

نماذج وطرق قياس علاقة جودة وتنافسية الخدمات السياحية بالقطاع السياحي

للدول المغاربية (2007-2017)

Models and Methods of Measuring the Relationship Between the Quality and Competitiveness of Tourist Services in the Tourism Sector of the Maghreb Countries (2007-2017)

حراث حنان¹، د. محمد رمضاني²

¹ جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، Harrats27hanane@gmail.com

² جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، mohamed.ramdani@univ-mosta.dz

تاريخ النشر: 2018/12/30

تاريخ القبول: 2018/12/11

تاريخ الاستلام: 2018/8/18

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى بناء النماذج والطرق المناسبة التي من خلالها يمكننا قياس علاقة جودة وتنافسية الخدمات السياحية بالقطاع السياحي للدول المغاربية للسنوات (2017/2007) وذلك من خلال ترتيب هذه الدول في المؤشرات السياحية الدولية ذات العلاقة، والتي تتضمنها تقارير التنافسية السياحة والسفر الصادرة عن منتدى الاقتصاد العالمي (دافوس). وفيها تم الاعتماد على عدة أساليب منها الوصفي والتحليل.

حيث توصلت الدراسة أن النموذج المناسب لقياس أثر جودة وتنافسية الخدمات السياحية على القطاع السياحي لهذه الدول هي نماذج panel ومنه تم الحصول على أن المتغيرات الحقيقية التي تفسر جذب وتوافد السياح للدول محل الدراسة هي كل من (الموارد البشرية، جاهزية تكنولوجيا المعلومات، تنافسية الأسعار، الموارد الطبيعية) ومنه تحقيق الميزة التنافسية لهذه الدول في السوق العالمية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات السياحية، تنافسية السياحة، نماذج بانل، الدول المغاربية .

المؤلف المرسل: حراث حنان، الإيميل: Harrats27hanane@gmail.com

Abstract:

The objective of this study is to make the appropriate maners and methods through which we can check the relationship between the quality and competitiveness of tourist services in the tourism sector of the Maghreb countries for the years (2007/2017), through the ranking of these countries in the relevant international tourist indicators, About the World Economic Forum (Davos).several methods were based on, including descriptive and analysis, in which competitive indicators were analyzed for the tourism countries studied, comparison and statistical methods, The study found that the appropriate model for measuring the impact of the quality and competitiveness of tourism services on the tourism sector of these countries is the panel models,The study found that the real variables that explain the attraction and influx of tourists to the countries studied are: human resources, IT readiness, price competitiveness, and natural resources. And to achieve the competitive advantage of these countries in the global market.

Keywords: Quality of tourism services,competitivenessTourism, PANEL models , Maghreb countries.

Code JEL :L83, P59,C23, O57 .

1. مقدمة :

يعد القطاع السياحي من القطاعات الأكثر حيوية بالإضافة إلى كونها ركيزة أساسية وإدارة مهمة لتحقيق أهداف التنمية الشاملة والمستدامة، والمهمة للعديد من الدول إذ يساهم مساهمة حقيقية وفاعلة في تعزيز النمو الاقتصادي، وتنويع قاعدة الاقتصاد الوطني، وتحفيز استثمارات القطاع الخاص في البيئة التحتية ومرافق الخدمات السياحية .

حيث أن العديد من الدول السياحية والتي من بينها الدول المغاربية بمزايا تنافسية جعلتهم يتصدرون قوائم الدول الجاذبة للسياحة إلا أن هذا القطاع يواجه تحديا رئيسيا يتمثل في كيفية تحسين الميزة التنافسية لهذا القطاع وتحسين الموقع التنافسي على المستوى العالمي الذي يتم من خلال سعي الدول السياحية إلى

استثمار ما تملكه من خصائص ومقومات سياحية إلى أقصى طاقة ممكنة وتذليل الصعاب والمعوقات التي تحد من ذلك من خلال تحسين وتطوير مؤشرات التنافسية السياحية، وكذلك إتباع الأساليب الحديثة في الإدارة لضمان جودة عالية ومميزة واستخدام الأمثل للموارد وذلك لتحقيق ميزة تنافسية على المستوى المحلي والعالمي .

وتهدف هذه الدراسة إلى إعطاء قراءات في الدراسات السابقة لجودة وتنافسية الخدمات السياحية، ويتناول بالتحديد إلى تحليل وقياس جودة وتنافسية الخدمات السياحية على القطاع السياحي للدول المغاربية (تونس، المغرب والجزائر) وذلك من خلال بناء نموذج دال على ذلك، وكذا استعراض مراتبها في مؤشر تنافسية قطاع السياحة والسفر الذي يصدر من قبل المنتدى الاقتصادي العالمي وتقديم بعض السياسات والتوصيات الخاصة بتعزيز مساهمة القطاع وتنافسية في دول محل الدراسة .

وعلى ضوء ما تقدم يمكن طرح الإشكالية البحث كالتالي :

* كيف يمكن بناء نموذج دال و موثوق لقياس علاقة جودة وتنافسية الخدمات السياحية بقطاع

السياحة في الدول المغاربية ؟

ومن خلال هذه الإشكالية يمكننا وضع الفرضيات التالية:

- إن جودة الخدمة تعد وسيلة لصنع المكانة التنافسية للدول بالمقارنة مع الدول الأخرى المنافسة لها في السوق السياحي العالمي؛
- لا تزال تنافسية قطاع السياحي للدول المغاربية ضعيفة وخاصة الجزائر والتي جعلتها غير قادرة على المنافسة؛
- من خلال نماذج بانل يمكننا قياس أثر جودة وتنافسية الخدمات السياحية على القطاع السياحي للدول المغاربية.

حدود الدراسة :

انصب البحث مكانيا على إقليم المغرب العربي و اعتبارها تمتلك الكثير من القواسم المشتركة من حيث مستوى القطاع السياحي و الإمكانيات أما من حيث الإطار الزمني ستكون الدراسة من سنة 2007 إلى 2017 وهذا حسب صدور تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي (دافوس) للتنافسية السياحة و السفر .

منهج الدراسة :

في إطار القيام بتحليل ومعالجة الإشكالية الدراسة وبهدف اختبار صحة الفرضيات الموضوعة تم الاعتماد على المناهج التالية : أولا المنهج الوصفي ثم المنهج التحليلي حيث تم فيه تحليل المؤشرات تنافسية السياحة والسفر بالاعتماد على تقارير الصادرة عن منتدى الاقتصادي العالمي (دافوس)، والمنهج المقارن وفيه تم المقارنة بين الدول المغاربية والمنهج القياسي بالاعتماد على الأدوات القياسية.

2. قراءة في الدراسات السابقة لجودة وتنافسية الخدمات السياحية .

من أجل استكمال المتطلبات العلمية لمنهجية البحث تم الرجوع لبعض الدراسات التي سوف ندرجها في مايلي :

1.2 -) دراسة أ/ بوراوي ساعد، د/ عيساني عامر :جوان 2015(عامر، 2015):

عنوان الدراسة (تقييم تنافسية قطاع السفر والسياحة في البلدان المغرب العربي دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس والمغرب) وقد ركزت هذه الدراسة على بيان أهمية هذه المؤشرات الدولية باعتبارها أداة في أيدي متحدي القرار من أجل تحسين تنافسية قطاع السياحة والسفر، من خلال تثمين المؤهلات الطبيعية والثقافية والبيئية الداعمة لتنافسية قطاع السياحة بوجه خاص، وتحسين بيئة الاستثمار بوجه عام، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها أن هناك تفاوتاً في ترتيب دول المغرب العربي في تنافسية السياحة والسفر ففي حين تمكنت كلاً من تونس والمغرب من تحسين تنافسيتها في هذه المؤشرات، أما الجزائر لازال متأخرة في الترتيب، وهذا راجع لتأخرها في تنفيذ الإستراتيجية التنموية السياحية.

2.2) - دراسة أ/أحمد طارق محمود الأغا:

عنوان الدراسة (تطور الخدمات السياحية والسفر والأداء الاقتصادي لعينة من الدول النامية (الأغا، 2016): ويهدف البحث التعرف على مفهوم السياحة وأنواعها وأثرها في المتغيرات الاقتصادية فضلا تحليل الأثر الإجمالي الذي ستتكره ارتفاع درجة التنافسية في هذا القطاع على إجمالي الناتج المحلي لدول العينة، وفي الأخير توصلت إلى النتائج التالية : إن التزايد الاهتمام بالقطاع السياحي في المتقدمة والنامية ينعكس أثار مباشرة على الاقتصاد القومي من خلال تفعيل التوازن الاقتصادي في تلك الدول، أما من جانب العملي فتوصلت إلى وجود أثر واضح لمؤشر التنافسية السياحة في الإجمالي الناتج المحلي لدول العينة، إذن أن زيادة درجة التنافسية بمقدار 1% يؤدي إلى ارتفاع إجمالي الناتج المحلي بمقدار 23.6 وحدة.

3.2) - دراسة أ/شيماء كمال عبد المعتال سماني، أ/غادة عبد الله، أ/ مروة عبد الوهاب(الوهاب، 2016):

عنوان الدراسة (أثر الرضا الوظيفي لتحقيق جودة الخدمات و تنافسية الشركات السياحية المصرية)، وتهدف إلى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء وانعكاساته على إنتاجية العاملين في شركات السياحة وكذلك يناقش هذا البحث اثر الرضا الوظيفي ودوره في تحقيق جودة الخدمة في الشركات السياحية المصرية وكيفية استغلال الموارد البشرية وتدعيمها من اجل الوصول إلى أداء فعال وتحقيق ميزة تنافسية؛

4.2) - دراسة ط.د/زيان بروجعة علي، أ/ راتول محمد :عنوان الدراسة (تقييم وتحليل التنافسية السياحية لدول شمال إفريقيا وفق مؤشر المنتدى الاقتصادي العالمي(محمد، 2015):

كان هدف هذه الدراسة محاولة إعطاء تحليل لواقع التنافسية السياحية لدول شمال إفريقيا وتقييمها للفترة ما بين (2007-2015) بناء على تقارير إحصائية تصدر عن منظمات اقتصادية وسياحية إقليمية ودولية، وذلك بقياس المؤشر الكلي لتنافسية السياحة والسفر وأيضا العوامل والسياسات المحفزة على تطوير هذا القطاع في دول شمال إفريقيا من بينها الإطار التنظيمي للسياحة ومناخ الأعمال والبنية التحتية للسياحة وكذلك الموارد الطبيعية والثقافية وعوامل جذب السياحي، ومن خلال هذا التحليل

توصلت النتائج إلى أن الأداء السياحي لدول شمال إفريقيا ضعيف سواء من حيث استقطاب السياح الوافدين وإنها تختلف من حيث التنافسية ولا تزال ضعيفة وهذا لا يعكس فعلا المقومات السياحية وعناصر الجذب السياحي التي تتمتع بها هذه الدول وأنها تعاني مشكلة تخطيط وتسيير لهذه المقومات واستعمالها كنقطة قوة لتصميم استراتيجيات سياحية طويلة المدى وواضحة الأهداف والمعالم وهذا كان على العموم، أما بالنسبة للجزائر وحسب ما توصلت إليه نتائج التحليل أهما في معظم التقارير الصادرة عن المنتدى تحتل مراكز في مؤخرة الترتيب وأنها تعاني من تخلف كبير في معظم المعايير المعتمدة في بناء هذا المؤشر سواء من ناحية توفر البنية التحتية للسياحة وكذلك انخفاض جودة خدماتها السياحية وهذا يدل على الجزائر عدم إعطاء أولوية لهذا القطاع الذي من الممكن أن يكون كقطاع داعم لقطاع المحروقات وما مدى مساهمته في الاقتصاد الوطني .

3. تحليل جودة و تنافسية الخدمات السياحية للدول المغربية ضمن مؤشر التنافسية السياحة والسفر.

ومن خلال هذا المحور سوف نقوم بإعطاء تحليل لموقع جودة وتنافسية الخدمات السياحية للدول المغربية وفقا لمنهجية المنتدى الاقتصادي العالمي (دافوس) سواء من خلال المؤشر الكلي و المؤشرات الفرعية للدول العينة، استعملنا الدرجات والترتب المتعلقة بهذه الأخيرة، وفي الجدول الموالي تطور ترتيب هذه الدول ضمن مؤشر التنافسية الكلي:

الجدول رقم (01): ترتيب و مقارنة المؤشر الكلي للتنافسية السياحة و السفر للدول المغربية

خلال الفترة 2017-2007

الدول	2007	2008	2009	2011	2013	2015	2017	
	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة
الجزائر	93	3.6	102	3.5	113	3.3	115	3.3
	132	3.07	123	2.9	118	3.1		

3.8	65	3.8	62	4.03	71	3.9	78	3.8	75	3.9	67	4.2	57	تونس
3.5	87	3.5	79	/	/	4.3	47	4.3	44	4.4	39	4.7	34	المغرب
2.6	132	2.6	137	2.9	134	2.8	136	3.1	127	3.1	122	3.7	92	موريتانيا
/	/	/	/	/	/	3.2	124	3.4	112	3.5	104	/	/	ليبيا

Source : world economic forum, the travel & tourism competitiveness report (2007; 2008; 2009; 2011; 2013; 2015 ;2017)

يتبن من خلال عرض النتائج للمؤشر الكلي لعام 2017 أن المغرب احتلت المرتبة الأولى بين الدول المغاربية قاطبة بحلول المركز رقم (65) عالميا، في حين حققت تونس أفضل المراتب في السنوات الأولى من الإصدار لعام 2007 المرتبة (34) عالميا والأولى بين الدول المغاربية وبعد ذلك بدأت بالتراجع وبالنسبة لسنة 2013 تم إقصاءها للمرة الأولى من الترتيب لعد توفر معطيات واضحة وذات مصداقية حول مناخ الاستثمار والسياسات الاقتصادية المتبعة من قبل الحكومة، أما في سنة 2017 احتلت المرتبة الثانية بين الدول المغاربية و87 عالميا، أما عن الجزائر، فالملاحظ أنها موجودة في الرتبة الثالثة بين الدول المغاربية في كل السنوات منذ بداية صدور التقارير حيث أنها في عام 2017 بتصنيفها 118 عالميا، وهذا يعكس فعلا مدى ضعف التنافسية القطاع السياحي في الجزائر مقارنة بدول (تونس و المغرب)، أما عن موريتانيا فهي موجودة في المرتبة بين الدول المغاربية لعام 2017 وتتربع على المرتبة 132 عالميا، وهذا راجع على ضعف الأداء القطاع السياحي لها سواء في استقطاب السياح أو توفير خدمات سياحية ذات جودة أو بينية التحتية أو الفوقية المحفزة للطلب السياحي .

وللمزيد من التوضيح عن مؤشر تنافسية السياحة والسفر نقوم بتحليل المؤشرات الفرعية المكونة له خلال السنوات 2015-2017 و المعطاة كما يلي:

الجدول رقم (02) : ترتيب الدول المغربية في المؤشر الرئيسي الأول البيئة التمكينية

المؤشر الأول : البيئة التمكينية												الدول
جاهزية تكنولوجيا المعلومات		الموارد البشرية وسوق العمل		الصحة والنظافة		الأمن والسلامة		بيئة العمل		نتيجة المؤشر ككل		
2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	
77	75	117	107	99	98	20	37	49	42	/	71	المغرب
73	76	113	87	75	76	102	98	66	71	/	75	تونس
96	105	112	109	89	84	81	95	110	121	/	99	الجزائر
132	131	136	141	114	128	112	87	131	131	/	137	موريتانيا

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي 2015-2017 .

يبين هذا المؤشر أن الجزائر جاءت في المرتبة 99 عالميا في مؤشر البيئة التمكينية وفقا لمعطيات سنة 2015 كما نلاحظ كل من المغرب وتونس تحصلت على المرتبة 71 و 75 عالميا على التوالي لنفس السنة، أما من حيث الترتيب في المؤشرات الفرعية فقد تفوقت الجزائر كلا السنتين 2015 و 2017 على تونس في مؤشر الأمن والسلامة وهو يرجع بالأساس إلى ما تعرضت إليه تونس إلى سلسلة من الأعمال الإرهابية راح ضحيتها عشرات السياح الأجانب و امنين ، وتفوقت على المغرب في السنتين في مؤشر الصحة والنظافة ، وبالرجوع إلى المتغيرات المكونة لمؤشر الأمن والسلامة في قاعدة البيانات المنتدى الاقتصادي العالمي (دافوس) ، نلاحظ أن الجزائر تحصلت على المرتبة 9 عالميا لسنة 2015 و 40 عالميا لسنة 2017 في قيمة معدل جرائم القتل في مؤشر الأمن والسلامة ، مقارنة بتونس فكانت في سنة 2015 في المرتبة 67 في نفس المتغير ، أما في سنة 2017 فحصلت على المرتبة 53 عالميا، أما بالنسبة للمتغير مدى انتشار فيروس الايدز (HIV) في مؤشر الفرعي الصحة والنظافة فحصلت كل من تونس والجزائر والمغرب المراتب

الأولى أما بالنسبة للمتغير كثافة الطاقم الطبي (physician density) والمتغير عدد المستشفيات (Hospital beds) فكانت في المرتبة أفضل من المغرب، وكذلك تأخرها في المؤشر الفرعي جاهزية تكنولوجيا المعلومات وهذا عدم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما بالنسبة لموريتانيا فكانت في المرتبة الأخيرة من بين الدول المغاربية وهذا راجع لغياب السلامة والأمن فان معدل الجرائم في سنة 2017 كانت في المرتبة عالميا 113، بالإضافة إلى انعدام النظافة ونقص الخدمات الصحية و زيادة انتشار الأمراض (HIV)، وزيادة على هذا عدم ايلاء هذه الدولة للسياسة أهمية كبيرة .

الجدول رقم (03) : ترتيب الدول المغاربية في المؤشر الرئيسي الثاني سياسات والظروف الملائمة

في قطاع السياحة والسفر

المؤشر الثاني : سياسات السياحة و السفر و الظروف المناسبة										
نتيجة المؤشر ككل		تحديد أولويات السياحة والسفر		الانفتاح الدولي		تنافسية الأسعار		الاستدامة البيئية		
2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	
89	59	9	7	76	91	48	44	/	50	تونس
107	70	47	47	91	94	35	26	/	62	المغرب
113	106	4	10	134	137	131	139	/	135	الجزائر
111	66	75	62	75	77	79	134	/	108	موريتانيا

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي 2015-2017 .

وبالنسبة للمؤشر الثاني السياسات والظروف الملائمة في قطاع السياحة والسفر أن الجزائر كانت في المرتبة الأخيرة (135) من مجموع 141 دولة لسنة 2015، وأما بالنسبة لتونس و المغرب وموريتانيا فكانت في الترتيب كما يلي (50) (62) (108) على التوالي لنفس السنة.

وعلى العموم فقد حصلت الدول المغاربية جميعها على ترتيب متقدم في المؤشر الفرعي الخاص بالتنافسية الأسعار، فالجزائر كانت في المركز الرابع لسنة 2017 ثم تاليها تونس في المركز 9 لنفس السنة، من ثم المغرب وموريتانيا، وكان هذا التقدم في هذا المؤشر بسبب انخفاض تكاليف المعيشية في هذه البلدان مقارنة بكثير من دول العالم، وانخفاض أسعار الوقود في الجزائر والتي تؤثر بشكل مباشر على تكاليف السفر.

الجدول رقم (04) : ترتيب الدول المغاربية في المؤشر الثالث البنية التحتية

المؤشر الثالث : البنية التحتية								الدول
البنية التحتية للخدمات السياحية		البنية التحتية للنقل الأرضي و البحري		البنية التحتية للنقل الجوي		نتيجة المؤشر ككل		
2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	
80	65	60	69	63	64	/	68	المغرب
69	61	95	94	85	77	/	76	تونس
131	138	121	105	113	100	/	133	الجزائر
120	130	133	141	129	133	/	139	موريتانيا

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي 2015-2017 .

وبالنسبة لمؤشر البنية التحتية للسياحة والسفر، نلاحظ أن كل الدول المغاربية ليست ضمن مقدمة دول العالم في هذا المؤشر، حيث أنها كلها تعدت المرتبة 50 الأولى في العالم .

وبالإشارة إلى ترتيب الجزائر ضمن هذا المؤشر أنها في تأخر كبير فهي تحتل المرتبة 133 عالميا مقارنة بالمغرب التي تحتل المرتبة 68 عالميا لسنة 2015، ونلاحظ كذلك بالنسبة للمؤشرات الفرعية هناك تراجع في ترتيب بالنسبة للمؤشر الفرعي البنية التحتية للنقل الجوي ففي سنة 2015 كانت في ترتيب 100 ثم تراجعت للمرتبة 113 لسنة 2017 وهنا أنها تعاني من ضعفا شديدا في كافة المؤشرات الخاصة

بالبنية التحتية وعدم توفر وحداثة وسائل النقل بأنواعها أما بالنسبة لموريتانيا فهي الأخيرة فيترتيب هذا المؤشر.

الجدول رقم (05) : ترتيب الدول المغاربية في المؤشر الرابع الموارد الثقافية و الطبيعية

المؤشر الرابع : الموارد الثقافية و الطبيعية						الدول
الموارد الثقافية		الموارد الطبيعية		نتيجة المؤشر ككل		
2017	2015	2017	2015	2017	2015	
41	39	47	59	/	45	المغرب
55	50	124	127	/	90	الجزائر
83	70	94	105	/	99	تونس
133	133	113	123	/	132	موريتانيا

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي 2015-2017 .

أما من حيث الموارد الطبيعية و الثقافية فنجد احتلال المغرب الصدارة الدول المغاربية والإفريقية والأولى عربيا والمركز (45) علميا حسب تقرير لسنة 2015، وهذا من حيث عدد المواقع الأثرية التي تعتبر تراثا إنسانيا عالميا والبالغ عددها 9 مواقع ، وكذلك الوضعية الأمنية والسياسية التي يمر بها العالم تزيد من أهمية احتلال المغرب لهذا المركز ففي الوقت التي تخرب فيه المواقع الأثرية في العراق وسوريا، يظهر المغرب كمساهم في حماية الذاكرة الإنسانية والحضارة العالمية خصوصا وأن المغرب معروف بطابعه الثقافي المتنوع. أما عن الجزائر فقد تم إحصاء 7 مواقع مصنفة في التراث العالمي منها مثلا (واد ميزاب، تيمقاد، قصبة الجزائر... الخ)

وفي تونس بلغ عدد المواقع الطبيعية والثقافية عالميا 8 مواقع ومنها (مدينة تونس القديمة، موقع قرطاج الأثري، محمية اشكل الوطنية... الخ)، وثم موريتانيا فكانت في المرتبة الأخيرة بين الدول المغاربية حيث كان عدد المواقع الأثرية الطبيعية والثقافية فيها موقعين فقط وهما (المنتزه الوطني بانك دار غورين،

قصور ودان وشنقيط وتيشيت وولاتة القديمة)، وهذا حسب قاعدة بيانات منظمة الأمم المتحدة للتربية و العلوم والثقافة –اليونسكو (wikipedia).

فمؤشر الموارد الطبيعية والثقافية يعتبر أهم عناصر الجذب السياحي المتوفر في هذه الدول إلا أن عدم تبني استراتيجيات سياحية واضحة الأهداف لاستغلال هذه النقطة القوة للرفع من المركز التنافسي السياحي بشكر كبير وخاصة بالنسبة للجزائر وتونس .

وكخلاصة عن تنافسية السياحة للدول المغاربية من خلال مؤشر التنافسية السياحية والسفر للمنتدى الاقتصادي العالمي، نلاحظ أنها تتفاوت من حيث التنافسية السياحية عالميا إلا أنها في مجملها تحتل مراتب متأخرة وليست بمستوى الإمكانيات السياحية سواء الطبيعية أو التاريخية أو البشرية.

4. قياس وتقييم علاقة جودة وتنافسية الخدمات السياحية بقطاع السياحة لدول المغاربية:

يعد أسلوب التحليل الكمي من الأساليب المستخدمة من قبل الباحثين في مجال تحليل طبيعة

العلاقة لكونه يرفد الباحث بالمؤشرات التي تساعد على اتخاذ القرارات وبما يعزز التحليل الوصفي.

وفي بداية لابد من وصف المؤشرات الاقتصادية التي تستخدم في القياس الاقتصادي لكي يصبح

بالإمكان وضع علاقات اقتصادية صحيحة ولذا تم وصف هذه المؤشرات كمتغيرات اقتصادية وكما يأتي :

1.4 (متغيرات الدراسة :

1.1.4 – المتغير التابع Dependent variable

المتغير التابع ويمثل عدد السياح الوافدين إلى الدول الخاضعة للدراسة مقدرا بالملايين للمدة من (2007 – 2017) ونرمز له ب NT .

2.1.4 – المتغيرات المستقلة أو الخارجية Independent variable

شملت المتغيرات المستقلة كافة مؤشرات تنافسية السياحة و السفر و التي تتضمن كل من متغيرات الجودة وهي كالآتي:

TTCI: الترتيب النهائي الكلي لكل دولة من دول العينة ضمن تقرير تنافسية السياحة والسفر؛

- BE: ترتيب دول العينة في مؤشر بيئة العمل الذي تضمنته تقارير تنافسية السياحة والسفر؛
- SS: ترتيب دول العينة في مؤشر الأمن والضمان الذي تضمنته تقارير تنافسية السياحة والسفر؛
- HH : ترتيب دول العينة في مؤشر الصحة والسلامة الذي تضمنته تقارير تنافسية السياحة والسفر؛
- HR: ترتيب دول العينة في مؤشر الموارد البشرية وسوق العمل الذي تضمنته تقارير تنافسية السياحة والسفر؛
- ICT: ترتيب دول العينة في مؤشر جاهزية تكنولوجيا المعلومات الذي تضمنته تقارير تنافسية السياحة والسفر؛
- PT&T: ترتيب دول العينة في مؤشر تحديد أولويات للسياحة والسفر الذي تضمنته تقارير تنافسية السياحة والسفر؛
- PC: ترتيب دول العينة في مؤشر تنافسية الأسعار في قطاع السياحة كما في تقرير تنافسية السياحة والسفر؛
- ES :ترتيب دول العينة في مؤشر الاستدامة البيئية الذي تضمنته تقارير تنافسية السياحة والسفر؛
- ATI: ترتيب دول العينة في مؤشر البنية التحتية للنقل الجوي الذي تضمنته تقارير تنافسية السياحة والسفر؛
- GPI: ترتيب دول العينة في مؤشر البنية التحتية للنقل الأرضي و البحري الذي تضمنته تقارير تنافسية السياحة و السفر؛
- TSI: ترتيب دول العينة في مؤشر البنية التحتية السياحية الذي تضمنته تقارير تنافسية و السياحة والسفر؛
- NR: ترتيب دول العينة في مؤشر الموارد الطبيعية كما في تقرير تنافسية السياحة والسفر؛
- NC : ترتيب دول العينة في مؤشر الموارد الثقافية كما في تقرير التنافسية السياحة والسفر.

(2.4) - جمع البيانات:

تم الحصول على البيانات المستخدمة في الدراسة من البنك العالمي و من تقارير الدولية الصادرة عن المنتدى العالمي الذي صدر في دافوس منذ عام 2007 الذي شهد أول تقرير لتنافسية السفر والسياحة إذ تناول هذا التقرير 124 دولة اشتركت فيه حتى آخر تقرير الذي اصدر عام 2017 والذي شمل 136 دولة، كما اعتمدت تقارير منظمة السياحة العالمية التي مقرها في مدريد والتي شملت تقريبا كل دول العالم.

(3.4) - الإطار الزمني و المكاني للدراسة القياسية :**(1.3.4) - الإطار الزمني للدراسة :**

لقد اخترنا أن يكون البعد الزمني لهذه الدراسة ما بين 2007 - 2017 وهذا حسب صدور التقارير التنافسية السياحة والسفر.

(2.3.4) - الإطار المكاني للدراسة :

في هذه الدراسة اخترنا الدول المغاربية (تونس، المغرب، والجزائر)، وقد تم إقصاء كل من موريتانيا لعدم توفر إحصائيات لعدد السياح و ليبيا لعدم ظهورها وترتيبها في التقارير التنافسية السياحة والسفر .

(3.4) - عرض نموذج الدراسة :

بغية أغناء الدراسة و الوصول إلى مؤشرات يمكن اعتمادها كدليل سياحي إحصائي والإجابة على إشكالية الدراسة سيتم الاستعانة بأساليب تحليل بيانات السلاسل الزمنية المقطعية PANEL DATA حيث يقترح المنهج الحديث الصيغة الأساسية لانحدار بيانات بانل كما قدمها W.Green ومن هنا تأتي نماذج البيانات الطولية في ثلاث أشكال رئيسية هي نماذج الانحدار التجميعي (PRM) pooled, régression model، نموذج التأثيرات الثابتة Fixed effects model (FEM)، ونموذج التأثيرات العشوائية (REM) Random effects model.

أ/ نموذج الانحدار التجميعي (PRM) **pooled Regression model**

يعتبر هذا النموذج من أبسط نماذج البيانات الطولية حيث تكون فيه جميع المعاملات ثابتة لجميع

الفترات الزمنية ويهمل أيتأثير للزمن ويظهر نموذج الانحدار التجميعي بالصيغة التالية (امين، 2018)

$$Y_{it} = \beta_0 \sum_{i=1}^k \beta_j X_{J(it)} + \varepsilon_{it} \quad , i=1,2,\dots \dots N \quad t=1,2,3,\dots \dots T$$

حيث :

$$E(\varepsilon_{it}) = 0$$

$$var(\varepsilon_{it}) = \sigma$$

تستخدم طريقة المربعات الصغرى العادية بتقدير معلمات النموذج في المعادلة أعلاه بحجم

مشاهدات (N*T)

ب/ نموذج التأثيرات الثابتة (FEM) **fixed effects Model**

في نموذج التأثيرات الثابتة يكون الهدف هو معرفة سلوك كل مجموعة بيانات مقطعية على حدى

من خلال جعل معلمة القطع β_0 تتفاوت من مجموعة إلى أخرى مع بقاء معاملات الميل β_j ثابتة لكل

مجموعة بيانات مقطعية أي سوف نتعامل مع حالة عدم التجانس في التباين بين المجاميع، وعليه فان نموذج

التأثيرات الثابتة يكون بالصيغة الآتية : (رتبعة، 2014)

$$Y_{it} = \beta_{0(i)} + \sum_{j=1}^k \beta_j X_{j(it)} + \varepsilon_{it} \quad , i=1,2,\dots \dots N \quad t=1,2,\dots \dots T$$

حيث :

ويقصد بمصطلح التأثيرات الثابتة أن المعلمة β_0 لكل مجموعة بيانات مقطعية لا تتغير خلال

الزمن وغنما يكون التغير فقط في مجاميع البيانات المقطعية لغرض تقدير معلمات النموذج في المعادلة أعلاه

والسماح لمعلمة القطع β_0 بالتغير بين المجاميع المقطعية عادة ما تستخدم متغيرات وهمية بقدر N-1

لكي نتجنب التعددية الخطية التامة ثم تستخدم طريقة المربعات الصغرى الاعتيادية ويطلق على نموذج

التأثيرات الثابتة اسم نموذج المربعات الصغرى للمتغيرات الوهمية بعد إضافة المتغيرات الوهمية D في المعادلة أعلاه يصبح الشكل النهائي للنموذج كالتالي :

$$j=1,2,3,\dots \dots n \quad t=1,2,3,\dots \dots N$$

ج/ نموذج التأثيرات العشوائية (REM) Random Effects Model

يتمثل النموذج ذو الأثر العشوائي في كون أن الثابت يتغير عشوائيا، و غذ تم العثور على الأثر العشوائي في كل من العامل الفردي ولزمني، ونسمي هذا النموذج بنموذج ذو الخطأ المركب μ ، تتمثل طريقة التقدير الملائمة في هذا النوع من النماذج في طريقة المربعات الصغرى المعممة (GLS)، حيث يأخذ الصيغة التالية نموذج التأثيرات الثابتة العشوائية سوف يعمل معامل القطع $\beta_0(i)$ كمتغير عشوائي له معدل مقداره μ .

بالتعويض نجد :

$$Y_{it} = \mu + v_i + \sum_{j=1}^k \beta_j x_{j(it)} + \varepsilon_{it} \quad , i=1,2,3,\dots \dots N$$

(2.3.4) $t=1,2,3,\dots$ - خطوات تقدير النموذج وعرض النتائج :

يعرض هذا الجزء من الدراسة مراحل عملية التقدير على عينة من بيانات بانل متكونة من 3 دول مغاربية على الفترة من 2007 إلى 2017، بحيث تتمثل الخطوات الأولى في عرض تحليل مصفوفة الارتباط بين المؤشرات ، ثم تقدير كل من نموذج التجميعي، ونموذج التأثيرات الثابتة والتأثيرات العشوائية، أما نموذج الدراسة فسيكون على النحو التالي:

$NT = ($

1.2.3.4- تحليل معاملات الارتباط البسيط بين المؤشرات :

الجدول رقم (06) بين معاملات الارتباط بين عدد السياح، وترتيب الدول في مؤشرات التنافسية

السياحية المعتمدة بموجب تقرير التنافسية السياحية الصادر عن المنتدى العالمي :

الجدول رقم (06) : معاملات الارتباط بين عدد السياح، وترتيب الدول في مؤشرات التنافسية

السياحية

Variable	tun	Mra	dza	الكل
TTCI	-0.5923	.7500	.58850	-0.5370
SS	-0.5717	-0.2368	.86130	0-2145.
HH	-0.0288	.59980	.43080	-0.5792
HR	-0.5989	.70780	-0.118	-0.7077
ICT	.09320	-0.9350	.52200	-0.5801
PT&T	-0.5230	.45030	.53130	-0.4919
PC	.33840	-0.2316	.57370	-0.5910
ES	-0.6377	.39380	.81300	-0.5296
ATI	-0.6490	-0.8245	.51370	-0.3731
GPI	-0.5611	.36330	.58270	-0.4201
TSI	-0.5268	.42830	.29720	-0.6253
NR	-0.0846	-0.199	.2140	-0.1834
CR	-0.3894	-0.6227	.72140	.45800

المصدر : من إعداد الباحثين بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي Eviews10

إذ يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (06) أن عدد المؤشرات المرتبطة بالتنافسية السياحية أو

(عدد المتغيرات المستقلة) هي 14 مؤشر وهو أكبر من عدد السنوات للمدة من (2007 2017) لجأ

الباحثين إلى استعمال التحليل الاستقرائي باستبعاد المؤشرات التي جاءت بمعاملات ارتباط ضعيفة مع

مؤشر عدد السياح كما في الجدول رقم (06)، وبذلك تم استبعاد المتغيرات (SS, PT&T, ATI,)

(GPI , NR) واستبعاد التصنيف الكلي لأنه يضم ترتيبات كل المؤشرات فتم استبعاده من الدراسة TTCI من عملية القياس ليبقى لدينا 6 مؤشرات للتنافسية السياحية التي لها ارتباط بسيط مع مؤشر عدد السياح والتي ربما تكون ذو فائدة في عملية القياسية والتحليل .

2.2.3.4 - تقدير نماذج وفق معطيات بانل :

وفقا لتحليل نتائج البانل تم تقدير نماذج البيانات الطولية الثلاثة و هي نموذج الانحدار التجميعي (PME) ونموذج التأثيرات الثابتة (FEM) ونموذج التأثيرات العشوائية (REM) والجدول التالي يبين نتائج التقدير بالاستعانة ببرنامج Eviews10 .

الجدول رقم (07) : جدول يوضح مختلف النماذج المقترحة في الدراسة وفق تحليل معطيات البانل .

نتائج التقدير			المتغيرات المفسرة
نموذج التأثيرات العشوائية (REM)	نموذج التأثيرات الثابتة (FEM)	نموذج الانحدار التجميعي (PEM)	
-36.5441 (-1.73)	.53337 (0.3868)	-36.5441 (-1.65)	HH
-24.6940 (-2.39)	-10.6225 (-1.14)	-24.6940 (-2.27)	HR
-144.6692 (-4.3667)	-2.2049 (-0.06)	-144.6692 (-4.15)	ICT
-39.8046 (-3.26)	-5.1953 (-0.4956)	-39.8046 (-3.10)	PC
-12.7463 (-1.44)	-0.1553 (-0.02)	-12.7463 (-1.37)	ES
.435916 (0.89)	.69131 (0.09)	.435916 (0.8496)	TSI

.749690 (6.17)	-0.6979 (-0.03)	.749690 (5.87)	CR
.3215410 (5.86)	.2762643 (0.9085)	.3215410 (5.58)	Constant
.9530	.98210	.95300	F
.5469 (0.0000)	.56134 (0.0000)	.5469 (0.0000)	

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Eviews10

* القيم بين قوسين تمثل قيم ستودنت لكل متغيرة .

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن F الإحصائية أن النماذج الثلاثة مقبولة من الناحية

الإحصائية عند مستوى دلالة 5% حسب إحصائية فيشر.

3.2.3.4 - اختيار النموذج الملائم للدراسة :

أ/ اختبار F المقيد :

بعد تقدير النماذج الثلاثة للنموذج المدروس سوف ننتقل إلى استخدام أساليب الاختبار بين هذه النماذج

الثلاثة من خلال اختبار F المقيد للاختبار بين النموذجين : الانحدار التجميعي ونموذج التأثيرات الثابتة

حيث بناء على نتائج معامل الارتباط الظاهرة للنموذجين في الجدول أعلاه : وفق الصيغة التالية :

$$F(N-1, NT-N-K) F = \frac{(R_{FEM}^2 - R_{PMA}^2) / (N-1)}{(1 - R_{FEM}^2) / (NT-N-K)}$$

وقد بلغت قيمة إحصائية F المقيد المحسوبة 17.151 و هي أكبر من قيمة إحصائية F المجدولة عند

معنوية 5% و التي بلغت 3.47، وعلى ضوء هذه النتائج F المقيد نجد أن الطريقة الأفضل لتقدير نموذج

البائل الساكن هي طريقة الآثار الثابتة بالمقارنة مع طريقة التقدير بأسلوب الانحدار التجميعي .

ب/ اختبار Hausman :

بعدما قمنا باختبار F المقيد يتم إجراء الاختبار الثاني المتمثل في اختبار هوسمان للتفضيل بين

نموذج التأثيرات الثابتة و نموذج التأثيرات العشوائية حيث ظهرت النتائج كالتالي :

الجدول رقم (08): اختبار Hausman

نوع الاختبار	Chi-Sq. Statistic	p-value
Hausman test	.7511	.10900

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Eviews10

بالاعتماد على نتائج الجدول أعلاه اظهر اختبار Hausman انخفاض القيمة الإحصائية له

المقدرة 11.75 وعند مستوى معنوية 95 % التي تتبع كاي تربيع ومع وجود القيمة الاحتمالية p-value

التي بلغت 0.1090 وهي أكبر من 5% يتم قبول فرضية العدم و رفض الفرضية البديلة فيكون استخدام

نموذج التأثيرات العشوائية هو النموذج الملائم .

4.2.3.4 - تقدير النموذج الملائم للدراسة :

والجدول رقم (09) التالي يوضح نتائج التقدير :

تقدير نموذج التأثيرات العشوائية باستخدام نموذج المربعات الصغرى العادية المعممة (GLS)						
NT=15410.32-36.54HH-24.69HR-144.66ICT -39.80PC-						
12.74ES+16.43TSI+90.7CN						
(0.000)	(0.380)	(0.160)	(0.003)	(0.0002)	(0.024)	(0.095)
(0.0)						
N.obs =33		R ² = 0.953		Prob-F= 0.0000		

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Eviews10

انطلاقا من قيم ستودنت و القيم الاحتمالية لها المبينة في الجدول أعلاه ظهر أنها معنوية عند

مستوى المعنوية 5% باستثناء كل من المتغيرات (TSI , ES,HH) فهي ليس لها معنوية بكونها ترتبط

بأكبر قيمة لـ P -Value (α) تساوي على الترتيب (0.095)، (0.160)، (0.380) فيتم استبعادها من نموذج

الجدول رقم (10): تقدير نموذج من جديد نحصل على المعادلة التالية

تقدير نموذج التأثيرات العشوائية الثاني				
NT= 130.38-36.62HR-128.47ICT-49.450PC-84.70CN				
(0.000)	(0.000)	(0.000)	(0.000)	(0.000)
Prob-F=0.0000				

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Eviews10

ومن نتائج الجدول نلاحظ أن كل قيم الاحتمالية للمستودنت للمعلومات فهي اقل من مستوى المعنوية 5% فهي معنوية ويظهر من خلال النتائج أن النموذج يتمتع بمعنوية إحصائية ككل حيث قدرت القيمة الاحتمالية لاختبار فيشر ب : $\text{prob-F} = 0.0000$ عند مستوى المعنوية 5% أي يوجد على الأقل معامل يختلف معنويا عن الصفر كما أن للنموذج قدرة تفسيرية جيدة بلغ معامل التحديد 0.93 . من هذا يتضح أن المتغيرات الحقيقة التي تفسر توافد عدد السياح لهذه الدول مجتمعة هي : مؤشر الموارد البشرية ، ومؤشر جاهزية تكنولوجيا المعلومات ، ومؤشر تنافسية الأسعار ، ومؤشر الموارد الطبيعية ومن مراجعة المعادلة :

NT

ينبغي على الدول التي تعمل على السياحة كمورد أساسي لها أن تقود حملة للاهتمام بالموارد البشرية والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، تعزيز مؤشر تنافسية الأسعار، وحفاظ على الموارد الطبيعية لتعزيز قدرتها التنافسية في السوق السياحية .

معنى أن كلما تقدم مؤشر الموارد البشرية بمرتبة واحد سيحقق لنا 36.62 سائح جديد وأن تقدم مؤشر جاهزية تكنولوجيا المعلومات بمرتبة واحدة زادة توافد السياح بنسبة 128.46 سائح جديد، وبالنسبة لمؤشر تنافسية الأسعار وهو الذي يعبر عن مدى توفر جودة الخدمات القطاع في دول محل

الدراسة انه كلما تقدم برتبة واحد زاد توافد السياح لهذه الدول بـ 49.45 سائح جديد، وفي مؤشر الموارد الطبيعية كلما تقدم في رتبة كلما زادة نسبة جذب السياح لهذه الدول بـ 84.70 سائح جديد .

5. خاتمة:

من خلال هذا البحث الذي كان حول إيجاد نماذج وطرق قياس علاقة جودة وتنافسية الخدمات السياحية بالقطاع السياحي للدول المغاربية وقد اعتمدنا في ذلك على تقارير التنافسية السياحية والسفر للسنوات 2007-2017 وفق لمنهجية المنتدى الاقتصادي العالمي (دافوس).

فقد توصلنا إلي أنرغم تتمتع الدول المغاربية بميزة نسبية من حيث جذب السياح لاسيما من حيث المقومات (الثروات الطبيعية، مواقع السياحة الثقافية، الحضارية ...) إلا أنها تختلف من حيث الأداء السياحي أو التنافسية السياحية وفي توفير جودة الخدمات السياحية، ففي حين تمكنت المغرب من تحسين تنافسيتها في هذه المؤشرات التنافسية، وفيه تراجعت التنافسية السياحية لتونس وهذا بعدما كانت تحتل المراتب جد متقدمة عالميا وإقليميا، وهذا راجع للأوضاع الأمنية سائدة فيها، ولكن بالرغم من هذا إلا أنها أحسن بكثير من الجزائر في الترتيب، فهذه الأخيرة لاتزال تحتل المراكز المتأخرة وهذا ادني بكثير من إمكانياتها، وهذا راجع إلتأخرها في تبنيها للإستراتيجية التنمية السياحية حيث بدا العمل بالمخطط التوجيهي للسياحة أفاق 2030 بداية من 2008 (عامر، 2015)، بينما تونس بدأ الاهتمام بالسياحة مبكرا، مع بداية التسعينات، وأما المغرب تبني رؤية إستراتيجية للتنمية السياحية بداء من 2001، حيث تمكنت من استغلال كامل مؤهلاته السياحية، واستفادة من الظرفية الحالية التي تمر بها تونس و بالنسبة لموريتانيا وليبيا فهي جد متأخرة في الأداء السياحي و هذا لأسباب متعددة منها (عدم توفر الأمن لها، البنية التحتية، جودة الخدمات السياحية ... الخ) .

وكذلك توصلت الدراسة من الجانب القياسي لان النموذج المناسب لقياس اثر جودة وتنافسية الخدمات السياحية على القطاع السياحي للدول المغاربية نماذج بانل حيث تم الحصول على أن المتغيرات الحقيقية التي تفسر توافد وجذب السياح لهذه الدول هي مؤشر الموارد الطبيعية و مؤشر جاهزية تكنولوجيا

المعلومات، وكذلك مؤشر تنافسية الأسعار ومؤشر الموارد الطبيعية ومنه تحقيق الميزة التنافسية لهذه الدول في السوق العالمية.

6. قائمة المراجع :

.wikipedia. (s.d.). <https://ar.wikipedia.org/wiki/>. Consulté le 08 01, 2018, sur <https://ar.wikipedia.org/wiki/>

<https://www.asjp.cerist.dz/en/ar.> (جوان, 2018).

الاغا، أ. ط. (22 mars 2016). تطور الخدمات السياحية و السفر لاداء الاقتصادي لعينة من الدول النامية، مجلة الدراسات الاقليمية . Récupéré sur

[https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=46847:](https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=46847)

الوهاب، أ. ك. (2016). سبتمبر/. (أثر الرضا الوظيفي لتحقيق جودة الخدمات و تنافسية الشركات السياحية المصرية . مجلة كلية السياحة و الفنادق ، p. ،

<http://journals.fayoum.edu.eg/index.php/Tourism/article/view>.

أمين، ت. (جوان, 2018). <https://www.asjp.cerist.dz/en/ar.>

أمين، ت. (2018). (جوان r. (أثر الاستثمار الاجنبي المباشر على حجم العمالة في الدول العربية خلال الفترة -1991) - 2016) دراسة قياسية باستعمال معطيات بنال . "panel، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية ، المجلد 5. p. ،

<https://www.asjp.cerist.dz/en/a.>

رتيبة، م. (09, 2014). رتيبة محمد، "استخدام نماذج بيانات البائل في تقدير دالة النمو الاقتصادي في الدول العربية "، المجلة الجزائرية للاقتصاد و المالية ، المجلد 02، العدد 02، سبتمبر 2014. ص 156155-الموقع

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/26352>. Consulté le 07 05, 2018

عامر، ب. (2015). (جوان 1721/. (تقييم قطاع السياحة و السفر في بلدان المغرب العربي -دراسة مقارنة بين الجزائر ، تونس، المغرب - Consulté le 02 28, 2017, sur <http://revues.univ-biskra.dz/index.php/sh/article/view>:

<http://revues.univ-biskra.dz/index.php/sh/article/view>:

<http://revues.univ-biskra.dz/index.php/sh/article/view/1721>

فريدة , ع .(s.d.). أثر أسعار النفط على استهلاك الطاقة المتجددة في دول المغرب العربي للفترة 1990-2014-
دراسة قياسية قياسية باستعمال معطيات -بانل . " -، مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية ، المجلد 09، العدد 01 p. ,
<https://www.asjp.cerist.dz/en/art>.

محمد , ط . ب .(2015). تقييم و تحليل التنافسية السياحية لدول شمال إفريقيا وفق مؤشر المنتدى الاقتصادي العالمي
(دافوس) خلال الفترة " (2005-2015)، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، p. ,
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/1872>.