مخطط جودة السياحة في الجزائر بين الواقع والتحديات
– ولاية أدرار أنموذجاً –

د. بوعزة عبد القادر
أستاذ محاضر بجامعة أدرار
عوماري فاطمة
باحثة في الدكتوراه بجامعةّ أدرار

تعد جودة السياحة عاملاً مهماً بالنسبة للجزائر لتحقيق التنمية المستدامة، وعليه، تأتي هذه الورقة البحثية لبيان أهمية السياحة وجودتها في الجزائر عامة وعلى مستوى ولاية أدرار خاصة، وهذا من خلال التعرف إلى ماهية الجودة السياحية، معاييرها وأبعادها، كما يتم استعراض أهم بنود مخطط جودة السياحة في الجزائر، أهميته، أهدافه، فضلاً عن فوائد ومزايا الانضمام إليه. كما حاولت الورقة البحثية التعرف إلى واقع جودة السياحة في ولاية أدرار والعقبات التي تحول دون تطبيقها بشكل فعال.

الكلمات الدالة: جودة، سياحة، جودة السياحة، مخطط الجودة،

Abstract:

Tourism quality is an important factor for Algeria to achieve sustainable development. This paper justifay the statement of the importance of tourism and quality in Algeria en general, and on the level of a special mandate in The ADRAR wilaya. About the identification of the nature of the tourist quality, standards and dimensions, also reviewing the most important tourism quality scheme clauses in Algeria, its importance, its objectives, as well as the benefits and advantages of accession. It is through this paper will display the reality of tourism quality in the state of Adrar with the obstacles preventing their application effectively.

Key words: quality, tourism, tourism quality, plan of quality

المقــدمة:

في ظل التحولات الإقتصادية التي يعرفها العالم، وخاصة في ظل انهيار أسعار النفط إلى مستويات متدنية أدت إلى تحفيز الدول المصدرة له للبحث عن مصادر أخرى جديدة لتنمية اقتصاداتها، والجزائر باعتبارها من هذه الدول وجب عليها إعادة النظر في إمكانيات قطاعات أخرى مثل قطاع السياحة، وهذا نظراً للمقومات السياحية الهامة التي تمتاز بها مختلف المناطق الجزائرية.

وتعتبر الصحراء الجزائرية ثاني أكبر صحاري العالم من حيث المساحة؛ إذا تغطي حوالي 84% من المساحة الإجمالية للجزائر، فهي القبلة الأولى للسياح. حيث تتربع ولاية أدرار على المساحة الأكبر منها، وتتمتع بمجموعة من المميزات والخصائص السياحية التي تؤهلها لجذب أكبر عدد من السياح، إلا أن هذا الإقبال لا يزال ضعيفاً مقارنة بولايات أخرى، وهذا قد يرجع إلى عدة أسباب مختلفة أهمها مستوى جودة الخدمات والمنتجات السياحية. ومنه فقد تمحورت إشكالية هذه المداخلة في التالي:

ما واقع مخطط جودة السياحة في ولاية أدرار؟ وما هي التحديات التي تعيق تحقيقه؟

وسيتم تسليط الضوء على مجموعة من المحاور التي ستساعد في الإجابة على هذه الإشكالية، التي تمثلت بما يلي:

الإطار النظري للجودة السياحية؛

ماهية مخطط جودة السياحة الجزائر؛

المقومات السياحية وواقع تطبيق مخطط جودة السياحة في ولاية أدرار.

تسعى هذه الدراسة من خلال الإشكالية المراد معالجتها إلى التعرف على أهمية إنتهاج الجودة في قطاع السياحة وما له من مزايا تعود على هذا القطاع وعلى الاقتصاد الوطني بصفة عامة، وبيان واقعها في ولاية أدرار والعوائق الراهنة في هذا المجال.

أولاً: الإطار النظري للجودة السياحية

قبل التطرق إلى مفهوم الجودة السياحية، سيتم التعرض بشكل مختصر لبعض المفاهيم الأساسية التي تمهد لمفهوم جودة السياحة، متمثلة أساساً في: تعريف الجودة وجودة الخدمة وهذا بصورة عامة على نحو ما يأتي:

1- تعريف الجودة:

تعتبر الجودة من المفاهيم التي يتعامل الناس معها بشكل مستمر في حياتهم وفي شتى المجالات، وعلى أساسها يتخذون قرارهم بالشراء أو غيره، وعلى هذا الأساس فقد تعددت تعاريف الجودة كلاً حسب وجهة نظره.

لقد تم تعريف مصطلح الجودة من طرف Fred Smith على أنها: "أداء العمل حتى يتطابق مع المعايير التي يتوقعها العملاء"[1]. كما عرفت الجودة حسب معايير ISO9000 (إصدار 2000) على أنها عبارة عن: "قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتوج أو نظام أو سيرورة ما على إرضاء متطلبات العملاء وباقي الأطراف المعنية"2.

ومن جهة أخرى يرى: كروسبي Ph. Crospy أن الجودة هي: "المطابقة للمواصفات ويقول بأن الجودة هي مسؤولية الجميع، و رغبات المستهلك هي أساس التصميم".

كما يرى ديمنج Deming أن: " الجودة توجه إلى احتياجات المستهلك الحالية و المستقبلية ".[3]

[1] خضير كاظم حمود، روان منير الشيخ، " **إدارة الجودة في المنظمات المتميزة**"، دار صفاء، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص: 14.

[2] بوحرود فتيحة، "**إدارة الجودة في منظمات الأعمال– النظرية والتطبيق**"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2015، ص: 28.

[3] بومدين يوسف، **دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الحالي للمؤسسات الاقتصادية**، رسالة دكتورا غير منشورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006 ، ص: 78.

2– تعريف جودة الخدمة:

تُعد جودة الخدمة وسيلة لصنع المكانة التنافسية للمؤسسة بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى المنافسة لها في السوق، وأحد أهم مصادر تحقيق الربح للمؤسسة، حيث تسعى لتخفيض تكلفة الخدمة.

والمقصود بها: "الجودة التي تشمل عللاً البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية. ويتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة بتقديم المنتجات أو الخدمة، أما الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة فيتمثل في كيفية تعامل العاملون بمواقفهم وسلوكهم وممارساتهم اللفظية مع الزبائن"[1].

ويُتأكد من مما سبق، أن جودة الخدمة تعد مصدراً من مصادر المحافظة على العملاء الحاليين للمؤسسة، بالإضافة سعيها في سبيل جذب عملاء جدد للمؤسسة.

3–تعريف جودة السياحة أو الجودة السياحية:

عرفتها المنظمة العالمية للسياحة على أنها: "نتيجة لعملية تتضمن تلبية احتياجات المستهلك ومتطلباته وتوقعاته المشروعة من المنتجات والخدمات السياحية بسعر معقول"[2].

يعرفها مجلس "هونغ كونغ" للسياحة على أنها: "عملية توفير وتقديم الخدمات والمنتجات السياحية من طرف المحلات التجارية والمطاعم وأماكن الإقامة بشكل

---

[1] مأمون سليمان الدرادكة، "**إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**"، دار صفاء، عمان –الأردن، 2005، ص: 181.

[2] عوينات عبد القادر، "**السياحة في الجزائر الإمكانيات والمعوقات (2000–2025) في ظل الاستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2025**"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، 2013/2012، ص: 336.

ممتاز، مع ضرورة عرض الأسعار والمعلومات المتعلقة بهذه منتجات والخدمات بشكل واضح"[1] .

من خلال التعريفين السابقين يمكن عرض تعريف شامل للجودة السياحية على أنها تعبر عن مدى توفير خدمات ومنتجات سياحية تستجيب وتصورات الزبائن وأفضل من ذلك، مع ضرورة التزام مختلف المؤسسات السياحية بمعايير جودة السياحة.

ونضيف بهذا الصدد، أن نظم الجودة في السياحة تهدف إلى تكامل جميع العناصر التي تؤثر على جودة المنتجات السياحية أو الخدمات السياحية التي تقدمها المنشآت السياحية، حيث يرغب كثيراً من الموردين والمصنعين ومقدمي الخدمات في تحقيق الجودة ويبذلون جهوداً كبيرة للوصول إلى ذلك الهدف، حيث أن معظم هذه الجهود تركز على أنشطة التفتيش وإصلاح العيوب في نهاية العمليات في كل مرحلة والتفتيش وحده لا يمكن أن يضمن جودة المنتجات، فالجودة يجب أن تصمم وتبنى في المنتجات منذ البدايات الأولى، والوعي بالجودة يجب أن يبدأ في مراحل ما قبل بدء العملية وفي أثناء تحديد متطلبات العمل، على أن يستمر ذلك خلال المراحل المختلفة للعملية السياحية، وإلى ما بعد تسليم المنتجات السياحية للعميل عن طريق الحصول على الرأي الواضح والاتصال المستمر مع العميل لتحقيق الرضا.

4-معايير الجودة السياحية:

تتمثل معايير الجودة السياحية في النقاط التالية:[2]

[1] مخطط الخدمات السياحية العالية الجودة، متوفر على الموقع الالكتروني المبين أدناه، شوهد: 08/11/2016 على الساعة: 08:30
http://www.discoverhongkong.com/ae/plan-your-trip/qts-scheme/index.jsp

[2] عوينات عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص ص: 375-376.

4-1- **الشفافية:** وذلك من خلال صحة المعلومات المقدمة حول مواصفات المنتج وكلفته الإجمالية، وما يغطيه السعر، بالإضافة الى إيصال تلك المعلومات بشكل منظم وفعال للمستهلك؛

4-2- **التجانس:** أي التوافق والانسجام بين المحيط الطبيعي والإنساني، **مما** يحافظ على السياحة المستدامة ويستدعي إدارة فعالة للمؤثرات البيئية والاقتصادية والاجتماعية من أجل تأسيس مؤشرات لجودة المنتجات السياحية؛

4-3- **الأصالة:** وهي تعبر عن حضارة أو تراث معين تجعل أي منتوج سياحي يختلف ويتميز عن بقية المنتجات المماثلة له في أماكن أخرى، مع شرط أن تستجيب الأصالة لمتطلبات المستهلك؛

4-4- **الأمن والسلامة:** أي ان الخدمة السياحية لا تشكل خطراً على حياة أو تسبب ضرراً أو تهديد لصحة المستهلك في جميع الأنشطة السياحية، وعادة ما ينظم هذا المعيار بنصوص قانونية؛

4-5- **الصحة العامة:** أي ضرورة توفر شرط النظافة والسلامة في جميع أماكن الإيواء والإطعام والشراب وكذا المحلات والمطاعم وحتى الخدمات المقدمة في رحلات الطيران؛

4-6- **سهولة الوصول:** من خلال إزالة كل العوائق والحواجز الطبيعية والاتصالية والخدمية، وإتاحة الخدمة أو المنتج للجميع.

5-أبعاد الجودة السياحية:

لقد تعددت تصنيفات أبعاد جودة الخدمة بصفة عامة، فالأبعاد المشتركة بين الباحثين تتمثل في ما يلي:[1]

[1] مأمون سليمان الدرادكة، مرجع سبق ذكره، ص ص:181-182.

5-1- **البعد المادي**: ويضم جميع التسهيلات التي توفرها المنظمة في سبيل خدمة عملائها، كالتسهيلات المقدمة في المطاعم والإستراحات مثل ملابس الموظفين في المطاعم وشركات الطيران؛

5-2- **البعد التفاعلي**: وهو رغبة واستعداد موظفي المنظمة على تقديم الخدمة المناسبة للعملاء؛

5-3- **بعد الثقة**: ويتمثل في قدرة المنظمة على إنجاز الخدمة التي وعدت بها بشكل دقيق وثابت؛

5-4- **بعد تأكيد الثقة المتبادلة**: وتعود إلى المعرفة وحسن الضيافة من قبل الموظفين وقدرتهم على زرع الثقة بينهم وبين الزبائن؛

5-5- **البعد المرتبط بالعناية**: أي الرعاية وتركيز الخدمة الفردية من خلال حاجات الزبائن.

ثانياً: ماهية مخطط جودة السياحة في الجزائر

يطمح القائمون على قطاع السياحة في الجزائر من هذا المخطط إلى توحيد جميع المهنيين الجزائريين في قطاع السياحة؛ من خلال الانتهاج الإرادي للجودة، الحريص على تلبية حاجات الزبائن الوطنيين والأجانب وإرضائهم. حيث تم إعداد مخطط جودة السياحة الجزائرية بالتعاون مع مهنيي قطاع السياحة، وهذا استناداً إلى معايير السياحة الدولية. يسمح مخطط الجودة بتحديد المسار من أجل التحسين التدريجي لتقديم الخدمات السياحية بهدف الحصول على العلامة التجارية للخدمات السياحية المقدمة.

1- مفهوم مخطط جودة السياحة الجزائر:

لقد تم تصميم هذا الدليل للمتعاملين الذين يرغبون في الانخراط بصفة طوعية في نوعية تستجيب واحتياجات وتوقعات الزبائن على الصعيدين الوطني والعالمي، فهو من المحاور الرئيسية للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2030.

يعرف مخطط جودة السياحة على أنها[1]: عبارة عن دليل تم إعداده لفائدة المهنيين وبالتعاون معهم طبقاً للمعايير الدولية، وذلك من أجل بيان المسار نحو التحسين المستمر التدريجي للخدمات والحصول على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر"، فهو يهتم بالنقاط التالية:

- ✓ إنشاء العلامة التجارية " جودة السياحة الجزائر"؛
- ✓ دعم كفاءة الموارد البشرية في القطاع السياحي؛
- ✓ تنظيم الأنشطة السياحية المختلفة؛
- ✓ تحديث البنى التحتية للقطاع.

يخص هذا المخطط جميع مستويات الإنتاج السياحي من فنادق، منظمي الرحلات السياحية، الحمامات المعدنية ومعالجة مياه البحر، الناقلون (شركات الطيران، شركات كراء السيارات)، الدليل السياحي، الدواوين السياحية ومكاتب الإعلام والتوجيه، مناطق العبور.

2- أهداف مخطط جودة السياحة:

وضعت الوزارة هذا المخطط لتحقيق مجموعة من الأهداف والمتمثلة في ما يلي:[2]

[1] مخطط جودة السياحة الجزائرية، شوهد يوم: 2016/11/09 على الساعة: 07:25، متاح على الموقع الالكتروني:
http://www.matta.gov.dz/index.php/ar/2015-08-20-15-26-50/2015-11-11-09-33-47

[2] عوينات عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص: 339.

- ✓ إطلاق مخطط لنوعية السياحة مع الرغبة في الانضمام لعلامة موحدة " النوعية السياحة"؛
- ✓ التموقع ضمن منظور تحسين النوعية والعرض السياحي في الجزائر وفي الخارج، بالإضافة إلى بعث ديناميكية تقويم وترقية الوجهة السياحية للجزائر؛
- ✓ تعزيز القدرة التنافسية الوطنية من خلال دمج مفهوم الجودة في جميع مشاريع تنمية المؤسسات السياحية، والتي من خلالها يمكن تحقيق احترافية أكثر في المجال السياحي؛
- ✓ تثمين المناطق السياحية وخلق استدامة للعرض السياحي الجزائري، من خلال وضوح الرؤية وتحسين النوعية للسياح؛
- ✓ توفير مزيد من الترويج للشركات المشاركة في إدارة الجودة من خلال دمجها في شبكة من المؤسسات وضعت علامة " الجودة السياحية الجزائر"، وذلك عن طريق تقديم المساعدة والأدوات اللازمة لتنميتها كإعادة التأهيل والتوسيع والتكوين وغيره؛
- ✓ بعث ديناميكية تقويم وترقية الوجهة السياحية للخارج؛
- ✓ ضمان ترويج مميز للمتعاملين المشاركين في المقاربة الخاصة بالنوعية، من خلال إدماجهم في شبكة المؤسسات التي تحمل علامة"نوعية السياحة الجزائرية"، عن طريق ضمان أفضل اندماج في القنوات التجارية.

3- شروط الانضمام إلى مخطط جودة السياحة الجزائر

تمنح العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" للمؤسسات السياحية التي تلتزم وتحترم شروط الانضمام التالية:[1]

[1] مخطط جودة السياحة الجزائرية، مرجع سبق ذكره.
http://www.matta.gov.dz/index.php/ar/2015-08-20-15-26-50/2015-11-11-09-33-47

- ✓ الاستجابة لمتطلبات المرجعية الوطنية لجودة السياحة(RNQT) حسب فروعها؛
- ✓ انتهاج مسار للجودة يعتمد على تشخيص خارجي؛
- ✓ إنشاء خلية دائمة مكلفة بالتشخيص الداخلي؛
- ✓ مطابقة شروط الاستغلال وممارسة النشاط؛
- ✓ مطابقة قواعد الصحة والأمن؛
- ✓ إدماج البعد البيئي؛
- ✓ إعداد نظام مكلف بمعالجة شكاوي الزبائن.

4–فوائد ومزايا الانخراط في مخطط جودة السياحة:

تعددت الفوائد التي يتحصل عليها جميع المتعاملين في القطاع السياحي من جراء إنتاج مخطط جودة السياحة، ويمكن عرضها بالتفصيل كما يلي:[1]

- ✓ انتهاج الجودة بالنسبة للمهنيين بقطاع السياحة؛
- ✓ تحسين صورة المؤسسة وتموقعها؛
- ✓ إرضاء وكسب زبائن جدد؛
- ✓ اللإستفادة من كل المساعدات والجوائز التشجيعية التي توفرها الدولة؛
- ✓ التحكم في الكلفة وتحسين مردودية التسيير الداخلي؛
- ✓ زيادة مشاطها وتحقيق أفضل الأرباح.

4–1– بالنسبة للزبائن الوطنيين والأجانب:

- ✓ ضمان وكسب رضاهم؛
- ✓ ضمان للراحة والسلامة؛
- ✓ شهادة على جودة الخدمات.

[1] http://www.dtatissemsilt-38.com/qualite.php ، شوهد يوم 2016/11/11 على الساعة: 08:30.

4-2- أما بالنسبة لقطاع السياحة: فان انتهاج الجودة هو:

- ✓ خطوة عملاقة نحو احترافية تدريجية للخدمات المقدمة في السياحة الجزائرية محليا ودوليا؛
- ✓ الانخراط في مسار يقوم على التطوير المستمر للموارد البشرية؛
- ✓ عامل من عوامل التنمية واستدامة العرض السياحي الوطني؛
- ✓ وسيلة لدعم وتثمين الثروات الوطنية والخصوصيات الإقليمية المحلية؛
- ✓ سبيل ناجع لخلق مناصب شغل والحد من البطالة.

فيما يخص الامتيازات التي تستفيد منها المؤسسات المنتهجة لمخطط جودة السياحة فتتضمن مايلي:[1]

- ✓ تخفيض بنسبة 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 (المادة 80 من قانون المالية التكميلي لسنة 2009)؛
- ✓ التكفل التام بعمليتي التشخيص والمصادقة؛
- ✓ التكفل التام بالتكوين وتأهيل المستخدمين إضافة إلى الموظفين القاعدين تلتزم وزارة السياحة والصناعة التقليدية بتكوين السيدات والسادة الجودة يتم تعيينهم من طرف المؤسسات السياحية المنخرطة في الجودة؛
- ✓ المرافقة في عمليات التجديد، إعادة التأهيل، العصرنة والتوسيع؛
- ✓ تثمين وإبراز المؤسسات من خلال استعمال علامة جودة السياحة الجزائر"؛

[1] الموقع الالكتروني: http://www.dtatissemsilt-38.com/qualite.php ، شوهد يوم: 2016/11/11 على الساعة: 08:30.

- ✓ التسجيل في شبكة المؤسسات السياحية الحاملة للعلامة "جودة السياحة"؛
- ✓ الاندماج في كل عمليات الاتصال التي تدخل في إطار الترقية المؤسساتية.

ثالثاً: المقومات السياحية وواقع تطبيق مخطط جودة السياحة في ولاية أدرار

سيتم من خلال هذا المحور استعراض أهم المقومات السياحية التي تتمتع بها ولاية أدرار، والتي لطالما شكلت عاملاً مهماً من عوامل الجذب السياحي، جعلت من ولاية أدرار مقصداً سياحياً هاماً للصحراء الجزائرية. ولأجل النهوض بهذه المقومات السياحية والرقي بها كان لا بد من إخضاعها عن طريق الانخراط في مخطط جودة السياحة، بهدف الرفع من درجة جودة الخدمات السياحية المقدمة بالمناطق الصحراوية، وهو ما يقود إلى ضرورة التعرف إلى واقع تطبيق مخطط جودة السياحة في ولاية أدرار ومعيقاته.

1– تقديم المقومات السياحية لولاية أدرار

تتمتع ولاية أدرار بكل ما من شأنه أن يجعل منها قطباً سياحياً، وذلك بالنظر للمقومات السياحية التي تمتلكها، إذ تتوفر المنطقة على مواقع وواحات ذات سمعة عالمية، يزيد من خصوصيتها الحرف التقليدية والميراث الثقافي المتنوع، الأمر الذي ساهم في غنى المنطقة في هذا القطاع والذي من الممكن أن يساهم في ترقية قطاع الشغل في المنطقة.

تتميز ولاية أدرار بمساحة شاسعة جعلتها تتربع على العديد من المتاحات السياحية ذات القيمة العالية، تضم 294 قصراً يتميز كل قصر منها بحضارة عريقة وأكثر من 380 عيد محلي تقليدي، بالإضافة إلى واحات النخيل والسلاسل الجبلية الرملية، فضلاً عن كم هائل من الصناعات التقليدية المختلفة والطبوع الفلكلورية، ناهيك عن تمتعها بجملة من المعالم الدينية والمخطوطات التاريخية. وبحكم توجهها الفلاحي تحتوي ولاية أدرار على أراض خصبة للاستصلاح ومياه جوفية كثيفة.

ونضيف خصوصية الولاية في مجال الطاقات المتجددة والمصادر التقليدية للطاقة، فضلاً عن حيازتها على 1200 كم من الحدود الدولية،[1] وهذا بما يكسبها آفاقاً اقتصادية هائلة للتبادلات التجارية والعبور الدولي.

إن غنى منطقة أدرار بكل تلك المؤهلات والإمكانات السياحية بكل جوانبها المادية والمعنوية، والتي شكلت مجالاً خصباً وقاعدة استثمارية محفزة للمتعاملين في قطاع السياحة جديراً بالاهتمام والاستكشاف والاستثمار، جعل الولاية تخصص خمس مناطق توسع سياحي للمستثمرين الراغبين في تحقيق استثمارات واعدة وخلق مشاريع سياحية، أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 232-88 المؤرخ في 05 نوفمبر 1988. تمثلت هذه المناطق في[2]:

- ✓ منطقة التوسع السياحي"تادلس" تيميمون (94.59 هكتار)؛
- ✓ منطقة التوسع السياحي"زاوية الدباغ " تينركوك (1.5 هكتار)؛
- ✓ منطقة التوسع السياحي"برباع" بادرار (117.33 هكتار)؛
- ✓ منطقة التوسع السياحي"تاوريرت" برقان (12.5 هكتار)؛
- ✓ منطقة التوسع السياحي"شارف سيدي عيسى" تيمقطن بأولف (12.5 هكتار).

وعليه، أصبحت منحت ولاية أدرار فرصاً للاستثمار السياحي، بما يحفز على الاستغلال الأمثل للمؤهلات السياحية المتنوعة التي تتوفر عليها الولاية من مواقع طبيعية، مواقع سياحية ومعالم تاريخية، معالم دينية وثقافية، تراث وفنون شعبية متنوعة.

وبهدف استكشاف تلك المقومات والإمكانات السياحية المتاحة في ولاية أدرار تطور حجم التدفق السياحي على المنطقة بمختلف أشكاله: الداخلي والخارجي،

[1] مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية أدرار.
[2] مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية أدرار.

وهذا بشكل مستمر ومتزايد. والجدول التالي يوضح تطور حجم التدفق السياحي بولاية أدرار خلال الفترة: 200-2015.

الجدول رقم (1):يوضح تطور حجم التدفق السياحي بولاية أدرار خلال الفترة: 2000–2015.

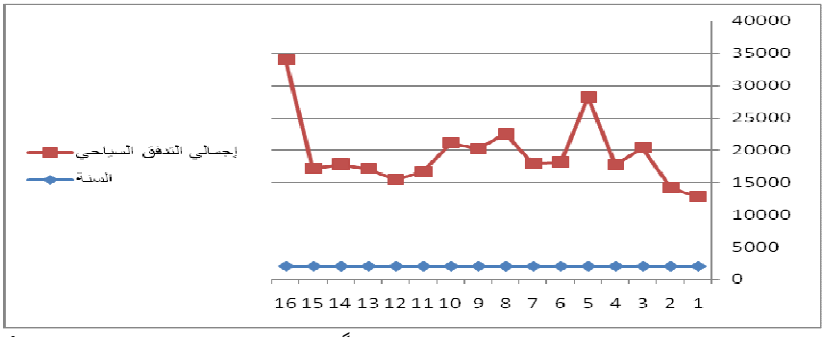
السنة	التدفق السياحي الداخلي	التدفق السياحي الخارجي	إجمالي التدفق السياحي
2000	10499	272	10771
2001	11325	842	12167
2002	16574	1743	18317
2003	14013	1740	15753
2004	22536	3625	26161
2005	14065	2079	16144
2006	14248	1689	15937
2007	17655	2822	20477
2008	16497	1702	18199
2009	17033	2035	19068
2010	13310	1290	14600
2011	12747	634	13381
2012	13602	1486	15088
2013	15121	660	15781
2014	14401	780	15181
2015	30780	1176	31956

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية بولاية أدرار.

انطلاقاً من الجدول أعلاه، يتضح جلياً أن حجم التدفق السياحي على ولاية أدرار استمر في الارتفاع التدريجي والمستمر من 10771 سائح داخلي وخارجي، في سنة 2000 ليبلغ 26161 سائحاً في سنة 2004، حيث انخفض خلال سنتي 2005 و 2006 بسبب تراجع حجم التدفق السياحي الأجنبي الخارجي الذي مرده غلاء تذاكر الطيران نحو ولايات الجنوب وبسبب أحداث دول الساحل الأفريقي وغلق بعض الوجهات السياحية المشهورة مثل منطقة عرق شاش، استمر تذبذب حجم التدفق السياحي بين الانخفاض التدريجي المصاحب للارتفاع الطفيف أحياناً خلال الفترة 2007 لغاية سنة 2014 بحجم 15781 سائحاً، ليعاود الارتفاع انتعاشاً في سنة 2015 ليبلغ 31956 سائحاً بسبب بعض الجهود التسويقية والحملات الإعلامية المحفزة للإقبال على السياحة الصحروية، فضلاً عن البرامج الاستثمارية السياحية التي سجلت ضمن برنامج دعم النمو الاقتصادي، وبخاصة تلك البرامج المنجزة منها والتي دخلت استلمت ودخلت حيز الاستغلال.

ويمكن أن يظهر تطور حجم التدفق السياحي خلال الفترة 2000-2015، استناداً إلى معطيات الجدول 01 الوارد أعلاه، من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (1): يبين تطور حجم التدفق السياحي بولاية أدرار خلال الفترة: 2000-2015.



المصدر: إعداد الباحثان استناداً إلى معطيات الجدول رقم (1).

2– واقع ومعيقات تطبيق مخطط جودة السياحة في ولاية أدرار

في ظل المقومات السياحية التي تتمتع بها ولاية أدرار، والتي جعلت منها وجهة سياحية جديرة بالاهتمام لاستقطاب الاستثمارات السياحية، فإن تطوير السياحة والرقي بها إلى مستويات الجودة السياحية لا يعتمد على مدى توافر تلك المقومات السياحية ومناطق الجذب السياحي فحسب وإنما يستند إلى كيفية استغلال تلك الموارد والإمكانات السياحية المتاحة في إطار مخطط جودة السياحة لتحقيق تنمية سياحية مستدامة.

2–1– واقع تطبيق مخطط جودة السياحة في ولاية أدرار

بعد إصدار هذا المخطط ودخوله حيز التنفيذ، بدأ الانتهاج الفعلي له في ولاية أدرار من طرف المؤسسات الفندقية والوكالات السياحية منذ سنة 2008؛ والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (2): يبين المؤسسات السياحية المنخرطة في مخطط الجودة الجزائر

اسم المؤسسة السياحية	نوع المؤسسة	تاريخ امضاء عقد الانخراط	ملاحظة
قورارة	فندق	2008/06/01	–
توات	فندق	2009/03/18	يخضع الى التوسيع وإعادة التهيئة
قورارة جولات	وكالة سياحية	2009/03/19	–
تاكروم جولات	وكالة سياحية	2009/03/11	–
نبكة للسياحة	وكالة سياحية	2009/04/18	–
أدرار جولات	وكالة سياحية	2009/03/11	–
ماسين	فندق	2012/02/21	–

المصدر: نور الدين نمار، إطار بمديرية السياحة لولاية أدرار، 10:30، بمديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية أدرار، يوم 2016/11/08.

من خلال الجدول(03-01) يتبين أن هناك ثلاثة فنادق فقط منخرطة في مخطط جودة السياحة من مجموع (19) فندق ومحطة استراحة على مستوى الولاية، أي بنسبة 16%، وأربع وكالات سياحية من مجموع (12) وكالة سياحية على مستوى الولاية أي ما نسبته 33%؛ فهذه النسب تعتبر غير كافية،إذ لا تتعدى النصف منها، ويرجع دلك إلى العديد من الاسباب والتي يتم التطرق لها لاحقاً، فبالنسبة لفندق "قورارة" فقد استفادت من برنامج لإعادة التأهيل منذ سنة 2010 ليفتح أبوابه في سنة 2015، كما خضع فندق"توات" لنفس البرنامج لإعادة التهيئة، وهذا من أجل تحسين الخدمات المعروضة والمقدمة للزبائن.

إن من أحد شروط الإنخراط هو تعيين سيد الجودة، والذي يهتم بالتشخيص والتدقيق الداخلي للجودة والحرص على الالتزام بشروط تحقيق الجودة على مستوى المؤسسات السياحية، وقد تم تعيينه على مستوى الوكالات السياحية الأربعة فقط.

في الجدول التالي عرض لعدد المؤسسات السياحية المنخرطة في المخطط لبعض ولايات القطب الجنوبي حسب إحصائيات 2015.

الجدول رقم (3): يوضح عدد المؤسسات السياحية المنخرطة في مخطط الجودة لغاية 2015 لبعض ولايات القطب الجنوبي.

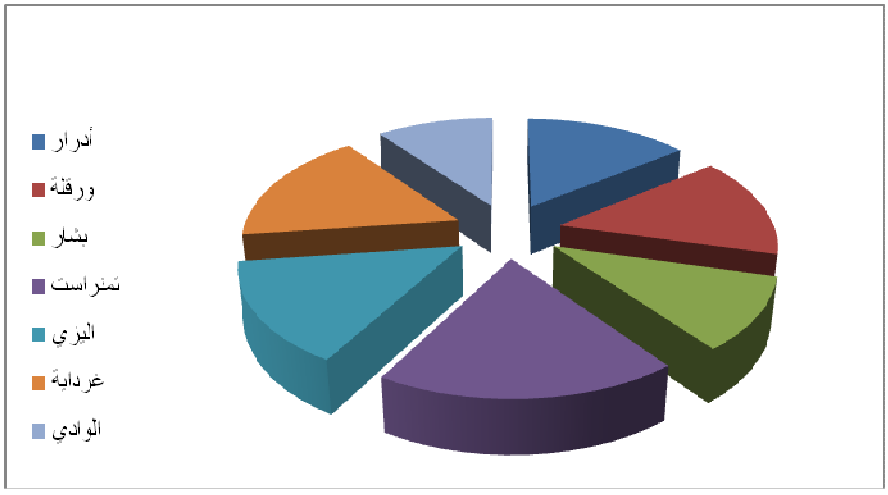
الولاية	عدد الفنادق	عدد الوكالات السياحية	المجموع
أدرار	02	05	07
ورقلة	04	03	07
بشار	03	02	05
تمنراست	02	07	09
اليزي	/	07	07

غرداية	05	03	08
الوادي	04	01	05

المصدر: نور الدين نمار، إطار بمديرية السياحة لولاية أدرار، 10:30، بمديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية أدرار، يوم 2016/11/08.

وانطلاقاً من معطيات الجدول أعلاه، يمكن إيضاح توزيع عدد المؤسسات السياحية المنخرطة في مخطط الجودة لغاية سنة 2015 لبعض ولايات القطب الجنوبي من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2): يوضح عدد المؤسسات السياحية المنخرطة في مخطط الجودة لغاية سنة 2015 لبعض ولايات القطب الجنوبي



المصدر: إعداد الباحثان استناداً إلى معطيات الجدول رقم (3).

ومن خلال الجدول والشكل البياني أعلاه، يظهر أن ولاية تمنراست لها أكبر عدد من المؤسسات السياحية المنخرطة في "مخطط جودة السياحة" بمجموع "تسع" وكالات سياحية، بعدها تأتي ولاية غرداية بمجموع "ثمانية" مؤسسات، وتليها ولاية أدرار، ورقلة وإليزي بـ "سبع" مؤسسات سياحية، أما ولاية بشار والوادي، فلكل ولاية منها خمس مؤسسات سياحية. فمن خلال ما سبق، يتضح أنه بمقارنة ولاية

أدرار بالولايات الأخرى التي تنشط في السياحة الصحراوية، والموروثات الحضارية التي تتميز بها أقاليمها الأربع (قورارة، توات، تديكلت، تنزروفت) وإمكانيات أخرى؛ فإن عدد المؤسسات المنخرطة على مستواها لا يتناسب مع ما تم ذكره من إمكانيات سياحية ومع الجهود المبذولة لتطوير وتحفيز هذه المؤسسات للانخراط.

ولعل سعي ولاية أدرار إلى تطوير الهياكل السياحية ممثلة في مؤسسات الاستقبال وهياكل الإيواء، من خلال السعي نحو رفع عدد الأسرة وقدرات الإيواء ضمن المخطط التوجيهي للسياحة لولاية أدرار في آفاق سنة 2030، يمكن أن يسهم بدوره في الرفع من عدد المؤسسات السياحية المنخرطة في مخطط الجودة في آفاق سنة 2030، وهذا ما يمكن إيضاحه من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (4): توقعات عدد الأسرة حسب المناطق ضمن المخطط التوجيهي للسياحة لولاية أدرار آفاق 2030.

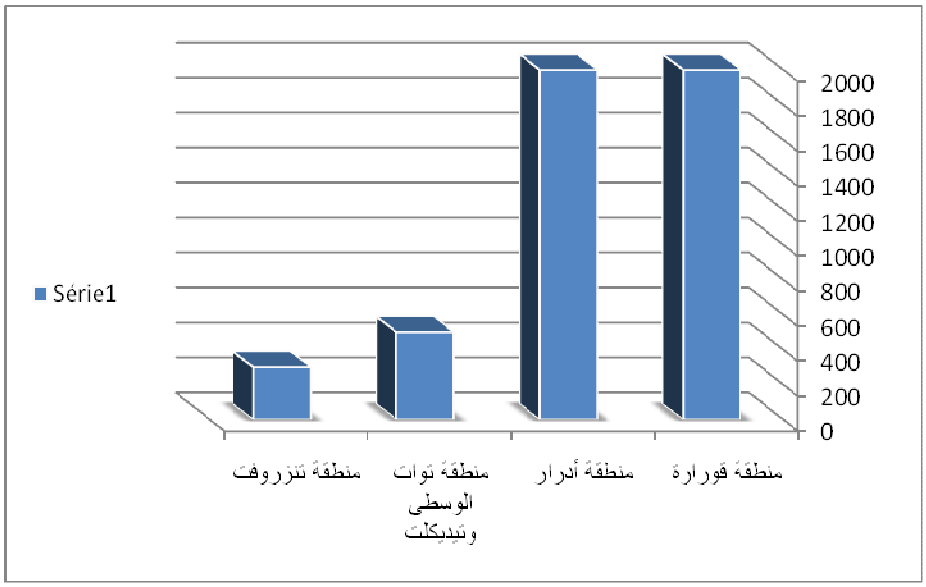
المنطقة	عدد الأسرة
منطقة قورارة	2000
منطقة أدرار	2000
منطقة توات الوسطى وتيديكلت	500
منطقة تنزروفت	300
المجموع	**4800**

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية بولاية أدرار.

ومن خلال الجدول 03 الموضح أعلاه نستبين حجم الجهود المبذولة من قبل القائمين على القطاع السياحي بولاية أدرار، لأجل استقطاب أكبر قدر من المستثمرين لأجل انجاز الاستثمارات السياحية، وهذا سعياً لتغطية العجز المسجل في الهياكل السياحية وبخاصة تلك التي تستجيب لمعايير الجودة المنبثة عن مخطط الجودة

السياحية في آفاق سنة 2030، حيث يتوقع أن تصل عدد الأسرة الإجمالي بولاية أدرار تبعاً للمخطط التوجيهي للسياحة في آفاق سنة 2030 إلى 4800 سرير، وهي نسبة لا يستهان بها ويمكن أن تلبي حجم الزيادة في الطلب والتدفق السياحي المتزايد على ولاية أدرار بمختلف أنواعه؛ المحلي والدولي. ويمكن توضيح حجم هذا التوقع في عدد الأسرة حسب توزع أقاليم ولاية أدرار من خلال الشكل البياني التالي:

الشكل رقم (3): يوضح توقعات عدد الأسرة حسب المناطق ضمن المخطط التوجيهي للسياحة لولاية أدرار آفاق 2030.



المصدر: إعداد الباحثان استناداً إلى معطيات الجدول رقم (4).

والملاحظ من الشكل أن منطقة أدرار ومنطقة قورارة تستقطب اهتمام المستثمرين في انجاز الهياكل السياحية: من فنادق، مخيمات، إقامات سياحية، مخيمات، محطات الاستراحة، نقل سياحي، ووكالات السياحة والأسفار، وهذا بحجم توقع مقداره 2000 سرير لكل منطقة، وهذا بالنظر لتوقعات ارتفاع حجم التدفق

السياحي في هذين المنطقتين بدرجة أكبر، باعتبارهما من أكثر المناطق ترددا من قبل السياح، وهذا بالنظر لحجم المعالم الأثرية وارتفاع حجم المنتجات السياحية.

2-2- معوقات تطبيق مخطط جودة السياحة في ولاية أدرار

لقد تعددت الأسباب التي حالت دون انخراط المؤسسات السياحية لولاية أدرار في مخطط جودة الخدمات السياحية، تمثلت أهمها في ما يأتي:

- ✓ يوجد نقص في المستخدمين لدى المؤسسات السياحية؛ بحيث أن مالك المؤسسة هو الذي يقوم بعدة مهام فيها فهو المدير والمسير في ذات الوقت، ولعل مرده إلى نقص برامج التكوين في مجال الفندقة والسياحة مع قلة المؤسسات التكوينية بالولاية، بالإضافة إلى عديد المشاكل الإدارية المرتبطة بتسيير المنشآت السياحية، لا سيما تلك التابعة للقطاع العمومي، مما أثر على مستوى جودة الخدمات السياحية المقدمة؛
- ✓ قلة التحكم وإتقان اللغات الأجنبية بالنسبة لأعوان الاستقبال العاملين بعديد المرافق السياحية، مما يشكل عائقاً يحد من التفاعل مع الكثير من السياح الوافدين والمرتقبين للمنطقة وبخاصة الأجانب منهم؛
- ✓ تقلُص مساحات مناطق التوسع السياحي بسبب التدهور المستمر للمواقع السياحية، إذ عرفت العديد من المناطق السياحية تدهوراً في محيطها الطبيعي، وهذا ما أدى إلى تحويل الموارد عن طبيعتها السياحية، وبالتالي التقليل من فرص الاستثمار السياحي نتيجة التأخر في تحضير مناطق التوسع السياحي وتهيئتها بسبب نقص إمكانات الدراسة؛
- ✓ قلة استخدام مختلف وسائل الإتصال والترقية كالمطويات وغيرها؛

- ✓ أغلبية المؤسسات الفندقية الناشطة على مستوى الولاية من المؤسسات الصغيرة الحجم هي من نوع محطات الاستراحة، حيث يتراوح عدد غرفها بين (04 إلى 10) غرف ذات الطابع التقليدي؛
- ✓ افتقار أغلبية المؤسسات إلى اليد العاملة المؤهلة والاحترافية في مجال السياحة؛
- ✓ أغلبية المكاتب المهنية المتخصصة في الجودة التي تقوم بتشخيص الجودة والمصادقة على مدى مطابقة معايير الجودة تتواجد بالمدن الشمالية؛
- ✓ ارتفاع حجم التكاليف التي تتحملها المؤسسات السياحية لانتهاج مخطط الجودة السياحية، وهذا مقارنة مع ضعف حجم مداخيلها وصغر حجمها، بالإضافة إلى عدم توفر التمويل اللازم، إضافة إلى التأخر في دراسات التهيئات السياحية والأعمال الضرورية لإنجاز الهياكل القاعدية والبنى التحتية والتي غالباً ما تستغرق وقتاً طويلاً.

الخاتمة.

تعرضت الورقة البحثية إلى واقع جودة مخطط السياحة بولاية أدرار؛ وذلك من خلال دراسة واقع تطبيق هذا المخطط، فضلاً عن التعرف إلى أهم المعوقات والتحديات التي حالت دون بلوغ النتائج المرجوة من تطبيقه. حيث تم التوصل من خلال الدراسة إلى جملة الاستنتاجات التالية:

- ✓ جودة السياحة تستدعي التزام المؤسسات السياحية بمعايير الجودة لضمان تقديم خدمات ومنتجات سياحية تستجيب لتوقعات واحتياجات الزبائن وأفضل؛
- ✓ وضع "مخطط جودة السياحة الجزائر" للرقي بالخدمات السياحية وجعل المؤسسات السياحية أكثر تنافسية داخلياً وخارجياً؛

- ✓ مخطط "جودة السياحة الجزائر" يعتبر خطوة جيدة للرقي بقطاع السياحة، إذا ما تم احترام بنوده وتطبيقه بشكل فعال، فإن ذلك يجعل من الإيرادات السياحة بديلاً عن الإيرادات النفطية؛
- ✓ نسبة الإنخراط في مخطط جودة السياحة على مستوى ولاية أدرار لا تزال جد ضئيلة ولا تتناسب والموروثات الحضارية والمقومات السياحية للولاية؛
- ✓ تواجه المؤسسات السياحية على مستوى ولاية أدرار عدة عوائق تحد دون انتهاجهم لمستويات الجودة المطلوبة في تقديم الخدمات السياحية، مما يعيق ترقية القطاع السياحي بالمنطقة.

وبهدف تفعيل عملية تطبيق مخطط جودة السياحة في ولاية أدرار، تم اقتراح التوصيات الآتية:

- ✓ ضرورة تحسين نوعية الخدمات السياحية المقدمة من خلال الاهتمام بالتكوين السياحي للأعوان وتأهيلهم؛
- ✓ يجب العمل على مواصلة عملية ترميم جميع المناطق الأثرية وصيانة المعالم السياحية والتاريخية الموجودة في المنطقة؛
- ✓ من الضروري إعطاء أولوية لإنشاء الأقطاب السياحية للامتياز، وكذا القرى السياحية المبرمجة ضمن مخطط التهيئة السياحية بالمنطقة؛
- ✓ ضرورة العمل على توفير الأنشطة الداعمة والمساعدة على ترقية المنشآت السياحية مثل؛ المواصلات، تنظيم المهرجانات الثقافية والرياضية؛
- ✓ تشجيع الاستثمارات السياحية المحلية الصغيرة، بما يسمح بإنشاء نسيج من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مجال السياحة، مما يتيح التنافس في مجال تقديم خدمات سياحية ذات جودة وتميز؛

- ✓ ضرورة تفعيل القنوات الإعلامية لصالح الإعلام والترويج عن الخدمات السياحية، وهذا من أجل التعريف بالإمكانات وفرص الجذب السياحي؛
- ✓ يجب الإسراع في إتمام جميع الورشات الاستثمارية السياحية، وهذا لتلبية الطلب السياحي المتزايد وتغطية النقص في المنشآت السياحية بالمنطقة، ومن أجل تقديم خدمات ذات جودة سياحية مقبولة.

قائمة المراجع:

- خضير كاظم حمود، روان منير الشيخ، " **إدارة الجودة في المنظمات المتميزة**"، دار صفاء، عمان–الأردن، ط1، 2010.
- بوحرود فتيحة، "**إدارة الجودة في منظمات الأعمال– النظرية والتطبيق**"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان– الأردن، ط1، 2015.
- بومدين يوسف، **دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الحالي للمؤسسات الاقتصادية**، رسالة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.
- مأمون سليمان الدرادكة، "**إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**"، دار صفاء، عمان، الأردن، 2005.
- عوينات عبد القادر، "**السياحة في الجزائر الإمكانيات والمعوقات (2000–2025) في ظل الاستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2025**"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر03، الجزائر، 2013/2012.
- مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية أدرار.
- *الموقع الالكتروني: http://www.dtatissemsilt-38.com/qualite.php، شوهد يوم: 2016/11/11 على الساعة: 08:30.*
- مخطط الخدمات السياحية العالية الجودة، متوفر على الموقع التالي: شوهد يوم: 08/11/2016 على الساعة: 08:30

http://www.discoverhongkong.com/ae/plan-your-trip/qts-scheme/index.jsp

- مخطط جودة السياحة الجزائرية، شوهد يوم 2016/11/09 على الساعة: 07:25.

http://www.matta.gov.dz/index.php/ar/2015-08-20-15-26-50/2015-11-11-09-33-47