النظري للبحث بدراسة استبيانيه ميدانية بعد دعمه بدراسة تطبيقية والتي تمثّلت في أهم سياسات التكوين المعتمدة في الجزائر كما سبق وأشرنا في الفصل الثالث، وقد تمثّلت هذه الدراسة في استبيان موجه لطرفين، إطارات والتقنيين، وقد كان اختيار هذا النوع من الدراسة الميدانية بحكم الدور الكبير التي تمثّله الفنادق في السياحة من خلال خدماتها، بسعيها لتحقيق أفضل خدمات سياحية، كما جاء كذلك بغية معرفة التأثير برامج التكوين الفندقية في تحسين خدمات هذه الفنادق، وبناءً عليه سنقوم في هذا الفصل بمناقشة النتائج المتواصل إليها من خلال المعاجلة والدراسة الإحصائية للمعلومات التي تم جمعها من إجابات الاستبيانات الموزعة على عيّنة البحث، وسنقوم بتقديم تفصيل حول هذه الأخيرة من الناحية النظرية، وختاما وبعد الاستعانة بالأدوات الإحصائية سنقوم باختبار الفرضيات وتحليل النتائج المتواصل إليها بعد تحديد أثر برامج التكوين لدي الفنادق على تحسين الخدمة الفندقية والسياحية.

وهذا من خلال مبحثين رئيسيين على النحو التالي:

- ✓ **المبحث الأول:** هيكلة الدراسة الميدانية.
- ✓ **المبحث الثاني:** تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: هيكلة الدراسة الميدانية

تماشيا مع طبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته والمتعلق بأثر برامج التكوين الفندقي في الجزائر على تحسين الخدمة الفندقية وبالأخص الفنادق المتوسطة والكبيرة، اللذان يمتازان بجودة الخدمة فيهما، في ضوء سعي السلطات إلى تطوير وتجسيد آليات لتحسين الخدمة الفندقية، وما سوف يكون لها من تأثير على تحسين الخدمات السياحية.

واستنادا لمتطلبات المعالجة الميدانية لموضوعنا، قمنا بالاعتماد على جملة من الأدوات للوقوف على الجوانب التي تكفل أفضل معالجة للموضوع، بغية الوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها.

المطلب الأول: تقديم الاستبيان وأهداف الدراسة

إن الاستبيان أداة هامة في استقصاء وجمع آراء وإجابات مبحوثين حول مواضيع تكون ذات أهمية بالنسبة للباحث كي يتسنى له إبراز وجهات نظره حول الموضوع المطروح أمامه، حيث جاءت فكرة تقديم هذا الاستبيان انطلاقا من الرغبة في معرفة الرأي الآخر في نظرته وأفكاره وتطلعاته تجاه برامج التكوين، هذه الإرادة تمت ترجمتها من خلال النقاط الآتية:

أولا: أسلوب الدراسة

1. **منهج الدراسة:** استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي في الجزء النظري بالاعتماد على مصادر البيانات الثانوية المتمثلة في الكتب، والدوريات والمقالات العلمية والمهنية المتخصصة، والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، وبعض المواقع ذات الصلة على شبكة الانترنت، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمد على المنهج التحليلي لكونه يناسب مع دراسة هذه الظاهرة، حيث يعمل على دراسة أحداث وظواهر موجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي، دون تدخل الباحث في مجرياتها، وذلك من خلال تحليل العوامل المتدخلة في الظاهرة ووصف مدى ترابطها بغرض التوصل إلى مجموعة من النتائج ووضع التفسير المناسب لها، وذلك بالاعتماد على الاستبيان الموجّه للإطارات المتخرجين من الجامعات تخصص إدارة فندقية وسياحية، والآخر موجّه لعدد من التقنيين وهم خرجي مراكز ومعاهد التكوين المهني ، وقد مرّ إعداد الاستبيانين بعدة مراحل من أجل ضبطهما في صورتهما النهائية، وقامة الطالبة بتفريغ وتحليل الاستبيانين باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة وذلك من خلال البرنامج الإحصائي(SPSS).

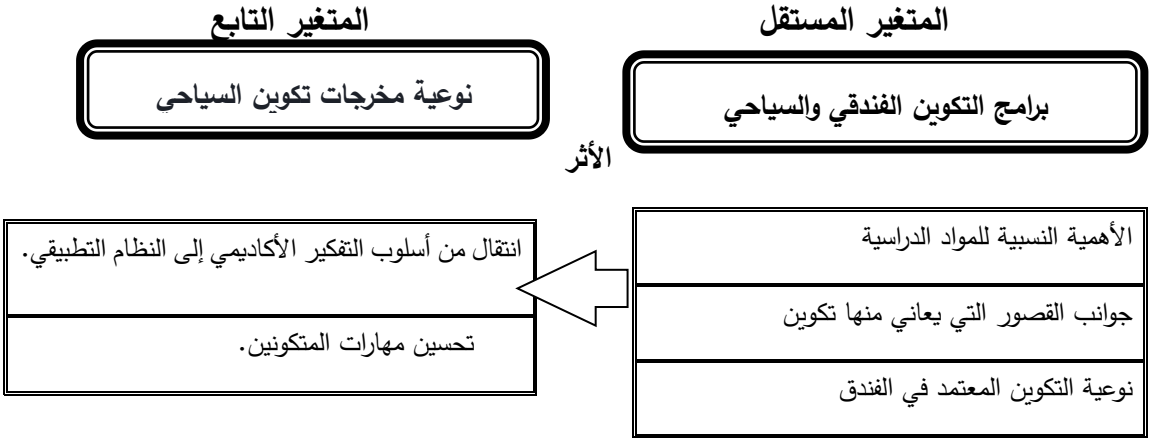
2. **مصادر جمع البيانات:** تم استخدام المصادر الثانوية والأولية لجمع البيانات، وتتمثل المصادر الثانوية في الجانب النظري حيث اعتمد على الأدبيات العربية والأجنبية والمتمثلة في الكتب والدوريات واستخدام الانترنت والأبحاث والدراسات السابقة التي تساهم في إثراء هذه الدراسة وتوضيح بعض المفاهيم والتعاريف ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة.

أما المصادر الأولية وهي الجانب العملي أو التطبيقي للدراسة والذي يعتبر الجانب الرئيسي، فتمثل في تصميم استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض، حول موضوع البحث ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الإحصاء spss واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ثانيا: نموذج الدراسة.

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الطالبة بتصميم الاستبيان من الأدبيات السابقة المشابهة واستشارة ذوي الخبرة والاختصاص في أرض الواقع (مدرسين وطلاب في معاهد، مدارس، جامعات بالإضافة إلى مدراء الموارد البشرية في الفنادق)، وقد جاءت الأسئلة مبسطة وواضحة يسهل فهمها كما أن الطالبة استخدمت الأسئلة المغلقة والتي تحتمل إجابة واحدة، وبعض الإجابات المفتوحة التي تحتمل عدة إجابات بالنسبة لأسئلة المقابلات مع مدراء الموارد البشرية في الفنادقو المختصين في مجال تسيير المؤسسات الفندقية والسياحة، واستعملنا بعض المصطلحات التقنية الخاصة بالفندقة،ولقد تكوّنت هذه الاستبانة من خمسة محاور ، ويمكن توضح نموذج الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل (28): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على دراسة الاستبيان.

ثالثا: حدود الدراسة:

تتمثل حدود هذه الدراسة فيما يلي:

1. **الحدود المكانية:** انحصرت الدراسة في الحدود الجغرافية للجمهورية الجزائرية، وتمثّلت في الفنادق الخاصة والعامة والفنادق المتوسطة والكبيرة، عبر مختلف جهات الوطن شرق (عنابة، قسنطينة، جيجل، سكيكدة)، غرب (تلمسان، مستغانم، وهران)، جنوب (غرداية)، وسط (البليدة، تيبازة، الجزائر العاصمة).
2. **الحدود الزمنية:** اعتمدنا في هذا البحث على دراسة استبيانيه واستطلاعية حول أراء الإطارات والتقنيين دارسين فندقة وسياحة، وهم عاملون حاليا في الفنادق الكبيرة والمتوسطة، وقد استغرقت مدة الدراسة والتحليل لهذا الاستبيان18 شهرا انطلاقا من01 جانفي 2018.
3. **الحدود البشرية:** شملت هذه الدراسة كوادر وتقنيين حائزين على شهادات في المجال الفندقي والسياحي من المدارس والجامعات والمعاهد الجزائرية.
4. **الحدود الموضوعية:** اهتمت هذه الدراسة بالمحاور المرتبطة بالمواد الدراسية، وكيف يمكن لكل من القصور التي يعاني منها تكوين ونوعية تكوين معتمد في الفنادق في الانتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي وتحسين مهارات المتكونين.

رابعا: مجتمع وعيّنة الدراسة

إن سياسة التكوين السياحي في الجزائر تمس الإطارات والتقنيين في المدارس ومعاهد التكوين الفندقي والسياحي في الجزائر، وبالتالي لجأنا إلى أسلوب أخذ عيّنة لها تمثيل للمجتمع ككل، نظرا لصعوبة المسح الشامل لجميع عناصر المجتمع، إذ تم اعتماد أسلوب العيّنة باعتبارها جزءاً من المجتمع الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة تمثّل المجتمع، حتى نستطيع أخذ صورة مصغرة عن الموضوع، وذلك بتحديد العيّنة التي ستطبق عليها الاستمارة من حيث طبيعتها وعدد العاملين المتكونين وعدد الفنادق وأنواعها، وما هي النسب الملائمة حتى تكون ممثّلة بصدق للمجتمع الأصلي،و مجتمع الدراسة يتكون من عدة فنادق.

1. مجتمع الدراسة:

يعبّر مجتمع الدراسة على الأشخاص الذين يشكّلون موضوع مشكلة البحث، فهو بهذا يشكّل ما يمكن أن تعمم نتائج الدراسة عليه، إذ تحديده يعد ضروريا لتبرير اختيار العيّنة واقتصار الدراسة عليها، وفي هذا قمنا بإعداد استبيان موجّه للإطارات والتقنيين العاملين في الفنادق الكبيرة والمتوسطة موزعة (عنابة، قسنطينة، جيجل، سكيكدة، تلمسان، مستغانم، وهران، غرداية، البليدة، تيبازة، الجزائر

العاصمة)، لما تتميّز به من خدمات مقارنة بالفنادق المصغرة لغياب خدمات كثيرة فيها، وتم توزيع الاستبيان على عيّنة الدراسة وحصرها وفقا للإجراءات الآتية:

الجدول رقم (78): بيان عدد الفنادق محل الدراسة

الرقم	نوع الفندق	عدد الفنادق الكبيرة والمتوسطة في الجزائر	عدد فنادق الدراسة
1	الفنادق الكبيرة (5 نجوم)	13	8
2	الفنادق كبيرة (04)	23	16
3	الفنادق المتوسطة(03)	59	11
المجموع		95	35

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الدراسة الميدانية.

من خلال الجدول رقم(78)، يتبين أنه تم توزيع الاستبيان في 23 فندق كبير و11 فندق متوسط ذات ثلاثة نجوم، ولم نعتمد على فندق ذي نجمتين لعدم توفره على خدمات كثيرة بالمقارنة مع فنادق ثلاث وأربع وخمسة نجوم.

2. عيّنة الدراسة:

يتم تحديد عيّنة الدراسة من مجتمع الدراسة عند تعذر بلوغ أو إجراء الدراسة على كافة أفراد المجتمع، ولقد تم اختيار العيّنة تبعا لمتغيرات الدراسة، وفقا لقواعد البحث العلمي في اختيار العينات وذلك كما يلي:

شملت عمال الفنادق الدارسين في المدارس ومعاهد التكوين الفندقي والسياحي والذين قدر عددهم بـ: 300 عامل، موزعين على: 180 كوادر و120 فني في الفندقة والسياحة، وتم توزيع الاستبيان على عيّنة الدراسة وحصرها وفقا للإجراءات الآتية:

- **بالنسبة للاستبيان الموجّه للإطارات:** شملت عيّنة البحث كل كوادر الفنادق سواء في الخطوط الأمامية أو الخلفية، والجدول الموالي يوضّح توزيع الاستمارات في الفنادق الكبيرة والمتوسطة.

الجدول رقم (79): بيان عدد الفنادق محل الدراسة ومجتمع وعيّنة الدراسة للإطارات

الرقم	نوع الفندق	الموزعة		المستردة		القابلة للدراسة	
		الفنادق الكبيرة	الفنادق المتوسطة	الفنادق الكبيرة	الفنادق المتوسطة	الفنادق الكبيرة	الفنادق المتوسطة
01	المدرسة العليا للفندقة والإطعام	50	10	50	10	50	10
02	المدرسة العليا للسياحة	70	30	37	27	33	27
03	الجامعة	22	55	20	40	20	40
المجموع		142	95	107	95	103	77

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية.

تم توزيع هذا الاستبيان على الإطارات الفندقية، حيث قمنا بتوزيع 249 استمارة استبيان عن طريق التوزيع المباشر في الفنادق على العمال، وعن طريق الاستبيان الالكتروني في مواقع المدارس والجامعات، وتم استرجاع 202 استمارة من إجمالي الاستمارات، وبعد عملية فرز وتنظيم الاستمارات المستلمة قررنا الإبقاء على 180 استمارة بعد ما قمنا باستبعاد 22 استمارة بسبب نقص المعلومات فيها أو للتضارب الموجود في الإجابات التي تحتويها.

- **بالنسبة للاستبيان الموجّه للتقنيين:** في هذا الاستبيان شملت عيّنة البحث 120 تقنيا في الفندقة والسياحة معظمهم في قسم الاستقبال والأطعمة والمشروبات موزّعة على مختلف ولايات الوطن بنسبة 33% من مجتمع الدراسة.

الجدول رقم (80): بيان عدد الفنادق محل الدراسة ومجتمع وعيّنة الدراسة للتقنيين.

الرقم	نوع الفندق	الموزعة		المستردة		القابلة للدراسة	
		الفنادق الكبيرة	الفنادق المتوسطة	الفنادق الكبيرة	الفنادق المتوسطة	الفنادق الكبيرة	الفنادق المتوسطة
01	تيزي وزو وبوسعادة	41	23	40	23	39	21
02	معاهد ومراكز التكوين المهني	20	46	19	43	18	42
المجموع		61	69	59	66	57	63

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية.

تم توزيع هذا الاستبيان على التقنيين الفندقية بنفس طريقة الاستبيان السابق، حيث قمنا بتوزيع 130 استمارة استبيان وتم استرجاع 125 استمارة من إجمالي الاستمارات، وبعد عملية فرز وتنظيم الاستمارات المستلمة قررنا الإبقاء على 120 استمارة بعد ما قمنا باستبعاد 05 استمارات بسبب نقص المعلومات فيها.

خامسا: الأدوات والأساليب المستعملة في الدراسة

اعتمدنا على التقارير المتحصل عليها والمقابلات التي أجريت على مستوى الفنادق والمدارس والمعاهد وصالونات السياحة، وعلى استمارة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها.

1. أدوات جمع البيانات

تم استخدام المصادر الثانوية والأولية لجمع البيانات وتتمثل المصادر الثانوية على الكتب والدوريات ومواقع الانترنت والأبحاث والدراسات السابقة، وكذا الإحصائيات والتقارير المسلمة والاستبيان، ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة محاور*، التي سنوجزها في الجدول الآتي:

الجدول رقم(81): تقسيم الأبعاد

الأبعاد	المحتوى
البعد الأول	الأهمية النسبية للمواد الدراسية، وتتكون من9 فقرات.
البعد الثاني	جوانب القصور التي يعاني منها التكوين، ويتكون من10فقرات.
البعد الثالث	نوعية التكوين المعتمد في الفنادق، وتتكون من7فقرات.
البعد الرابع	انتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي، وتتكون من9فقرات.
البعد الخامس	تحسين مهارات المتكونين، وتتكون من 8 فقرات.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على استمارة الاستبيان.

2. الأساليب الإحصائية المستعملة:

لإحصاء إجابات المستجوبين عن الأسئلة المقترحة لإعطاء صورة واضحة عن نقاط التركيز المتعلقة بهذه الإجابات، تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية التي يوفرها البرنامج SPSS والتي تتماشي ومتطلبات الدراسة، وبالأخص التكرارات والنسب المئوية، إضافة إلى استخدام مقاييس النزعة المركزية، حيث أنه عند تفحص مجموعة من البيانات نلاحظ أن هذه الأخيرة تميل إلى التمركز حول قيمة معيّنة، ويسمى هذا الميل نحو تلك القيمة بالنزعة المركزية لهذه البيانات، كما تم استخدام كذلك بعض الأساليب الإحصائية الأخرى التي نوردها فيما يلي بالتفصيل:

- ❖ جداول التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لمعرفة الاتجاه العام للمستجوبين.
- ❖ الوسط الحسابي والانحراف المعياري كمقاييس النزعة للمركزية.
- ❖ معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات فقرات الاستبيان.
- ❖ استخدام مقياس ليكارت الخماسي للأسئلة المغلقة والمكون من خمس درجات.

*أنظر الملحق رقم (03)

- ❖ أهمية كل فقرة من فقرات الاستبيان، وقياس استجابات المبحوثين لها وتحويلها إلى بيانات كمية قابلة للقياس الإحصائي.
- ❖ تحليل الانحدار الخطي البسيط.
- ❖ تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

3. تصميم الأداة المستخدمة في جمع المعلومات

من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات تم إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات والتي تتضمن العديد من الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة وفرضياتها، وقبل توزيعها خضعت للتحكيم لدى المشرف ومجموعة من الأساتذة الآخرين، بالإضافة إلى مسؤولي الموارد البشرية في بعض من الفنادق من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات وتعديلها بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.*

وقد كانت الإجابات لكل فقرة وفق مقياس ليكارت الثلاثي كالتالي:

جدول رقم(82): مقياس الإجابة على الفقرات

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1
المتوسط المرجح	5-4.2	4.19-3.4	3.39-2.6	2.59-1.8	1.69-1

المصدر: حديدي أدم، غربي يسين سي لاخضر، دور حوكمة الشركات في ترشيد قرارات توزيع الأرباح في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، ورقة بحثية مقدمة للملتقى العلمي الدولي الأول حول: التوجهات الحديثة للسياسة المالية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، يومي 14-15 نوفمبر 2016، ص13.

وعليه فإن:

- ❖ الدرجة 1 تمثل الاستجابة غير موافق تماما وبذلك يكون وزنها النسبي هو20%.
- ❖ الدرجة 2 تمثل الاستجابة غير موافق وبذلك يكون وزنها النسبي هو 40%.
- ❖ الدرجة 3 تمثل الاستجابة محايد وبذلك يكون وزنها النسبي هو 60%.
- ❖ الدرجة 4 تمثل الاستجابة موافق وبذلك يكون وزنها النسبي هو 80%.
- ❖ الدرجة 5 تمثل الاستجابة موافق تماما وبذلك يكون وزنها النسبي هو 100%.

*أنظر الملحق رقم (04)

ومن أجل دراسة وتحليل نتائج الاستبيان، تم جمع البيانات وتبويبها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية "SPSS" الإصدار 22، وذلك بغية وضع قاعدة بيانات وجداول يمكن الاعتماد عليها من أجل تمثيل الجداول التي تم الحصول "Excel" في عملية التحليل، كما تم الاعتماد على برنامج عليها سابقا بيانيا تماشيا مع النتائج المراد الوصول إليها.

سادسا: المعالجة الإحصائية للدراسة الميدانية

سنقوم في هذا المطلب بالمعالجة الإحصائية للدراسة الميدانية باستخدام مختلف الأدوات الإحصائية السالفة الذكر بدءا باختبار صدق وثبات فقرات الاستبيان وصولا إلى تحليل النتائج متوصل إليها بعد تلقي الردود وتبويبها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية.

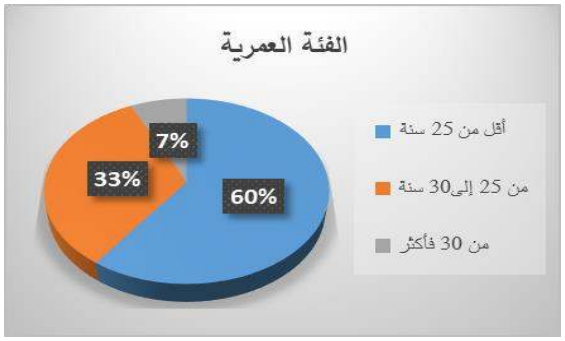
1. تحليل خصائص البيانات العامة للعيّنة الخاصة بالإطارات

اقتصرنا كما سبق وأشرنا في تصميم الاستبيان حول المعلومات الخاصة بأفراد العيّنة على سبع نقاط تمثلت في كل من: نوع الفندق، الفئات العمرية، جنس العيّنة، التحصيل الدراسي، تقدير التخرج، سنوات الخبرة، والوظيفة، فبعد تفريغ الإجابات المحصل عليها من طرف عيّنة الدراسة في البرنامج الإحصائي spss تم الحصول على الجداول الآتية:

❖ **توزيع عيّنة الدراسة حسب الفئات العمرية**

جدول رقم(83): تفريغ بيانات الفئات العمرية. الشكل(29):توزيع أفرادالعيّنة حسب الفئات العمرية

السن	التكرار	النسبة%
أقل من 25 سنة	108	60
من 25 إلى30 سنة	60	33
من 30 فأكثر	12	7
المجموع	180	100



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(86)

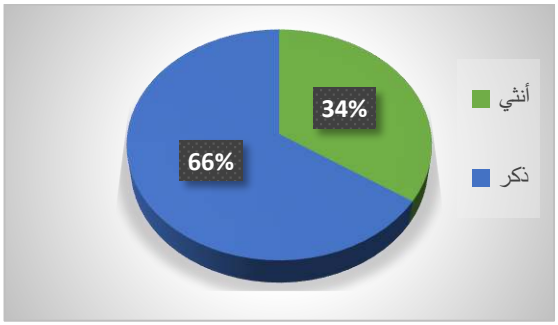
يوضح لنا جدول رقم (83)، أن ما نسبته 60% أقل من 25 سنة وكذلك 33 % من عيّنة الدراسة تتراوح أعمارهم من 25 إلى 35 سنة وهذا يدل على أن عيّنة الدراسة من الإطارات البشرية الشابة وأن الفنادق تختار الشباب لأنها الفئة القادرة على العطاء، والنسبة التي تليها هي7% والتي يزيد عمرها عن 35 سنة.

❖ توزيع عيّنة الدراسة حسب جنس العيّنة

جدول رقم(84):توزيع أفراد العيّنة حسب الجنس الشكل(30):تفريغ بيانات الفئات حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
إناث	62	34,4
ذكور	118	65,6
المجموع	180	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(87)

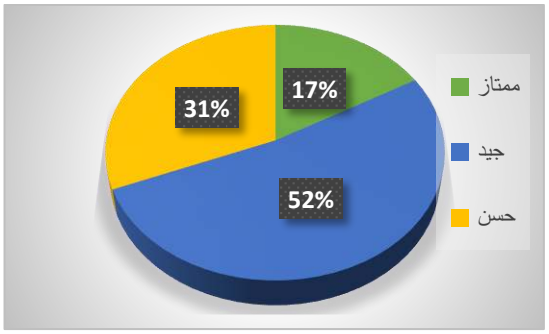
يوضح لنا الجدول رقم(84)،أن ما نسبته 65,6% ذكور، و34.4% إناث وهذا يدل على أن عيّنة الدراسة من الإطارات البشرية جنس ذكور أكثر ما هوا إناث، وهذا يرتجع لطبيعة العمل السياحي خاصة الفندقي منه.

❖ توزيع عيّنة الدراسة حسب تقدير التخرج

الجدول رقم (85): توزيع أفراد العيّنة تقدير التخرج. الشكل(31): تفريغ بيانات تقدير التخرج.

التخصص العلمي	التكرار	النسبة%
ممتاز	30	16,7
جيد	94	52,2
حسن	56	31,1
المجموع	180	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(89)

يوضح لنا جدول رقم (85)،أن 52,2 % من عيّنة الدراسة تقديرهم جيّد وهي نسبة عالية، و31,1% من عيّنة الدراسة تقديرهم حسن، و16,7%من عيّنة الدراسة تقدير ممتاز، وهنا نلاحظ أن معظم أفراد العيّنة كانت نتائجهم في التكوين الفندقي والسياحي جيدة.

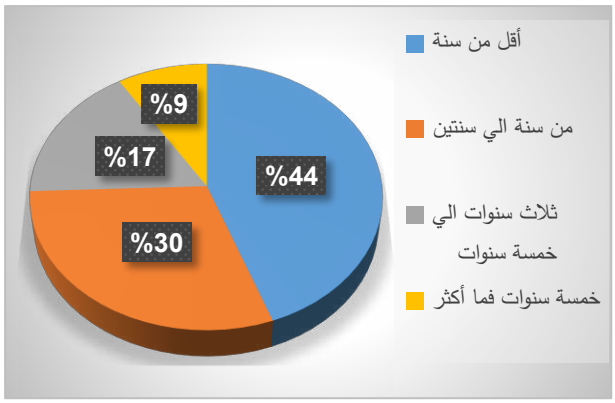
❖ **توزيع عيّنة الدراسة حسب الخبرة المهنية:**

الجدول رقم (86): توزيع أفراد عيّنة الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة%
أقل من سنة	80	44,4
من سنة إلى سنتين	54	30
ثلاث سنوات إلى خمسة سنوات	30	16,7
خمسة سنوات فما أكثر	16	8,9
المجموع	180	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

الشكل(32): تفريغ بيانات الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(90)

يوضّح لنا الجدول رقم (86)، أن وفق فئات زمنية تم تقسيمها وفق الخبرات المهنية المتوافرة لديهم، حيث يبين أن 44,4% لديهم خبرة أقل من سنة، 30% من عيّنة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم من سنة إلى سنتين، و16.7 % من عيّنة الدراسة ثلاث سنوات إلى خمس سنوات، ونسبة الأفراد الذين تصل خبرتهم من خمس سنوات فأكثر هي 8,9%.

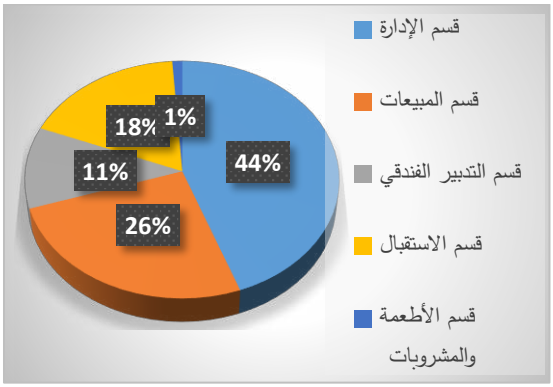
❖ **توزيع عيّنة الدراسة حسب العمل الممارس:**

الجدول رقم(87):توزيع أفراد العيّنة العمل الممارس

العمل الممارس	التكرار	النسبة%
قسم الإدارة	80	44,4
قسم المبيعات	46	25,6
قسم التدبير الفندقي	20	11,1
قسم الاستقبال	32	17,8
قسم الأطعمة والمشروبات	02	1,1
المجموع	180	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

الشكل(33): تفريغ بيانات العمل الممارس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(91)

يوضّح لنا الجدول رقم (87)، أن العمل الممارس لأفراد عيّنة الدراسة وفقا للقسم التابع له في الفندق، حيث يبين أن 44,4 % من عيّنة الدراسة يمارسون عملهم في قسم الإدارة، وفيما يخص قسم المبيعات فإنه يمثل ما نسبته 25,6 % مختلفة وهي نسبة عالية، و11,1% من عيّنة الدراسة بالنسبة

لقسم التدبير الفندقي، و17,8% من عيّنة الدراسة بالنسبة لقسم الاستقبال، أما فيما يخص قسم الأطعمة والمشروبات فان نسبته تمثّل1,1 % وهي نسبة ضئيلة.

2. تحليل خصائص البيانات العامة لعيّنة التقنيين:

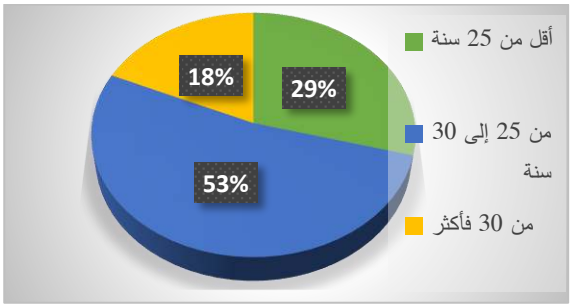
تم اعتاد في تصميم الاستبيان الخاصة بالتقنيين على نفس نقاط عيّنة الإطارات والمتمثلة في: نوع الفندق، الفئات العمرية، جنس العيّنة، التحصيل الدراسي، تقدير التخرج، سنوات الخبرة، والوظيفة، فبعد تفريغ الإجابات المحصل عليها من طرف عيّنة الدراسة في البرنامج الإحصائيتم الحصول على:

❖ توزيع عيّنة الدراسة حسب الفئات العمرية

جدول رقم(88): تفريغ بيانات الفئات العمرية الشكل (34): توزيع أفراد العيّنة حسب الفئات العمرية

السن	التكرار	النسبة %
أقل من 25 سنة	35	29,2
من 25 إلى 30 سنة	63	52,5
من 30 فأكثر	22	18,3
المجموع	120	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(91)

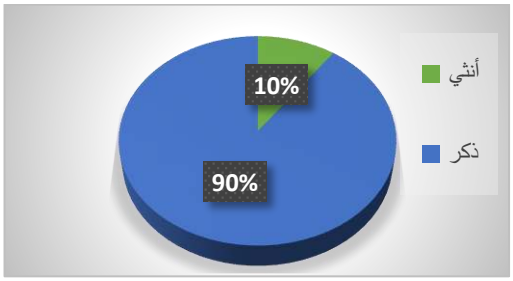
يوضّح لنا الجدول رقم (88) أن الفئات العمرية لأفراد عيّنة الدراسة، حيث أن ما نسبته 29,2% أقل من 25 سنة وكذلك 52,5 % من عيّنة الدراسة تتراوح أعمارهم من 25 إلى 35 سنة وهذا يدل على أن عيّنة الدراسة من الموارد البشرية الشابة لأن عمل الفندق غير مستقر، والنسبة التي تليها هي18,3 % والتي تزيد عن 35 سنة معضهم مسؤولين.

❖ توزيع عيّنة الدراسة حسب جنس العيّنة

جدول رقم(89): توزيع أفراد العيّنة حسب الجنس الشكل(35): تفريغ بيانات الفئات حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
أنثي	11	10
ذكر	108	90
المجموع	120	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(93)

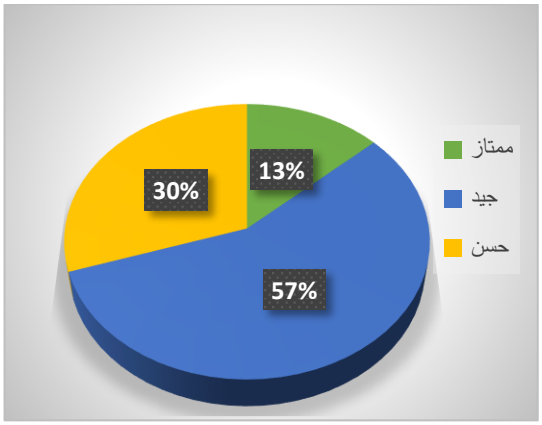
يوضّح لنا الجدول رقم (89)،أن ما نسبته90% ذكور،و10% إناث وهذا يدل على أن عيّنة الدراسة من الموارد البشرية ذكور أكثر ما هو إناث،وهذا يرجع لطبيعة العمل السياحي خاصة الفندقي.

❖ توزيع عيّنة الدراسة حسب تقدير التخرج

الجدول رقم(90):توزيع أفراد العيّنة تقدير التخرج. الشكل(36): تفريغ بيانات حسب تقدير التخرج

التخصص العلمي	التكرار	النسبة%
ممتاز	16	13,3
جيد	68	56,7
حسن	36	30
المجموع	120	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(93)

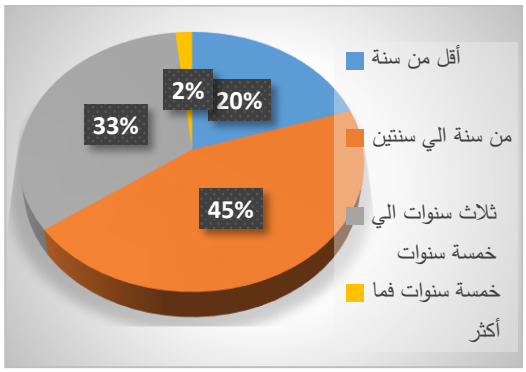
يوضّح لنا الجدول رقم (90) تقدير التخرج لأفراد عيّنة الدراسة، حيث يبين أن56,7% من عيّنة الدراسة تقديرهم جيد وهي نسبة عالية، وتليها 30% من عيّنة الدراسة تقديرهم حسن، و 13,3%من عيّنة الدراسة تقدير ممتاز، وهنا نلاحظ أن معظم أفراد العيّنة كانت نتائجهم في التكوين الفندقي والسياحي جيّدة.

5.2 توزيع عيّنة الدراسة حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم(91):توزيع أفراد العيّنة حسب الخبرة المهنية. الشكل(37):تفريغ بيانات الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة%
أقل من سنة	24	20
من سنة إلى سنتين	54	45
ثلاث سنوات إلى خمسة سنوات	40	33.3
خمسة سنوات فما أكثر	2	1.7
المجموع	120	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(93)

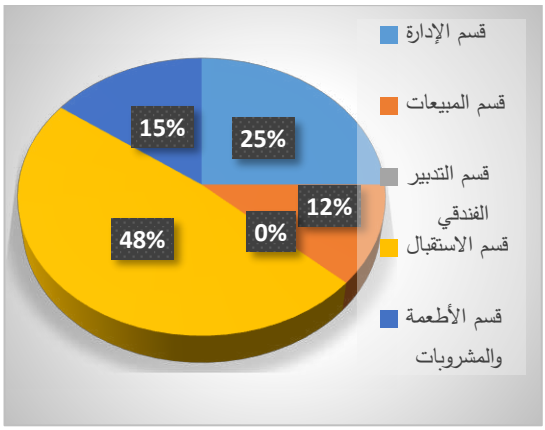
يوضح لنا الجدول رقم (941)، أن وفق فئات زمنية تم تقسيمها وفقا للخبرات المهنية المتوافرة

لديهم، حيث يبين أن 20 % لديهم خبرة أقل من سنة، 45 % من عيّنة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم من سنة إلى سنتين، و33.3 % من عيّنة الدراسة ثلاث سنوات إلى خمس سنوات، ونسبة الأفراد الذين تصل خبرتهم أكبر خمس سنوات فما أكثر فهي1.7 %.

❖ **توزيع عيّنة الدراسة حسب العمل الممارس:**

الجدول رقم(92): توزيع أفراد حسب العمل الممارس الشكل(38): تفريغ بيانات العمل الممارس

العمل الممارس	التكرار	النسبة%
قسم الإدارة	30	25
قسم المبيعات	14	11,7
قسم التدبير الفندقي	0	0
قسم الاستقبال	58	48,3
قسم الأطعمة والمشروبات	18	15
المجموع	120	100



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(93)

يوضح لنا الجدول رقم (92)، أن العمل الممارس لأفراد عيّنة الدراسة وفقا للقسم التابع له في الفندق، حيث يبين أن 30 % من عيّنة الدراسة يمارسون عملهم في قسم الإدارة، وفيما يخص قسم المبيعات فإنه يمثّل ما نسبته 14 % و58 % من عيّنة الدراسة بالنسبة لقسم الاستقبال وهي نسبة عالية، أما فيما يخص قسم الأطعمة والمشروبات فإن نسبته تمثّل15 % وغياب كلي من عيّنة الدراسة بالنسبة لقسم التدبير الفندقي.

المطلب الثاني: قياس وثبات الاستبانة

سيتم التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، والذي يعني استقرار هذه الأداة وعدم تناقضها مع نفسها، أي قدرتها على الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العيّنة تحت نفس الظروف، وتم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين:

أولا: صدق المحتوى الخاصة بالإطارات:

تم عرض استبانة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة الأكاديميين، من أجل الاسترشاد بآرائهم حول الأسئلة والفقرات التي تضمنتها الاستبانة، وقد تم الأخذ بآراء المحكّمين حيث تم حذف بعض الفقرات التي لا ترتبط بموضوع الدراسة، كما تم تعديل فقرات أخرى وإعادة تصنيف بعض الفقرات وتمّ التوصل إلى الصورة النهائية للاستبانة حيث أصبح بمقدور الباحث توزيع الاستبانة على عيّنة الدارسة.

1. **صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:**

تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال، وذلك لمعرفة مدى ارتباط الفقرات بالمجال الواحد، وذلك بهدف التحقق من انتماء فقرات كل مجال، ويتضح ذلك من خلال الجداول التالية:

❖ **الصدق الداخلي لفقرات البعد الأول: الأهمية النسبية للمواد الدراسية.**

الجدول رقم(93): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات الأهمية النسبية للمواد الدراسية والدرجة الكلية للمجال.

رقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوي
01	محتوى البرنامج التكويني الذي خضعت إليه يتناسب مع واقع العمل في الفندق الذي تعمل فيه.	0.463	0.000
02	الحجم الساعي للمواد الدراسية التي تناولتها خلال تكوينك يعتبر كافي.	0.748	0.000
03	طرق التدريس المعتمدة في المؤسسة التي تكونت فيها هي نظرية أكثر ما هي تطبيقية.	0.209	0.000
04	أساليب التدريس تعتمد على أستاذ المادة أكثر ما تعتمد على استخدام الطرق العلمية الحديثة.	- 0.168	0.24
05	جميع مواد البرنامج التكويني الذي تكونت به تم استكمالها بالشكل المطلوب.	0.420	0.000
06	يخصص أسبوع على الأقل في كل فصل دراسي لتدريب الطلاب في الفنادق بهدف تعريف بجو العمل الفندقي وتحضيرهم للمادة التطبيقية في نهاية التكوين.	0.700	0.000
07	تهتم البرامج التكوينية بالأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى الوقوع في الأخطاء المهنية الخطيرة.	0.683	0.000
08	تتطرق برامج التكوين الذي خضعت له إلى مواضيع حول أخلاقيات العمل الفندقي.	0.747	0.000
09	تعتقد أن مناهج الدراسية التي تم تكوينك بواسطتها تعتبر مناهج مطورة وتتناسب مع احتياجات سوق العمل.	0.782	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss**.**

يبين الجدول رقم(93)، أن معاملات الارتباط فيما يخص الإطارات المبينة دالة عند مستوى المعنوية(Sig) $0.05 \geq \alpha$، حيث أن مستوى المعنوية لكل فقرة من الفقرات أقل من$0.05 \geq \alpha$، وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0.1945*، وهذا يدل على أن بعد **الأهمية النسبية للمواد الدراسية** وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالي.

*أنظر الملحق رقم (05)

❖ **الصدق الداخلي لفقرات البعد الثاني: جوانب القصور التي يعاني منها التكوين**

الجدول رقم(94): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات جوانب القصور التي يعاني منها تكوين والدرجة الكلية للمجال.

رقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوي
01	عدد ساعات الدروس النظرية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس التطبيقية.	0.499	0.000
02	عدد ساعات الدروس التطبيقية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس النظرية.	0.802	0.000
03	الأماكن المخصصة للدروس التطبيقية مناسبة للتطبيق العملي	0.844	0.000
04	يتوفر في مؤسسة التي تكونت فيها أجهزة ومعدات تقنية حديثة كالفندق الذي تعمل فيه حاليا.	0.889	0.000
05	توفر الأدوات والأجهزة الحديثة المتاحة للدروس التطبيقية بكميات تكفي لجميع الطلاب.	0.843	0.000
06	توفير قاعات متخصصة بأقسام الحجز في المؤسسة التي تكونت فيها.	0.811	0.000
07	توفير قاعات متخصصة للاستقبال في المؤسسة التي تكونت فيها،	0.798	0.000
08	توفير قاعات متخصصة في التدبير الفندقي في المؤسسة التي تكونت فيها.	0.892	0.000
09	توفير قاعات متخصصة في خدمة الأغذية والمشروبات، وتحضير وإنتاج الطعام.	0.797	0.000
10	أساتذة التكوين قاموا بإيصال المعلومات بشكل جيد والكامل	0.585	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يبين الجدول رقم (94)، أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ (Sig)، حيث أن مستوى المعنوية لكل فقرة من الفقرات أقل من$\alpha \leq 0.05$، وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0.1945، وهذا يدل على أن بعد **جوانب القصور التي يعاني منها تكوين** وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالي.

❖ **الصدق الداخلي لفقرات البعد الثالث: نوعية التكوين المعتمد في الفنادق.**

الجدول رقم(95): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات نوعية التكوين المعتمد في الفنادق والدرجة الكلية للمجال.

رقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوي
01	تهتم إدارة الفندق بتوظيف العمال المتخرجين من المدارس والمعاهد السياحية والفندقية.	0.648	0.000
02	تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتكوين عمالها بنفسها.	0.627	0.000
03	تقوم إدارة الفندق بإشراكك في دورات تكوينية بهدف إكسابك المعارف والمهارات التي لم تتلقاها خلال تكوينك مسبقا	0.662	0.000
04	تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتكوين عمالها بالنظر إلى خبرتهم العملية.	0.692	0.000
05	تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتوظيف عمالها عن طريق اختبارات شفوية وتطبيقية	0.694	0.000
06	تتحدد الاحتياجات التكوينية للعاملين في الفندق الذي تعمل فيه بناء على الشكاوى، وتقارير الزبائن.	0.424	0.000
07	تقوم إدارة الفندق بتقييم المتكونين للتأكد من مدي استفادتهم من الدورة، من خلال أسلوب مقارنة أداء المتدرب قبل التدريب وبعده	0.736	0.000
08	بعد المشاركة في برامج التكوين الداخلي للفندق، تشعر بأنك قادر على أداء خدمات ذات نوعية عالية.	0.451	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يبين الجدول رقم (95)، أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ (Sig)، حيث أن مستوى المعنوية لكل فقرة من الفقرات أقل من$\alpha \leq 0.05$، وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0.1945، وهذا يدل على أن بعد **نوعية التكوين المعتمد في الفنادق** وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

❖ **الصدق الداخلي لفقرات البعد الرابع: انتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.**

الجدول رقم(96): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات انتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي والدرجة الكلية للمجال.

رقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوي
01	وفر لك تكوينك القدرة على التأقلم السريع مع جو العمل.	0.841	0.000
02	وفر لك تكوينك مهارة في التعامل مع مدرائك وزملائك في العمل والتزامك بروح الفريق.	0.853	0.000
03	ساعدك تكوينك على تطوير بعض الأعمال التي تقوم بها في وظيفتك.	0.725	0.000
04	تطابقت مميزات الجانب التطبيقي في الفندق الذي تعمل فيه مع الجانب النظري لتكوينك.	0.771	0.000
05	ساعدك تكوينك في الوقوف على مميزات بيئة العمل الفندقية والسياحية.	0.797	0.000
06	توفر لك البرامج التكوينية تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء عملك.	0.608	0.000
07	تتكلم أكثر من لغة.	0.803	0.000
08	تلمس تطبيق حالة المعرفة والمهارة التخصصية للأفراد المتكون في الفندق بشكل واضح.	0.55	0.000
09	معظم خريجي قسم السياحة والفندقة يجدون فرص عمل لهم داخل أو خارج البلد بسبب إعدادهم الإعداد العلمي السليم.	0.589	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يبين الجدول رقم (96) أن معظم معاملات الارتباط المبينة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ (Sig)، حيث أن مستوى المعنوية لأغلب الفقرات أقل من$\alpha \leq 0.05$، وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0.1945، وهذا يدل على أن بعد **انتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي** وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

❖ **الصدق الداخلي لفقرات البعد الخامس: تحسين مهارات المتكونين**

الجدول رقم(97): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات تحسين مهارات المتكونين والدرجة الكلية للمجال.

رقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوي
01	تجد بأنك تستطيع أن تجيب على أسئلة الزبائن بدقة وسرعة.	0.662	0.000
02	تلتزم بتقديم الخدمات الفندقية في الأوقات المحددة والمعلنة مسبقا.	0.837	0.000
03	تجد بأن الخدمات التي يقدمها العامل المتكون مصدر ثقة.	0.838	0.000
04	تقييم عملك بشكل شخصي وتقومه بما يتفق مع متطلبات وظيفتك.	0.589	0.000
05	عملت البرامج التكوينية المطبقة في الفندق على تعديل سلوكك واتجاهاتك كعامل.	0.613	0.000
06	سهل لك تكوينك التعامل مع الواجبات والمهام المكلف بها حالبا في الوظيفة.	0.861	0.000
07	تتوافق مع المهام والواجبات العملية التي تؤديها لإنجاز العمل.	0.607	0.000
08	لبرامج التكوين الفندقي الداخلي دور في تحسين علاقتك مع الزبائن.	0.766	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يبين الجدول رقم (98)،أن معظم معاملات الارتباط المبينة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ (Sig)، حيث أن مستوى المعنوية لأغلب الفقرات أقل من$\alpha \leq 0.05$، وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0.1945، وهذا يدل على أنه بعد **تحسين مهارات المتكونين** فقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

2. صدق الاتساق البنائي للأبعاد:

جدول رقم(98): معامل الارتباط بيرسن بين معدل كل بعد من أبعاد الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة.

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى المعنوي
1	الأهمية النسبية للمواد الدراسية	0.779	0.000
2	جوانب القصور التي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي	0.759	0.000
3	نوعية التكوين المعتمد في الفنادق	0.467	0.000
4	انتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي	0.862	0.000
	تحسين مهارات المتكونين	0.757	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يبين الجدول رقم (98) معاملات الارتباط **بيرسون** بين معدل كل بعد من أبعاد الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة، حيث أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ (Sig)، ومستوى المعنوية لكل بعد من الأبعاد أقلمن$\alpha \leq 0.05$، وقيمة r المحسوبة المحصورة بين(0.467_0.879) أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0.1946.

3. ثبات استبانة الدراسة بطريقة ألفا-كرونباخ Alpha:

تم احتساب الثبات لاستبانة الدراسة بطريقة **ألفا-كرونباخ Alpha**، يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان النتيجة نفسها لو تمت إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت الظروف والشروط نفسها، وهذا ما يمثّل الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تمّت إعادة توزيعها على أفراد العيّنة عدة مرات خلال فترات زمنية معيّنة، لأن الأداة المتذبذبة سوف تكون نتائجها مضللة، وأفضل طريقة لحساب الثبات هي حساب معامل ألفا كرونباخ.

جدول رقم(99): قياس الثبات ألفا-كرونباخ Alpha.

عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
44	0 ,927

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

تم تطبيق المقياس على عيّنة الدراسة ومن ثم تم احتساب معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات كما هو موضح في الجدول رقم (99)، حيث وجد أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبانة ككل تساوي0.927، وهذا دليل كافٍ على أن أداة الدراسة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع ونسبة ثبات مثالية للأداة المستخدمة في الدراسة، ومنه إعطاء أكثر مصداقية للنتائج المستقاة من هذا الاستبيان.

ثانيا: صدق المحتوى الخاص بالتقنيين:

وهو اختبار للتحقق من دقة تمثيل الاستبيان المصمم للمجتمع المدروس، يتم اختبار صدق وثبات الاستبيان بعدة أدوات أشهرها معامل "ألفا كرونباخ" الذي يعتمد على الارتباط الداخلي لإجابات الأسئلة، ومعامل التجزئة النصفية، وهذه المعاملات تأخذ قيما بين 0 و1، فعندما تكون قيمتها قريبة من الواحد نقول أن الاستبيان صادق وأنه يمثّل المجتمع المدروس، أما عندما يكون قريبا من الصفر فنقول أن الاستبيان لا يمثّل المجتمع.

1. **صدق الاستبانة:** تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين: صدق الاتساق الخارجي لفقرات الاستبانة وثبات استبانة الدراسة.

الجدول رقم(100): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات الأهمية النسبية للمواد الدراسية والدرجة الكلية للمجال.

رقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوي
01	محتوى البرنامج التكويني الذي خضعت إليه يتناسب مع واقع العمل في الفندق الذي تعمل فيه	0.632	0.000
02	الحجم الساعي للمواد الدراسية التي تناولتها خلال تكوينك يعتبر كافي.	0.758	0.000
03	طرق التدريس المعتمدة في المؤسسة التي تكونت فيها هي نظرية أكثر ما هي تطبيقية.	– 0.141	0.125
04	أساليب التدريس تعتمد على أستاذ المادة أكثر ما تعتمد على استخدام الطرق العلمية الحديثة.	0.166	0.07
05	جميع مواد البرنامج التكويني الذي تكونت به تم استكمالها بالشكل المطلوب.	0.638	0.000
06	يخصص أسبوع على الأقل في كل فصل دراسي لتدريب الطلاب في الفنادق بهدف تعريف بجو العمل الفندقي وتحضيرهم للمادة التطبيقية في نهاية التكوين.	0.666	0.000
07	تهتم البرامج التكوينية بالأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى الوقوع في الأخطاء المهنية الخطيرة.	0.801	0.000
08	تتطرق برامج التكوين الذي خضعت له إلى مواضيع حول أخلاقيات العمل الفندقي.	0.691	0.000
09	تعتقد أن مناهج الدراسية التي تم تكوينك بواسطتها تعتبر مناهج مطورة وتتناسب مع احتياجات سوق العمل.	0.810	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يبين الجدول رقم (100)، أن معاملات الارتباط فيما يخص الإطارات المبينة دالة عند مستوى المعنوية(Sig) $\alpha \leq 0.05$، حيث أن مستوى المعنوية لكل فقرة من الفقرات أقل من$\alpha \leq 0.05$، وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0.1946، وهذا يدل على أن بعد **الأهمية النسبية للمواد الدراسية** وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

❖ **الصدق الداخلي لفقرات البعد الثاني: جوانب القصور التي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي.**

الجدول رقم(101): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات جوانب القصور التي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي والدرجة الكلية للمجال.

رقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوي
01	عدد ساعات الدروس النظرية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس التطبيقية.	0.188	0.04
02	عدد ساعات الدروس التطبيقية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس النظرية.	0.764	0.000
03	الأماكن المخصصة للدروس التطبيقية مناسبة للتطبيق العملي	0.885	0.000
04	يتوفر في مؤسسة التي تكونت فيها أجهزة ومعدات تقنية حديثة كالفندق الذي تعمل فيه حاليا.	0.826	0.000
05	توفر الأدوات والأجهزة الحديثة المتاحة للدروس التطبيقية بكميات تكفي لجميع الطلاب.	0.836	0.000
06	توفير قاعات متخصصة بأقسام الحجز في المؤسسة التي تكونت فيها.	0.910	0.000
07	توفير قاعات متخصصة للاستقبال في المؤسسة التي تكونت فيها.	0.780	0.000
08	توفير قاعات متخصصة في التدبير الفندقي في المؤسسة التي تكونت فيها.	0.841	0.000
09	توفير قاعات متخصصة في خدمة الأغذية والمشروبات، وتحضير وإنتاج الطعام.	0.792	0.000
10	أساتذة التكوين قاموا بإيصال المعلومات بشكل جيد والكامل.	0.531	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يبين الجدول رقم (100) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى المعنوية 0.05≥α (Sig)، حيث أن مستوى المعنوية لكل فقرة من الفقرات أقل من0.05≥α، وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0.362، وهذا يدل على أن بعض **جوانب القصور التي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي** وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

❖ **الصدق الداخلي لفقرات البعد الثالث: نوعية تكوين معتمد في الفندق.**

الجدول رقم(102): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات نوعية تكوين معتمد في الفندق والدرجة الكلية للمجال.

رقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوي
01	تهتم إدارة الفندق بتوظيف العمال المتخرجين من المدارس والمعاهد السياحية والفندقية.	0.591	0.000
02	تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتكوين عمالها بنفسها.	0.551	0.000
03	تقوم إدارة الفندق بإشراكك في دورات تكوينية بهدف إكسابك المعارف والمهارات التي لم تتلقاها خلال تكوينك مسبقا.	0.805	0.000
04	تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتكوين عمالها بالنظر إلى خبرتهم العملية.	0.644	0.000
05	تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتوظيف عمالها عن طريق اختبارات شفوية وتطبيقية	0.485	0.000
06	تتحدد الاحتياجات التكوينية للعاملين في الفندق الذي تعمل فيه بناء على الشكاوى، وتقارير الزبائن.	0.730	0.000
07	تقوم إدارة الفندق بتقييم المتكونين للتأكد من مدي استفادتهم من الدورة، من خلال أسلوب مقارنة أداء التكون قبل التكوين وبعده.	0.822	0.000
08	بعد المشاركة في برامج التكوين الداخلي للفندق، تشعر بأنك قادر على أداء خدمات ذات نوعية عالية.	0.502	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يبين الجدول رقم (101) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ (Sig)، حيث أن مستوى المعنوية لكل فقرة من الفقرات أقل من$\alpha \leq 0.05$، وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0.1946، وهذا يدل على أن بعد **نوعية التكوين المعتمد في الفنادق** وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

❖ **الصدق الداخلي لفقرات البعد الرابع: انتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.**

الجدول رقم(103): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات انتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي والدرجة الكلية للمجال.

رقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوي
01	وفر لك تكوينك القدرة على التأقلم السريع مع جو العمل.	0.820	0.000
02	وفر لك تكوينك مهارة في التعامل مع مدرائك وزملائك في العمل والتزامك بروح الفريق.	0.711	0.000
03	ساعدك تكوينك على تطوير بعض الأعمال التي تقوم بها في وظيفتك.	0.762	0.000
04	تطابقت مميزات الجانب التطبيقي في الفندق الذي تعمل فيه مع الجانب النظري لتكوينك.	0.802	0.000
05	ساعدك تكوينك في الوقوف على مميزات بيئة العمل الفندقية والسياحية.	0.875	0.000
06	توفر لك البرامج التكوينية تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء عملك	0.720	0.000
07	تتكلم بأكثر من لغة.	0.759	0.000
08	تلمس تطبيق حالة المعرفة والمهارة التخصصية للأفراد المتكون في الفندق بشكل واضح.	0.590	0.000
09	معظم خريجي قسم السياحة والفندقة يجدون فرص عمل لهم داخل أو خارج البلد بسبب إعدادهم الإعداد العلمي السليم.	0.523	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يبين الجدول رقم(102)،أن معظم معاملات الارتباط المبينة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ (Sig)، حيث أن مستوى المعنوية لأغلب الفقرات أقل من$\alpha \leq 0.05$، وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0.1946، وهذا يدل على أن **بعد انتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي** وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

❖ **الصدق الداخلي لفقرات البعد الخامس: تحسين مهارات المتكونين**

الجدول رقم(104): معاملات ارتباط سبيرمان الخطي بين فقرات تحسين مهارات المتكونين والدرجة الكلية للمجال.

رقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوي
01	تجد بأنك تستطيع أن تجيب على أسئلة الزبائن بدقة وسرعة.	0.664	0.000
02	تلتزم بتقديم الخدمات الفندقية في الأوقات المحددة والمعلنة مسبقا.	0.606	0.000
03	تجد بأن الخدمات التي يقدمها العامل المتكون مصدر ثقة.	0.796	0.000
04	تقييم عملك بشكل شخصي وتقومه بما يتفق مع متطلبات وظيفتك.	0.567	0.000
05	عملت البرامج التكوينية المطبقة في الفندق على تعديل سلوكك واتجاهاتك كعامل.	0.762	0.000
06	سهل لك تكوينك التعامل مع الواجبات والمهام المكلف بها حالبا في الوظيفة.	0.850	0.000
07	تتوافق مع المهام والواجبات العملية التي تؤديها لإنجاز العمل.	0.731	0.000
08	لبرامج التكوين الفندقي الداخلي دور في تحسين علاقتك مع الزبائن.	0.855	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يبين الجدول رقم(103)، أن معظم معاملات الارتباط المبينة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ (Sig)، حيث أن مستوى المعنوية لأغلب الفقرات أقل من$\alpha \leq 0.05$، وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0.1946، وهذا يدل على أن **بعد تحسين مهارات المتكونين** وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

2. صدق الاتساق البنائي للأبعاد:

جدول رقم(105): معامل الارتباط بيرسن بين معدل كل بعد من أبعاد الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة.

الرقم	الأبعاد	قيمة معامل الارتباط	مستوى المعنوي
01	الأهمية النسبية للمواد الدراسية	0.835	0.000
02	جوانب القصور التي يعاني منها تكوين	0.745	0.000
03	نوعية تكوين معتمد في الفندق	0.567	0.000
04	انتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي	0.879	0.000
05	تحسين مهارات المتكونين	0.795	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يبين الجدول رقم (104)، أن معاملات الارتباط **بيرسون** بين معدل كل بعد من أبعاد الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة، حيث أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى المعنوية(Sig) $\alpha \leq 0.05$، ومستوى المعنوية لكل بعد من الأبعاد أقل من$\alpha \leq 0.05$، وقيمة r المحسوبة المحصورة بين(0.426_0.885) أكبر من قيمة r الجدولية المساوية لـ 0.349.

3. ثبات استبانة الدراسة:

تم احتساب الثبات لاستبانة الدراسة بطريقة **ألفا-كرونباخ Alpha**

❖ **الثبات بطريقة ألفا-كرونباخ Alpha:**

من أجل التحقق من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل ألفا كرونباخ وذلك على العيّنة الخاصة بالتقنيين، والنتائج موضحة كما يلي:

جدول رقم(106): قياس الثبات ألفا-كرونباخ Alpha.

عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
44	0.938

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

تم تطبيق المقياس على عيّنة الدراسة ومن ثم تم احتساب معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات كما هو موضح في الجدول رقم (105)، حيث وجد أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبانة ككل تساوي 0.938، وهذا دليل كافي على أن أداة الدراسة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع ونسبة ثبات مثالية للأداة المستخدمة في الدراسة، ومنه إعطاء أكثر مصداقية للنتائج المستسقاة من هذا الاستبيان.

المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

سنقوم من خلال هذا المبحث بتحليل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بالإطارات الفندقة والسياحة حيث سيحتوي على عرض نتائج الدراسة، كما سيشتمل هذا المبحث على اختبار الفرضيات الخاصة بالإطارات وبالتالي التعرف على مدى تأثير برامج التكوين الفندقية والسياحية على نوعية مخرجات التكوين الفندقي والسياحي.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الخاصة بالإطارات

تم الاعتماد على اختبار T للعيّنة الواحدة (One Sample T TesT) لتحليل فقرات الاستبيان وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العيّنة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية والتي تساوي 1.645 عند درجة الحرية مساوية لـ 29 *، أو مستوى المعنوية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 66.67%، وتكون الفقرة سلبية إذا كانت قيمة المحسوبة T أقل من قيمة T الجدولية المقابلة لكل عيّنة، أو مستوى المعنوية أكبر من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60%، لقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t لجميع الفقرات، كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع المجالات والمجال ككل.

❖ **المجال الأول: الأهمية النسبية للمواد الدراسية**

في هذا العنصر تم تفريغ وتحليل إجابات أفراد عيّنة الدراسة الخاصة بالإطارات حول عبارات المحور الأول المتعلق بأهمية النسبية للمواد الدراسية، وذلك من أجل تحديد درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات هذا المحور، وقد كانت النتائج كما يلي:

*أنظر الملحق رقم (06)

الجدول رقم (107): مدى موافقة أفراد العيّنة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الأول.

رقم	العبـــارات	الإطارات					
		المتوسط الحسابي	الوزن النسبي%	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوي	الاتجاه العام
01	محتوى البرنامج التكويني الذي خضعت اليه يتناسب مع واقع العمل في الفندق الذي تعمل فيه.	3,69	73,8	,9530	9,698	0,000	موافق
02	الحجم الساعي للمواد الدراسية التي تناولتها خلال تكوينك يعتبر كافي.	3,12	62,4	1,344	1,220	0,224	محايد
03	طرق التدريس المعتمدة في المؤسسة التي تكونت فيها هي نظرية أكثر ما هي تطبيقية.	3,38	67,6	1,423	3,563	0,000	محايد
04	أساليب التدريس تعتمد على أستاذ المادة أكثر ما تعتمد على استخدام الطرق العلمية الحديثة.	3,47	69,4	1,347	4,648	0,000	موافق
05	جميع مواد البرنامج التكويني الذي تكونت به تم استكمالها بالشكل المطلوب.	3,56	71,2	1,140	6,541	0,000	موافق
06	يخصص أسبوع على الأقل في كل فصل دراسي لتدريب الطلاب في الفنادق بهدف تعريف بجو العمل الفندقي وتحضيرهم للمادة التطبيقية في نهاية التكوين.	3,04	60,8	1,551	0,336	0,737	غير موافق
07	تهتم البرامج التكوينية بالأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى الوقوع في الأخطاء المهنية الخطيرة.	2,99	59,8	1,434	−,104	,9170	غير موافق
08	تتطرق برامج التكوين الذي تكونت به إلى مواضيع حول أخلاقيات العمل الفندقي.	3,33	66,6	1,329	3,366	0,001	محايد
09	تعتقد أن مناهج الدراسية التي تم تكوينك بواسطتها تعتبر مناهج مطورة وتتناسب مع احتياجات سوق العمل.	3,05	61	1,427	0,470	0,639	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

من خلال الجدول رقم (107)، تتضح خصائص المواد الدراسية لتخصص فندقة وسياحة، وهذه الخصائص مرتبة حسب الموافقة كما يلي:

- محتوى البرنامج التكويني الذي خضع له عاملو الفنادق، وهم الطلاب، يتناسب مع واقع العمل الفندقي الحالي.
- جميع مواد البرنامج التكويني الذي تكون الطلبة بيها تم استكمالها بالشكل المطلوب.

- أساليب التدريس تعتمد على أستاذ المادة أكثر ما تعتمد على استخدام الطرق العلمية الحديثة.
- طرق التدريس المعتمدة في مؤسسات التكوين السياحي والفندقي هي نظرية أكثر ما هي تطبيقية.

حيث بلغ متوسط الاستجابات على العوامل الأربعة السابقة 3,69، 3,56، 3,47، 3,38، على التوالي، وهي جميعها من درجة الموافقة (الدرجة 04) حسب مقياس المستخدم مما يشير إلى وجود موافقة على هذه المقومات باعتبارها انعكاسات جوهرية وإيجابية في تأثيرها على الأهمية النسبية للمواد الدراسية لبرامج التكوين الفندقية والسياحية في الجزائر، كما يتضح من الجدول ما يلي:

- متوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 3,69 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 73,8% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,953 دلالة تشتت ضعيف (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 9,698 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، ما يدل على البرنامج التكويني الخاص بالفندقة والسياحة في الجزائر يتناسب مع واقع العمل في الفنادق الجزائرية.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة 3,47 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي69,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,347 دلالة تشتت ضعيف (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 4,648 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن أساليب التدريس تعتمد على أستاذ المادة أكثر ما تعتمد على استخدام الطرق العلمية الحديثة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 3,56 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي71,2% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,140 دلالة تشتت (Sig) يساوي 0.026 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 6,541 وهي أكبر من قيمة T الجدولية، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن جميع مواد البرنامج التكويني الذي تكون بها الطلبة تم استكمالها بالشكل المطلوب.
- من خلال الجدول السابق يتضح أن ست إجابات من الفئة المدروسة من درجة محايد (الدرجة 03) حسب مقياس المستخدم مما يشير اختلاف وجهات النظر من موافق وغير موافق وهذا لاختلاف نوعية التكوين بين الجامعة والمدرسة العليا للسياحة والمدرسة العليا للفندقة والإطعام،

فتم اختبار مدى وجود اختلافات جوهرية بين الطلاب فيما يتعلق باستجابتهم للعوامل المؤثرة على المواد الدراسية ومدى وجود فروق جوهرية للمؤسسات التي تكوّنوا فيها وذلك تبعا للمتغيرات الآتية حيث تم استخدام أداة One-Way ANOVA، كما يتّضح من جدول الفروقات الفردية:

جدول رقم(108):مدى وجود فروق جوهرية في درجة المواد الدراسية وذلك تبعا لمؤسسات التكوينية

المتغيرات	الجامعات		المدرسة العليا للسياحة		المدرسة العليا للفندقة والإطعام		اختبار F	
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة	المعنوية
الحجم الساعي للمواد الدراسية التي تناولتها خلال تكوينك يعتبر كافي	2.40	1.153	3.73	1.163	3.23	370 .1	17.921	0.000
طرق التدريس المعتمدة في المؤسسة التي تكونت فيها هي نظرية أكثر ما هي تطبيقية	3.87	1.396	3.70	1.430	2.57	1.064	17.580	0.000
يخصص أسبوع على الأقل في كل فصل دراسي لتدريب الطلاب في الفنادق بهدف تعريف بجو العمل الفندقي وتحضيرهم للمادة التطبيقية	2.53	1.599	3.12	1.698	3.47	1.186	5.843	0.003
تهتم البرامج التكوينية بالأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى الوقوع في الأخطاء المهنية الخطيرة.	2.20	1.205	3.7	1.124	3.07	1.539	20.078	0.000
تتطرق برامج التكوين الذي تكونت بها إلى مواضيع أخلاقيات العمل.	2.67	1.434	3.93	1.351	3.40	0.807	16.059	0.000
تعتقد أن مناهج الدراسية التي تم تكوينك بواسطتها تعتبر مناهج مطورة وتتناسب مع احتياجات سوق العمل.	2.13	1.371	3.32	1.228	3.70	1.197	24.895	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يتضح من خلال الجدول رقم (108)، أنه توجد اختلافات جوهرية بين الطلاب فيما يتعلق باستجاباتهم للعوامل المؤثّرة على المواد الدراسية وذلك تبعا لمؤسسة التكوين، حيث تشير قيمة اختبار F ومعنويتها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية 0.05 بين الطلاب فيما يتعلق باستجاباتهم نحو الولاء وذلك تبعا للمؤسسات التكوينية.*

*أنظر الملحق رقم (07).

- **المجال الثاني: جوانب القصور التي يعاني منها التكوين الفندقي**

في هذا العنصر تم تفريغ وتحليل إجابات أفراد عيّنة الدراسة الخاصة بالإطارات حول عبارات المحور الثاني، من أجل تحديد درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات هذا المحور، وقد كانت النتائج:

الجدول رقم (109): مدى موافقة أفراد العيّنة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الثاني.

رقم	العبـــارات	الإطارات					
		المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوي	الاتجاه العام
01	عدد ساعات الدروس النظرية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس التطبيقية.	3,28	65,6	1,320	2,822	0,005	محايد
02	عدد ساعات الدروس التطبيقية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس النظرية.	2,62	52,4	1,383	-3,665	0,000	محايد
03	الأماكن المخصصة للدروس التطبيقية مناسبة للتطبيق	2,62	52,4	1,358	-3,731	0,000	محايد
04	يتوفر في مؤسسة التي تكونت فيها أجهزة ومعدات تقنية حديثة كالفندق الذي تعمل فيه حاليا.	2,57	51,4	1,370	-4,242	0,000	محايد
05	توفر الأدوات والأجهزة الحديثة المتاحة للدروس التطبيقية بكميات تكفي لجميع الطلاب.	2,67	53,4	1,434	-3,119	0,002	محايد
06	توفير قاعات متخصصة بأقسام الحجز في المؤسسة التي تكونت فيها.	2,74	54,8	1,435	-2,441	0,016	محايد
07	توفير قاعات متخصصة للاستقبال في المؤسسة التي تكونت فيها.	3,01	60,2	1,333	,112	0,911	محايد
08	توفير قاعات متخصصة في التدبير الفندقي في المؤسسة التي تكونت فيها.	2,70	54	1,422	-2,831	0,005	محايد
09	توفير قاعات متخصصة في خدمة الأغذية والمشروبات، وتحضير وإنتاج الطعام.	2,91	58,2	1,375	-,867	0,387	محايد
10	أساتذة التكوين قاموا بإيصال المعلومات بشكل جيد.	3,24	64,8	1,348	2,433	0,016	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

من خلال الجدول رقم(109)، يتّضح أن معظم إجابات الفئة المدروسة من درجة محايد (الدرجة 03) حسب المقياس المستخدم، مما يشير إلى وجود فروق جوهرية، لذا تم اختبار مدى وجود اختلافات جوهرية بين الطلاب فيما يتعلق باستجابتهم للعوامل المؤثرة على القصور الذي يعاني منها

تكوينهم ومدى وجود فروق جوهرية للمؤسسات التي تكوّنوا فيها وذلك تبعا للمتغيرات الآتية، وهو ما يوضّحه الجدول:

جدول رقم (110): مدى وجود فروق جوهرية في درجة القصور التي يعاني منها التكوين الفندقي وذلك تبعا لمؤسسات التكوينية.

المتغيرات	الجامعات		المدرسة العليا للسياحة		المدرسة العليا للفندقة والإطعام		اختبار F	
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة	المعنوية
عدد ساعات الدروس النظرية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس التطبيقية.	2.5	1.535	3.53	0.965	3.8	1.022	19.595	0.000
الأماكن المخصصة للدروس التطبيقية مناسبة للتطبيق العملي.	2.2	1.176	2.43	1.212	3.23	1.466	10.571	0.000
يتوفر في مؤسسة التي تكونت فيها أجهزة ومعدات تقنية حديثة كالفندق الذي تعمل فيه حاليا.	1.73	1.006	2.2	1.205	3.77	0.963	60.219	0.000
توفر الأدوات والأجهزة الحديثة المتاحة للدروس التطبيقية بكميات تكفي لجميع الطلاب.	1.57	0.851	2.37	1.34	4.07	0.634	100.410	0.000
توفير قاعات متخصصة بأقسام الحجز في المؤسسة التي تكونت فيها	1.97	1.089	2.6	1.368	3.65	1.313	27.225	0.000
توفير قاعات متخصصة للاستقبال في المؤسسة التي تكونت فيها.	2.4	1.182	2.93	1.326	3.7	1.169	17.002	0.000
توفير قاعات متخصصة في التدبير الفندقي في المؤسسة التي تكونت فيها.	2	1.042	2.53	1.396	3.57	1.345	23.586	0.000
توفير قاعات متخصصة في خدمة الأغذية والمشروبات، وتحضير وإنتاج الطعام.	2.4	1.238	2.3	1.357	4.03	0.663	44.713	0.000
أساتذة التكوين قاموا بإيصال المعلومات بشكل جيد والكامل.	2.73	1.376	3.8	0.879	3.2	1.505	10.437	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يتضح من خلال الجدول رقم (110)،أنه توجد اختلافات جوهرية بين الطلاب فيما يتعلق

باستجاباتهم للقصور الذي يعاني منه تكوينهم وذلك تبعا لمؤسسة تكوينهم،حيث تشير قيمة اختبار F ومعنويتها إلى وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوي معنوية 0.05 فيما يخص تكوينهم*، إلى الفقرة الرابعة حيث يساوي المتوسط الحسابي للفقرة 2.57 (الدرجة 2) أي أن الوزن النسبي 51,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,370 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي 0.014 وهو أقل من مستوى المعنوي $\alpha \leq 0.05$ وبلغت T المحسوبة – 4,242 وهي سالبة وأصغر من قيمة T الجدولية والتي تساوي 1,645، وهذا يعني على أنه لا توجد موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه لا تتوفر في أغلب مؤسسات التكوين أجهزة ومعدات تقنية حديثة كالفندق الذي يعمل فيه حاليا الطلبة.

حيث نلاحظ أن المؤسسة الوحيدة التي توفر هذه الوسائل هي المدرسة العليا للفندقة والاطعام، مما يؤهل طلابها لاكتساب المهارات والمعارف أكثر من خرجي باقي المؤسسات.

فالأهداف المرجوة من استراتيجية التكوين تكمن في ضرورة تزويد المؤسسات الفندقية والسياحية، بإطارات وبيد عاملة مختصة تستجيب لمقتضيات السياحة العصرية، والتي تتطلب إطارات تكون في مستوى من الكفاءة والمهنية اللازمة، لذا يجب توفير أليات وقاعات متخصصة خصيصا للتطبيق العلمي الفندقي.

*أنظر الملحق رقم (08)

- **المجال الثالث: نوعية التكوين المعتمد في الفنادق**

في هذا العنصر تم تفريغ وتحليل إجابات أفراد عيّنة الدراسة الخاصة بالإطارات حول عبارات المحور الثالث، من أجل تحديد درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات هذا المحور، وقد كانت النتائج:

الجدول رقم (111): مدى موافقة أفراد العيّنة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الثالث

رقم	العبـــارات	الإطارات					
		المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوي	الاتجاه العام
01	تهتم إدارة الفندق بتوظيف العمال المتخرجين من المدارس والمعاهد السياحية والفندقية.	3,47	69,4	1,150	5,444	0,000	موافق
02	تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتكوين عمالها بنفسها	3,12	62,4	1,001	1,638	0,103	محايد
03	تقوم إدارة الفندق بإشراك عاملها في دورات تكوينية بهدف إكساب المعارف والمهارات التي لم يتلقوها خلال تكوينهم مسبقا.	3,40	67,4	1,019	4,828	0,000	موافق
04	تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتكوين عمالها بالنظر إلى خبرتهم العملية.	3,51	70,2	1,271	5,397	0,000	موافق
05	تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتوظيف عمالها عن طريق اختبارات شفوية وتطبيقية.	3,52	70,4	1,059	6,613	0,000	موافق
06	تتحدد الاحتياجات التكوينية للعاملين في الفندق الذي تعمل فيه بناء على الشكاوى، وتقارير الزبائن.	3,22	64,4	1,086	2,745	0,007	محايد
07	تقوم إدارة الفندق بتقييم المتكونين للتأكد من مدي استفادتهم من الدورة، من خلال أسلوب مقارنة أداء المتدرب قبل التدريب وبعده.	3,04	60,8	0,896	0,666	0,507	محايد
08	بعد المشاركة في برامج التكوين الداخلي للفندق، تشعر بأنك قادر على أداء خدمات ذات نوعية عالية	3,89	77,8	0,927	12,867	0,000	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

من خلال الجدول رقم (111)، يتضح أن العوامل التالية كانت من أبرز عوامل المؤثرة في توظيف العمال في الفنادق، وهذه العوامل مرتبة حسب شدة الموافقة كما يلي:

- بعد المشاركة في برامج التكوين الداخلي للفندق، العامل يشعر بأنه قادر على أداء خدمات ذات نوعية عالية.
- تهتم إدارة الفنادق بتوظيف عمالها عن طريق اختبارات شفوية وتطبيقية.

- تهتم إدارة الفندق بتكوين عمالها بالنظر إلى خبرتهم العملية خاصة الفنادق الكبيرة.
- تهتم إدارة الفندق بتوظيف العمال المتخرجين من المدارس والمعاهد السياحية والفندقية.

حيث بلغ متوسط الاستجابات على العوامل السابقة 3,89،3,52،3,51، 3,47 على التوالي وهي جميعها من درجة موافق (الدرجة 04) حسب مقياس المستخدم مما يشير إلى وجود موافقة على هذه العوامل باعتبارها انعكاسات جوهرية وإيجابية في تأثيرها على نوعية التكوين المعتمدة في الفنادق الجزائرية. كما يتّضح من خلال ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 3,47 (الدرجة4)أي أن الوزن النسبي 69,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,150 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوي 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 5,444 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن إدارة الفندق تهتم بتوظيف العمال المتخرجين من المدارس والمعاهد السياحية والفندقية.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة يساوي 3,40 (الدرجة4) أي أن الوزن النسبي67,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,019 دلالة تشتت ضعيف (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 4,828 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن إدارة الفنادق تقوم بإشراك العاملين في دورات تكوينية بهدف إكسابهم المعارف والمهارات التي لم يتلقوها خلال تكوينهم مسبقا.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي3,51 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 70,2% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,271 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغتT المحسوبة 5,397 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتكوين عمالها بالنظر إلى خبرتهم العملية.
- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 3,52 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي70,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,059 دلالة تشتت ضعيف للإجابات

(Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوي 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 6,613 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن إدارة الفنادق تهتم بتوظيف عمالها عن طريق اختبارات شفوية وتطبيقية.

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة يساوي 3,22(الدرجة 3) أي أن الوزن النسبي64,4% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,086 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.007 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 2,745 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أنه يوجد فروق في إجابات حول تتحدد الاحتياجات التكوينية للعاملين في الفندق الذي تعمل فيه بناء على الشكاوى، وتقارير الزبائن.
- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة يساوي 3,04 (الدرجة 3) أي أن الوزن النسبي 60,8 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,896 دلالة تشتت ضعيف للإجابات يساوي 0,507 وهو أكبر من مستوى المعنوي 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 0,666 وهي أقل من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أنه يوجد فروق في إجابات حول تقوم بتقييم المتكونين للتأكد من مدى استفادتهم من الدورة، من خلال أسلوب مقارنة أداء المتكونين قبل التكوين وبعده.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة يساوي 3,89 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 77,8 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,927 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.025 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 12,867وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أن بعد المشاركة في برامج التكوين الداخلي للفندق،تشعر بأنك قادر على أداء خدمات ذات نوعية عالية.

ويري بوبكر محمد مديرة فندق لمراس بالقبة ذات 4 نجوم، أن عملية توظيف عمال الفنادق تختلف باختلاف حجم الفندق وباختلاف طبيعة العمل اذ كانوا دائمين أو موسميين، حيث نجد أن الفنادق الكبيرة تعتمد على عامل الخبرة بشكل كبير مقارنة بالفنادق الصغيرة والمتوسطة لان خدماتها معقدة مقارنة بهم، أما العمال الموسميين فلا تشرط خبر لان وظيفتهم موسمية لا تحتاج لخبرة كبيرة.

- **المجال الرابع: الانتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي**

في هذا العنصر تم تفريغ وتحليل إجابات أفراد عيّنة الدراسة الخاصة بالإطارات حول عبارات المحور الرابع، من أجل تحديد درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات هذا المحور، وقد كانت النتائج:

الجدول رقم (112): مدى موافقة أفراد العيّنة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الرابع.

رقم	العبـــــارات	الإطارات					
		المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوي	الاتجاه العام
01	وفر لك تكوينك القدرة على التأقلم السريع مع جو العمل	3,62	72,4	1,154	7,235	0,000	موافق
02	وفر لك تكوينك مهارة في التعامل مع مدرائك وزملائك في العمل والتزامك بروح الفريق.	3,70	74	1,264	7,432	0,000	موافق
03	ساعدك تكوينك على تطوير بعض الأعمال التي تقوم بها في وظيفتك.	3,88	77,6	,965	12,286	0,000	موافق
04	تطابقت مميزات الجانب التطبيقي في الفندق الذي تعمل فيه مع الجانب النظري لتكوينك.	3,02	60,4	1,242	,240	0,810	محايد
05	ساعدك تكوينك في الوقوف على مميزات بيئة العمل الفندقية والسياحية.	3,64	72,8	1,245	6,947	0,000	موافق
06	توفر لك البرامج التكوينية تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء عملك	3,82	76,4	,916	12,038	0,000	موافق
07	تتكلم أكثر من لغة.	3,80	76	,971	11,053	0,000	موافق
08	تلمس تطبيق حالة المعرفة والمهارة التخصصية للأفراد المتكون في الفندق بشكل واضح.	3,52	70,4	1,131	6,196	0,000	موافق
09	معظم خريجي قسم السياحة والفندقة يجدون فرص عمل لهم داخل أو خارج البلد بسبب إعدادهم الإعداد العلمي	3,51	70,2	1,207	6,196	0,000	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

من خلال الجدول رقم (112)، يتضح أن العوامل التالية كانت من أهم محددات الانتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي، وهي مرتبة حسب شدّة الموافقة كما يلي:

- يساعد التكوين على تطوير بعض الأعمال في الوظيفة الفندقية.
- توفر لك البرامج التكوينية تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء عملك.
- تتكلم أكثر من لغة، لكن نلاحظ ضعف اللغة الإنجليزية.

- وفر لك تكوينك مهارة في التعامل مع مدرائك وزملائك في العمل والتزامك بروح الفريق.
- ساعدك تكوينك في الوقوف على مميزات بيئة العمل الفندقية والسياحية.
- وفر لك تكوينك القدرة على التأقلم السريع مع جو العمل.
- تلمس تطبيق حالة المعرفة والمهارة التخصصية للأفراد المتكون في الفندق بشكل واضح.
- معظم خريجي قسم السياحة والفندقة يجدون فرص عمل لهم داخل البلد بسبب إعدادهم الإعداد العلمي السليم، حيث بلغ متوسط الاستجابات على العوامل الثلاثة السابقة 3,88، 3,82،3,80، 3,70، 3,64،3,62، 3,52،3,51 على التوالي وهي جميعها من درجة موافق (الدرجة 4) إلا السؤال الرابع، فحسب المقياس المستخدم مما يشير إلى وجود موافقة على هذه العوامل باعتبارها انعكاسات جوهرية وإيجابية في تأثيرها على سهولة انتقال الطالب من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي، وهو ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 3,62 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 72,4% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,154 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوي 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة7,235وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أنه وفر تكوين الطالب القدرة على التأقلم السريع مع جو العمل.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي 3,70 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 74 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,264 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05≥α وبلغت T المحسوبة 7,432 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه وفر التكوين للإطارات مهارة في التعامل مع مدراءهم وزملائهم في العمل والتزامهم بروح الفريق.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة يساوي 3,88 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 77,6% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,965 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 12,286 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني علىأن هناك موافقة من قبل أفراد

العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن ساعد تكوين الإطارات على تطوير بعض الأعمال التي يقومون بها في وظيفتهم.

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي 3,02 (الدرجة 3) أي أن الوزن النسبي 60,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,242 دلالة تشتت كبير للإجابات (Sig) يساوي 0,810 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 0,240 وهي أقل من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أنه يوجد فروق في إجابات، فيما يتعلق بتطابق مميزات الجانب التطبيقي في الفندق الذي يعمل فيه الإطارات مع الجانب النظري لتكوينهم، لذا تم اختبار مدى وجود اختلافات جوهرية وذلك تبعا للمتغيرات الآتية حيث تم استخدام أداة One-Way ANOVA، وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم (113):مدى وجود فروق جوهرية في نوعية التكوين المعتمد.

المتغيرات	الجامعات		المدرسة العليا للسياحة		المدرسة العليا للفندقة والإطعام		اختبار F	
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة	المعنوية
تطابقت مميزات الجانب التطبيقي في الفندق الذي تعمل فيه مع الجانب النظري لتكوينك	2.27	1.219	3.5	0.930	3.30	1.197	20.835	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يتضح من خلال الجدول رقم (113)، أنه توجد اختلافات جوهرية بين الطلاب فيما يتعلق باستجاباتهم نحو العوامل المؤثرة على المواد الدراسية وذلك تبعا لمؤسسة التكوين، حيث تشير قيمة اختبار F ومعنويتها إلى وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوي معنوية 0.05 بين الطلاب فيما يتعلق باستجاباتهم نحو الولاء وذلك تبعا لبرامج كل مؤسسة تكوينية.*

أوضح المؤطر الدولي سامي أكروت المختص في مجال تسيير المؤسسات الفندقية والسياحة أن طلبة أقسام السنة الثانية من المدرسة العليا للفندقة و الاطعام يبرزون قدرات ومهارات عالية تؤكد مدى اشتغالهم على تنفيذ الجانب النظري الذي يتم تدريسه بتأطير من نخبة من أكبر المتخصصين عالميا في المجال وقد تم تنفيذ فكرة مبتكرة وفق تصور هؤلاء الطلبة تخص إعداد وتصميم مطعم كامل بداية من تصميم فضاء المطعم واختيار موضوعه مرورا بإعداد قائمة الأطباق والمقبلات

*أنظر الملحق رقم (09).

والمشروبات وكذا الخدمات و الاستقبال وذلك لمعاينة مدى استيعاب الطلبة لما يقدم من برامج تكوينية متخصصة عكس طلبة المدرسة العليا للسياحة والجامعة لأن معظم برامجهم نظرية.

وفي هذه النقطة أوضح السيد كلابوفسكي مدير المدرسة العليا للسياحة سابقا أنه يجب تكوين الطلبة في العديد من المجالات المتعلقة بالاستقبال و التسيير و الطبخ "لأنه من المهم معرفة كل خبايا المهنة" لتمكينهم تسيير الفنادق بشكل جيد، و على الطالبة متابعة تكوين تطبيقي على مستوى المؤسسات الفندقية سواء في الجزائر أو في الخارج.

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 3,64 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 72,8 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,245 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 6,947 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن ساعد التكوين الإطارات في الوقوف على مميزات بيئة العمل الفندقية والسياحية.
- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة يساوي3,82 (الدرجة4)أي أن الوزن النسبي 76,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,916 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوي (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوي 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 12,038 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أنه توفر البرامج التكوينية تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء العمل.
- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة يساوي3,80(الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 76% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,971 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي0,507 وهو أكبر من مستوى المعنوي0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 11,053 وهي أقل من قيمةT الجدولية1,645،وهذا يعني أن الإطارات يتكلمون أكثر من لغة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة يساوي 3,52 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 70,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,131 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 6,196 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني إلتماس تطبيق حالة المعرفة والمهارة التخصصية للأفراد المتكون في الفندق بشكل واضح.

- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة يساوي 3,51 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 70,2 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,207 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 6,196 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أن معظم خريجي قسم السياحة والفندقة يجدون فرص عمل لهم داخل أو خارج البلد بسبب إعدادهم الإعداد العلمي السليم.

- **المجال الخامس: تحسين مهارات المتكونين**

في هذا العنصر تم تفريغ وتحليل إجابات أفراد عيّنة الدراسة الخاصة بالإطارات حول عبارات المحور الخامس،من أجل تحديد درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات هذا المحور، وقد كانت النتائج:

الجدول رقم (114): مدى موافقة أفراد العيّنة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الرابع

رقم	العبـــــارات	الإطارات					
		المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوي	الاتجاه العام
01	تجد بأنك تستطيع أن تجيب على أسئلة الزبائن بدقة وسرعة.	3,84	76,8	0,932	12,150	0,000	موافق
02	تلتزم بتقديم الخدمات الفندقية في الأوقات المحددة والمعلنة مسبقا.	3,73	74,6	1,185	8,305	0,000	موافق
03	تجد بأن الخدمات التي يقدمها العامل المتكون مصدر ثقة.	3,78	75,6	0,989	10,550	0,000	موافق
04	تقييم عملك بشكل شخصي وتقومه بما يتفق مع متطلبات وظيفتك.	3,54	70,8	1,110	6,579	0,000	موافق
05	عملت البرامج التكوينية المطبقة في الفندق على تعديل سلوكك واتجاهاتك كعامل.	3,36	67,2	0,949	5,026	0,000	محايد
06	سهل لك تكوينك التعامل مع الواجبات والمهام المكلف بها حالبا في الوظيفة.	3,72	74,4	0,992	9,769	0,000	موافق
07	توافق تكوينك مع المهام والواجبات العملية التي تؤديها لإنجاز العمل.	4,04	80,8	0,818	17,140	0,000	موافق
08	لبرامج التكوين الفندقي الداخلي دور في تحسين علاقتك مع الزبائن.	3,80	76	1,160	9,254	0,000	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

من خلال الجدول رقم (114)، يتضح أن العوامل التالية كان من أهم محددات تحسين مهارات العمال، وهذه العوامل مرتبة حسب شدة الموافقة كما يلي:

- توافق تكوينك مع المهام والواجبات العملية التي تؤديها لإنجاز العمل.
- تجد أنك تستطيع أن تجيب عن أسئلة الزبائن بدقة وسرعة.
- لبرامج التكوين الفندقي الداخلي دورا في تحسين علاقتك مع الزبائن.
- تجد أن الخدمات التي يقدمها العامل المتكون مصدر ثقة.
- تلتزم بتقديم الخدمات الفندقية في الأوقات المحددة والمعلنة مسبقا.
- سهّل لك تكوينك التعامل مع الواجبات والمهام المكلف بها حاليا في الوظيفة.
- تقييم عملك بشكل شخصي وتقويمه بما يتفق مع متطلبات وظيفتك.

حيث بلغ متوسط الاستجابات على العوامل السبعة السابقة 4,04، 3,84، 3,80، 3,78، 3,73، 3,72، 3,54 على التوالي، وهي جميعها من درجة موافق (الدرجة 4) وحسب المقياس المستخدم، مما يشير إلى وجود موافقة على هذه العوامل باعتبارها انعكاسات جوهرية وإيجابية في تحسين مهارات المتكونين. كما يتضح من الجدول ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 3,84 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 76,8% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,932 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوي 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 12,150 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أنه تستطيع الإطارات أن تجيب عن أسئلة الزبائن بدقة وسرعة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية يساوي 3,73 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 74,6% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,185 دلالة تشتت ضعيف (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05≥α وبلغت T المحسوبة 8,305 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على التزام الإطارات بتقديم الخدمات الفندقية في الأوقات المحددة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة يساوي 3,78 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 75,6% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,989 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 10,550 وهي

أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن الخدمات التي يقدمها العامل المتكون مصدر ثقة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي 3,54 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 70,8% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,110 دلالة تشتت كبير (Sig) يساوي 0,810 وهو أكبر من مستوى المعنوي 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 6,579 وهي أقل من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أنه يوجد موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن تقييم عملك بشكل شخصي وتقومه بما يتفق مع متطلبات وظيفتك.
- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 3,36 (الدرجة 3) أي أن الوزن النسبي 67,2 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,992 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 9,769 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أنه يوجد فروق في إجابات حول عملت البرامج التكوينية المطبقة في الفندق على تعديل سلوكك واتجاهاتك كعامل.
- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة يساوي 3,72 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 88.017 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,992 دلالة تشتت ضعيف (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 9,769 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أنه سهل لك تكوينك التعامل مع الواجبات والمهام المكلف بها حاليا في الوظيفة.
- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة يساوي 4,04 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 74,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,818 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0,000 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 17,140 وهي أقل من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أن تتوافق مع المهام والواجبات العملية التي تؤديها لإنجاز العمل.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة يساوي 3,80 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 80,8 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,160 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0,507 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 9,254 وهي أقل من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,645، وهذا يعني على أن تتوافق مع المهام والواجبات العملية التي تؤديها لإنجاز العمل.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الخاصة بالتقنيين الفندقيين.

سنقوم من خلال هذا المطلب بتحليل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بالتقنيين الفندقيين، حيث سيحتوي على عرض خصائص العيّنة المدروسة، وكذا على عرض نتائج الدراسة، ولقد تم الاعتماد على اختبار T للعيّنة الواحدة (One Sample T TesT) لتحليل فقرات الاستبيان المجال الأول الأهمية النسبية للمواد الدراسية، وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (115): مدى موافقة أفراد العيّنة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الأول

رقم	العبـــــارات	التقنيين					
		المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوي	الاتجاه العام
01	محتوى البرنامج التكويني الذي خضعت إليه يتناسب مع واقع العمل في الفندق الذي تعمل فيه.	3,90	78	0,814	12,116	0,000	موافق
02	الحجم الساعي للمواد الدراسية التي تناولتها خلال تكوينك يعتبر كافي.	3,22	64,4	1,175	2,020	0,046	محايد
03	طرق التدريس المعتمدة في المؤسسة التي تكونت فيها هي نظرية أكثر ما هي تطبيقية.	3,60	72	1,118	5,878	0,000	موافق
04	أساليب التدريس تعتمد على أستاذ المادة أكثر ما تعتمد على استخدام الطرق العلمية الحديثة.	4,10	82	1,016	11,862	0,000	موافق
05	جميع مواد البرنامج التكويني الذي تكونت به تم استكمالها بالشكل المطلوب.	3,67	73,4	1,380	5,292	0,000	موافق
06	يخصص أسبوع على الأقل في كل فصل دراسي لتدريب الطلاب في الفنادق بهدف تعريف بجو العمل الفندقي وتحضيرهم للمادة التطبيقية في نهاية التكوين	3,30	66	1,526	2,153	0,033	محايد
07	تهتم البرامج التكوينية بالأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى الوقوع في الأخطاء المهنية الخطيرة.	3,17	63,4	1,422	1,284	0,202	محايد
08	تتطرق برامج التكوين الذي خضعت له إلى مواضيع حول أخلاقيات العمل الفندقي.	3,45	69	1,353	3,645	0,000	موافق
09	تعتقد أن مناهج الدراسية التي تم تكوينك بواسطتها تعتبر مناهج مطورة وتتناسب مع احتياجات سوق العمل.	2,85	57	1,521	−1,080	0,282	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

من خلال الجدول رقم (115)، يتضح أن المقومات التالية كانت الأبرز في المواد الدراسية، وهذه المقومات مرتبة حسب الموافقة كما يلي:

- أساليب التدريس تعتمد على أستاذ المادة أكثر ما تعتمد على استخدام الطرق العلمية الحديثة.
- محتوى البرنامج التكويني يتناسب مع واقع العمل في الفنادق الذي يعمل فيه.
- طرق التدريس المعتمدة في مؤسسات التكوين هي نظرية أكثر ما هي تطبيقية.
- جميع مواد البرنامج التكوين الذي تكون الطلبة التقنيين وتم استكماله بالشكل المطلوب.
- تتطرق برامج التكوين الذي خضع لها الطلبة التقنيين إلى مواضيع حول أخلاقيات العمل الفندقي.

حيث بلغ متوسط الاستجابات على العوامل الستة السابقة 4,10، 3,90، 3,60، 3,67، 3,45، على التوالي وهي جميعها من درجة الموافقة (الدرجة 04) حسب مقياس المستخدم مما يشير إلى وجود موافقة على هذه المقومات باعتبارها انعكاسات جوهرية في خصائص المواد الدراسية.

كما يتضح من الجدول ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 3,90 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 78% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0.814 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل منمستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 12,116 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على البرنامج التكويني الخاص بالفندقة والسياحة في الجزائر يتناسب مع واقع العمل في الفنادق الجزائرية.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة 4,10 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 82%ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,016 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل منمستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 11,862 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن أساليب التدريس تعتمد على أستاذ المادة أكثر ما تعتمد على استخدام الطرق العلمية الحديثة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 3,67 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 73,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,380 دلالة تشتت ضعيف للإجابات

(Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 5,292 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن جميع مواد البرنامج التكويني الذي تكون به الطلبة تم استكماله بالشكل المطلوب.

- من خلال الجدول رقم 120 يتضح أن أربعة إجابات من الفئة المدروسة من درجة محايد (الدرجة 03) حسب مقياس المستخدم مما يشير اختلاف وجهات النظر من موافق وغير موافق وهذا لاختلاف نوعية التكوين بين معاهد ومراكز تكوين التقنيين الفندقيين، إذ تم اختبار مدى وجود اختلافات جوهرية بين الطلاب فيما يتعلق باستجابتهم نحو العوامل المؤثرة على المواد الدراسية ومدى وجود فروق جوهرية للمؤسسات التي تكونوا فيها وذلك تبعا للمتغيرات الآتية حيث تم استخدام أداة One-Way ANOVA، كما يتضح من جدول الفروقات الفردية:

الجدول رقم(116):مدى وجود فروق جوهرية في درجة المواد الدراسية تبعا لمؤسسات التكوينية.

المتغيرات	مراكز ومعاهد التكوين المهني		معهد ومركز بوسعادة وتيزي وزو		اختبار F	
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة	المعنوية
الحجم الساعي للمواد الدراسية التي تناولتها خلال تكوينك يعتبر كافٍ.	2.83	1.330	3.6	0.848	14.18	0.000
يخصص أسبوع على الأقل في كل فصل دراسي لتدريب الطلاب في الفنادق بهدف تعريف بجو العمل الفندقي وتحضيرهم للمادة التطبيقية في نهاية التكوين	2.93	1.448	3.67	1.526	7.292	0.008
تهتم البرامج التكوينية بالأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى الوقوع في الأخطاء المهنية الخطيرة.	2.93	1.604	3.4	1.182	3.293	0.072
تعتقد أن مناهج الدراسية التي تم تكوينك بواسطتها تعتبر مناهج مطورة وتتناسب مع احتياجات سوق العمل.	2.27	1.448	3.43	1.37	20.55	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يتضح من خلال الجدول رقم (116)، أنه توجد اختلافات جوهرية بين الطلاب فيما يتعلق باستجاباتهم نحو العوامل المؤثرة على المواد الدراسية وذلك تبعا لمؤسسة التكوين، حيث تشير قيمة اختبارF ومعنويتها إلى وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 بين الطلاب فيما يتعلق باستجاباتهم نحو الولاء وذلك تبعا للمؤسسات التكوينية.*

*أنظر الملحق رقم(10).

ويري بوبكر محمد مديرة فندق لمراس بالقبة ذات 4 نجوم، أنه يجب تحيين برامج التكوين واعتماد نمط التمهين في بعض التخصصات الفندقية لأنها تخصصات تطبيقية وهي أساس الخدمة الفندقية وهو ما يوافق عمل التقنيين.

المجال الثاني: جوانب القصور التي يعاني منها التكوين الفندقي بالجزائر

في هذا العنصر تم تفريغ وتحليل إجابات أفراد عيّنة الدراسة الخاصة بالتقنيين حول عبارات المحور الثاني، من أجل تحديد درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات هذا المحور، وقد كانت النتائج:

الجدول رقم (117): مدى موافقة أفراد العيّنة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الثاني.

رقم	العبـــــارات	التقنيين					
		المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوي	الاتجاه العام
01	عدد ساعات الدروس النظرية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس التطبيقية.	3,97	79,4	1,069	9,910	0,000	موافق
02	عدد ساعات الدروس التطبيقية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس النظرية.	2,77	55,4	1,389	-1,841	0,068	محايد
03	الأماكن المخصصة للدروس التطبيقية مناسبة للتطبيق العملي.	2,72	55,4	1,409	-2,202	0,030	محايد
04	يتوفر في مؤسسة التي تكونت فيها أجهزة ومعدات تقنية حديثة كالفندق الذي تعمل فيه حاليا.	2,22	44,4	1,323	-6,485	0,000	محايد
05	توفر الأدوات والأجهزة الحديثة المتاحة للدروس التطبيقية بكميات تكفي لجميع الطلاب.	2,30	46	1,447	-5,299	0,000	محايد
06	توفير قاعات متخصصة بأقسام الحجز في المؤسسة التي تكونت فيها.	2,47	49,4	1,561	-3,743	0,000	محايد
07	توفير قاعات متخصصة للاستقبال في المؤسسة التي تكونت فيها.	3,43	68,6	1,527	3,109	0,002	موافق
08	توفير قاعات متخصصة في التدبير الفندقي في المؤسسة التي تكونت فيها.	3,08	61,6	1,526	,598	0,551	محايد
09	توفير قاعات متخصصة في خدمة الأغذية والمشروبات، وتحضير وإنتاج الطعام.	3,40	68	1,387	3,160	,0020	موافق
10	أساتذة التكوين قاموا بإيصال المعلومات بشكل جيد.	3,45	69	1,353	3,645	,000	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

من خلال الجدول رقم (117)، يتضح أن العوامل التالية كانت من أبرز عوامل المؤثرة في التكوين السياحي والفندقي في الجزائر، وهذه العوامل مرتبة حسب شدة الموافقة كما يلي:

- عدد ساعات الدروس النظرية كافية كي يستوعب طلاب المعاهد والمدارس كافة معلومات الدروس التطبيقية.
- أساتذة التكوين قاموا بإيصال المعلومات بشكل جيد والكامل.
- توفير قاعات متخصصة للاستقبال في المؤسسة التي تكونت فيها فيما يخص معهد بوسعادة وتيزي وزو والكرمة في بومرداس.
- توفير قاعات متخصصة في خدمة الأغذية والمشروبات، وتحضير وإنتاج الطعام فيما يخص معهد بوسعادة وتيزي وزو والكرمة في بومرداس.

حيث بلغ متوسط الاستجابات على العوامل الثلاثة السابقة 3,97، 3,45، 3,43، 3,40 على التوالي وهي جميعها من درجة الموافق (الدرجة 4) حسب مقياس المستخدم مما يشير إلى وجود موافقة قوية على هذه العوامل باعتبارها انعكاسات جوهرية وإيجابية في تحسين نوعية تكوين الفندقي والسياحي في الجزائر، كما يتضح من الجدول ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 3,97 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 79,4% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,069 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي 0.05 وهو أقل من مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ وبلغت T المحسوبة 9,910 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على وجد موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن عدد ساعات الدروس النظرية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس التطبيقية.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي 2,22 (الدرجة 2) أي أن الوزن النسبي 44,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,323 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوي $\alpha \leq 0.05$ وبلغت T المحسوبة 6,485- وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أنه لا توجد موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه لا يتوفر في أغلب مؤسسات التكوين أجهزة ومعدات تقنية حديثة كالفندق الذي تعمل فيه حاليا الطلبة.

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة يساوي 3,43 (الدرجة 4)أي أن الوزن النسبي 68,6 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,527 دلالة تشتت قوية للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي 3,109 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 0,002 وهي أقل من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يدل على وجود موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على توفير قاعات متخصصة للاستقبال في المؤسسات التكون الخاصة بطلبة الفندقة والسياحة.
- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة يساوي 3,40 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 68 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,387 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي 0,020 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 3,160 وهي سالبة وأصغر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وجود موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على توفير قاعات متخصصة في خدمة الأغذية والمشروبات، وتحضير وإنتاج الطعام في كل المؤسسات التكوينية لصالح المؤسسات التابعة للتكوين المهني.
- المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة يساوي 3,45 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 69 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,353 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 3,645 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن أساتذة التكوين قاموا بإيصال المعلومات بشكل جيد والكامل.
- من خلال الجدول رقم 122 يتضح أن معظم إجابات الفئة المدروسة من درجة محايد(الدرجة 03)حسب مقياس المستخدم مما يشير إلى وجود فروق جوهرية، فتم اختبار مدي وجود اختلافات جوهرية بين الطلاب فيما يتعلق باستجابتهم نحو العوامل المؤثرة على القصور التي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي ومدى وجود فروق جوهرية للمؤسسات التي تكوّنوا فيها وذلك تبعا للمتغيرات الآتية حيث تم استخدام أداة One-Way ANOVA، وهو ما يوضّحه الجدول:

جدول رقم (118): مدى وجود فروق جوهرية في درجة القصور التي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي وذلك تبعا لمؤسسات التكوينية.

المتغيرات	مراكز ومعاهد التكوين المهني		معهد ومركز بوسعادة وتيزي وزو		اختبار F	
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة	المعنوية
عدد ساعات الدروس النظرية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس التطبيقية.	2.37	1.365	3.17	1.304	10.775	0.001
الأماكن المخصصة للدروس التطبيقية مناسبة للتطبيق .	2.27	1.561	3.17	1.076	13.521	0.000
يتوفر في مؤسسة التي تكونت فيها أجهزة ومعدات تقنية حديثة كالفندق الذي تعمل فيه حاليا.	2.07	1.517	2.37	1.089	1.549	0.216
توفر الأدوات والأجهزة الحديثة المتاحة للدروس التطبيقية بكميات تكفي لجميع الطلاب.	2.13	1.467	2.47	1.420	1.6	0.208
توفير قاعات متخصصة بأقسام الحجز في المؤسسة التي تكونت فيها.	2	1.496	2.93	1.494	11.693	0.001
توفير قاعات متخصصة في التدبير الفندقي في المؤسسة التي تكونت فيها.	2.3	1.522	3.87	1.065	42.689	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يتضح من خلال الجدول رقم(118)،أنه يوجد اختلافات جوهرية بين الطلاب فيما يتعلق باستجاباتهم نحو القصور الذي يعاني منه تكوينهم وذلك تبعا لمؤسسة التكوين، حيث تشير قيمة اختبار F ومعنويتها إلى وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوي معنوية 0.05 بين الطلاب فيما يتعلق باستجاباتهم نحو الولاء وذلك تبعا للمؤسسات التكوينية.*

فنلاحظ أن المدرسة الوحيدة التي تتوفر على القاعات للعمل التطبيقي هي المدرسة العليا للفندقة والاطعام، يري كوريفا مدير العام لفندق الزافير بمستغانم، أنه يجب ادخال الأليات الحديثة في تكوين التقنيين بما يتناسب مع الفنادق الفخمة خاصة أنهم هم مقدمون الخدمة بشكل مباشر مما يستلزم عليهم مواكبة التطورات العالمية الحاصلة في الفندقة.

* انظر الملحق رقم (11).

- **المجال الثالث: نوعية التكوين المعتمدة في الفنادق**

في هذا العنصر تم تفريغ وتحليل إجابات أفراد عيّنة الدراسة الخاصة بالتقنيين حول عبارات المحور الثالث،من أجل تحديد درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات هذا المحور ،وقد كانت النتائج:

الجدول رقم (119): مدى موافقة أفراد العيّنة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الثالث.

رقم	العبـــارات	تقنيين					
		المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوي	الاتجاه العام
01	تهتم إدارة الفندق بتوظيف العمال المتخرجين من المدارس والمعاهد السياحية والفندقية.	3,83	76,6	1,205	7,578	0,110	موافق
02	تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتكوين عمالها.	3,25	65	1,404	1,951	0,128	محايد
03	تقوم إدارة الفندق بإشراكك في دورات تكوينية بهدف إكسابك المعارف والمهارات التي لم تتلقاها خلال تكوينك مسبقا.	3,10	62	1,606	,682	0,147	محايد
04	تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتكوين عمالها بالنظر إلى خبرتهم العملية.	3,82	76,4	1,223	7,315	0,112	موافق
05	تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتوظيف عمالها عن طريق اختبارات شفوية وتطبيقية	4,03	80,6	,952	11,889	0,087	موافق
06	تتحدد الاحتياجات التكوينية للعاملين في الفندق الذي تعمل فيه بناء على الشكاوى، وتقارير الزبائن	3,63	72,6	1,084	6,399	0,099	موافق
07	تقوم إدارة الفندق بتقييم المتكونين للتأكد من مدي استفادتهم من الدورة، من خلال أسلوب مقارنة أداء المتدرب قبل التدريب وبعده	3,27	65,4	1,172	2,492	0,107	محايد
08	بعد المشاركة في برامج التكوين الداخلي للفندق، تشعر بأنك قادر على أداء خدمات ذات نوعية.	3.40	67,4	1,283	3,131	0,117	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

من خلال الجدول رقم (119)، يتضح أن العوامل التالية كانت من أبرز عوامل المؤثرة في عملية التوظيف، وهذه العوامل مرتبة حسب شدة الموافقة كما يلي:

- تهتم إدارة الفنادق بتوظيف عمالها عن طريق اختبارات شفوية وتطبيقية.
- تهتم إدارة الفندق بتوظيف العمال المتخرجين من المدارس والمعاهد السياحية والفندقية.
- تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتكوين عمالها بالنظر إلى خبرتهم العملية.

- تتحدد الاحتياجات التكوينية للعاملين في الفندق الذي تعمل فيه بناء على الشكاوى وتقارير الزبائن لطبيعة العمل في الاستقبال والمطبخ.

حيث بلغ متوسط الاستجابات على العوامل السابقة 4,03،3,83،3,82، 3,63 على التوالي، وهي جميعها من درجة موافق (الدرجة 03) حسب مقياس المستخدم مما يشير إلى وجود موافقة على هذه العوامل باعتبارها انعكاسات جوهرية وإيجابية في تأثيرها على التوظيف في الفنادق.

كما يتضح من الجدول ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 3,83 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 76,6 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,205 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي0,110 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 7,578 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن إدارة الفندق تهتم بتوظيف العمال المتخرجين من المدارس والمعاهد السياحية والفندقية.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية يساوي 3,25(الدرجة3)أي أن الوزن النسبي65%ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,404 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig)يساوي0,128 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت Tالمحسوبة 1,951 وهي أكبر من قيمة Tالجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني أنه يوجد فروق في إجابات حول تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتكوين عمالها بنفسها.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة يساوي 3,10 (الدرجة 3) أي أن الوزن النسبي 62 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,606 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي 0,147 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة ,682 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني أنه يوجد فروق في إجابات حول إدارة الفنادق تقوم بإشراك العاملين في دورات تكوينية بهدف إكسابهم المعارف والمهارات التي لم تتلقوها خلال تكوينهم مسبقا.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي3,82(الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 76,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,223 دلالة تشتت ضعيف للإجابات ومستوى المعنوية (Sig) يساوي 0,112 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة

7,315 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، مما يدل على أن تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتكوين عمالها بالنظر إلى خبرتهم العملية.

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 4,03 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 80,6 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,952 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0,087 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 11,889 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن إدارة الفنادق تهتم بتوظيف عمالها عن طريق اختبارات شفوية وتطبيقية.
- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة يساوي 3,63 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 72,6 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,084 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0,099 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 6,399 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أن تتحدد الاحتياجات التكوينية للعاملين في الفندق الذي تعمل فيه بناء على الشكاوى، وتقارير الزبائن.
- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة يساوي 3,27 (الدرجة 3) أي أن الوزن النسبي 65,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,172 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0,107 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 2,492 وهي أقل من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أنه يوجد فروق في إجابات حول أن إدارة الفنادق لا تقوم بتقييم المتكونين للتأكد من مدي استفادتهم من الدورة، من خلال أسلوب مقارنة أداء المتدرب.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة يساوي3.40 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 67,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,283 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0,117 وهو أقل من مستوى المعنوي 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 3,131 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أن بعد المشاركة في برامج التكوين الداخلي للفندق، يشعر التقنيين بأنهم قادرون على أداء خدمات ذات نوعية عالية.

كما يري كل من يري كوريفا مدير العام لفندق الزافير بمستغانم وبوبكر محمد مديرة فندق لمراس

بالقبة ذات 4 نجوم، أن هذه برامج التكوين الخاصة بالتقنيين تعتبر برامج ملائمة للفنادق الصغيرة والمتوسطة أكثر ما هي ملائمة للفنادق الكبيرة الفخمة، حيث الفنادق الكبيرة تشترط خبرة مسبقة في فنادق أخري من أجل توظيف عمالها.

- **المجال الرابع: انتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي**

في هذا العنصر تم تفريغ وتحليل إجابات أفراد عيّنة الدراسة الخاصة بالتقنيين حول عبارات المحور الرابع، من أجل تحديد درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات هذا المحور، وقد كانت النتائج:

الجدول رقم (120): مدى موافقة أفراد العيّنة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الرابع.

رقم	العبـــــارات	التقنيين					
		المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوي	الاتجاه العام
01	وفرلك تكوينك القدرة على التأقلم السريع مع جو العمل.	3,83	76,6	1,246	7,328	0,000	موافق
02	وفر لك تكوينك مهارة في التعامل مع مدرائك وزملائك في العمل والتزامك بروح الفريق.	4,35	87	1,050	14,079	0,000	موافق
03	ساعدك تكوينك على تطوير بعض الأعمال التي تقوم بها في وظيفتك.	4,18	83,6	1,092	11,868	0,000	موافق
04	تطابقت مميزات الجانب التطبيقي في الفندق الذي تعمل فيه مع الجانب النظري لتكوينك.	3,43	68,6	1,376	3,449	0,001	موافق
05	ساعدك تكوينك في الوقوف على مميزات بيئة العمل الفندقية والسياحية.	3,55	71	1,472	4,094	0,000	موافق
06	توفر لك البرامج التكوينية تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء عملك.	3,95	79	1,180	8,819	0,000	موافق
07	تتكلم أكثر من لغة.	3,30	66	1,470	2,235	0,027	محايد
08	تلمس تطبيق حالة المعرفة والمهارة التخصصية للأفراد المتكون في الفندق بشكل واضح.	4,18	83,6	,961	13,485	0,000	موافق
09	معظم خريجي قسم السياحة والفندقة يجدون فرص عمل داخل أو خارج البلد بسبب إعدادهم الإعداد السليم.	2,85	57	1,255	−1,310	0,193	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

من خلال الجدول رقم(120)، يتضح أن العوامل التالية كان من أهم إفرازات التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي، وهذه العوامل مرتبة حسب شدة الموافقة كما يلي:

- وفّر لك تكوينك مهارة في التعامل مع مدرائك وزملائك في العمل والتزامك بروح الفريق.
- ساعدك تكوينك على تطوير بعض الأعمال التي تقوم بها في وظيفتك.
- تلمس تطبيق حالة المعرفة والمهارة التخصصية للأفراد المتكون في الفندق بشكل واضح.
- وفّرت البرامج التكوينية تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء العمال.
- وفّر التكوين القدرة على التأقلم السريع مع جو العمل.
- ساعد التكوين على الوقوف على مميزات بيئة العمل الفندقية والسياحية.
- تطابقت مميزات الجانب التطبيقي في الفندق الذي تعمل فيه مع الجانب النظري لتكوينك.

حيث بلغ متوسط الاستجابات على العوامل الثلاثة السابقة 4,35، 4,18، 4,18، 3,95، 3,83، 3,55، 3,43 على التوالي، وهي جميعها من درجة موافق (الدرجة 4) بنسبة للسؤال الأول والثاني والثالث، وحسب المقياس المستخدم، مما يشير إلى وجود موافقة على هذه العوامل باعتبارها انعكاسات إيجابية في تأثيرها على الانتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي،كما يتضح مما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 3,83 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 76,6 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,246 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت Tالمحسوبة 7,328وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أنه وفّر تكوين للتقنيين القدرة على التأقلم السريع مع جو العمل.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي 4,35 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 87 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,050 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05≥α وبلغت T المحسوبة 14,079وهي أكبر من قيمة T الجدولية، مما يدل على أنه وفّر التكوين للتقنيين مهارة في التعامل مع مدراء وزملاء في العمل والتزام بروح الفريق.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة يساوي 4,18 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 83,6 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,092 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 11,868وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن التكوين ساعد للتقنيين على تطوير

بعض الأعمال التي يقومون بها في وظيفتهم.

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي 3,43 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 68,6% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,376 دلالة تشتت كبير للإجابات (Sig) يساوي 0,001 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 3,449 وهي أقل من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أنه توجد موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن مميزات الجانب التطبيقي في الفندق الذي تعمل فيه لم يتطابق مع الجانب النظري لتكوين التقنيين.
- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 3,55 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 71 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,472 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوي0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 4,094 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن ساعد التكوين التقنيين في الوقوف على مميزات بيئة العمل الفندقية والسياحية.
- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة يساوي 3,95 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 79 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,180 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 8,819 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أنه توفر البرامج التكوينية تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء العمل.
- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة يساوي 3,30 (الدرجة 3) أي أن الوزن النسبي 66 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,470 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.027 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت Tالمحسوبة 2,235 وهي أقل من قيمةTالجدولية التي تساوي 1,658،وهذا يعني على أنه يوجد فروق في إجابات حول أن التقنيين يتكلمون أكثر من لغة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة يساوي 4,18 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 83,6 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,961 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة13,485

وهي أكبر من قيمةT الجدولية، وهذا يعني على أن التماس تطبيق حالة المعرفة والمهارة التخصصية للأفراد المتكون في الفندق بشكل واضح.

- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة يساوي 2,85(الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي57%ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,255 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0,193 وهو أقل من مستوى المعنوي 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 1,310- وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أن معظم خريجي قسم السياحة والفندقة يجدون فرص عمل لهم داخل أو خارج البلد بسبب إعدادهم الإعداد العلمي السليم.

- **المجال الخامس: تحسين مهارات المتكونين**

في هذا العنصر تم تفريغ وتحليل إجابات أفراد عيّنة الدراسة الخاصة بالتقنيين حول عبارات المحور الخامس، من أجل تحديد درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات هذا المحور، وقد كانت النتائج:

الجدول رقم (121): مدى موافقة أفراد العيّنة واتجاهات إجاباتهم على عبارات البعد الخامس.

رقم	العبـــــارات	تقنيين					
		المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوي	الاتجاه العام
01	تجد بأنك تستطيع أن تجيب على أسئلة الزبائن بدقة وسرعة.	3,97	79,4	1,115	9,500	0,000	موافق
02	تلتزم بتقديم الخدمات الفندقية في الأوقات المحددة والمعلنة مسبقا.	4,33	86,6	0,702	20,802	0,000	موافق
03	تجد بأن الخدمات التي يقدمها العامل المتكون مصدر ثقة.	4,27	85,4	0,753	18,428	0,000	موافق
04	تقييم عملك بشكل شخصي وتقومه بما يتفق مع متطلبات وظيفتك.	4,10	82	1,095	11,000	0,000	موافق
05	عملت البرامج التكوينية المطبقة في الفندق على تعديل سلوكك واتجاهاتك كعامل.	4,00	80	0,987	11,095	0,000	موافق
06	سهل لك تكوينك التعامل مع الواجبات والمهام المكلف بها حالبا في الوظيفة.	4,30	86	0,866	16,448	0,000	موافق
07	تتوافق مع المهام والواجبات العملية التي تؤديها العمل.	4,10	82	1,032	11,673	0,000	موافق
08	لبرامج التكوين الفندقي الداخلي دور في تحسين علاقتك مع الزبائن.	4,35	87	1,090	13,571	0,000	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

من خلال الجدول(121)، رقم يتضح أن العوامل التالية كان من أهم مهارات المتكونين وهذه العوامل مرتبة حسب شدة الموافقة كما يلي:

- لبرامج التكوين الفندقي الداخلي دور في تحسين علاقتك مع الزبائن.
- تلتزم بتقديم الخدمات الفندقية في الأوقات المحددة والمعلنة مسبقا.
- تجد أن الخدمات التي يقدمها العامل المتكون مصدر ثقة.
- تتوافق مع المهام والواجبات العملية التي تؤديها لإنجاز العمل.
- تقييم عملك بشكل شخصي وتقومه بما يتفق مع متطلبات وظيفتك.
- عملت البرامج التكوينية المطبقة في الفندق على تعديل سلوكك واتجاهاتك كعامل.
- تجد أنك تستطيع أن تجيب عن أسئلة الزبائن بدقة وسرعة.

حيث بلغ متوسط الاستجابات على العوامل الثلاثة السابقة 4,35، 4,33، 4,27، 4,10،4,10، 4,00، 3,97 على التوالي وهي جميعها من درجة موافق (الدرجة4) بنسبة للسؤال الأول والثاني والثالث، وحسب المقياس المستخدم مما يشير إلى وجود موافقة على هذه العوامل باعتبارها انعكاسات جوهرية وإيجابية في تأثيرها على مهارات المتكونين، كما يتضح من الجدول ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 3,97 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 79,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,115 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 9,500 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أنه يستطيع التقنيين أن يجيبوا على أسئلة الزبائن بدقة وسرعة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية يساوي 4,33 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 86,6% ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,702 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوي 0.05≥α وبلغت T المحسوبة 20,802 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه يلتزم التقنيين بتقديم الخدمات الفندقية في الأوقات المحددة والمعلنة مسبقا.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة يساوي 4,27 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 85,4 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,753 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig)

يساوي 0.000وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 18,428 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن الخدمات التي يقدمها العامل المتكون مصدر ثقة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي 4,10 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 82 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,095 دلالة تشتت كبير للإجابات (Sig) يساوي 0,000 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 11,000 وهي أقل من قيمة T الجدولية، وهذا يعني على أنه يوجد موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن الفني يتقييم عمله بشكل شخصي وتقومه بما يتفق مع متطلبات وظيفتك.
- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 4,00 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 80 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,987 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغتT المحسوبة 11,095 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العيّنة على هذه الفقرة، مما يدل على أن عملت البرامج التكوينية المطبقة في الفندق على تعديل سلوك الفني واتجاهه كعامل.
- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة يساوي 4,30 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 86 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 0,866 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 16,448 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أنه سهّل التكوين التقنيين التعامل مع الواجبات والمهام المكلف بها حالبا في وظيفتهم.
- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة يساوي 4,10 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 82 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,032 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig) يساوي 000, 0 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ≥α وبلغت T المحسوبة 11,673 وهي أقل من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,658، وهذا يعني على أن تتوافق مع المهام والواجبات العملية التي تؤديها لإنجاز العمل.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة يساوي 4,35 (الدرجة 4) أي أن الوزن النسبي 87 % ويظهر ذلك أيضا في الانحراف المعياري الذي بلغ 1,090 دلالة تشتت ضعيف للإجابات (Sig)

يساوي 0.000 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ≤α وبلغت T المحسوبة 13.571 وهي أقل من قيمة T الجدولية، وهذا يعني لبرامج التكوين الفندقي الداخلي دور في تحسين علاقة مع الزبائن.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج وتحليلها

الفرضية هي عبارة عن إجابة مسبقة قد تكون صحيحة أو خاطئة حول معلمة أو أكثر لمجتمع، أو لمجموعة من المجتمعات، فالفرضية التي يأمل أن يرفضها الباحث تسمى بفرضية العدم H0، ورفضنا لهذه الفرضية يؤدي إلى قبول الفرضية البديلة H1 سنقوم بتحليل نتائج الدراسة الميدانية باختبار الفرضيات المدروسة على الإطارات والتقنيين الفندقيين، وذلك للإجابة على الفرضية الرئيسية، فقمنا بتحليلها كالآتي:

أولا: اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية:

تتناول هذه النوعية من النماذج العلاقة بين متغيرين أحدهما تابع والآخر مستقل، ويأخذ نموذج الانحدار الخطي البسيط الشكل التالي: $Y = \beta_0 + \beta_1 X$، والفرضيات ممثلة :

وللإجابة على الفرضية الرئيسية، تم تحليلها كالآتي:

- **H_0** : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.
- **H_1** : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين.

وللإجابة على هذه الفرضية سيتم اختبارها على كل من نتائج استبيان الإطارات ونتائج استبيان التقنيين وهو ما سيوضحه الجدولين المواليين:

1. نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية بالنسبة للإطارات

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط ويستخدم للتنبؤ بقيمة متغير يسمي المتغير التابع (الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي وتحسين مهارات المتكونين بالنسبة للإطارات الفندقية)، نتيجة التغير الذي يحصل في متغير آخر يسمي المتغير المستقل (برامج التكوين).

الجدول رقم(122): نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية للإطارات

	البيان	اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	F المحسوبة	Sig	الملاحظة
الفرضية الأولى	أثر أهمية المواد الدراسية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.	7,979	0,595[a]	0,354	97,713	0,000[b]	مقبولة
الفرضية الثانية	أثر القصور الذي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.	1,121	0,526[a]	0,277	68,213	0,000[b]	مقبولة
الفرضية الثالثة	أثر نوعية التكوين المعتمد في الفنادق على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.	12,590	0,255[a]	0,065	12,378	0,000[b]	مقبولة
الفرضية الرابعة	أثر أهمية المواد الدراسية على تحسين مهارات المتكونين.	7,427	0,443[a]	0,196	43,366	0,000[b]	مقبولة
الفرضية الخامسة	أثر القصور الذي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي على تحسين مهارات المتكونين.	2,401	0,353[a]	0,124	25,285	0,000[b]	مقبولة
الفرضية السادسة	أثر نوعية التكوين المعتمد في الفنادق على تحسين مهارات المتكونين.	9.539	0.257	0.066	12.612	0,000[b]	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يتضح من خلال نتائج الانحدار البسيط في الجدول رقم (122)،أنه لا يمكن قبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود أثر لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي وعلى تحسين مهارات المتكونين بالنسبة لكل الفرضيات، وذلك عند مستوى الدلالة 5%، كما تؤكد إحصائية فيشر F المحسوبة والتي تجاوزت القيمة المجدولة عند مستوى دلالة 5% على المعنوية الكلية للنموذج.*

2. نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية بالنسبة للتقنيين.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود أثر لبرامج التكوين على كل من الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي، وتحسين مهارات المتكونين بالنسبة للتقنيين الفندقية.

*أنظر الملحق رقم (12)

الجدول رقم(123): نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية.

	البيان	اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	F المحسوبة	Sig	الملاحظة
الفرضية الأولى	أثر أهمية المواد الدراسية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.	6,980	0,641[a]	0,411	82,383	0,000[b]	مقبولة
الفرضية الثانية	أثر القصور الذي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.	1,983	0,530[a]	0,280	46,001	0,000[b]	مقبولة
الفرضية الثالثة	أثر نوعية التكوين المعتمد في الفنادق على لانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.	8,079	0,357[a]	0,127	17,192	0,000b	مقبولة
الفرضية الرابعة	أثر أهمية المواد الدراسية على تحسين مهارات المتكونين.	3,350	0,518[a]	0,268	43,306	0,000[b]	مقبولة
الفرضية الخامسة	أثر القصور الذي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي على تحسين مهارات المتكونين.	1,876	0,304[a]	0,093	12,055	0,000[b]	مقبولة
الفرضية السادسة	أثر نوعية التكوين المعتمد في الفنادق على تحسين مهارات المتكونين.	3,242	0,465[a]	0,216	32,553	0,000[b]	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يتضح من خلال الجدول رقم (123)، أنه لا يمكن قبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي، وعلى تحسين مهارات المتكونين بالنسبة لكل الفرضيات، وذلك عند مستوى الدلالة 5%، كما تؤكد إحصائية فيشر F المحسوبة والتي تجاوزت القيمة المجدولة عند مستوى دلالة 5% على المعنوية الكلية للنموذج.*

ثانيا: اختبار الانحدار المتعدد للفرضيات الفرعية:

في هذا العنصر تمت اختبار تحليل الانحدار المتعدد حسب إجابات أفراد عيّنة الدراسة، وذلك من أجل تحديد درجة الموافقة على فرضيات الدراسة والتي تمثلت في:

*أنظر الملحق رقم (13).

1. فرضية المتغير التابع الأول الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من وجود أثر لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي، وقد كانت النتائج:

❖ **اختبار أثر برامج التكوين الفندقية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للإطارات:**

الجدول رقم(124): نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للإطارات.

البيان	اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	F المحسوبة	Sig
أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للإطارات	3.07	0.650	0.422	42.834	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يتضح من خلال نتائج الانحدار في الجدول رقم (124) ،أنه لا يمكن قبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود أثر لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للإطارات عند مستوى الدلالة 5%، ويشير معامل التحديد الذي اخذ القيمة 0.422 إلى أن ما نسبته 42.2% من التباينات في المتغير التابع (نوعية مخرجات تكوين السياحي)، كما تؤكد إحصائية فيشرFالمحسوبة (42.834) والتي تجاوزت القيمة المجدولة عند مستوى دلالة 5% على المعنوية الكلية للنموذج*، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة القائلة:

* أنظر الملحق رقم (14)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للاطارات.

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة، يمكن التنبؤ بتغير في المتغيرات التابعة بدلالة المتغيرات المستقلة كما يلي:

$$Y= a + (b_1.x_1) + (b_2.x_2) + (b_3.x_3) + ei$$

- **a** : ثابت معادلة الانحدار. **b:** معامل الانحدار. **ei:** متغير عشوائي أو العوامل الأخرى =0؛

X_1 : أهمية المواد الدراسية/ X_2 : جوانب القصور / X_3 : نوعية التكوين/

Y_1 : الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للإطارات.

$$Y_1 = 0.920 + 0.483\ x_1 + 0.223\ x_2 + 0.138\ x_3 + ei$$

❖ **اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للتقنيين:**

الجدول رقم(125): نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للتقنيين.

البيان	اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	F المحسوبة	Sig
أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي التقنيين.	1.497	0.675	0.455	32.316	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يتضح من خلال نتائج الانحدار في الجدول رقم (125) أنه لا يمكن قبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود أثر لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للتقنيين عند مستوى الدلالة 5%، ويشير معامل التحديد الذي اخذ القيمة 0.455 إلى أن ما نسبته 45.5% من التباينات في المتغير التابع (نوعية مخرجات تكوين السياحي)، كما تؤكد إحصائية فيشر Fالمحسوبة (32.316) والتي تجاوزت القيمة المجدولة عند مستوى دلالة 5 % على المعنوية الكلية للنموذج*، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة القائلة:

*أنظر الملحق رقم (15)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للتقنيين.

بدلالة المتغيرات المستقلة كما يلي:

$$Y= a + (b_1.x_1) + (b_2.x_2) + (b_3.x_3) + ei$$

- **a** : ثابت معادلة الانحدار. **b** : معامل الانحدار. **ei**: متغير عشوائي أو العوامل الأخرى =0؛

X_1 : أهمية المواد الدراسية/ X_2 : جوانب القصور / X_3 : نوعية التكوين/

Y_2 : الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للتقنيين.

$$Y_2 = 0.539 + 0.569\ x_1 + 0.148\ x_2 + 0.222\ x_3 + ei$$

2. فرضية المتغير التابع الثاني تحسين مهارات المتكونين:

- H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من وجود أثر لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين، وقد كانت النتائج كما يلي:

3. اختبار أثر لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين للإطارات:

الجدول رقم(126): نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين للإطارات

البيان	اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	F المحسوبة	Sig
أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين الإطارات	5.515	0.484	0.234	17.962	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يتضح من خلال نتائج الانحدار الجدول رقم (126)، أنه يمكن قبول الفرضية القائلة بوجود أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين عند مستوى الدلالة 5%، ويشير معامل التحديد الذي أخذ القيمة 0.234 إلى أن ما نسبته 23.4% من التباينات في المتغير التابع نوعية مخرجات تكوين السياحي، كما تؤكد إحصائية فيشر F المحسوبة (17.962)والتي تجاوزت

القيمة المجدولة عند مستوى دلالة 5%على المعنوية الكلية للنموذج*،وبالتالي نقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين الإطارات.

بدلالة المتغيرات المستقلة كما يلي:

$$Y= a + (b_1.x_1) + (b_2.x_2) + (b_3.x_3) + ei$$

- **a** : ثابت معادلة الانحدار. **b:** معامل الانحدار. **ei:** متغير عشوائي أو العوامل الأخرى =0؛

X_1 : أهمية المواد الدراسية/ **X_2** : جوانب القصور / **X_3** : نوعية التكوين/

Y_3 : تحسين مهارات المتكونين الإطارات.

$$Y_3 = 1.715 + 0.333\ x_1 + 0.114\ x_2 + 0.173\ x_3 + ei$$

4. اختبار أثر لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين التقنيين:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من وجود أثر لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين التقنيين.

الجدول رقم(127): نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين للتقنيين.

البيان	اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	F المحسوبة	Sig
أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين.	5.937	0.615	0.379	23.550	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائيspss.

يتضح من خلال نتائج الانحدار في الجدول رقم (127)، أنه يمكن قبول الفرضية القائلة بوجود أثر لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين التقنيين عند مستوى الدلالة 5%، ويشير معامل التحديد الذي أخذ القيمة 0.379 إلى أن ما نسبته 37.9% من التباينات في

*أنظر الملحق رقم (16)

المتغير التابع (نوعية مخرجات تكوين السياحي)، كما تؤكد إحصائية فيشر F المحسوبة (23.55) والتي تجاوزت القيمة المجدولة عند مستوى دلالة 5% على المعنوية الكلية للنموذج، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة، يمكن التنبؤ بتغير في المتغيرات التابعة بدلالة المتغيرات المستقلة كما يلي:

$$Y= a + (b_1.x_1) + (b_2.x_2) + (b_3.x_3) + ei$$

- **a** : ثابت معادلة الانحدار. **b** : معامل الانحدار. **ei**: متغير عشوائي أو العوامل الأخرى =0؛

X_1 : أهمية المواد الدراسية/ X_2 : جوانب القصور / X_3 : نوعية التكوين/

Y_4 : تحسين مهارات المتكونين.

$$Y_4 = 1.745 + 0.458x_1 - 0.060\ x_2 + 0.289\ x_3 + ei$$

خلاصة:

من خلال دراستنا هذه حاولنا أن نسلط الضوء على أهمية برامج التكوين للإطارات والتقنيين في الفنادق الجزائرية لتحسين الخدمة الفندقية، ودورها في تفعيل السياحة الجزائرية، نتيجة للتطورات والتحولات السريعة التي يشهدها عالمنا اليوم في الخدمات الفندقة والسياحية مما ألزمنا دراسة هذه البرامج من أجل معرفة وضعية الخدمات في الفنادق الكبيرة والمتوسطة من جهة، و من جهة أخري لرفع نوعية التكوين من خلال اتخاذ مجموعة من التدابير التي تهدف إلى تحسين البرامج واعتماد نمط تكوين عن طريق التمديد في بعض التخصصات وجعل العنصر البشري في صلب اهتمامات قطاع السياحة عبر الإشراك الفعلي والمكثف لمهني القطاع في عملية التكوين لمواكبة التطور الذي يميز الاحتياجات المتزايدة للسياح.

وفي الختام توصلنا إلى أن هذه البرامج لها تأثير كبير على تحسين الخدمة الفندقية في الجزائر، وبالتالي تساهم في تحسين وتطوير الوجهة السياحية للجزائر من خلال ترك انطباع جيد للسياح الأجانب.

الخاتمة

تبين لنا من خلال الطرح الذي قدمناه أنه لا يمكن إنكار دور الجزائر في الآونة الاخيرة في محاولتها إعطاء قطاع السياحة أبعاد بالنظر إلى قدراته ومميزاته، ويتعلق الأمر بتطوير السياحة الوطنية كأحد محركات التنمية المستدامة والداعمة للنمو الاقتصادي، من خلال تشخيصها لمعوقات الاستثمار السياحي، ومعالجتها لخلق مناخ ملائم للاستثمار، خاصة بعد بعض ممارسات العاملين تجاه السياح، التي جعلهم ينفرون من زيارة المعالم السياحة التي تزخر بها البلاد وترسيخ انطباع سيء عن قطاع السياحة في بلادنا ككل ، فالخطة الاستشرافية التي اعتمدتها الدولة والمتمثلة في رؤية 2025 للنهوض بهذا القطاع وتهيئته ليكون جاهزاً لاستقبال حوالي 11 مليون سائح ، لم يعد تكوين الموارد البشرية فيها خيارا للمنشأة السياحية، بل أصبح شيئا ضروريا يجب الانخراط فيه ووضعه كأولوية في استراتيجيات القطاع والأهداف المرجوة، من أجل خلق المهارات والمعارف الجديدة في المورد السياحي، لكي يستطيع أن يواكب التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية والمنافسة وغيرها من المستجدات البيئية.

يتعرض السوق الفندقي والسياحي عادة لمشكلة نقص العمالة المتكونة والمتخصصة، ويرجع ذلك إلى التوسع في المشروعات الفندقية والسياحية وهجرة كثير من العناصر الماهرة إلى الدول المجاورة، فضلا عن العزوف عن العمل لدى الفنادق بشكل عام، وعدم الاقتناع الشخصي بهذا القطاع لدى بعض الشباب خصوصا جنس الإناث، لذا فإن تخطيط العمالة في القطاع الفندقي والسياحي بمستوياتها المختلفة (مهني أساسي، وتخصصي، واشرافي وإدارة عليا... إلخ) تعدّ خطوة أساسية في نجاح خطة التنمية السياحية، وبهدف تدارك التأخر المسجّل في مجال الخدمات السياحية والفندقية، قامت الدولة بوضع استراتيجية وطنية خاصة لتطوير القطاع من خلال وضع بطاقة التكوين، نظرا لتزايد الحاجة في السنوات الأخيرة لإعادة النظر في منظومة تنمية الموارد البشرية، خاصة ما يتعلق منها بالتكوين سعيا منها إلى مواكبة تطور صناعة السياحة في العالم، والتي تشهد سرعة كبيرة في التطور من جهة النوعية والجودة وطبيعة الخدمات، وذلك بالنظر إلى حجم المنافسة الكبير في سوق السياحة العالمي، الأمر الذي يدفع جميع مقدّمي الخدمات السياحية في العالم إلى تطوير أساليبهم وأدواتهم ومستوى خدماتهم، لتحقيق أعلى مستوى جذب، وبالتالي تحقيق عوائد أعلى من الصناعة السياحية.

استهدف هذا البحث تشخيص فاعلية البرامج التكوينية المعتمدة من قبل مؤسسات التكوين الفندقية والسياحية، التي اعتمد عليها قطاع السياحة في الجزائر للنهوض بقطاع الخدمات فيه، ففاعلية البرامج التكوينية تكمن في مدى استغلال مدخلات البرنامج التكويني بجميع مواده النظرية والتطبيقية وتوظيف مفاهيمها بشكل فعاّل، بما ينعكس إيجابا على نوع المخرجات والمتمثلة في الخرّيج القادر على دخول سوق العمل، واستثمار ذلك الكم والنوع من المفاهيم في مرحلة التقدم للوظيفة وميدان العمل الفعلي.

إزاء كل ما سبق حاولنا اسقاط تلك المفاهيم والمؤشرات على حالة دراسية لعينة من الفنادق الكبيرة والمتوسطة، مما تطلب تقديم مجموعة من الفرضيات واختبارها للخروج بنتائج وتوصيات نقترحها لفتح آفاق جديدة لموضوع الدراسة.

نتائج اختبار الفرضيات:

- ❖ من خلال التحليل الإحصائي توصلنا أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين، ويمكن عرض أهم الاستنتاجات الخاصة باختبار الفرضيات فيما يأتي:

1. من خلال دراسة إجابات الاستبانة وتحليل الفرضية الفرعية الرئيسية الأولى والتي تتعلق بأثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي، توصلنا إلى رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة عند الاطارات والتقنيين، إذ تبين أن هناك علاقة طردية وموجبة، إذ بلغ معامل الارتباط R لكل منهما علي التوالي 0.650 و 0.675، وذلك نتيجة وجود تأثير كبير لبرامج التكوين الفندقية والسياحية النظرية والتطبيقية على الانتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي، فمن خلال هذه البرامج يكتسب الطالب مهارات علمية وفنية تؤهله للعمل الفندقي أو السياحي، وتم بلوغ الهدف من الفرضية والتأكد من صحتها و قبولها من خلال ثلاث فرضيات التالية:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لأهمية المواد الدراسية على الانتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للإطارات والتقنيين.

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للقصور الذي يعاني منه التكوين الفندقي والسياحي على الانتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لنوعية التكوين المعتمد في الفنادق على الانتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.

2. خلال دراسة إجابات الاستبانة وتحليلها للفرضية الفرعية الرئيسية الثانية والتي تتعلق بأثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين، توصلنا إلى الحكم بصحة هذه الفرضية عند الاطارات والتقنيين، إذ تبين أن هنالك علاقة طردية وموجبة بين برامج التكوين وتحسين مهارات المتكونين إذ بلغ معامل الارتباط R على التوالي: 0.484 و0.615، والتأكد من صحتها وقبولها من خلال ثلاث فرضيات كما يلي:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لأهمية المواد الدراسية على تحسين مهارات المتكونين.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للقصور الذي يعاني منها التكوين الفندقي والسياحي على تحسين مهارات المتكونين.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لنوعية التكوين المعتمد في الفنادق على تحسين مهارات المتكونين.

نتائج الدراسة:

فيما يلي نستعرض أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة:

1. تتوافق برامج التكوين الفندقية مع المهام والواجبات العملية التي يؤديها العامل المتكوّن لإنجاز عمله، حيث عملت البرامج التكوينية على تعديل سلوكيات واتجاه العاملين المتكونين، فالخدمات التي يقدّمها العامل المتكوّن تكون مصدر ثقة لأن العامل يستطيع تقييم عمله بشكل شخصي بما يتفق مع متطلبات وظيفته.
2. ساعدت برامج التكوين الفندقية المتكون على الانتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي، والتأقلم السريع مع جو العمل، وذلك بالتماس حالة من تطبيق المعرفة والمهارة التخصصية للأفراد المتكون في الفندق بشكل واضح، من خلال توفير مهارة التعامل مع مدراء

وزملاء العمل والتزامهم بروح الفريق، وتطوير بعض الأعمال التي يقومون بها في وظيفتهم، كما ساعد التكوين في الوقوف على مميّزات بيئة العمل الفندقية والسياحية.

3. تطابق مميزات الجانب التطبيقي في الفنادق مع الجانب النظري للتكوين، في كل من المدرسة العليا للفندقة والإطعام بالنسبة للاطارات، ومعهدي تيزي وزو وبوسعادة وملاحقهم ومؤسسة التكوين المهني بواد الكرمة ببوسعادة، لأنه يوجد في تكوينهم الجانب التطبيقي، ولكن نلاحظ اختلاف مميزات الجانب التطبيقي مع الجانب النظري للتكوين في كل من الجامعات والمدرسة العليا للسياحة ومراكز التكوين المهني، وهذا دليل على وجود بعض الفجوات بين محتويات فقرات البرامج العملية من جهة، وواقع حال العمل الفعلي في الفنادق من جهة أخرى، خاصة الفنادق ذات خمسة نجوم.
4. إن الجامعات والمراكز ومعاهد التكوين سواء للإطارات أو التقنيين لا يقومون بمتابعة أوضاع الخريجين من حيث الواقع العملي ومطابقة عملهم مع تخصصهم التعليمي، من أجل العمل على تعديل وتحسين البرامج بما ينسجم مع نتائج هذه الدراسات.
5. أساليب التدريس تعتمد على أستاذ المادة أكثر ما تعتمد على استخدام الطرق العلمية الحديثة، وسببه أن المواد هي نظرية أكثر ما هي تطبيقية، (باستثناء المدرسة العليا للفندقة والإطعام ومعهد تيزي وزو وبوسعادة والمركز المهني الكرمة نلاحظ أن معظم موادهم لها جانبها التطبيقي)، لكون أساتذة التخصص هم من حاملي الشهادات في الاقتصاد ولم تقدّم لهم الجامعة تكوينا في مجال السياحة. أما تكوين التقنيين فمعظم الأساتذة متخرجون من معهد تيزي وزو وبوسعادة ويزاولون التدريس فيه.
6. البرنامج التكويني الخاص بالفندقة والسياحة في الجزائر يتناسب مع واقع العمل في الفندق الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، أكثر ما يتناسب مع واقع العمل في الفنادق الكبيرة خصوصا ذات خمسة نجوم منها، كما أنه لا يتوفر في أغلب مؤسسات التكوين أجهزة ومعدات تقنية حديثة، كالفنادق الكبيرة باستثناء المدرسة العليا للفندقةوالإطعام ومعهد تيزي وزو وبوسعادة والكرمة.
7. معظم الفنادق الجزائرية تعتمد على التكوين أثناء الخدمة (من المسؤول للعامل، أو عن طريق زميل في العمل)، إلا بعض الفنادق الكبيرة الجزائرية التي تعتمد على هذا التكوين الخارجي.

التوصيات :

1. يجب تطوير المناهج التكوينية التي يتم تكوين بها طلبة الفندقة والسياحة، بما تتناسب مع احتياجات سوق العمل من فنادق فخمة ذات خمسة نجوم، و أن تهتم البرامج التكوينية بالأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى الوقوع في الأخطاء المهنية الخطيرة، عن طريق محاولة رصد هذه الأخطاء الشائعة، لتداركها من قبل المكونين على مستوي المدارس والجامعات.
2. يجب أن تعد الوزارة دليلا للمكوّن لكل مادة تكوينية في المجال الفندقي والسياحي، واعتماد أيضا دليل وصف الوظائف السياحية المتوفرة بهذا القطاع، (توصيف الوظائف في القطاع السياحي والفندقي كأساس لتنظيم البرامج التكوينية وفق التخصصات.)، لوجود نقص في المكونين ومعظمهم ينتمون لشعبة اقتصاد وتقنيين تخرجوا من المعاهد، بمعنى أن البرنامج الذي تلقوه لم يكن قادراً على جعلهم يعيشون مواقف التكوين الحقيقية لطلاب الفندقة، لذا يجب تطوير معارفهم عن طريق تنظيم دورات تكوينية للخارج، كما يمكن تجاوز النقص من خلال التعاون مع بعض مسيري المؤسسات السياحية باستغلال تجربتهم الميدانية في تسيير هذه المؤسسات .
3. منح الجانب العملي ضمن فقرات البرنامج الفندقي دورا أكبر من حيث توافق مناخ المحاضرة العملية مع مناخ العمل الفعلي في الفنادق وذلك من خلال:

- ❖ توفير قاعات متخصصة بأقسام الحجز، الاستقبال، محاسبة النزلاء، التدبير الفندقي، خدمة الأغذية والمشروبات، وتحضير وإنتاج الطعام، تحتوي على أجهزة ومعدات حديثة لخلق جو عمل يتوافق مع ما هو موجود في فنادق الخمس والأربع نجوم، واذ لم تستطع المؤسسة توفيرها يجب برمجة مادة علمية تطبيقية للمعاهد والجامعات التي تفتقر للإمكانيات التطبيقية، عن طريق وضع برنامج تكويني من قبل مؤسسة التكوين بالتنسيق مع إدارات أقسام التكوين في الفنادق تتضمن فقراته جولات متناسقة تتناسب مع أهمية القسم من حيث عدد الأيام التي سيقضيها الطالب المتكوّن في كل قسم.
- ❖ وضع برنامج تدريبي خلال العطلة الصيفية في مستوي الفنادق والمؤسسات السياحية، وتعد هذه أحد العوامل المهمة في اكتمال العملية التكوينية من جهة، وتوفير اليد العاملة متخصصة بالمجال السياحي للمؤسسات السياحية والفندقية من جهة أخري.

❖ التركيز على أسلوب لعب الأدوار لإكساب الطلبة مهارات العمل المتعلقة بهذه الأقسام.

4. ضرورة إجراء مقابلات للطلبة المتقدمين للالتحاق بهذا البرنامج قبل قبولهم واختيار الأنسب منهم وفقا لمعايير مثل(الشخصية القوية، الرغبة في العمل الفندقي، المظهر اللائق، الثقافة العامة)، إذ لهذه الاعتبارات دورا رئيسيا في الحصول على فرص عمل بعد التخرج، وتنظيم دورة للطلبة الخرّيجين، تتضمن تعريفهم بأساليب وآليات الاختبارات والمقابلات في مرحلة التقدم للعمل، وطرق البحث عن وظائف من خلال الوسائل الحديثة مثل الانترنيت، الاتصالات، مكاتب التوظيف،...إلخ.

5. الاعتماد على الفنادق المتوسطة بتقنيات حديثة وخدمات متميزة من أجل تغطية عجز طاقات الايواء، وجذب عدد كبير من السياح خصوصا أن سياح الأجانب يزورونها من أجل الاستجمام والتمتع بالمناظر الطبيعية وهو الأمر الذي يتطلب فنادق متوسطة ذات ثلاث نجوم.

6. إشارة إلى نتائج تحليل عيّنة الدراسة اتضح أن هناك عدد كبير من العاملين في الفنادق ليس من خرجي التخصص السياحي والفندقي، لذلك توصي الدراسة بضرورة الاعتماد على البرامج التكوينية قصيرة الأمد، بحيث تكون ضمن دورات تخصصية ضمن قسمي التدبير الفندقي وخدمات الطعام والشراب، كونهما يعتمدان على أيدي عاملة، أما من جهة التكوين الفندقي والسياحي فإن له أصوله وأبعاده

ومن ثم، فإن العمل بقطاع الفندقة والسياحة يستلزم أن يكون الفرد على مستوى مرتفع من الناحية المهنية والناحية السلوكية، مع إجادة لغة أجنبية أو أكثر، كما أن صناعة الفندقة والسياحة يتطلب من الفرد أن يحب العمل الذي يؤديه، ويكون مقتنعاً به ولديه وفرة في المعلومات العامة والثقافة مع وثوق في النفس.

أيضاً ينبغي من العامل في المجال الفندقي والسياحي أن يكون متعاونا في أَي عمل في تناسق مع زملائه، إذ أن العمل الفندقي والسياحي هو عمل فريق متكامل، فعمل كل فرد يكملّ عمل الآخر، مثله في ذلك مثل الفريق الرياضي.

أفاق البحث:

تقترح الطلبة دراسات لاحقة مكمّلة لهذه الدراسة، تتناول:

- مدى فاعلية الأساسيات والمساعدات الأخرى للتعليم والمتمثلة بـ: (قاعات التدريس، أساليب التدريس، مستويات الطلبة، قدرات وإمكانيات المدرسين، ساعات وأوقات الدوام، والتسهيلات التدريسية الأخرى)، في تحسين مهارات الفندقية والسياحية.
- أهمية الآليات الحديثة في تسيير الفنادق السياحية الجزائرية.
- المدرسة العليا للفندقة والإطعام كنموذج ناجح لتكوين الإطارات السياحية والفندقية بالجزائر.
- الفنادق المتوسطة ودورها في تنمية السياحية الجزائرية.

قائمة المراجع

أولا: قائمة المراجع باللغة العربية:

ا. الكتب:

1. أبو عياش عبد الله وطائي، التخطيط السياحي، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن 2004.
2. حسن الرفاعي، مبادئ الاستجمام السياحية (سلسلة السياحة والفندقة 9)، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن،2001.
3. خالد مقابلة، فن الدلالة السياحية، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
4. زيد عبوي، إدارة المكاتب الأمامية الفندقية، دار المعتز للنشر والتوزيع، الأردن ،2005.
5. زيد منير عبوي، إدارة المنشآت السياحية والفندقية، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
6. زيد منير عبوي، إدارة وتصنيف المطاعم السياحية وآلية عملها، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
7. زيد منير عبوي، الاتجاهات الحديثة في إدارة التدريب والتطوير والتعليم، دار المعتز للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
8. سراب إلياس، محمود الديماسي،وآخرون،تسويق الخدماتسياحية(سلسلة السياحة والفندقة6)، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن،2002.
9. سكر مروان،مختارات من الاقتصاد السياحي،دارمجدلاوي للنشروالتوزيع، الأردن، 1999.
10. سليم بطرس جلدة، مبادئ مكاتب السياحة والسفر، دار الخليج، الأردن، 2009.
11. سليم محمد خنفر، علاء حسين السرابي، صناعة الفنادق "إدارة ومفاهيم، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن،2011.

12.العاني طارق علي، السامرائي نصير أحمد، الشراكة بين مؤسسات التعليم والتدريب المهني وسوق العمل، دار الكتب الوطنية، ليبيا،2003.

13.قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشورق، الأردن، 2006.

14.محمد العرفي، الإدارة الإلكترونية للمنشآت الفندقية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2008.

15.محمد حافظ حجازي، إدارة المواد في المنظمات الفندقية (شراء، استلام، تخزين)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2013.

16.محمد سعيد أنور سلطان، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر،2003.

17.محمد عبد الخالق فؤاد، تطوير أساليب مراقبة الجودة في العملية التعليمية، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، مصر،1998.

18. محمد عبد الفتاح الصيرفي، التدريب الإداري، دار المنهج للنشر، الأردن،2009.

19. محيا زيتون بالتعاون، أحمد كمال هيبة، وآخرون، أثار الأزمة المالية الاقتصادية العالمية على قطاع السياحة في مصر، المنظمة العالمية الدولية، جانفي 2010.

20. مصطفي يوسف، إدارة الاشراف الداخلي في الفنادق، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.

21. منديل، عبد الجبار، أسس التسويق الحديث، دار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن ،2002.

22. موفق عدنان عبد الجبار الحميري، رامي فلاح الطويل، التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن،2016.

23. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن،2006.

24. وليد نافع قمحية، أقسام الفندق السياحي ووظائفها وإدارة الأغذية والمشروبات، دار البجاية، الأردن، 2008.

II. الاطروحات:

1. أيمن، برنجي، الخدمات السياحية وأثرها على سلوك المستهلك، دراسة حالة مجموعة من الفنادق الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة ، بومرداس ،2009.

2. بزة صالح، تنمية السوق السياحية بالجزائر –دراسة حالة ولاية المسيلة–، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة،2006.

3. بن سهلة ثاني توفيق، أثر المنظومة البنكية في الجزائر على ترقية الاستثمار في القطاع السياحي، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016/2015.

4. بودي عبد القادر، أهمية التسويق السياحي في تنمية القطاع السياحي بالجزائر" السياحة بالجنوب الغربي"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.

5. حدة متلف، الموارد البشرية في صناعة السياحة في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2016/2015.

6. حمد لشهب، السياسة السياحية في الجزائر(1962–1982)، رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر،1985.

7. حميدة بوعموشة، دور القطاع السياحي في تمويل الاقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة – دراسة حالة الجزائر–، رسالة ماجستير، مدرسة الدكتوراه، 2012/2011.

8. حيزية حاج الله، الاستثمارات السياحية في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، البليدة، ماي 2006.

9. دريدي احلام، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات لصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2013.

10. صليحة عشي، الأداء والأثر الاقتصادي والاجتماعي للسياحة في الجزائر وتونس والمغرب، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الحاج لخضر باتنة،2011/2010.

11. عوينان عبد القادر، السياحة في الجزائر –الإمكانيات والمعوقات (2000–2025) في ظل الاستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2025 ، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، –جامعة الجزائر –03، 2013/2012.

12. عيسيو أسما، النظام القانوني للاستثمار في المجال الفندقي في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 01، الجزائر.

13. فهد منذر فهد مشعل، أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا ضيوف فنادق فئة الخمسة نجوم مدينة عمان،رسالة ماجستير ،كلية الدراساتالعليا،جامعةالزرقاء الأردن،2015/2014.

14. كشكوش بومدين، التسويق السياحي، مقارنة اقتصادية واجتماعية–حالة الجزائر–، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2003.

15. المزمل محجوب احمد حسين، إدارة وأمن الفنادق والمنتجعات السياحية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الرباط الوطني ،2017.

16. وزاني محمد، السياحة المستدامة: واقعها وتحدياتها بالنسبة للجزائر " دراسة القطاع السياحي لولاية سعيدة –حمام ربي–"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، سنة 2011/2010.

III. القوانين والتشريعات:

أ/ القوانين:

1. القانون رقم 99–06 المؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق ل 04 أفريل سنة 1999، يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية، العدد 24، الصادر في07–04–1999.
2. قانون 2000–01 المؤرخ في 18 جانفي سنة 2000 المتعلق بالتمهين، المعدل والمتمم لقانون 81–07 المؤرخ في 27 جوان سنة 1981.
3. القانون رقم 99–01 المؤرخ في 19 رمضان عام 1419 الموافق ل 06 يناير 1999، يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد02، الصادرة في 10–01–1999.
4. قانون رقم 03–01 المؤرخ في 16 ذي الحجة عام 1423 الموافق ل 17 فبراير سنة 2003، المتعلق بالتنمية السياحية المستدامة،الجريدة الرسمية،العدد 11،الصادرة في 19 02–2003.
5. القانون 03–02 المؤرخ في 16 ذي16 ذي الحجة عام 1423 الموافق ل 17 فيفري 2003، يحدد القواعد العامة للاستعمال والاستغلال السياحيين للشواطئ، الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادرة في 19–02–2003.
6. قانون رقم 03–03 المؤرخ في 16 ذي الحجة عام 1423 الموافق 17 فبراير 2003 يتعلق بمناطق التوسع والمواقع السياحية، الجريدة الرسمية العدد 11، الصادر في 19–02–2003.

7. القانون رقم 10-02، المؤرخ في 16 رجب عام 1431 الموافق ل 29 يونيو سنة2010، المتعلق بالمصادقة على مخطط وطني لتهيئة الإقليم، الجريدة الرسمية،العدد61،الصادرة في 13 ذو القعدة عام1431هـ الموافق ل 21أكتوبر 2010، ص03.

8. قانون 90-10 المؤرخ في 19 رمضان عام 1410 الموافق 14 أبريل سنة 1990، يتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 16، الصادرة في 18-04-1990.

9. القانون رقم18-10المؤرخ في25 رمضان عام1439الموافق ل10جوان2018،يحدد القواعد المطبقة في مجال التمهين،الجريدة الرسميةالجزائرية،العدد 35،الصادرة في13-07-2018.

10. قانون رقم 16-09 المؤرخ في 29 شوال عام 1437 الموافق أغست سنة 2016، يتعلق بترقية الاستثمار، المؤرخ في 29 شوال عام 1437 الموافق 3 غست سنة 2016، الجريد الرسمية، العدد 46، الصادرة في 03-08-2016.

ب/ المراسيم:

1. مراسيم 85-(38-52)، المؤرخة في 10 جمادي الثاني عام 1405 الموافق ل 2 مارس سنة 1985،المتضمن انشاءمؤسسات التسيير السياحي،الجريدة الرسمية،العدد10،الصادرة في 03-03-1985.

2. المرسوم التنفيذي رقم 06-325، المؤرخ في 25 شعبان 1427 الموافق ل 18 سبتمبر 2009، الذي يحدد قواعد بناء المؤسسات الفندقية وتهيئتها، الجريدة الرسمية، العدد 58، الصادرة في 20 -10-2006.

3. المرسوم التنفيذي رقم 07-23 المؤرخ في9محرم عام 1428 الموافق ل 28 جانفي 2007، الذي يحدد كيفيات إعادة بيع الأراضي الواقعة داخل مناطق التوسع والمواقع السياحية أو منح حق الامتياز عليها، الجريدة الرسمية، العدد 08، الصادرة في 31 -01-2007.

4. المرسوم التنفيذي رقم 98-70 المؤرخ في 24 شوال 1418 الموافق ل 21 فيفري 1998، الذي يحدد انشاء الوكالة الوطنية لتنمية السياحة وتحديد قانونها الأساسي، الجريدة الرسمية، عدد11، الصادرة في 10-03-1998.

5. مرسوم تنفيذي رقم 01-138،المؤرخ في3 ربيع الأول عام1422 الموافق 26 ماي سنة2001، الذي يحدد شروط تخصيص أماكن التخييم واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 30، الصادرة في 27 -05-2001.

6. مرسوم تنفيذي رقم 04-421 المؤرخ في 8 ذي القعدة عام 1425 الموافق 20 ديسمبر 2004 يحدد كيفيات الاستشارة المسبقة للإدارات المكلفة بالسياحة والثقافة في مجال منح رخصة البناء داخل مناطق التوسع والمواقع السياحية، الجريدة الرسمية،العدد 83 الصادرة في 26-12-2004.

7. مرسوم تنفيذي رقم 06 -385 المؤرخ في 5 شوال عام 1427 الموافق 28 أكتوبر 2006، يحدد كيفيات ممارسة الوكالة الوطنية لتنمية السياحة حق الشفعة داخل مناطق التوسع والمواقع السياحية، الجريدة الرسمية، العدد 70 ، الصادرة في 05-11-2006.

8. مرسوم تنفيذي رقم 07 -69 المؤرخ في أول صفر عام 1428 الموافق 19 فبراير 2007 يحدد شروط وكيفيات منح امتياز استعمال واستغلال المياه الحموية، الجريدة الرسمية، العدد 13، الصادرة في 21-02-2007.

9. مرسوم تنفيذي رقم07 -86، المؤرخ في 21 صفر عام 1428 الموافق 11 مارس 2007، يحدد كيفيات اعداد مخطط التهيئة السياحية لمناطق التوسع والمواقع السياحية، الجريدة الرسمية، العدد 17، الصادرة في 14-03 -2007.

10. مرسوم تنفيذي رقم10-186،المؤرخ في 02 شعبان عام 1431 الموافق 14 يوليو 2010، يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 44، الصادرة في 21 -07- 2010.

11. المرسوم التنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 24 شعبان عام 1440 الموافق 30 أبريل سنة 2019، يعرف المؤسسة الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرتها، الجريدة الرسمية، العدد 33، الصادرة في 19 -05-2019.

12. المرسوم التنفيذي رقم 2000-132،المؤرخ في 8 ربيع الأول عام 1421 الموافق 11 يونيو 2000، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 35، الصادرة في 18-06-2000.

13. المرسوم التنفيذي رقم 2000-134، المؤرخ في 8 ربيع الأول عام 1421 الموافق 11 يونيو2000، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 35 مؤرخة في 18-06-2000 .

14. المرسوم التنفيذي رقم2000-46 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420الموافق أول مارس 2000، الجريدة الرسمية، العدد 10، الصادرة في 50-03-2000.

15. المرسوم التنفيذي رقم 2000-47 المؤرخ في 25 ذي القعدة 1420 الموافق أول مارس 2000، الجريدة الرسمية، العدد 10، الصادرة في05 -03 -2000.

16. المرسوم التنفيذي رقم 2000-48،المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق 01 مارس 2000، الجريدة الرسمية، العدد 10، الصادرة في 05-03-2000.

17. المرسوم التنفيذي رقم2000-49، المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق01 مارس 2000، يحدد شروط وكيفيات إنشاء فروع وكالات السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية، العدد10، الصادرة في 05-03-2000.

18. مرسوم تنفيذي رقم 88-214،المؤرخ في 20 ربيع الأول عام 1409 هـ الموافق ل 31 أكتوبر 1988، يتضمن انشاء الديوان الوطني للسياحة و تنضيمه، الجريدة الرسمية، العدد 44، الصادرة في 02 -11-1988.

19. المرسوم التنفيذي رقم 92-402،المؤرخ في 5 جمادي الأول عام 14013 هـ الموافق ل 31 أكتوبر 1992، الجريدة الرسمية، العدد 79، الصادرة في 02-11-1992.

20. المرسوم التنفيذي رقم 94-255 ،المؤرخ في 9 ربيع الأول عام 1415 موافق 17 غشت سنة1994 يتضمن إنشاء المدرسة الوطنية العليا للسياحة، جريدة الرسمية، العدد 54، الصادرة في 24 -08-1994.

21. مرسوم رقم 85-12،المؤرخ في05جمادي الأول عام 1405 الموافق 26 يناير 1985 يحدد الأعمال الفندقية والسياحية وينظمها، الجريدة الرسمية، العدد05،الصادرة في27-01-1985.

22. المرسوم رقم 85-15، المتضمن تنظيم مكاتب السياحة والاتحاديات الولائية والاتحاديات الوطنية لمكاتب السياحة وعملها، الجريدة الرسمية العدد05، الصادرة في 26-01-1985.

23. مرسوم تنفيذي رقم 16-282،المؤرخ في 2 نوفمبر سنة 2016، يحدّد نظام التكوين المهني الأوّلي والشهادات المتوّجة له، الجريدة الرسمية،العدد67،الصادرةفي13-11-2016.

24. مرسوم تنفيذي رقم 14-81،المؤرخ في 20 فيفري سنة 2014، يتضمّن تطبيق أحكام القانون 81-07 المؤرخ في 27 جوان 1981 والمتعلق بالتمهين، الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادرة في 26 -04-2014.

ج /القرارات:

1. قرار المؤرخ في03 ذي الحجة عام 1421 الموافق ل 26 فيفري 2001، يحدد الأنظمة الداخلية النموذجية للجنة الوطنية واللجان الولائية لتصنيف المؤسسات الفندقية إلى رتب، الجريدة الرسمية العدد 18، الصادرة في 28 -03-2001.
2. قرار المؤرخ في 20 رمضان 1430 الموافق ل 10 سبتمبر 2009 الذي يحدد شروط وكيفيات ومقاييس استغلال الهياكل المعدة للفندقة، الجريدة الرسمية، عدد 62، الصادرة في 28 -10-2009.
3. أمر رقم 01-03 مؤرخ في اول جمادي الثاني عام 1422 هـ، الموافق ل 20 أوت 2001، يتعلق بتطوير الاستثمار، الجريدة الرسمية، العدد47، الصادرة في 22-08-2001.
4. قرار مؤرخ في 19 محرم عام 1420 الموافق 5 مايو سنة 1999، يحدد عدد الشعب وتقسيم عدد الطلبة بينها ونظام الدراسات وكذا كيفيات عمل المجلس التربوي لمركز الفندقة والسياحة، الجريدة الرسمية، العدد 34، الصادرة في 16-15-1999.
5. القرار المؤرخ في 15 ذي الحجة عام 1425 الموافق ل 27 ديسمبر سنة 2004، يحدد مواصفات شارات تصنيف المؤسسات الفندقية وكذا البيانات المسجلة عليها، الجريدة الرسمية، العدد 07، الصادرة في 23-01-2005.

IV. التقارير:

1. الديوان الوطني للسياحة،من أجل افتكاك حصة الجزائر من السوق السياحية الدولية الجزائر سياحة، العدد 32،2012.
2. السياحة مستدامة مستقبل واعد، التوصيات بالجلسات الوطنية الثالثة للسياحة، قصر الأمم، نادي الصنوبر، الجزائر يومي 21 و22 جانفي 2019.
3. معلومات مقدمة من قبل وزارة السياحة والصناعات التقليدية، فرع العصرنة 2019.

4. وزارة الداخلية، الحالة المؤكدة للجمعيات المحلية المعتمدة من قبل قانون رقم 12-06،جوان، الجزائر 2017.

5. وزارة السياحة والصناعات التقليدية، الوكالة الوطنية لتنمية السياحة، الجلسات الوطنية للسياحة.

6. وزارة السياحة والصناعات التقليدية، تقرير حول المخطط الخماسي الأول، 1980.

7. وزارة السياحة والصناعات التقليدية،دليل الجودة، مخطط جودة السياحة الجزائرية، الجزائر، 2014.

8. وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مجلة الاستثمار والشراكة في السياحة، 1994.

9. وزارة تهيئة الإقليم، البيئة والسياحة:المخططالتوجيهي للتهيئة السياحية "المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية"، الجزائر، جانفي 2008.

10. وزارة تهيئة الإقليم، البيئة والسياحة، المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025، تشخيص وفحص السياحة الجزائرية، جانفي2008.

11. وزارة تهيئة الإقليم، البيئة والسياحة، المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025، تشخيص وفحص السياحة الجزائرية،2015.

12. وزارة تهيئة الإقليم، البيئة والسياحة، المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025، تشخيص وفحص السياحة الجزائرية، جانفي 2008.

V. المجلات العلمية والملتقيات:

أ/ المجلات:

1. ابن سيرود فاطمة الزهراء، عبد الحميد مهري، التعليم والتدريب السياحي والفندقي في الجزائر، مجلة اقتصاديات المال والأعمال ،2017.

2. أحسن العايب، عبود زرقين، أهمية السياحة المستدامة ضمن استراتيجية التنمية السياحية في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد14، سنة 2017.
3. أميره محمد عبد الحليم، السياحة الدينية في العالم العربي بين عوامل الجذب ومعوقات التطوير ،مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 10، خاص بالمؤتمر الدولي حول: العمل السياحي وتنمية الموارد البشرية بين الخصوصية المحلية والتجارب العالمية، يومي 28-29 نوفمبر 2017، جامعة البلية 02، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية.
4. بلعباس إبراهيم الخليل، فرنانة مراد، أفاق النشاط السياحي والمنظمات الفندقية في الجزائر، مجلة تاريخ العلوم، العدد 04.
5. بوعليت محمد، دور الصناعة التقليدية كمنتوج ترويجي للسياحة"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 10، خاص بالمؤتمر الدولي حول: العمل السياحي وتنمية الموارد البشرية بين الخصوصية المحلية والتجارب العالمية يومي 29-28 نوفمبر2017، جامعة البليدة 02، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية.
6. تيخمارين حليمة، الإطار القانوني للمؤسسات الفندقية ووكالات السياحة والأسفار في الجزائر، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية.العدد 05، 2018.
7. حابس سماوي وابراهيم بظاظو،" خصائص واتجاهات العاملين في القطاع السياحي والفندقي في الأردن، مجلة الكلية،العدد09، جامعة أسيوط، أكتوبر 2009.
8. دلال يزيد، الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد 11، جوان 2014.
9. سعيدة بودودة، مليكة لبديري، مؤسسات الترقية السياحية ودورها في الترويج للسياحة الجزائرية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 10، خاص بالمؤتمر الدولي حول:

العمل السياحي وتنمية الموارد البشرية بين الخصوصية المحلية والتجارب العالمية، يومي 28-29نوفمبر 2017، جامعة البلية 02، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية.

10. صحراوي محمد تاج الدين، السبتي وسيلة، "السياحة في الجزائر بين الواقع والمأمول" مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 02، ديسمبر 2017.

11. عبد الرزاق مولاي لخضر، خالد بورحلي، متطلبات تنمية القطاع السياحي في الاقتصاد الجزائري، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد04، جوان 2016.

12. علاش أحمد، روشو نادية " Importance de la formation et l'apprentissage pour le développement des resources humaines à l'entreprise sonelgaz، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، العدد03،أكتوبر 2018، جامعة الجلفة، الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

13. علي ماي، تحليل تنافسية قطاع السياحة والسفر في البلدان المغاربية: الجزائر، تونس والمغرب، مجلة العلوم الإنسانية، العدد02، ديسمبر 2018.

14. لحسين عبد القادر، استراتيجية تنمية مستدامة للقطاع السياحي في الجزائر" على ضوء ما جاء به المخطط التوجيهي للهيئة السياحية لأفاق- الأليات والبرامج 2025، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 02، 2012، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج، الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

15. مناجلية الهذبة، الإمكانيات والمقومات السياحية في الجزائر، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية، العدد 26، مارس 2017، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

16. منتهي أحمد محمد النعيمي، التعليم السياحي في العراق، دراسة عينة من طلبة قسم السياحة وإدارة الاقتصاد في كلية الإدارة والاقتصاد، كنموذج للتعليم السياحي الجامعي، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد73، الجامعة المستنصرية، 2008.

17. نادية بوشايشة، نوري منير، جودة الخدمة السياحية وأثرها على تعزيز ولاء السائح مع دراسة ميدانية لكيفية تقديم الخدمة السياحية لمنطقة الشلف، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية، العدد 18جوان 2017. والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية.

18. نوفل عبد الرضا علوان، أهمية العملية التدريبية في تطوير عمل المؤسسات الفندقية – دراسة تطبيقية في فندقي المنصور وعشتار–، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الحادي والأربعون، بغداد، 2014.

ب/الملتقيات:

1. عبد القادر شلالي، الواقع السياحي في الجزائر وآفاق النهوض به في مطلع 2025، الملتقى العلمي الوطني حول: "السياحة في الجزائر–واقع وأفاق–، يومي 11 –12 ماي 2010، المركز الجامعي آكلي محند أولحاج، بالبويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
2. أنساعد رضوان، مقومات السياحة الحموية بالجزائر، الملتقي الدولي حول "الصناعة السياحة في الجزائر بين الواقع والمأمول نحو الاستفادة من التجارب الدولية الرائدة، يومي 09 –10 نوفمبر2016، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
3. بريري محمد أمين، واقع جودة التعليم والتكوين السياحي بالجزائر –دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للسياحة الأوراسي، الملتقي العلمي الدولي: الصناعة السياحية في الجزائر بين الواقع والمأمول، يومي 09–10 نوفمبر 2016، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

4. حجال سعيد، رجراج سليمة، واقع السياحة الجزائرية كأحسن بديل لتنويع الاقتصاد الوطني خلال فترة (2000-2015)، الملتقي العلمي الدولي حول الصناعة السياحية في الجزائر بين الواقع والمأمول نحو الاستفادة من التجارب الدولية الرائدة، يومي 09 و10 نوفمبر 2016، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
5. زاير وافية، روشو نادية" Le rôle de la formation dans le développement des compétences à sonelgaz ، الملتقي العلمي الوطني حول: أثر إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية، يوم 16 نوفمبر 2017، بجامعة المدية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
6. زويتي صارة، رحال سيهام، دور التدريب والتكوين في المجال السياحي في تنمية العامل بالجزائر، الملتقي الوطني: التنمية السياحية وعلاقتها بالتنمية المحلية والمجتمعية بالجزائر، يومي 06/05 ماي، 2014، جامعة الطارف، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
7. عبد القادر شلالي، عبد القادر عوينان، الواقع السياحي في الجزائر وآفاق النهوض به في مطلع 2025، الملتقى العلمي الوطني حول: "السياحة في الجزائر: واقع وأفاق" يومي: 11 -12 ماي 2010، المركز الجامعي آكلي محند أولحاج بالبويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
8. مريزق عدمان، محمد عدمان، دراسة أثر الاستثمار السياحي في البطالة في الجزائر-دراسة قياسية للفترة 1993-2016، الملتقى الوطني الأول حول: الصناعة السياحية في الجزائر الواقع، التحديات والآفاق، يوم 26 جوان، 2019، المدرسة العليا للتجارة، القليعة، الجزائر.
9. ناصر الدين بن أحسن، حملاوي حميد، المقومات السياحية في الجزائر، الملتقى الدولي الثاني حول المقاولاتية ودورها في تطوير القطاع السياحي، يومي 24 -25 أكتوبر 2017، جامعة 8 ماي1945، قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بالتعاون مع مديرية السياحة لولاية قالمة.
10. نور الدين عبد السلام الفقيه، "قياس اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات السياحية "دارسة ميدانية لعينة من جمهور المستفيدين من الخدمات السياحية المقدمة إليهم من

المؤسسات السياحية بمدينة الخمس، المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس، مؤتمر وطني يومي 25-27 ديسمبر 2017، ليبيا.

11. يحياوي الهام، بوحديد ليلى، أهمية التعليم السياحي والفندقي في صناعة السياحة: التجربة الأردنية نموذجا، الملتقي العلمي الدولي: الصناعة السياحية في الجزائر بين الواقع والمأمول يومي 09 -10 نوفمبر 2016، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

12. حديدي أدم، غربي يسين سي لاخضر، دور حوكمة الشركات في ترشيد قرارات توزيع الأرباح في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، الملتقى العلمي الدولي الأول حول: التوجهات الحديثة للسياسة المالية، يومي 14-15 نوفمبر 2016، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

قائمة المراجع الإلكترونية:

1. وزارة السياحة والصناعات التقليدية، التعرف على الجزائر، 2018، متاح على الموقع: https://www.mta.gov.dz، تم الاطلاع عليه بتاريخ 04-01-2019.
2. وزارة السياحة والصناعات التقليدية، الثقافة، متاح على الموقع: https://www.mta.gov.dz، تم الاطلاع عليه بتاريخ:19-07-2019.
3. المتحف الوطني للآثار القديمة، متاح على الموقع: http://www.musee-antiquites.art.dz/?lang=ar ، تم الاطلاع عليه بتاريخ :20-02-2018.
4. الديوان الوطني للسياحة، متاح على الموقع: http://ont.dz/guide-pratique/musees ، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 20-02-2018.
5. المتحف الوطني للفنون الجميلة ، https://ar.wikipedia.org/wiki،تم الاطلاع عليه بتاريخ:20-02-2018.
6. المتحف العمومي الوطني سيرتا، متاح على الموقع: http://www.cirtamuseum.org.dz/histoirey.htm ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 21-02-2018 .

7. وزارة المجاهدين، متاح على الموقع: http://www.m-moudjahidine.dz/centresMuse.html: تم الاطلاع عليه بتاريخ: 20-02-2018.

8. المتحف العمومي الوطني سيرتا، متاح على الموقع:
http://www.medmem.eu/fr/notice/EPT00434، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 20-02-2018.

9. وزارة السياحة، متاح على الموقع:
https://www.mta.gov.dz/?page_id=7867&lang=ar : تم الاطلاع عليه بتاريخ : 02-03-2018.

10. وزارة السياحة والصناعات التقليدية، البرنامج الترقوي للصناعة التقليدية، متاح على الموقع: https://www.mta.gov.dz ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 23-03-2018.

11. وزارة السياحة والصناعات التقليدية، هياكل الدعم للصناعة التقليدية، متاح على الموقع: http://www.mta.gov.dz، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 04-01-2019.

12. وزارة النقل، متاح على الموقع: http://www.mtp.gov.dz/arabic/newar، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 03-06-2017.

13. الخطوط الجوية الجزائرية، متاح على الموقع:https://airalgerie.dz/ar/ ، تم الاطلاع عليه بتاريخ:04-06-2017.

14. شركة الطاسيلي للطيران، متاح على الموقع: http://www.tassiliairlines.dz ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 04-06-2017.

15. الشركة الوطنية للنقل البحري للمسافرين، متاح على الموقع:
http://www.algerieferries.com/f_aria.php ،تم الاطلاع عليه بتاريخ:05-06-2017.

16. الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار: http://www.andi.dz/index.php/ar/secteur-de-transport ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 05-06-2017.

17. الشركة الوطنية للنقل بالسكة الحديدية، متاح على الموقع: https://www.sntf.dz/ ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 05-06-2017.

18.اتصالات الجزائر، متاح على الموقع:
https://www.algerietelecom.dz/ar/page/le-groupe-p2 ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 04-01-2019.
19. وزارة السياحة والصناعات التقليدية، القدرات الحموية، متاح على الموقع:
www.mta.gov.dz ، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 04-01-2019.
20.وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، المخطط الهيكلي للتهيئة السياحية، متاح علي الموقع:
https://www.mta.gov.dz : تم الاطلاع عليه بتاريخ : 21-08-2019.
21.الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، تدابير الدعم حسب قطاعات النشاط، متاح على الموقع: http://www.andi.dz/ ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 20-07-2019.
22.مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية تيسمسيلت، مناح على الموقع:
http://www.dtatissemsilt-38.com/qualite.php ، تم الاطلاع عليه بتاريخ :23-08-2019.
23.وزارة السياحة والصناعات التقليدية، مرافقة المستثمرين، متاح على الموقع:
https://www.mta.gov.dz ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 04-08-2019.
24.وزارة السياحة والصناعات التقليدية، متابعة ودعم المشاريع السياحية، متاح على الموقع:
https://www.mta.gov.dzi ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 09-08-2019.
25.وزارة السياحة والصناعات التقليدية، متابعة المؤسسات العمومية الاقتصادية التابعة لقطاع السياحة والصناعة التقليدية، متاح على الموقع:
https://www.mta.gov.dz ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 04-01-2019.
26.وزارة السياحة والصناعات التقليدية، بطاقة التكوين السياحية، متاح علي:
https://www.mta.gov.dz ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 28-08-2018.
27.وزارة السياحة والصناعات التقليدية، بطاقة التكوين السياحية، متاح علي:
https://www.mta.gov.dz ، تم الاطلاع عليه بتاريخ 28-08-2018.
28.وزارة السياحة والصناعات التقليدية، التعرف على الجزائر، 2018، متاح على الموقع:
https://www.mta.gov.dz ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 04-01-2019 .

29.جزيرس ، ضريبة التكوين المهني والتمهين على المؤسسات، متاح على الرابطة : https://www.djazairess.com ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 17-11-2019.

30.وزارة التكوين المهني، متاح على الرابطة:http://wwwn.mfep.gov.dz : تم الاطلاع عليه بتاريخ : 17-11-2019 .

31.المدرسة الوطنية العليا للسياحة، Présentation de l'ENST، متاح على الموقع، http://enstourisme.dz، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 04-01-2019.

32.موقع الجزائري للتعليم متاح علي:https://eddirasa.com/eshra ، تم الاطلاع عليه بتاريخ :03-09-2019.

33.وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، بطاقة التكوين السياحية، متاح علي:

http://ar.aps.dz ، تم الاطلاع عليه بتاريخ 28-08-2018.

34.وزارة و الصناعات التقليدية، المعهد الوطني للفندقة والسياحة لتيزي وزو، متاح على

الرابطة https://www.mta.gov.dz : تاريخ الاطلاع 17-11-2019.

35.جريدة السياحي، التكوين المهني عبر التراب الوطني، متاح على:http://assayahi.com

تاريخ الاطلاع 28-08-2019.

36.وزارة السياحة والصناعات التقليدية، متاح علي:

https://www.mta.gov.dz/?page_id=5575&lang=ar، تاريخ الاطلاع 2019/08/28.

37.وزارة السياحة والصناعات التقليدية، استراتيجية تنمية التكوين في قطاع السياحة، متاح

علي:https://www.mta.gov.dz ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 28-08-2019.

38.École Supérieure d'hôtellerie et de Restauration d'Alger (ESHRA), Bachelor,Conditions d'admission à l'ENST site officiel , https://www.eshra.dz/ le 30-07-2019

39.Marriott Internationales intranet, Marriott Global Source (MGS). **Sur** site **:** https://mgs.marriott.com/: le 17-112019.

40. Ace , le réseau du savoir électoral, sur site web : http://aceproject.org, le 31-08-2019.
41. E-Bourse, Groupe HTT : fin de la gestion bicéphale : https://bourse-dz.com , le 05-01-2019.

ثانيا :قائمة المراجع باللغة الأجنبية

Livre :

1.) Philip . kotler . bernard, dubois ,marketing management, Pearson Educattion, 12th Edition, France, 2006
2. Ahmed Tessa : Economie touristique et aménagement territoire, opu Alger 1993.
3. Frochot isabelle, Legoherel Patrick ،le marketing du tourisme, dunod, paris, 2007.
4. Hachimi madouche : le tourisme en Algérie, Edition Houma, Alger.2003.
5. Jean- pierre helfer , jaques arsoni marketing 7 ème édition.
6. Lesley, pender , Richard. sharply , the management of tourism , SAGE Publications ,first Edition , London , 2005 .
7. Ministère de l'aménagement du territoire de l'environnement et du touristique, « le schéma directeur de l'aménagement touristique 2025 », livre 2, le plan stratégique : les 5 dynamiques et les programmes d'actions touristiques prioritaires, .2011
8. Ministère de l'aménagement du territoire de l'environnement et du touristique, le plan stratégique : les cinq dynamiques et les programmes d'action touristique prioritaires, .2010

Theses:

1. Aidli Lakehal, Les tourismes en Algérie : réalités et Perspectives, Mémoire Magistère en Sciences Économiques, Université Abderrahmane MIRA de BEJAIA, 2013.
2. francis .sekajja, customer service quality strategy in the tourism and leisure industry: acase study of mkabati natur reserve , master thesis

of department of business Administration , north-west University , Nov , 2006.
3. Geoffrey L. Wellen, Recommendations for Online Training in Hospitality Organizations, UNLV Theses, Dissertations, Professional Papers, and Capstones, Fall 2012, University of Nevada, Las Vegas,2012.
4. Grimes Saïd, le Tourisme environnemental et l'aménagement urbain du littoral« Cas de la ville de Jijel »thèse de magistère, Université de Constantine, 2002.
5. Imedjdou bene Riad, Zouak Adil, le partenaire public-privé dans le tourisme en Algérie, Mémoire de fin d'étude en Gestion Hôtelière et touristique, Alger Juin 2000.
6. jean stafford, microéconomie du tourisme, presses de l'université du Québec, 1999, p 69.
7. Phuong An NGUYEN THI, Les Compétences en Gestion des Ressources Humaines des managers. Le cas du secteur hôtelier de Genève, Thèse de doctorat, sciences de gestion, l'Université Paris-Saclay,2006
8. Sarah Peterhans, Standards, Training, and Guests' Perceptions inLuxury Hotels, he Senior Honors Thesis or Project is the major culminating experience for graduating with Departmental Honors., Eastern Michigan University, 2010.
9. Sylvain Drouin, La gestion de la qualité dans les établissements hôteliers québécois, Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maîtrise ès sciences (M.Sc.), HEC MONTRÉAL, canada, 2013.
10. Tiffany ETCHEGORRY, LE BIG DATA DANS L'HÔTELLERIE FRANÇAISE, master thesis of departement of business Administration université Toulouse, 2016.

RAPPORT:

1. Bilan du développement du secteur touristique ,62/77 ministère du tourisme.
2. Projet de rapport : contribution pour la redéfinition de la politique national du tourisme. C.N.E.S. 2000.
3. Ministère de planification et de l'aménagement du territoire général du plan pentagonal, 1980-1984.

4. Ministère du tourisme, service formation, bilan de la formation ,2019.
5. Ministère du travail de l'emploi de la formation professionnelle et du dialogue social, Guide pratique formation interne ‹Réussir vos actions de formation en 7 étapes, Juillet 2014.
6. Office Nationale du Tourisme, les organisateurs algériens tourisme, publication d'information, 1996.
7. ONS « SITUATION DU PARC Hôtellerie National »direction plan qualité Carte de formation ,2015.
8. The Travel &Tourism Competitiveness Report, World economic forum, 2007.
9. The Travel &Tourism Competitiveness Report, World economic forum ,2009.
10. World Economic Forum, The Travel & Tourism Competitiveness Reports 2011.
11. World Tourism Organization, unwto, Tourism Highlights, Edition2018.
12. world tourisme organization unwto, annual report 2011.
13. école supérieure en hôtellerie et restauration "ESHRA", modèle d'affaires, décembre, 2011.
14. marc stickdorn , anita . Zehrer , service design in tourism customer experience driven destination management , first nordic conference on service design and service innovation , 24th – 26 th nove mber ,osio , 2009 .

الملاحق

الملحق رقم (01):

Programme Préparé Spécialité : Licence Académique en Gestion Hôtelière et Touristique école supérieure de tourisme

Semestre	S1	S 2	S3	S4	S5	S6
LES MODULES	Matières constituant l'unité d'enseignement	Matières constituant l'unité d'enseignement	Matières constituant l'unité d'enseignement	Matières constituant l'unité d'enseignement	Matières constituant l'unité d'enseignement	Matières constituant l'unité d'enseignement
	Intitulés des matières	Intitulés des matières	Intitulés des matières	Intitulés des matières	Intitulés des matières	Intitulés des matières
	Comptabilité financière	Comptabilité managériale	Finance d'entreprise	Management des Ressources Humaines	Front et back office	Démarche qualité en hôtellerie
	Microéconomie	Macroéconomie	Contrôle de gestion	Management des Evènements Spéciaux	Yield management et revenue management	Leadership et management des équipes
	Management de l'entreprise	Sociologie des organisations	Marketing des services	Production de Voyages et Forfaits Touristiques	Housekeeping	Gestion de l'accueil
	Marketing fondamental	Marketing mix	Management hôtelier et touristique	Aménagement Touristique	Contrôle des points de Ventes en hôtellerie	Stage de fin d'études
	Mathématiques	Mathématiques 2	Recherche opérationnelle	Enquêtes Statistiques	Commercialisation des produits et services hôteliers	Mémoire de fin d'études
	Initiation à l'informatique	Statistiques descriptives	Méthodes statistiques	Communication Touristique	Relationship en hôtellerie	Internet et sites Web
	Fondamentaux touristiques I	Informatique de gestion	Système d'information de gestion	Tourisme et Environnement	Méthodologie et techniques de recherche	Communication en hôtellerie
	Droit	Fondamentaux touristiques II	Economie touristique	Institutions et Organismes Hôteliers et Touristiques 2	système d'exploitation (PMS)	Langue anglaise
	Langue anglaise	Droit commercial	Institutions et organismes hôteliers et touristiques 1	Règlementation Hôtelière et Touristique	Système de management environnemental	Langue espagnole
	Langue espagnole	Langue anglaise	Langue anglaise	Langue anglaise	Community management	
		Langue espagnole	Langue espagnole	Langue espagnole	Langue anglaise/Langue espagnole	

Programme Préparé Spécialité : Gestion Agence de Tourisme et de Voyages

Semestre	S1	S 2	S3	S4	S5	S6
LES MODULES	Matières constituant l'unité d'enseignement	Matières constituant l'unité d'enseignement	Matières constituant l'unité d'enseignement	Matières constituant l'unité d'enseignement	Matières constituant l'unité d'enseignement	Matières constituant l'unité d'enseignement
	Intitulés des matières	Intitulés des matières	Intitulés des matières	Intitulés des matières	Intitulés des matières	Intitulés des matières
	Comptabilité financière	Comptabilité managériale	Finance d'entreprise	Management des Ressources Humaines	Aménagement des pôles touristiques	Gestion des destinations touristiques
	Microéconomie	Macroéconomie	Contrôle de gestion	Management des Evènements Spéciaux	Promotion de la publicité touristique	Management de la qualité des services touristiques
	Management de l'entreprise	Sociologie des organisations	Marketing des services	Production de Voyages et Forfaits Touristiques	Gestion des Agences de Tourisme et de voyages	Gestion de l'accueil
	Marketing fondamental	Marketing mix	Management hôtelier et touristique	Aménagement Touristique	Les réseaux de distribution	Stage de fin d'études
	Mathématiques	Mathématiques 2	Recherche opérationnelle	Enquêtes Statistiques	Marketing touristique	Mémoire de fin d'études
	Initiation à l'informatique	Statistiques descriptives	Méthodes statistiques	Communication Touristique	Animation touristique	Internet et sites Web
	Fondamentaux touristiques I	Informatique de gestion	Système d'information de gestion	Tourisme et Environnement	Méthodologie et technique de recherche	Infrastructures et équipements touristiques
	Droit	Fondamentaux touristiques II	Economie touristique	Institutions et Organismes Hôteliers et Touristiques 2	Sociologie des loisirs	Langue anglaise
	Langue anglaise	Droit commercial	Institutions et organismes hôteliers et touristiques 1	Règlementation Hôtelière et Touristique	Géographie touristique	Langue espagnole
	Langue espagnole	Langue anglaise	Langue anglaise	Langue anglaise	Langue anglaise	
		Langue espagnole	Langue espagnole	Langue espagnole	Langue espagnole	

الملحق رقم(02): برامج تكوين ليسانس فندقة وسياحة بالجامعات الجزائرية السداسي السادس

وحدة التعليم	الحجم الساعي السداسي	الحجم الساعي الأسبوعي				المعامل	الأرصدة	نوع التقييم	
	14-16 أسبوع	محاضرة	أعمال موجهة	أعمال تطبيقية	أعمال أخرى			متواصل	امتحان
وحدات التعليم الأساسية.									
فن الاستقبال والايتيكيت.	135 سا	1.30سا	1.30سا		6سا	2	6	X	X
إدارة الموارد البشرية	135سا	1.30سا	1.30سا		6سا	2	6	X	X
إدارة الجودة وخدمة الزبائن.	135 سا	1.30سا	1.30سا		6سا	2	6	x	X
وحدات التعليم المنهجية									
تقرير التربص	90 سا				6سا	1	4	x	x
وحدات التعليم الاستكشافية									
تشريع سياحي	135 سا	1.30سا	1.30سا		6سا	2	6	x	X
وحدة التعليم الأفقية									
الفرنسية	22.5 سا	1.30سا				1	1	x	x
الانجليزية	22.5 سا	1.30سا				1	1	x	x
مجموع السداسي6	**675**	**9**	**6**		**30**	**11**	**30**		

الملحق رقم(03): استمارة موجهة الى الخريجين من الموظفين العاملين بالفنادق الكبيرة والمتوسطة

جامعة على لونيسي البليدة02

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

قسم علوم التسيير

استمارة حول آراء الخريجين من معاهد ومراكز ومدارس السياحة والفندقة بين ما تلقوه في تكوينهم وما وجدوه في حقل العمل

السيد الفاضل، السيدة الفاضلة:

تحية طيبة وبعد:

إن التطور والتقدم العلمي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال ربط الجانب النظري بالجوانب الواقعية والتطبيقية، وبما أنني بصدد القيام بإجراء دراسة ميدانية حول **أثر برامج التكوين الفندقي علي تحسين الخدمة الفندقية والسياحية في الجزائر**، فإن تعاونكم الفعال سيكون له بالغ الأثر في الحصول على أفضل النتائج. وأود أن أحيطكم علماً بأن كل ما ستذكرونه من آراء أو بيانات ستكون موضع اهتمامي ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

ونشكركم مسبقا على مساهمتكم القيمة وعلى مشاركتكم الفعالة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم الصادقة، والتي ستساهمون من خلالها بفعالية في الوصول إلى النتائج المطلوبة.

إرشادات توضيحية

- **ضع علامة(X) في مربع الملاحظة أو التقدير أو الإجابة التي تراها مناسبة.**

الرجاء منكم عدم ترك أي سؤال بدون إجابة.

مع تقديرنا لحسن تعاونكم

الطالبة: روشو نادية

معلومات شخصية

الجنس: ذكر ☐ / انثي ☐

التركيب العمري: أقل من 25 سنة ☐ 25-35 سنة ☐ 35 – فما فوق ☐

التحصيل الدراسي:

معهد سياحة ☐ المدرسة العليا للسياحة ☐ المدرسة العليا للفندقة والاطعام ☐ الجامعة

معهد التكوين المهني ☐

تقدير التخرج: مقبول ☐ حسن ☐ جيد ☐ ممتاز ☐

عدد السنوات الخدمة في الموقع الوظيفي الحالي:

اقل من سنة ☐ من سنة الي سنتين ☐ من 03-05 سنوات ☐ أكثر من خمسة سنوات☐

المكان الذي يمارس فيه العمل:

قسم الإدارة ☐ قسم الاستقبال ☐ قسم المبيعات ☐

قسم الأطعمة والمشروبات ☐ قسم التدبير الفندقي ☐

نوع الفندق:

كبير☐ متوسط ☐ صغير ☐

الملاحق

رقم السؤال	البيـــــان	إجابات أفراد العينة				
		موافق بشدة (5)	موافق	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
البعد الأول: الأهمية النسبية للمواد الدراسية						
1	محتوى البرنامج التكويني الذي خضعت اليه يتناسب مع واقع العمل في الفندق الذي تعمل فيه.					
2	الحجم الساعي للمواد الدراسية التي تناولتها خلال تكوينك يعتبر كافي.					
3	طرق التدريس المعتمدة في المؤسسة التي تكونت فيها هي نظرية أكثر ما هي تطبيقية.					
4	أساليب التدريس تعتمد علي أستاذ المادة أكثر ما تعتمد على استخدام الطرق العلمية الحديثة					
5	جميع مواد البرنامج التكويني الذي خذعة لها تم استكمالها بالشكل المطلوب					
6	يخصص أسبوع على الأقل في كل فصل دراسي لتدريب الطلاب في الفنادق بهدف تعريف بجو العمل الفندقي وتحضيرهم للمادة التطبيقية في نهاية التكوين.					
7	تهتم البرامج التكوينية بالأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى الوقوع في الأخطاء المهنية الخطيرة.					
8	تتطرق برامج التكوين الذي خضعت له الى مواضيع حول أخلاقيات العمل الفندقي					
9	تعتقد ان مناهج الدراسية التي تم تكوينك بواسطتها تعتبر مناهج مطورة وتتناسب مع احتياجات سوق العمل.					
البعد الثاني: جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك						
10	عدد ساعات الدروس النظرية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس التطبيقية					
11	عدد ساعات الدروس التطبيقية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس النظرية					
12	الأماكن المخصصة للدروس التطبيقية مناسبة للتطبيق العملي.					
13	يتوفر في مؤسسة التي تكونت فيها أجهزة ومعدات تقنية حديثة كالفندق الذي تعمل فيه حاليا.					
14	توفر الأدوات والأجهزة الحديثة المتاحة للدروس التطبيقية بكميات تكفي لجميع الطلاب.					
15	توفير قاعات متخصصة بأقسام الحجز في المؤسسة التي تكونت فيها.					
16	توفير قاعات متخصصة للاستقبال في المؤسسة التي تكونت فيها.					
17	توفير قاعات متخصصة في التدبير الفندقي في المؤسسة التي تكونت فيها.					
18	توفير قاعات متخصصة في خدمة الأغذية والمشروبات، وتحضير وإنتاج الطعام					
19	اساتذة التكوين قاموا بإيصال المعلومات بشكل جيد والكامل.					
البعد الثالث: نوعية تكوين معتمد في الفندق						
20	تهتم إدارة الفندق بتوظيف العمال المتخرجين من المدارس والمعاهد السياحية والفندقية					
21	تهتم إدارة الفندق الذي تعمل فيه بتكوين عمالها بنفسها.					

22	تقوم إدارة الفندق بإشراكك في دورات تدريبية بهدف اكسابك المعارف والمهارات التي لم تتلقاها خلال تكوينك مسبقا.					
23	تهتم ادارة الفندق الذي تعمل فيه بتوظيف عمالها بنظر الي خبرتهم العملية					
24	تهتم ادارة الفندق الذي تعمل فيه بتوظيف عمالها عن طريق اختبارات شفوية وتطبيقية.					
25	تتحدد الاحتياجات التكوينية للعاملين في الفندق الذي تعمل فيه بناء على الشكاوى، وتقارير الزبائن.					
26	تقوم إدارة الفندق بتقييم المتكونين للتأكد من مدي استفادتهم من الدورة، من خلال أسلوب مقارنة أداء المتكون قبل التكوين وبعده.					
27	بعد المشاركة في برامج التكوين الداخلي للفندق، تشعر بأنك قادر على أداء خدمات ذات نوعية عالية.					
البعد الرابع: انتقال من أسلوب التفكير الأكاديمي الي النظام التطبيقي						
28	وفر لك تكوينك القدرة على التأقلم السريع مع جو العمل.					
29	وفر لك تكوينك مهارة في التعامل مع مدرائك وزملائك في العمل والتزامك بروح الفريق.					
30	ساعدك تكوينك على تطوير بعض الأعمال التي تقوم بها في وظيفتك.					
31	تطابقت مميزات الجانب التطبيقي في الفندق الذي تعمل فيه مع الجانب النظري لتكوينك.					
32	ساعدك تكوينك في الوقوف على مميزات بيئة العمل الفندقية والسياحية.					
33	توفر لك البرامج التكوينية تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء عملك.					
34	تتكلم بأكثر من لغة.					
35	تلمس تطبيق حالة المعرفة والمهارة التخصصية للأفراد المتكون في الفندق بشكل واضح.					
36	معظم خريجي قسم السياحة والفندقة يجدون فرص عمل لهم داخل أو خارج البلد بسبب إعدادهم الإعداد العلمي السليم.					
البعد الخامس: تحسين مهارات المتخرجين						
37	تجد بأنك تستطيع أن تجيب على أسئلة الزبائن بدقة وسرعة.					
38	تلتزم بتقديم الخدمات الفندقية في الأوقات المحددة والمعلنة مسبقا.					
39	تجد بأن الخدمات التي يقدمها العامل المتكون مصدر ثقة.					
40	تقييم عملك بشكل شخصي وتقومه بما يتفق مع متطلبات وظيفتك.					
41	عملت البرامج التكوينية المطبقة في الفندق على تعديل سلوكك واتجاهاتك كعامل.					
42	سهل لك تكوينك التعامل مع الواجبات والمهام المكلف بها حالبا في الوظيفة.					
43	تتوافق مع المهام والواجبات العملية التي تؤديها لإنجاز العمل.					
44	[لبرامج التكوين الفندقي الداخلي دور في تحسين علاقتك مع الزبائن					

Annexe No (04): Formulaire destiné aux personnels hôtelier diplômés des écoles et instituts de tourisme et d'hôtellerie

Université d'Ali LOUNSI Blida 02

Faculté des sciences économiques, sciences de gestion et sciences commerciales

Département des sciences de gestion

Un questionnaire sur les opinions des diplômés d'instituts, des centres et d'écoles de tourisme et d'hôtellerie entre ce qu'ils ont appris dans leur formation et ce qu'ils ont trouvé dans le domaine du travail

Madame, Monsieur :

Sachant que le développement et le progrès scientifique ne peuvent être réalisés qu'en liant les aspects théoriques à la pratique. Ce pourquoi je réalise une étude de terrain sur **l'impact des programmes de formation hôtelière sur l'amélioration des services hôteliers et touristiques en Algérie.** Votre aimable et efficace collaboration aura un impact important sur l'obtention des meilleurs résultats possibles.

Je tiens à vous informer que tous vos points de vue ou déclarations susciteront mon intérêt et ne seront utilisés qu'à des fins de recherche scientifique.

Nous vous remercions par avance pour votre précieuse contribution et pour votre participation active à l'enrichissement de ce sujet avec vos réponses sincères, à travers lesquelles vous contribuerez efficacement à l'obtention des résultats souhaités.

Instructions explicatives

- **Placez un « X » dans la note, l'estimation ou la zone de réponse que vous jugez appropriée.**

Vous êtes priés de ne laisser aucune question sans réponse.

Tous mes remerciements pour votre coopération

Etudiante : ROUCHOU Nadia

Renseignements personnels :

Sexe :

☐ Homme ☐ / Femme

Age :

moins de 25 ans ☐ 25-35 ans ☐ 35 ans et plus ☐

Diplôme :

Institut de tourisme ☐ Ecole supérieure du tourisme ☐ Ecole supérieure de l'hôtellerie et de la restauration ☐ Université ☐ Centre de formation continue ☐

Mention du diplôme :

Acceptable ☐ Bien ☐ Très Bien ☐ Excellent ☐

Nombre d'années d'expérience au poste actuel :

Moins d'un an ☐ un an à deux ans ☐ de trois à cinq ans ☐

Plus de cinq ans ☐

Lieu de travail :

Département Administration ☐ Département Accueil ☐ Département ventes ☐

Département des aliments et des boissons ☐ Département de gestion de l'hôtel ☐

Type d'hôtel :

Grand ☐ Moyen ☐ Petit ☐

الملاحق

N°	Question	Réponses				
		Tout à fait d'accord (5)	D'accord (4)	Neutre (3)	Pas d'accord (2)	Fortement en désaccord (1)
Première dimension: l'importance relative des modules						
1	Le contenu du programme de formation suivie correspond à la réalité du travail dans l'hôtel où vous travaillez.					
2	Le volume horaire des modules étudiés pendant votre formation est suffisante.					
3	Les méthodes d'enseignement adoptées dans l'institution dans laquelle vous êtes formé sont plus théoriques que pratiques.					
4	Les méthodes d'enseignement dépendent plus de l'enseignant de la matière que de l'utilisation des méthodes scientifiques modernes.					
5	Tous les modules du programme de formation suivie ont été achevés en bonne et due forme.					
6	Au moins une semaine par semestre est consacrée à la formation pratique des étudiants dans les hôtels afin de se familiariser avec l'atmosphère de travail dans les hôtels et de les préparer au stage pratique de fin de formation.					
7	Les programmes de formation met l'accent sur les principales raisons qui conduisent à de graves erreurs professionnelles.					
8	Les programmes de formation suivis traitent de sujets liés à l'éthique du métier de l'hôtellerie.					
9	Estimez-vous que le programme d'études que vous avez suivi est élaboré et adapté aux besoins du marché du travail.					
Deuxième dimension : les lacunes et insuffisances de la formation.						
10	Le nombre d'heures de cours théoriques est suffisant pour contenir toutes les informations des cours pratiques.					
11	Le nombre d'heures de cours pratiques est suffisant pour contenir toutes les informations des cours théoriques.					
12	Les lieux de cours pratiques conviennent à l'application pratique.					
13	L'institution dans laquelle vous avez été formé est dotée d'équipements technologiques modernes tels que l'hôtel dans lequel vous travaillez actuellement.					

14	Elle est dotée d'équipements technologiques modernes pour les leçons appliquées suffisants pour l'ensemble des étudiants.					
15	L'institution où vous avez été formé dispose-t-elle de salles de réservations.					
16	L'institution où vous avez été formé dispose-t-elle de salles d'accueil.					
17	L'institution où vous avez été formé dispose-t-elle de salles spécialisées pour gestion hôtelière.					
18	L'institution où vous avez été formé dispose-t-elle de salles spécialisées dans la restauration.					
19	Les formateurs ont bien communiqué 'information.					
Troisième dimension : La qualité de la formation disposée dans l'hôtel						
20	La direction de l'hôtel se préoccupe d'employer des diplômés d'écoles et d'instituts de tourisme et d'hôtelleries.					
21	La direction de l'hôtel dans lequel vous travaillez se préoccupe de la formation de ses propres travailleurs.					
22	La direction de l'hôtel vous fait participer à des séminaires et des cours de formations pour vous permettre d'acquérir les connaissances et les compétences que vous n'avez pas acquises pendant votre formation.					
23	La direction de l'hôtel dans lequel vous travaillez se préoccupe d'embaucher des travailleurs expérimentés.					
24	La direction de l'hôtel dans lequel vous travaillez procède aux recrutements de ses travailleurs sur la base de tests oraux et pratiques.					
25	Les besoins en formation du personnel de l'hôtel où vous travaillez sont déterminés sur la base des réclamations et doléances des clients.					
26	Au retour de leur formation, la direction de l'hôtel évalue ses travailleurs pour s'assurer qu'ils ont bien été formés, en comparant leurs performances avant et après la formation.					
27	Après avoir participé aux programmes de formation internes de l'hôtel, vous vous sentez capable de fournir des services de haute qualité.					
Quatrième dimension : une transition de la pensée académique au système appliqué						
28	Votre formation vous donne la possibilité de vous adapter rapidement à l'environnement de travail.					
29	Votre formation vous permet de collaborer avec vos gestionnaires et vos collègues et d''avoir un esprit d'équipe.					

30	Votre formation vous a aidé à développer une partie des tâches que vous accomplissez dans votre travail.					
31	L'application pratique dans l'hôtel où vous travaillez est adéquate à l'aspect théorique de votre formation.					
32	Votre formation vous a permis de mieux connaître les caractéristiques de l'environnement du travail hôtelier et touristique.					
33	Les programmes de formation vous fournissent une grande variété de connaissances et de compétences nécessaires à l'accomplissement de votre travail.					
34	Vous parlez plus d'une langue.					
35	Touchez clairement l'application de l'état des connaissances et des compétences spécialisées des personnes formées dans l'hôtel.					
36	La plupart des diplômés du Département du tourisme et de l'hôtellerie trouvent des opportunités d'emploi à l'intérieur ou à l'extérieur du pays grâce à une formation académique adéquate.					
Cinquième dimension : amélioration des compétences des diplômés						
37	Vous pensez que vous pouvez répondre aux questions des clients avec précision et rapidité.					
38	Vous fournissez des services hôteliers aux heures spécifiées et pré-annoncées.					
39	Vous pensez que les services fournis par le travailleur formé sont d'une dignes de confiance.					
40	Vous évaluez personnellement votre travail et le faites conformément aux exigences de votre fonction.					
41	Les programmes de formation pratiques de l'hôtel vous ont permis d'améliorer votre comportement et vos attitudes en tant qu'employé.					
42	Votre formation vous a facilité l'accomplissement de vos obligations et des tâches qui vous sont assignés dans votre travail actuel.					
43	Vous admettez les missions et tâches pratiques que vous effectuez dans votre travail.					
44	Les programmes de formation internes de l'hôtel ont un rôle important dans l'amélioration de votre relation avec la clientèle.					

Appendix No. (04): A form for graduates of schools, institutes, tourism and hotel staff in hotels

University of Bliss Lounissi 02

Faculty of Economics, Management and Business Sciences

Department of Management Sciences

A questionnaire about the opinions of graduates from institutes, centers and schools of tourism and hospitality between what they received in their training and what they found in the field of work

Mr Good Mr Good Mr:

After Greetings:

Scientific progress and progress can only be achieved by linking the theoretical and practical aspects. As I am conducting a field study on the impact of hotel training programs on improving hotel and tourism service in Algeria, your effective cooperation will have a great impact in obtaining the best results. I would like to inform you that all your views or statements will be of interest to me and will only be used for scientific research purposes.

We thank you in advance for your valuable contribution and for your active participation in enriching this subject

With your sincere answers, through which you will contribute effectively to the desired results.

We thank you in advance for your valuable contribution and for your active participation in enriching this subject

With your sincere answers, through which you will contribute effectively to the desired results.

Explanatory instructions:

- Place an X in the note, estimate, or answer box that you think is appropriate.

Please do not leave any question unanswered.

With appreciation for your cooperation Researcher: Rouchou Nadia

Personal information

Gender:

Male ☐ Female ☐

Age structure:

Less than 25 years ☐ 25-35 years ☐ 35 - and above ☐

Academic Achievement:

Higher Institute of Tourism…☐

Graduation Rating: ☐

Acceptable ☐ Good ☐ Excellent ☐

Number of years of service at current job position:

Less than one year ☐ one year to two years ☐ from 03-05 years ☐ more than five years ☐

Place of work:

Administration department ☐ Reception department ☐ Sales department ☐ Food and Beverage Department ☐

Hotel type:

Large ☐ Medium ☐ Small ☐

The first dimension: the relative importance of the subjects						
N°	Statements	Answers of respondents				
		Strongly Agree(5)	AGREE (4)	neutra l (3)	not agree(2)	Strongly Disagree(1)
1	The content of the training program that I have undergone is proportional to the reality of working in the hotel where you work					
2	The size of the subjects you took during your training is sufficient					
3	The teaching methods adopted in the institution in which you are formed are more theoretical than practical					
4	Teaching methods depend on the professor of the material most depends on the use of modern scientific methods					
5	All the training program materials that have been subjects to it have been completed as required					
6	All the training program materials that have been subjected to it have been completed as required					
7	Training programs are concerned with the main reasons that lead to serious professional mistakes					
8	The training programs that I have undergone deal with topics about hotel business ethics					
9	You believe that the curriculum by which you are formed is developed and adapted to the needs of the labor market.					
The second dimension: the shortcomings of your composition						
10	The number of hours of theoretical lessons is sufficient to accommodate all the information of the applied lessons.					
11	The number of hours of applied lessons is sufficient to accommodate all theoretical lesson information.					
12	The places for practical lessons are suitable for practical application.					
13	An institution in which you have developed modern technology equipment such as the hotel you are currently working in.					
14	Provides modern tools and devices available for applied lessons in sufficient quantities for all students					
15	Providing specialized halls in the reservation departments in the institution where you were formed.					
16	Provide specialized reception halls in the institution in which it was formed.					
17	Provide halls specialized in hotel management in the institution where you formed.					
18	Provide halls specialized in food and beverage service, food preparation and production.					
19	The training professors delivered the information well and fully.					
Composition: The quality of the composition is supported in the hotel						
20	The management of the hotel is concerned with the employment of graduates from schools, tourist institutes and hotels.					

21	The management of the hotel in which it operates is concerned with the formation of its own workers.					
22	The hotel management engages you in training courses to acquire you with the knowledge and skills you did not receive during your training.					
23	The management of the hotel where you work is interested in hiring its workers due to their practical experience					
24	The management of the hotel in which it works is concerned with the employment of its workers through oral and applied tests					
25	The training needs of the staff in the hotel where you work are determined by complaints and customer reports.					
26	The management of the hotel evaluates the two components to make sure they benefit from the course, through the method of comparing the performance of the component before and after the formation.					
27	After participating in the hotel's internal training programs, you feel able to perform high quality services.					
The second dimension: a transition from academic thinking to the applied system						
28	Your training gives you the ability to quickly adapt to the work environment.					
29	Your training provides you with a skill in dealing with your managers and co-workers and your team spirit.					
30	Your training helped you develop some of the work you do in your job.					
31	The features of the application side of the hotel where you work matched the theoretical aspect of your training					
32	Your training helped you get to know the features of the hotel and tourist work environment.					
33	The training programs provide you with a wide variety of knowledge and skills necessary to perform your work					
34	You speaks more than one language.					
35	Touch the application of the state of knowledge and specialized skill of the individuals formed in the hotel					
36	Most graduates of the Department of Tourism and Hospitality find employment opportunities inside or outside the country because of their proper scientific preparation					
Fifth dimension: improving the skills of graduates						
37	You can answer customers' questions accurately and quickly					
38	It is committed to providing hotel services at the specified and pre-announced times**.**					
39	You find that the services provided by the formed worker are a source of trust.					
40	Evaluate your work personally and do it in accordance with your job requirements.					
41	The hotel's training programs have modified your behaviour and attitudes as a factor.					
42	Easy to configure you to deal with the duties and tasks assigned to them immediately in the job.					
43	Corresponds to the practical tasks and duties you perform to get the job done.					
44	Internal hotel training programs have a role in improving your relationship with customers					

الملحق رقم(04): القائمة الاسمية للأساتذة المحكمين

	الاسم واللقب	الجامعة
01	علاش أحمد	جامعة البليدة 02
02	قصي قحطان خليفة الجميلي	جامعة البلقاء التطبيقي كلية العقبة الجامعية قسم العلوم الفندقية والسياحية
03	ساحل فاتح	المدرسة العليا للفندقة والاطعام.
04	بوكريف زوهير	جامعة البليدة 02
05	بلال بن بريتيش	المركز الجامعي تيبازة
06	بوبكر محمد	مدير الموارد البشرية فندق AZ

الملحق رقم(05) : جدول R

tableau G critical values of(Pearson Product-moment corrélation coefficient)

df\α	0.2	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.951057	0.987688	0.996917	0.999507	0.999877	0.999999
2	0.800000	0.900000	0.950000	0.980000	0.990000	0.999000
3	0.687049	0.805384	0.878339	0.934333	0.958735	0.991139
4	0.608400	0.729299	0.811401	0.882194	0.917200	0.974068
5	0.550863	0.669439	0.754492	0.832874	0.874526	0.950883
6	0.506727	0.621489	0.706734	0.788720	0.834342	0.924904
7	0.471589	0.582206	0.666384	0.749776	0.797681	0.898260
8	0.442796	0.549357	0.631897	0.715459	0.764592	0.872115
9	0.418662	0.521404	0.602069	0.685095	0.734786	0.847047
10	0.398062	0.497265	0.575983	0.658070	0.707888	0.823305
11	0.380216	0.476156	0.552943	0.633863	0.683528	0.800962
12	0.364562	0.457500	0.532413	0.612047	0.661376	0.779998
13	0.350688	0.440861	0.513977	0.592270	0.641145	0.760351
14	0.338282	0.425902	0.497309	0.574245	0.622591	0.741934
15	0.327101	0.412360	0.482146	0.557737	0.605506	0.724657
16	0.316958	0.400027	0.468277	0.542548	0.589714	0.708429
17	0.307702	0.388733	0.455531	0.528517	0.575067	0.693163
18	0.299210	0.378341	0.443763	0.515505	0.561435	0.678781
19	0.291384	0.368737	0.432858	0.503397	0.548711	0.665208
20	0.284140	0.359827	0.422714	0.492094	0.536800	0.652378
21	0.277411	0.351531	0.413247	0.481512	0.525620	0.640230
22	0.271137	0.343783	0.404386	0.471579	0.515101	0.628710
23	0.265270	0.336524	0.396070	0.462231	0.505182	0.617768
24	0.259768	0.329705	0.388244	0.453413	0.495808	0.607360
25	0.254594	0.323283	0.380863	0.445078	0.486932	0.597446
26	0.249717	0.317223	0.373886	0.437184	0.478511	0.587988
27	0.245110	0.311490	0.367278	0.429693	0.470509	0.578956
28	0.240749	0.306057	0.361007	0.422572	0.462892	0.570317
29	0.236612	0.300898	0.355046	0.415792	0.455631	0.562047
30	0.232681	0.295991	0.349370	0.409327	0.448699	0.554119

df\α	0.2	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
35	0.215598	0.274611	0.324573	0.380976	0.418211	0.518898
40	0.201796	0.257278	0.304396	0.357787	0.393174	0.489570
45	0.190345	0.242859	0.287563	0.338367	0.372142	0.464673
50	0.180644	0.230620	0.273243	0.321796	0.354153	0.443201
60	0.164997	0.210832	0.250035	0.294846	0.324818	0.407865
70	0.152818	0.195394	0.231883	0.273695	0.301734	0.379799
80	0.142990	0.182916	0.217185	0.256525	0.282958	0.356816
90	0.134844	0.172558	0.204968	0.242227	0.267298	0.337549
100	0.127947	0.163782	0.194604	0.230079	0.253979	0.321095
125	0.114477	0.146617	0.174308	0.206245	0.227807	0.288602
150	0.104525	0.133919	0.159273	0.188552	0.208349	0.264316
175	0.096787	0.124036	0.147558	0.174749	0.193153	0.245280
200	0.090546	0.116060	0.138098	0.163592	0.180860	0.229840
250	0.081000	0.103852	0.123607	0.146483	0.161994	0.206079
300	0.073951	0.094831	0.112891	0.133819	0.148019	0.188431
350	0.068470	0.087814	0.104552	0.123957	0.137131	0.174657
400	0.064052	0.082155	0.097824	0.115997	0.128339	0.163520
450	0.060391	0.077466	0.092248	0.109397	0.121046	0.154273
500	0.057294	0.073497	0.087528	0.103808	0.114870	0.146436
600	0.052305	0.067103	0.079920	0.094798	0.104911	0.133787
700	0.048427	0.062132	0.074004	0.087789	0.097161	0.123935
800	0.045301	0.058123	0.069234	0.082135	0.090909	0.115981
900	0.042711	0.054802	0.065281	0.077450	0.085727	0.109385
1000	0.040520	0.051993	0.061935	0.073484	0.081340	0.103800
1500	0.033086	0.042458	0.050582	0.060022	0.066445	0.084822
2000	0.028654	0.036772	0.043811	0.051990	0.057557	0.073488
3000	0.023397	0.030027	0.035775	0.042457	0.047006	0.060027
4000	0.020262	0.026005	0.030984	0.036773	0.040713	0.051996
5000	0.018123	0.023260	0.027714	0.032892	0.036417	0.046512

الملحق رقم(06) : جدول T

α / ν	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001	0.0005
1	3.078	6.314	12.076	31.821	63.657	318.310	636.620
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	22.326	31.598
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	10.213	12.924
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	7.173	8.610
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	5.893	6.869
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.208	5.959
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	4.785	5.408
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	4.501	5.041
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.297	4.781
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.144	4.587
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.025	4.437
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	3.930	4.318
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	3.852	4.221
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	3.787	4.140
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	3.733	4.073
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	3.686	4.015
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.646	3.965
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.610	3.922
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.579	3.883
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.552	3.850
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.527	3.819
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.505	3.792
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.485	3.767
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.467	3.745
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.450	3.725
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.435	3.707
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.421	3.690
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.408	3.674
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.396	3.659
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.385	3.646
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.307	3.551
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.232	3.460
120	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617	3.160	3.373
∞	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.090	3.291

الملحق رقم (07): بيانات الفروق الجوهرية للمحور الأول خاص بالاطارات

Descriptives

		N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximu
						Borne inférieure	Borne supérieure		
الحجم الساعي للمواد الدراسية التي تناولتها خلال تكوينك يعتبر كافي	الجامعة	60	2.40	1.153	.149	2.10	2.70	1	5
	المدرسة العليا للسياحة	60	3.73	1.163	.150	3.43	4.03	2	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	3.23	1.370	.177	2.88	3.59	1	5
	Total	180	3.12	1.344	.100	2.92	3.32	1	5
طرق التدريس المعتمدة في المؤسسة التي تكونت فيها هي نظرية أكثر ما هي تطبيقية	الجامعة	60	3.87	1.396	.180	3.51	4.23	1	5
	المدرسة العليا للسياحة	60	3.70	1.430	.185	3.33	4.07	1	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	2.57	1.064	.137	2.29	2.84	1	4
	Total	180	3.38	1.423	.106	3.17	3.59	1	5
يخصص أسبوع على الأقل في كل فصل دراسي لتدريب الطلاب في الفنادق بهدف تعريف بجو العمل الفندقي وتحضيرهم للمادة التطبيقية في نهاية التكوين	الجامعة	60	2.53	1.599	.206	2.12	2.95	1	5
	المدرسة العليا للسياحة	60	3.12	1.698	.219	2.68	3.56	1	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	3.47	1.186	.153	3.16	3.77	1	5
	Total	180	3.04	1.551	.116	2.81	3.27	1	5
تهتم البرامج التكوينية بالأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى الوقوع في الأخطاء المهنية الخطيرة	الجامعة	60	2.20	1.205	.156	1.89	2.51	1	4
	المدرسة العليا للسياحة	60	3.70	1.124	.145	3.41	3.99	1	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	3.07	1.539	.199	2.67	3.46	1	5
	Total	180	2.99	1.434	.107	2.78	3.20	1	5
تتطرق برامج التكوين الذي خضعت له الى مواضيع حول أخلاقيات العمل الفندقي	الجامعة	60	2.67	1.434	.185	2.30	3.04	1	5
	المدرسة العليا للسياحة	60	3.93	1.351	.174	3.58	4.28	1	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	3.40	.807	.104	3.19	3.61	2	5
	Total	180	3.33	1.329	.099	3.14	3.53	1	5
تعتقد ان مناهج الدراسية التي تم تكوينك بواسطتها تعتبر مناهج مطورة وتتناسب مع احتياجات سوق العمل	الجامعة	60	2.13	1.371	.177	1.78	2.49	1	5
	المدرسة العليا للسياحة	60	3.32	1.228	.159	3.00	3.63	1	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	3.70	1.197	.155	3.39	4.01	2	5
	Total	180	3.05	1.427	.106	2.84	3.26	1	5

ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
الحجم الساعي للمواد الدراسية التي تناولتها خلال تكوينك يعتبر كافي	Intergroupes	54.444	2	27.222	17.921	.000
	Intragroupes	268.867	177	1.519		
	Total	323.311	179			
طرق التدريس المعتمدة في المؤسسة التي تكونت فيها هي نظرية أكثر ما هي تطبيقية	Intergroupes	60.044	2	30.022	17.580	.000
	Intragroupes	302.267	177	1.708		
	Total	362.311	179			
يخصص أسبوع على الأقل في كل فصل دراسي لتدريب الطلاب في الفنادق بهدف تعريف بجو العمل الفندقي و تحضيرهم للمادة التطبيقية في نهاية التكوين	Intergroupes	26.678	2	13.339	5.843	.003
	Intragroupes	404.050	177	2.283		
	Total	430.728	179			
تهتم البرامج التكوينية بالأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى الوقوع في الأخطاء المهنية الخطيرة	Intergroupes	68.044	2	34.022	20.078	.000
	Intragroupes	299.933	177	1.695		
	Total	367.978	179			
تتطرق برامج التكوين الذي خضعت له الى مواضيع حول أخلاقيات العمل الفندقي	Intergroupes	48.533	2	24.267	16.059	.000
	Intragroupes	267.467	177	1.511		
	Total	316.000	179			
تعتقد ان مناهج الدراسية التي تم تكوينك بواسطتها تعتبر مناهج مطورة وتتناسب مع احتياجات سوق العمل	Intergroupes	80.033	2	40.017	24.895	.000
	Intragroupes	284.517	177	1.607		
	Total	364.550	179			

الملحق رقم (08): بيانات الفروق الجوهرية للمحور الثاني خاص بالاطارات

Descriptives

		N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
						Borne inférieure	Borne supérieure		
عدد ساعات الدروس النظرية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس التطبيقية	الجامعة	60	2.50	1.535	.198	2.10	2.90	1	5
	المدرسة العليا للسياحة	60	3.53	.965	.125	3.28	3.78	1	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	3.80	1.022	.132	3.54	4.06	2	5
	Total	180	3.28	1.320	.098	3.08	3.47	1	5
عدد ساعات الدروس التطبيقية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس النظرية	الجامعة	60	2.00	1.193	.154	1.69	2.31	1	5
	المدرسة العليا للسياحة	60	2.43	1.419	.183	2.07	2.80	1	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	3.43	1.125	.145	3.14	3.72	2	5
	Total	180	2.62	1.383	.103	2.42	2.83	1	5
الأماكن المخصصة للدروس التطبيقية مناسبة للتطبيق العملي	الجامعة	60	2.20	1.176	.152	1.90	2.50	1	5
	المدرسة العليا للسياحة	60	2.43	1.212	.157	2.12	2.75	1	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	3.23	1.466	.189	2.85	3.61	1	5
	Total	180	2.62	1.358	.101	2.42	2.82	1	5
يتوفر في مؤسسة التي تكونت فيها أجهزة ومعدات تقنية حديثة كالفندق الذي تعمل فيه حاليا	الجامعة	60	1.73	1.006	.130	1.47	1.99	1	4
	المدرسة العليا للسياحة	60	2.20	1.205	.156	1.89	2.51	1	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	3.77	.963	.124	3.52	4.02	2	5
	Total	180	2.57	1.370	.102	2.37	2.77	1	5
توفر الأدوات والأجهزة الحديثة المتاحة للدروس التطبيقية بكميات تكفي لجميع الطلاب	الجامعة	60	1.57	.851	.110	1.35	1.79	1	4
	المدرسة العليا للسياحة	60	2.37	1.340	.173	2.02	2.71	1	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	4.07	.634	.082	3.90	4.23	3	5
	Total	180	2.67	1.434	.107	2.46	2.88	1	5
توفير قاعات متخصصة بأقسام الحجز في المؤسسة التي تكونت فيها	الجامعة	60	1.97	1.089	.141	1.69	2.25	1	4
	المدرسة العليا للسياحة	60	2.60	1.368	.177	2.25	2.95	1	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	3.65	1.313	.169	3.31	3.99	1	5
	Total	180	2.74	1.435	.107	2.53	2.95	1	5
توفير قاعات متخصصة للاستقبال في المؤسسة التي تكونت فيها	الجامعة	60	2.40	1.182	.153	2.09	2.71	1	4
	المدرسة العليا للسياحة	60	2.93	1.326	.171	2.59	3.28	1	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	3.70	1.169	.151	3.40	4.00	1	5
	Total	180	3.01	1.333	.099	2.82	3.21	1	5
توفير قاعات متخصصة في التدبير الفندقي في المؤسسة التي تكونت فيها	الجامعة	60	2.00	1.042	.134	1.73	2.27	1	4
	المدرسة العليا للسياحة	60	2.53	1.396	.180	2.17	2.89	1	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	3.57	1.345	.174	3.22	3.91	1	5
	Total	180	2.70	1.422	.106	2.49	2.91	1	5
توفير قاعات متخصصة في خدمة الأغذية والمشروبات، وتحضير وإنتاج الطعام	الجامعة	60	2.40	1.238	.160	2.08	2.72	1	5
	المدرسة العليا للسياحة	60	2.30	1.357	.175	1.95	2.65	1	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	4.03	.663	.086	3.86	4.20	3	5
	Total	180	2.91	1.375	.103	2.71	3.11	1	5
اساتذة التكوين قاموا بإيصال المعلومات بشكل جيد والكامل	الجامعة	60	2.73	1.376	.178	2.38	3.09	1	5
	المدرسة العليا للسياحة	60	3.80	.879	.113	3.57	4.03	2	5
	المدرسة العليا للفندقة والاطعام	60	3.20	1.505	.194	2.81	3.59	1	5
	Total	180	3.24	1.348	.100	3.05	3.44	1	5

الملاحق

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
عدد ساعات الدروس النظرية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس التطبيقية	Intergroupes	56.578	2	28.289	19.595	.000
	Intragroupes	255.533	177	1.444		
	Total	312.111	179			
عدد ساعات الدروس التطبيقية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس النظرية	Intergroupes	64.844	2	32.422	20.683	.000
	Intragroupes	277.467	177	1.568		
	Total	342.311	179			
الأماكن المخصصة للدروس التطبيقية مناسبة للتطبيق العملي	Intergroupes	35.244	2	17.622	10.571	.000
	Intragroupes	295.067	177	1.667		
	Total	330.311	179			
يتوفر في مؤسسة التي تكونت فيها أجهزة ومعدات تقنية حديثة كالفندق الذي تعمل فيه حاليا	Intergroupes	136.133	2	68.067	60.219	.000
	Intragroupes	200.067	177	1.130		
	Total	336.200	179			
توفر الأدوات والأجهزة الحديثة المتاحة للدروس التطبيقية بكميات تكفي لجميع الطلاب	Intergroupes	195.600	2	97.800	100.410	.000
	Intragroupes	172.400	177	.974		
	Total	368.000	179			
توفير قاعات متخصصة بأقسام الحجز في المؤسسة التي تكونت فيها	Intergroupes	86.744	2	43.372	27.225	.000
	Intragroupes	281.983	177	1.593		
	Total	368.728	179			
توفير قاعات متخصصة للاستقبال في المؤسسة التي تكونت فيها	Intergroupes	51.244	2	25.622	17.002	.000
	Intragroupes	266.733	177	1.507		
	Total	317.978	179			
توفير قاعات متخصصة في التدبير الفندقي في المؤسسة التي تكونت فيها	Intergroupes	76.133	2	38.067	23.586	.000
	Intragroupes	285.667	177	1.614		
	Total	361.800	179			
توفير قاعات متخصصة في خدمة الأغذية والمشروبات، وتحضير وإنتاج الطعام	Intergroupes	113.644	2	56.822	44.713	.000
	Intragroupes	224.933	177	1.271		
	Total	338.578	179			
اساتذة التكوين قاموا بإيصال المعلومات بشكل جيد و الكامل	Intergroupes	34.311	2	17.156	10.437	.000
	Intragroupes	290.933	177	1.644		
	Total	325.244	179			

الملحق رقم (09) : الفروق الفردية للمحور الرابع الخاص بالاطارات

Descriptives

تطابقت مميزات الجانب التطبيقي في الفندق الذي تعمل فيه مع الجانب النظري لتكوينك.

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
الجامعة	60	2.27	1.219	.157	1.95	2.58	1	5
المدرسة العليا للسياحة	60	3.50	.930	.120	3.26	3.74	1	5
المدرسة العليا للفندقة و الاطعام	60	3.30	1.197	.155	2.99	3.61	2	5
Total	180	3.02	1.242	.093	2.84	3.20	1	5

ANOVA

تطابقت مميزات الجانب التطبيقي في الفندق الذي تعمل فيه مع الجانب النظري لتكوينك.

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	52.578	2	26.289	20.835	.000
Intragroupes	223.333	177	1.262		
Total	275.911	179			

الملحق رقم (10) : الفروق الفردية للمحور الأول الخاص بالتقنيين

Descriptives

		N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
						Borne inférieure	Borne supérieure		
الحجم الساعي للمواد الدراسية التي تناولتها خلال تكوينك يعتبر كافي	20	60	2.83	1.330	.172	2.49	3.18	1	5
	21	60	3.60	.848	.109	3.38	3.82	2	5
	Total	120	3.22	1.175	.107	3.00	3.43	1	5
يخصص أسبوع على الأقل في كل فصل دراسي لتدريب الطلاب في الفنادق بهدف تعريف بجو العمل الفندقي وتحضيرهم للمادة التطبيقية في نهاية التكوين	20	60	2.93	1.448	.187	2.56	3.31	1	5
	21	60	3.67	1.526	.197	3.27	4.06	1	5
	Total	120	3.30	1.526	.139	3.02	3.58	1	5
تهتم البرامج التكوينية بالأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى الوقوع في الأخطاء المهنية الخطيرة	20	60	2.93	1.604	.207	2.52	3.35	1	5
	21	60	3.40	1.182	.153	3.09	3.71	1	5
	Total	120	3.17	1.422	.130	2.91	3.42	1	5
تعتقد ان مناهج الدراسية التي تم تكوينك بواسطتها تعتبرمناهج مطورة وتتناسب مع احتياجات سوق العمل	20	60	2.27	1.448	.187	1.89	2.64	1	5
	21	60	3.43	1.370	.177	3.08	3.79	1	5
	Total	120	2.85	1.521	.139	2.58	3.12	1	5

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
الحجم الساعي للمواد الدراسية التي تناولتها خلال تكوينك يعتبر كافي	Intergroupes	17.633	1	17.633	14.180	.000
	Intragroupes	146.733	118	1.244		
	Total	164.367	119			
يخصص أسبوع على الأقل في كل فصل دراسي لتدريب الطلاب في الفنادق بهدف تعريف بجو العمل الفندقي وتحضيرهم للمادة التطبيقية في نهاية التكوين	Intergroupes	16.133	1	16.133	7.292	.008
	Intragroupes	261.067	118	2.212		
	Total	277.200	119			
تهتم البرامج التكوينية بالأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى الوقوع في الأخطاء المهنية الخطيرة	Intergroupes	6.533	1	6.533	3.293	.072
	Intragroupes	234.133	118	1.984		
	Total	240.667	119			
تعتقد ان مناهج الدراسية التي تم تكوينك بواسطتها تعتبرمناهج مطورة وتتناسب مع احتياجات سوق العمل	Intergroupes	40.833	1	40.833	20.550	.000
	Intragroupes	234.467	118	1.987		
	Total	275.300	119			

الملحق رقم (11) : الفروق الفردية للمحور الثاني الخاص بالتقنيين

Descriptives

		N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
						Borne inférieure	Borne supérieure		
كي كافية التطبيقية الدروس ساعات عدد النظرية الدروس معلومات كافة تستوعب	20	60	2.37	1.365	.176	2.01	2.72	1	5
	21	60	3.17	1.304	.168	2.83	3.50	1	5
	Total	120	2.77	1.389	.127	2.52	3.02	1	5
التطبيقية للدروس المخصصة الأماكن العملي للتطبيق مناسبة	20	60	2.27	1.561	.202	1.86	2.67	1	5
	21	60	3.17	1.076	.139	2.89	3.44	1	5
	Total	120	2.72	1.409	.129	2.46	2.97	1	5
أجهزة فيها تكونت التي مؤسسة في يتوفر تعمل الذي كالفندق حديثة تقنية ومعدات حاليا فيه	20	60	2.07	1.517	.196	1.67	2.46	1	5
	21	60	2.37	1.089	.141	2.09	2.65	1	5
	Total	120	2.22	1.323	.121	1.98	2.46	1	5
المتاحة الحديثة والأجهزة الأدوات توفر لجميع تكفي بكميات التطبيقية للدروس الطلاب	20	60	2.13	1.467	.189	1.75	2.51	1	5
	21	60	2.47	1.420	.183	2.10	2.83	1	5
	Total	120	2.30	1.447	.132	2.04	2.56	1	5
في الحجز بأقسام متخصصة قاعات توفير فيها تكونت التي المؤسسة	20	60	2.00	1.496	.193	1.61	2.39	1	5
	21	60	2.93	1.494	.193	2.55	3.32	1	5
	Total	120	2.47	1.561	.142	2.18	2.75	1	5
الفندقي التدبير في متخصصة قاعات توفير فيها تكونت التي المؤسسة في	20	60	2.30	1.522	.196	1.91	2.69	1	5
	21	60	3.87	1.065	.138	3.59	4.14	1	5
	Total	120	3.08	1.526	.139	2.81	3.36	1	5

ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
عدد ساعات الدروس التطبيقية كافية كي تستوعب كافة معلومات الدروس النظرية	Intergroupes	19.200	1	19.200	10.775	.001
	Intragroupes	210.267	118	1.782		
	Total	229.467	119			
الأماكن المخصصة للدروس التطبيقية مناسبة للتطبيق العملي	Intergroupes	24.300	1	24.300	13.521	.000
	Intragroupes	212.067	118	1.797		
	Total	236.367	119			
يتوفر في مؤسسة التي تكونت فيها أجهزة ومعدات تقنية حديثة كالفندق الذي تعمل فيه حاليا	Intergroupes	2.700	1	2.700	1.549	.216
	Intragroupes	205.667	118	1.743		
	Total	208.367	119			
توفر الأدوات والأجهزة الحديثة المتاحة للدروس التطبيقية بكميات تكفي لجميع الطلاب	Intergroupes	3.333	1	3.333	1.600	.208
	Intragroupes	245.867	118	2.084		
	Total	249.200	119			
توفير قاعات متخصصة بأقسام الحجز في المؤسسة التي تكونت فيها	Intergroupes	26.133	1	26.133	11.693	.001
	Intragroupes	263.733	118	2.235		
	Total	289.867	119			
توفير قاعات متخصصة في التدبير الفندقي في المؤسسة التي تكونت فيها	Intergroupes	73.633	1	73.633	42.689	.000
	Intragroupes	203.533	118	1.725		
	Total	277.167	119			

الملحق رقم (12) : نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية للاطارات

```
/DEPENDENT البعد_1
/METHOD=ENTER البعد_4.
```

Variables introduites/éliminées[a]			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي[b]	.	Introduire
a. Variable dépendante : الدراسية للمواد النسبية الاهمية			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,595[a]	,354	,351	,55246
a. Prédicteurs : (Constante), الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي				

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	29,823	1	29,823	97,713	,000[b]
	Résidu	54,329	178	,305		
	Total	84,152	179			
a. Variable dépendante : الاهمية النسبية للمواد الدراسية						
b. Prédicteurs : (Constante), الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي						

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,490	,187		7,979	,000
	الانتقال من اسلوب الأكاديمي الى النظام التطبيقي	,498	,050	,595	9,885	,000
a. Variable dépendante : الاهمية النسبية للمواد الدراسية						

```
/DEPENDENT البعد_2
/METHOD=ENTER البعد_4.
```

Variables introduites/éliminées[a]			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي[b]	.	Introduire
a. Variable dépendante : تكوينك منها يعاني التي القصور جوانب			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,526[a]	,277	,273	,91411
a. Prédicteurs : (Constante), الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي				

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	56,999	1	56,999	68,213	,000[b]
	Résidu	148,737	178	,836		
	Total	205,735	179			
a. Variable dépendante : جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك						
b. Prédicteurs : (Constante), الانتقال من اسلوب الاكادمي الى النظام التطبيقي						

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,346	,309		1,121	,264
	الانتقال من اسلوب الاكادمي الى النظام التطبيقي	,689	,083	,526	8,259	,000
a. Variable dépendante : جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك						

```
/DEPENDENT البعد_3
/METHOD=ENTER البعد_4.
```

Variables introduites/éliminées[a]			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الانتقال من اسلوب الاكادمي الى النظام التطبيقي[b]	.	Introduire
a. Variable dépendante : الفندق في معتمدة تكوين نوعية			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,255[a]	,065	,060	,63351
a. Prédicteurs : (Constante), التطبيقي النظام الى الاكادمي اسلوب من الانتقال				

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,968	1	4,968	12,378	,001[b]
	Résidu	71,439	178	,401		
	Total	76,406	179			
a. Variable dépendante : نوعية تكوين معتمدة في الفندق						
b. Prédicteurs : (Constante), الانتقال من اسلوب الاكادمي الى النظام التطبيقي						

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,697	,214		12,590	,000
	النظام الى الاكادمي اسلوب من الانتقال التطبيقي	,203	,058	,255	3,518	,001
a. Variable dépendante : الفندق في معتمدة تكوين نوعية						

```
/DEPENDENT البعد_1
/METHOD=ENTER البعد_5.
```

Variables introduites/éliminées[a]			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التكوين مهارت تحسين[b]	.	Introduire
a. Variable dépendante : الدراسية للمواد النسبية الاهمية			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,443[a]	,196	,191	,61656
a. Prédicteurs : (Constante), تحسين مهارت التكوين				

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	16,486	1	16,486	43,366	,000[b]
	Résidu	67,666	178	,380		
	Total	84,152	179			
a. Variable dépendante : الاهمية النسبية للمواد الدراسية						
b. Prédicteurs : (Constante), تحسين مهارت التكوين						

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,760	,237		7,427	,000
	تحسين مهارت التكوين	,411	,062	,443	6,585	,000
a. Variable dépendante : الدراسية للمواد النسبية الاهمية						

```
/DEPENDENT البعد_2
/METHOD=ENTER البعد_5.
```

Variables introduites/éliminées[a]			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تحسين مهارت التكوين[b]	.	Introduire
a. Variable dépendante : تكوينك منها يعاني التي القصور جوانب			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,353[a]	,124	,119	1,00601
a. Prédicteurs : (Constante), تحسين مهارات التكوين				

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	25,589	1	25,589	25,285	,000[b]
	Résidu	180,146	178	1,012		
	Total	205,735	179			
a. Variable dépendante : تكوينك منها يعاني التي القصور جوانب						
b. Prédicteurs : (Constante), تحسين مهارات التكوين						

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,929	,387		2,401	,017
	تحسين مهارات التكوين	,512	,102	,353	5,028	,000
a. Variable dépendante : جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك						

الملحق رقم (13) : نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية للتقنيين.

```
/DEPENDENT البعد_1
/METHOD=ENTER البعد_4.
```

Variables introduites/éliminées[a]			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي[b]	.	Introduire
a. Variable dépendante : الدراسية للمواد النسبية الاهمية			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,641[a]	,411	,406	,567
a. Prédicteurs : (Constante), الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي				

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	26,467	1	26,467	82,383	,000[b]
	Résidu	37,910	118	,321		
	Total	64,377	119			
a. Variable dépendante : الاهمية النسبية للمواد الدراسية						
b. Prédicteurs : (Constante), الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي						

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,534	,220		6,980	,000
	الانتقال من اسلوب الاكادمي الى النظام التطبيقي	,519	,057	,641	9,076	,000
a. Variable dépendante : الاهمية النسبية للمواد الدراسية						

```
/DEPENDENT البعد_2
/METHOD=ENTER البعد_4.
```

Variables introduites/éliminées[a]			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي[b]	.	Introduire
a. Variable dépendante : تكوينك منها يعاني التي القصور جوانب			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,530[a]	,280	,274	,896
a. Prédicteurs : (Constante), الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي				

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	36,967	1	36,967	46,001	,000[b]
	Résidu	94,825	118	,804		
	Total	131,792	119			
a. Variable dépendante : جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك						
b. Prédicteurs : (Constante), الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي						

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,689	,348		1,983	,050
	الانتقال من اسلوب الاكادمي الى النظام التطبيقي	,613	,090	,530	6,782	,000
a. Variable dépendante : جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك						

```
/DEPENDENT البعد_3
/METHOD=ENTER البعد_4.
```

Variables introduites/éliminées[a]			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي[b]	.	Introduire
a. Variable dépendante : الفندق في معتمدة تكوين نوعية			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,357[a]	,127	,120	,754
a. Prédicteurs : (Constante), التطبيقي النظام الى الاكادمي اسلوب من الانتقال				

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,762	1	9,762	17,192	,000[b]
	Résidu	67,006	118	,568		
	Total	76,769	119			
a. Variable dépendante : نوعية تكوين معتمدة في الفندق						
b. Prédicteurs : (Constante), الانتقال من اسلوب الاكادمي الى النظام التطبيقي						

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,360	,292		8,079	,000
	الانتقال من اسلوب الأكاديمي الى لنظام التطبيقي	,315	,076	,357	4,146	,000

a. Variable dépendante : نوعية تكوين معتمدة في الفندق

```
/DEPENDENT البعد_1
/METHOD=ENTER البعد_5.
```

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التكوين مهارت تحسين[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : الدراسية للمواد النسبية الاهمية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,518[a]	,268	,262	,632

a. Prédicteurs : (Constante), التكوين مهارت تحسين

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	17,283	1	17,283	43,306	,000[b]
	Résidu	47,093	118	,399		
	Total	64,377	119			

a. Variable dépendante : الاهمية النسبية للمواد الدراسية

b. Prédicteurs : (Constante), تحسين مهارت التكوين

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,182	,353		3,350	,001
	تحسين مهارت التكوين	,548	,083	,518	6,581	,000

a. Variable dépendante : الدراسية للمواد النسبية الاهمية

```
/DEPENDENT البعد_2
/METHOD=ENTER البعد_5.
```

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التكوين مهارت تحسين[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : تكوينك منها يعاني التي القصور جوانب

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,304[a]	,093	,085	1,007

a. Prédicteurs : (Constante), التكوين مهارت تحسين

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	12,216	1	12,216	12,055	,001[b]
	Résidu	119,576	118	1,013		
	Total	131,792	119			

a. Variable dépendante : تكوينك منها يعاني التي القصور جوانب

b. Prédicteurs : (Constante), التكوين مهارت تحسين

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,054	,562		1,876	,063
	تحسين مهارت التكوين	,461	,133	,304	3,472	,001
a. Variable dépendante : جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك						

```
/DEPENDENT البعد_3
/METHOD=ENTER البعد_5.
```

Variables introduites/éliminées[a]			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تحسين مهارت التكوين[b]	.	Introduire
a. Variable dépendante : نوعية تكوين معتمدة في الفندق			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,465[a]	,216	,210	,714
a. Prédicteurs : (Constante), التكوين مهارت تحسين				

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	16,599	1	16,599	32,553	,000[b]
	Résidu	60,170	118	,510		
	Total	76,769	119			
a. Variable dépendante : الفندق في معتمدة تكوين نوعية						
b. Prédicteurs : (Constante), التكوين مهارت تحسين						

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,293	,399		3,242	,002
	تحسين مهارت التكوين	,537	,094	,465	5,706	,000
a. Variable dépendante : الفندق في معتمدة تكوين نوعية						

الملحق رقم (14): نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي للاطارات.

Variables introduites/éliminées[a]			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	نوعية تكوين معتمدة في الفندق ,جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك ,الاهمية النسبية للمواد الدراسية[b]	.	Introduire
a. Variable dépendante : الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,650[a]	,422	,412	,62805
a. Prédicteurs : (Constante), نوعية تكوين معتمدة في الفندق ,جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك ,الاهمية النسبية للمواد الدراسية				

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	50,687	3	16,896	42,834	,000[b]
	Résidu	69,422	176	,394		
	Total	120,109	179			
a. Variable dépendante : التطبيقي النظام الى الاكاديمي اسلوب من الانتقال						
b. Prédicteurs : (Constante), نوعية تكوين معتمدة في الفندق ,جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك ,الاهمية النسبية للمواد الدراسية						

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,920	,300		3,070	,002
	الدراسية للمواد النسبية الاهمية	,483	,085	,404	5,680	,000
	منها يعاني التي القصور جوانب تكوينك	,223	,053	,291	4,235	,000
	الفندق في معتمدة تكوين نوعية	,138	,075	,110	1,845	,067
a. Variable dépendante : الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي						

الملحق رقم (15): نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على الانتقال من الأسلوب التفكير الأكاديمي إلى النظام التطبيقي.

```
/DEPENDENT البعد_4
/METHOD=ENTER البعد_1 البعد_2 البعد_3.
```

Variables introduites/éliminées[a]			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	نوعية تكوين معتمدة في الفندق، جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك، الاهمية النسبية للمواد الدراسية[b]	.	Introduire
a. Variable dépendante : التطبيقي النظام الى الاكادمي اسلوب من الانتقال			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,675[a]	,455	,441	,680
a. Prédicteurs : (Constante), الدراسية للمواد النسبية الاهمية ,تكوينك منها يعاني التي القصور جوانب ,الفندق في معتمدة تكوين نوعية				

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	44,784	3	14,928	32,316	,000[b]
	Résidu	53,585	116	,462		
	Total	98,369	119			
a. Variable dépendante : التطبيقي النظام الى الاكادمي اسلوب من الانتقال						
b. Prédicteurs : (Constante), الدراسية للمواد النسبية الاهمية ,تكوينك منها يعاني التي القصور جوانب ,الفندق في معتمدة تكوين نوعية						

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,539	,360		1,497	,137
	الاهمية النسبية للمواد الدراسية	,569	,127	,460	4,467	,000
	جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك	,148	,086	,171	1,722	,088
	نوعية تكوين معتمدة في الفندق	,222	,082	,196	2,710	,008
a. Variable dépendante : الانتقال من اسلوب الاكاديمي الى النظام التطبيقي						

الملحق رقم (16) :نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين للاطارات

```
/DEPENDENT البعد_5
  /METHOD=ENTER البعد_1 البعد_2 البعد_3.
```

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	نوعية تكوين معتمدة في الفندق ,جوانب القصور منها تكوينك ,الاهمية النسبية للمواد الدراسية[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : تحسين مهارات التكوين

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,484[a]	,234	,221	,65200

a. Prédicteurs : (Constante), نوعية تكوين معتمدة في الفندق ,جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك ,الاهمية النسبية للمواد الدراسية

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	22,906	3	7,635	17,962	,000[b]
	Résidu	74,817	176	,425		
	Total	97,724	179			

a. Variable dépendante : تحسين مهارات التكوين

b. Prédicteurs : (Constante), نوعية تكوين معتمدة في الفندق ,جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك ,الاهمية النسبية للمواد الدراسية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,715	,311		5,515	,000
	الاهمية النسبية للمواد الدراسية	,333	,088	,309	3,774	,000
	جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك	,114	,055	,165	2,088	,038
	نوعية تكوين معتمدة في الفندق	,173	,078	,153	2,224	,027

الملحق رقم (17): نتائج اختبار أثر برامج التكوين الفندقية والسياحية على تحسين مهارات المتكونين للتقنيين.

```
/DEPENDENT البعد_5
  /METHOD=ENTER البعد_1 البعد_2 البعد_3.
```

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	نوعية تكوين معتمدة في الفندق ,جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك , الاهمية النسبية للمواد الدراسية[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : تحسين مهارات التكوين

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,615[a]	,379	,362	,555

a. Prédicteurs : (Constante), نوعية تكوين معتمدة في الفندق ,جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك ,الاهمية النسبية للمواد الدراسية

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	21,760	3	7,253	23,550	,000[b]
	Résidu	35,727	116	,308		
	Total	57,487	119			

a. Variable dépendante : التكوين مهارت تحسين

b. Prédicteurs : (Constante), نوعية تكوين معتمدة في الفندق ,جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك ,الاهمية النسبية للمواد الدراسية

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,745	,294		5,937	,000
	الاهمية النسبية للمواد الدراسية	,458	,104	,485	4,408	,000
	جوانب القصور التي يعاني منها تكوينك	-,060	,070	-,091	-,863	,390
	نوعية تكوين معتمدة في الفندق	,289	,067	,334	4,327	,000
a. Variable dépendante : تحسين مهارت التكوين						

الملخص باللغة الأجنبية

Summary

The study aimed to identify the extent to which hotel training programs, in their various specializations, contribute to improving and advancing development in the hotel and tourism services sector in Algeria, especially as they meet all levels of hotel workers from reception, feeding, management, etc., and thus gives a real opportunity to correct mistakes Common in hotel and tourism services.

In our field study, we relied on a group of large and medium hotels in which the study sample is available (workers graduated from hotel training institutes and centers) for the states of the Middle, East, West and South, in addition to international and local salons for tourism, with the aim of taking an applied and analytical view of how the hotel work is going And how to provide the best services in it, in order to satisfy the customer, This study would not have been completed without referring to the opinions of graduates from institutes, schools and universities specializing in hospitality in the deficiencies of their formation, so the researcher relied on a questionnaire directed to two sides, the first side is the hotel tires graduating from higher schools and universities specializing in hotel management, and the second is the hotel technicians graduating from institutes and centers And training institutes, each in his specialty (reception, cooking, ... etc). The researcher concluded that there is an impact of training programs on improving the tourism service in Algeria, as harmonizing training with the needs of the labor market is one of the most important focus of contemporary training policies in its various fields of specialization, and this comes on the basis that this alignment means in the end the success of training in Achieve his goals.

Where the role of training is reflected in the student's acquisition of flexible skills that he is able to employ positively according to work requirements, so that he can occupy the job with the least possible obstacles that may be encountered in the new work, and in harmony with the qualifications and abilities he acquired during the period of study for the educational program. In order to ensure good service, reforms must be made to training programs in line with developments in the world of hospitality and hospitality, and to provide all necessary means for the success of training programs in order to reach the goal of the 2030 master plan
Key words: tourism, training programs, hotel services, hotel managers and technicians.

الحمد لله الذي

بنعمته تتم الصالحات،

تم هذا البحث بحمد

الله وفضله وتوفيقه