

الاهتمام بالموارد البشري في القطاع السياحي كمدخل من مداخل تحقيق التنمية السياحية في الجزائر

أ. بوقلاشي عماد

جامعة الجزائر 3

أ. د. حشماوي محمد

المدرسة التحضيرية بالدرارية

الملخص: تعتبر السياحة صناعة متنوعة ومعقدة، تشمل مجموعة واسعة من الأنشطة والخصائص المهنية في كل منطقة، الشيء الذي يتطلب استثمارا معتبرا في اليد العاملة الكفؤة. وبالتالي، فالسياحة صناعة خدمية، أين تلعب الموارد البشرية دورا أساسيا وتمثل رهانا هاما ليس لتنمية القطاع فقط بل من أجل سياحة مستدامة. في هذا السياق، يهدف هذا البحث لعرض دور تكوين الموارد البشرية في التنمية السياحية المستدامة في الجزائر. **الكلمات الدالة:** التكوين، الموارد البشرية، السياحة، التنمية. **الكلمات الدالة:** التكوين، الموارد البشرية، السياحة، التنمية.

Résumé :

Le tourisme est une industrie très diversifiée et complexe, qui englobe un vaste éventail d'activités et de profils professionnels dans chaque région et qui demande un investissement conséquent dans une main-d'œuvre performante.

Donc, Le tourisme est une industrie de services dans laquelle les ressources humaines jouent un rôle fondamental et représentent un enjeu majeur non seulement pour le développement du secteur mais aussi pour un tourisme durable.

Dans ce contexte, cette recherche vise à présenter le rôle de la formation des ressources humaines dans le développement du tourisme en Algérie.

Mots clés : formation, ressources humaines, tourisme, développement

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تطورات جوهرية طالت مختلف جوانب الحياة و أثرت في مختلف أنواع المؤسسات، مما ولد عالما جديدا هو عالم العولمة، الذي سادت فيه الثورة العلمية والتطورات التقنية الهائلة، والتي أسهمت في إعادة تشكيل الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، و صنعت أنماطا تنظيمية جديدة و في نفس الوقت طرحت و بقوة قيما وأفكارا جديدة، فقد أصبحت المنظمات أكثر مرونة، وأسرع استجابة للمستهلك و للظروف البيئية، و تخطت إشكالية الزمان و المكان في إطار التواصل و التفاعل الإنساني باستخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة والمتطورة واعتمادها الآلية أساسا في تشغيل عملياتها، كما تركز على الأداء وتعتمد الاستراتيجية فكرا ومنهجيا في سبيل تحقيق أهدافها الاستراتيجية بدرجات عالية من التفوق و التميز، هذا الواقع الجديد أوجد حاجة متزايدة لنوعية جديدة من الموارد البشرية، نوعية تهدف للتجديد و تطمح إلى أن تكون لاعبا استراتيجيا في إدارة المنظمة و صياغة استراتيجياتها المختلفة، تفكر عالميا و تعمل محليا، تستوعب المتغيرات المحلية في الأسواق الدولية التي بدأت المنظمات تتجه إليها بقوة فضلا عن قدرتها على العمل في ظل ثقافات متباينة.

تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف الإدارة لتركيزها على العنصر البشري و الذي يعتبر ائمن مورد لدى الإدارة والأكثر تأثيرا في الإنتاجية على الإطلاق. إن إدارة و تنمية الموارد البشرية تعتبر ركنا أساسيا في غالبية المنظمات حيث تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية، و تمكين الشركات من استقطاب و تأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية، فالموارد البشرية يمكن أن تساهم وبقوة في تحقيق أهداف و ربح المنظمة، و حتى توسعها أكثر مما يساهم في خلق مناصب شغل جديدة للتخفيف من حدة البطالة وتحقيق التشغيل الكامل، فإدارة الموارد البشرية تعني باختصار الاستخدام الأمثل للعنصر البشري المتوفر و المتوقع، حيث أنه على مدى كفاءة، وقدرات، وخبرات هذا العنصر البشري وحماسه للعمل تتوقف كفاءة المنظمة ونجاحها في الوصول إلى تحقيق أهدافها، لذلك اهتم علماء الإدارة بوضع المبادئ والأسس التي تساعد على الاستفادة القصوى من كل فرد في المنظمة من خلال إدارة الموارد البشرية، هذه الأسس تبدأ من التخطيط والاختيار والتكوين والحوافز و التقييم، وهي ليست منفصلة عن بعضها، بل تتكامل مع بعضها البعض كمنظومة نسقية من أجل الوصول إلى أداء كفاء لإدارة الموارد البشرية ومن تم المنظمة ككل في إطار التنمية المستدامة.

لذلك كان ولا يزال المورد البشري العنصر الفاعل أيضا في تحريك عجلة التنمية السياحية في أية دولة، باعتبار القطاع السياحي من أهم القطاعات المدرة للعوائد المالية الكبيرة التي يمكن أن يوفرها في الأمدين المتوسط والبعيد ولما يوفره من فرص لخلق الثروة والتخفيف من حدة الكثير من المشاكل الاقتصادية، حيث وجدت الكثير من الدول في هذه الصناعة (السياحة) بديلا استراتيجيا لاستغلال مواردها السياحية بشكل يضمن استدامتها ويغنيها عن الاعتماد على مصادر الثروة الناضبة، فهي الصناعة الأولى من حيث تشغيل اليد العاملة كما أصبح لها دور أساسيا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

وعلى ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف يمكن أن يكون تكوين المورد البشري سبيلا لتحقيق التنمية السياحية المستدامة في

الجزائر؟

من خلال هذه الإشكالية يمكن التركيز على النقاط التالية:

أولاً: التنمية السياحية، مفهومها وأشكالها

ثانياً: السياق الدولي وواقع النشاط السياحي في العالم

ثالثاً: تكوين المورد البشري ومستقبل النشاط السياحي في الجزائر

أولاً: التنمية السياحية، مفهومها وأشكالها

1- السياحة مفهومها وتصنيفها:

هناك العديد من التعاريف، تناولت موضوع السياحة، ووصفه نشاطا، أو صناعة، بيان بعضها كما يلي:

➤ يعرف مؤسس البحث السياحي، الباحث هونزكير (HUNZIKER)¹ السياحة بأنها: "مجموع

العلاقات والظواهر التي تترتب على سفر، وعلى إقامة مؤقتة لشخص خارج مكان إقامته

الاعتيادية، طالما أن هذه الإقامة المؤقتة لا تتحول إلى إقامة دائمة، وطالما لم ترتبط هذه الإقامة

بنشاط يدر ربحا لهذا الأجنبي"¹.

يرتكز هذا التعريف على وصف السياحة بأنها ظاهرة اجتماعية تتعلق بتنمية العلاقات

الإنسانية والثقافية بين الشعوب.

يمكن أن نطلق على السياحة تعبير صناعة بدون مداخن. كما يمكن اعتبارها صناعة مركبة، تتألف من عدة عناصر تتراوح، من حيث الأصل بين الطبيعية، والبشرية، والحضارية، كما أن بعضها، متداخلة التأثير، وبعضها الآخر منفردة التأثير²

أما هذا التعريف فيعتبر السياحة نظام يتكون من مجموعة من العناصر المرتبطة والمتداخلة فيما بينها كما ينظر إليها على أنها ظاهرة اقتصادية بوصفها صناعة بدون مداخن.

تعريف الجمعية البريطانية للسياحة في 1981: ومفاداة أن السياحة هي « مجموعة من الأنشطة الخاصة والمختارة التي تتم خارج المنزل وتشمل الإقامة والبقاء بعيداً عن المنزل³»
بينما هذا التعريف يركز على البعد المكاني لتعريف السياحة، ومن جوانب التقصير إهماله للجانب الوظيفي لظاهرة السياحة.

وعليه، يفهم بأن السياحة لها أكثر من تعريف واحد و كل منها يختلف عن الآخر بإخلاف الزاوية التي ينظر منها إلى السياحة، فالسياحة يمكن اعتبارها ظاهرة اجتماعية تتعلق بتنمية العلاقات الإنسانية والثقافية بين الشعوب. كما أنها نظام يتكون من مجموعة من العناصر المرتبطة والمتداخلة فيما بينها مشكلة بذلك صناعة بدون مداخن. فهي تنشأ للحصول على الراحة وليس للعمل، و أنها يجب أن لا تؤدي إلى إقامة دائمة و لا تكون لفترة قصيرة.

ومن هذا المنطلق يمكن أن نصنف السياحة - طبقاً للأمم المتحدة - وفقاً لاعتبارين، على

النحو الآتي:

1-1 الاعتبار الجغرافي: حيث يصنف النشاط السياحي إلى:

السياحة المحلية Domestic Tourism: ونعني به النشاط السياحي الذي يمارسه المواطنون والمقيمون داخل الوطن.

السياحة الوافدة Inbound Tourism: ونعني به النشاط السياحي الذي يمارسه الوافدون من الخارج في داخل الوطن.

السياحة المغادرة Outbound Tourism: ونعني به النشاط السياحي الذي يمارسه المواطنون خارج حدود الوطن. والشكل الموالي يوضح ذلك:



الشكل رقم: 1 تصنيف السياحة وفق المعيار الجغرافي

المصدر: طارق بن عبد الرحمان فقيه، مجموعة فقيه السياحة نموذج لتسمية سياحية واعدة في المملكة العربية السعودية في إطار خطة التنمية الفامنة، ملتقى السياحي والاستثمار الخليجي، جدة: المملكة العربية السعودية، 17-19 فيفري 2008، ص: 5.

1-2-الاعتبار الموضوعي: حيث تتعدد صور النشاط السياحي لتشمل كل أوجه الحياة ومجالاتها المتعددة، على النحو الآتي: سياحة الثقافة البيئية، سياحة الحدائق والمتنزهات، سياحة التراث المعماري التاريخي، السياحة الرياضية، السياحة الصحية، السياحة الدينية، سياحة الفضاء، سياحة المغامرات... الخ.

2-التنمية السياحية ومكوناتها:

يرتبط فهم التخطيط السياحي بشكل كبير بمعرفة مفهوم ومكونات التنمية السياحية وطبيعة العلاقات بين هذه المكونات. إن التنمية السياحية هي أحدث ما ظهر من أنواع التنمية العديدة، وهي بدورها متغلغلة في كل عناصر التنمية المختلفة، وتكاد تكون متطابقة مع التنمية الشاملة، فكل مقومات التنمية الشاملة هي مقومات التنمية السياحية.

لذلك تعتبر قضية التنمية السياحية عند الكثير من دول العالم، من القضايا المعاصرة، كونها تهدف إلى الإسهام في زيادة الدخل الفردي الحقيقي، وبالتالي تعتبر أحد الروافد الرئيسية للدخل القومي، وكذلك بما تتضمنه من تنمية حضارية شاملة لكافة المقومات الطبيعية والإنسانية والمادية. ومن هنا تكون

التنمية السياحية وسيلة للتنمية الاقتصادية.

تعرف التنمية السياحة على أنها توفير التسهيلات والخدمات لإشباع حاجات ورغبات السياح، وتشمل كذلك بعض تأثيرات السياحة مثل: إيجاد فرص عمل جديدة ودخول جديدة.

وتشمل التنمية السياحية جميع الجوانب المتعلقة بالأنماط المكانية للعرض والطلب السياحيين، والتوزيع الجغرافي للمنتجات السياحية، التدفق والحركة السياحية، تأثيرات السياحة المختلفة.

فالتنمية السياحية هي الارتقاء والتوسع بالخدمات السياحية واحتياجاتها. وتتطلب التنمية السياحية تدخل التخطيط السياحي باعتباره أسلوباً علمياً يستهدف تحقيق أكبر معدل ممكن من النمو السياحي بأقل تكلفة ممكنة وفي أقرب وقت مستطاع. ومن هنا فالتخطيط السياحي يعتبر ضرورة من ضرورات التنمية السياحية الرشيدة لمواجهة المنافسة في السوق السياحية الدولية.

ومن ثم تتكون التنمية السياحية من عناصر عدة أهمها:

● عناصر الجذب السياحي Attraction وتشمل العناصر الطبيعية Natural Features مثل : أشكال السطح والمناخ والحياة والغابات وعناصر من صنع الإنسان man- made- objects، كالمتنزهات والمتاحف والمواقع الأثرية التاريخية.

● النقل Transport بأنواعه المختلفة البري، البحري والجوي.

● أماكن النوم Accommodation سواء التجاري منها Commercial كالفنادق والموتيلات وأماكن النوم الخاص مثل: بيوت الضيافة وشقق الإيجار.

● التسهيلات المساندة Supporting Facilities بجميع أنواعها كالإعلان السياحي والإدارة السياحية والبنوك... الخ.

● خدمات البنية التحتية Infrastructure كالمياه والكهرباء والاتصالات

ويضاف إلى هذه العناصر جميعها الجهات المنفذة للتنمية، فالتنمية السياحية تنفذ عادة من قبل القطاع العام أو الخاص أو الاثنين معاً.

كما تأخذ التنمية السياحية أشكالاً متعددة منها:

➤ **تطوير المنتجعات السياحية:** وهذا النوع من التنمية يركز على سياحة الإجازات والعطل،

وتعرف المنتجعات على أنها المواقع التي توفر الاكتفاء الذاتي وتتوفر فيها أنشطة سياحية مختلفة وخدمات متعددة لأغراض الترفيه والاستراحة والاستجمام.

❖ **القرى السياحية:** وهي شكل من أشكال السياحة المنتشرة جداً في أوروبا كما بدأت تنتشر في العديد من دول العالم. الحياة في القرية نموذج يختلف عن الحياة في المدن، وتستهوئ سكان المدن حباً في التغيير والبساطة.

ويعتمد قيام القرى السياحية على وجود عنصر الماء (الشاطئ)، مناطق الموائئ، أنشطة التزلج، الجبال، الحدائق العامة، مواقع طبيعية، مواقع تاريخية أثرية، مواقع علاجية، ملاعب جولف، أنشطة رياضية وترفيهية أخرى.

تختلف مساحات هذا النوع من المواقع وتعدد فيها أنواع مرافق الإقامة ومنشآت النوم والمرافق التكميلية مثل: الأسواق والمناطق التجارية، خدمات ترفيهية وثقافية، مراكز للمؤثرات ومرافق سكنية خاصة مختلفة الأحجام.

يتم التخطيط لإنشاء القرى السياحية عادة في وقت واحد أي ضمن خطة سياحية واحدة ويأخذ التنفيذ مراحل متعددة وعلى فترات زمنية طويلة تحددها عناصر الطلب السياحي والطاقة الاستيعابية.

❖ **منتجعات المدن:** يتطلب هذا النوع من المنتجعات دمج برامج استعمالات الأراضي والتنمية الاجتماعية، مع عدم إهمال البعد الاقتصادي الذي يوفر فرص الجذب الاستثماري للمشاريع (فنادق، استراحات،..... الخ) في المنطقة، وتحتاج إقامة هذا النوع من المنتجعات وجود نشاط سياحي مميز أو رئيسي في المواقع مثل: التزلج على الجليد، وجود شاطئ، أنشطة سياحية علاجية، مواقع أثرية أو دينية.

❖ **منتجعات العزلة Retreat Resorts:** أصبح هذا النوع من المنتجعات من المناطق السياحية المفضلة في جميع أنحاء العالم، وتتميز هذه المنتجعات بصغر حجمها ودقة تخطيطها وشموله. وعادة يتم اختيار مواقعها في مناطق بعيدة عن المناطق المأهولة مثل: الجزر الصغيرة أو الجبال، والوصول إليها يتم بواسطة القوارب، المطارات الصغيرة أو الطرق البرية الضيقة.

❖ **السياحة الحضرية:** وهي نوع من السياحة الدارحة والمعروفة، وتوجد في الأماكن الحضرية الكبيرة، حيث يكون للسياحة أهمية بالغة، لكنها لا تكون النشاط الاقتصادي الوحيدة في المنطقة. وتشكل مرافق الإقامة والسياحة جزءاً لا يتجزأ من الإطار الحضري العام للمدينة وتخدم سكان المدينة أو المنطقة وكذلك السياح القادمين إليها. وقد أخذت كثير من

الحكومات حالياً على عاتقها تطوير وتنمية السياحة في المناطق الحضرية التي تتوفر فيها الموارد والمعطيات السياحية والتي يمكن تطويرها مثل: المواقع التاريخية والأثرية وذلك من أجل إشباع رغبات السكان المحليين من ناحية وجلب الزوار والسياح إلى المدينة من ناحية أخرى.

➤ **سياحة المغامرة:** وهذا النوع من السياحة موجه للمجموعات السياحية التي تهدف إلى ممارسة ومعايشة خصائص معينة، وهي تعتمد على طول فترة إقامة السائح بحيث تسمح له هذه الإقامة بالترفيه والاستجمام وفي نفس الوقت التعايش مع العادات والتقاليد الاجتماعية والثقافية والمناظر الطبيعية المتوفرة في المنطقة.

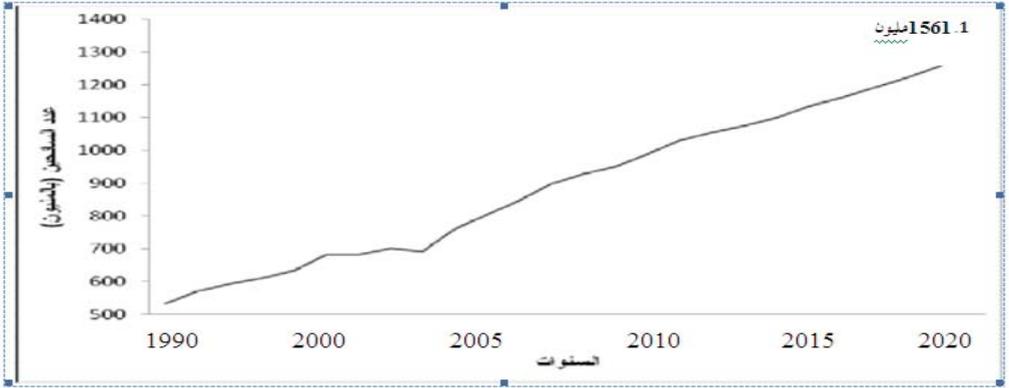
ولا يتطلب هذا النوع من السياحة تنمية كبيرة أو استثمارات ضخمة أو خدمات ومرافق عديدة، لكنه يتطلب إدارة جيدة وتوفر عناصر لدلالة سياحية مؤهلة وخبيرة، خدمات نقل، مرافق إقامة أولية وأساسية وكذلك خدمات ومرافق لاستقبال المجموعات السياحية عالية النوعية وبحالة مؤكدة السلامة .

➤ **السياحة الرياضية البحرية:** يعتمد هذا النوع من السياحة على وجود الماء (البحار أو البحيرات)، تتفاوت المدة التي يقضيها السائح في ممارسة الرياضات البحرية المختلفة مثل: الغوص، التزلج على الماء، العوم، سباق الينخوت أو القوارب.....الخ.

ثانياً: السياق الدولي وواقع النشاط السياحي في العالم

ظهر نشاط السياحة الدولية، خلال العقود الخمس الماضية، كواحد من أكثر الصناعات الواعدة عالمياً، وذلك من خلال ما يضيفه من حركية على الاقتصاد العالمي. ولعل من أهم مظاهر تعاضل أهمية هذا النشاط، نشير إلى تزايد عدد السياح الدوليين، والشكل الموالي يوضح النمو السياحي المتوقع في العالم من سنة 1990 إلى غاية 2020 :

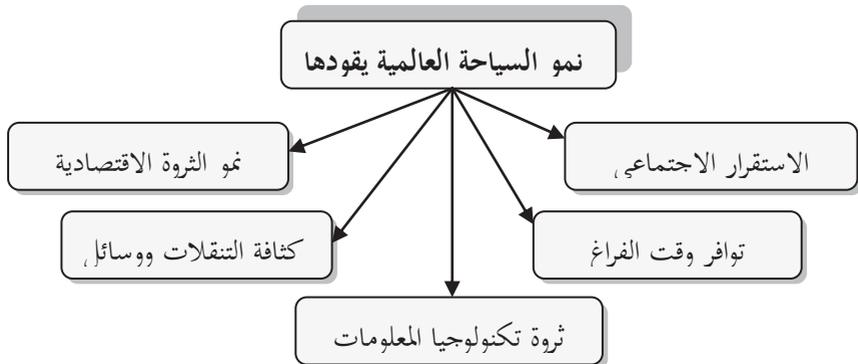
الشكل رقم:2: النمو السياحي المتوقع في العالم من سنة 1990 إلى غاية 2020



المصدر: طارق بن عبد الرحمان فقيه، مرجع سبق ذكره، ص: 9. (بتصرف من الباحثين)

يشير الشكل أعلاه إلى هنالك نموًا مطردًا في أعداد السائحين في العالم حيث أن منحني عدد السياح في العالم يشهد تزايدًا مستمر بدءًا من سنة 1990 إلى سنة 2020 إذ ارتفع عدد السياح من ما يقارب 500 مليون سائح إلى ما يقارب 1000 مليون سائح سنة 2010 أي بنسبة نمو قاربت 100% كما يتوقع في سنة 2020 بلوغ أكثر من 1561.1 مليون سائح عبر العالم. ومن ثم فهذا النمو المتزايد في السياحة العالمية يقوده خمسة عوامل أساسية يوضحها الشكل الموالي:

الشكل رقم:3: العوامل الخمس القائدة لنمو السياحة العالمية



Source : Ministère de l'Aménagement du Territoire de l'Environnement et du Tourisme, **Schéma Directeur D'aménagement Touristique "SDAT 2025"**, Livre 1, Le diagnostic : audit du tourisme algérien, Janvier 2008, p :28.

ولهذه العوامل - المبينة في الشكل أعلاه- الدور الرئيس في بروز مناطق ودول ومدن سياحية أكثر استقطابا للسياح في العالم دون غيرها من المناطق والدول والمدن، إذ نجد أن قارة أوروبا تحتل الصدارة إذ تستقطب أكثر من 50% من سياح العالم وذلك سنة 2010 تليها دول شرق آسيا والباسفيك بحوالي 195.2 مليون سائح سنة 2010 أي ما يفوق 19% من سياح العالم. أما النسبة الباقية فيتنقاسمها كل من القارة الأمريكية وإفريقيا والشرق الأوسط و أخيرا جنوب آسيا في نفس السنة. كما يتوقع أن تحافظ هذه الدول على نفس الترتيب خلال سنة 2020. وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم:1 توقعات نمو أعداد السياح في العالم حسب القارات والأقاليم (مليون سائح)

سنة 2020	سنة 2010	سنة الأساس 1995	القارات والأقاليم
77.3	47	20.2	إفريقيا
282.3	190.4	108.9	الأمريكيتين
397.2	195.2	81.4	شرق آسيا والباسفيك
717.2	527.3	338.4	أوروبا
68.5	35.9	12.4	الشرق الأوسط
18.6	10.6	4.2	جنوب آسيا
1561.1	1006.4	565.4	العالم

المصدر: ازيد محمد امين النقشبندی، التنمية السياحية واثرها على صيانة البيئة الطبيعية، ص: 81، على الخط، The Tourism Development and It's Effectiveness... (In Arabic unpan1.un.org/intradoc/groups/public/.../ arado/unpan020849.pdf تاريخ الإطلاع: 2014-04-28.

وعلى المستوى الدولي تحتل فرنسا المرتبة الأولى من حيث عدد السياح، حسب تقديرات عام 2009م؛ حيث بلغ عدد السياح القادمين إليها 76.80 مليون سائح، ثم الولايات المتحدة الأمريكية بأكثر من 59 مليون سائح، ثم إيطاليا بحوالي 36 مليون سائح، تليها الصين بحوالي 56 مليون سائح، فاسبانيا بحوالي 53 مليون سائح، ثم إيطاليا بحوالي 44 مليون سائح. كما نجد أن المغرب تمثل أهم دولة في منطقة المغرب العربي الكبير الأكثر استقطابا للسياح بأكثر من 10 ملايين سائح، تليها تونس بحوالي 6090 مليون سائح، فالجزائر بحوالي 2 مليون سائح سنة 2009⁴.

كما نشير أيضاً إلى أن السياحة لأغراض الترفيه والترفيه تمثل (62%) من الإجمالي، تليها السياحة لأغراض تجارية حيث تمثل (18%)، في حين تمثل النسبة المتبقية (20%) السفر لأغراض أخرى، وتتمثل هذه الأغراض في زيارة الأصدقاء والأقارب أو لأغراض دينية أو صحية.

ومن هذا المنطلق كان لدول حوض البحر الأبيض المتوسط الحظ الأوفر من نسبة السياح الوافدين إليها اليوم، فمنطقة البحر الأبيض المتوسط حالها كحال أجزاء أخرى كثيرة من العالم ، والسياحة هي واحدة من المجالات الرئيسية للتنمية. حيث تشير التقديرات إلى أن أكثر من 6 ملايين شخص يعملون بشكل مباشر أو غير مباشر في قطاع السياحة والترفيه أو في القطاع الثقافي.

وعليه أصبحت تتميز السياحة اليوم بمخائص رئيسية هي⁵:

- تتركز بشكل متزايد على الساحل من جهة و سياحة موسمية للغاية.
- تركز أكثر في الشمال الغربي للبحر الأبيض المتوسط (على الرغم من أن نموها أسرع نسبيا في المناطق الأخرى) ؛
- أكثر الوجهات تنوعا (إمكانية الوصول إلى البلدان الأكثر بعدا و أقل تشبعا والأحسن استقبالا، إضافة إلى عروض سياحية ممتعة ، وأعمال تجارية وثقافية ورياضية و صحية واسترخائية .
- مجالات التنمية المكثفة يشمل أيضا معظم المناطق السياحية على جانبي البحر الأبيض المتوسط، ومناطق الإنتاج المختلط (الصناعة والسياحة) على الساحل الشمالي بأكمله، حيث المنافسة بين مختلف الأنشطة الساحلية بشكل خاص قوية.
- علينا أيضا أن ندرك أن قطاع السياحة لديه تأثيرات إما إيجابية أو سلبية على المناطق التي يسعى لتنميتها. فبخصوص التأثيرات السلبية يمكن تلخيصها على النحو التالي⁶:
- التلوث الجوي من جراء حركة الكثيفة للسيارات والسفن.
- تلوث البحر والمياه العذبة بسبب مياه الصرف الصحي الملقاة فيهما.
- التلوث البحري الناجم عن فضلات السفن الملقاة في البحر . وإلقاء كميات كبيرة من النفايات الصلبة.
- تشبع البنية التحتية خلال الذروة الموسمية السياحية.
- اضطراب شبكات المناطق الحضرية تسبب تدهور المدن القديمة.
- التدهور المباشر للتراث الطبيعي والثقافي والتخلي عن الأنشطة التقليدية.
- يضاف إلى ذلك تأثيراتها السلبية على الهوية الاجتماعية الثقافية، وعلى تغييرها لنمط المعيشة والحياة... الخ.

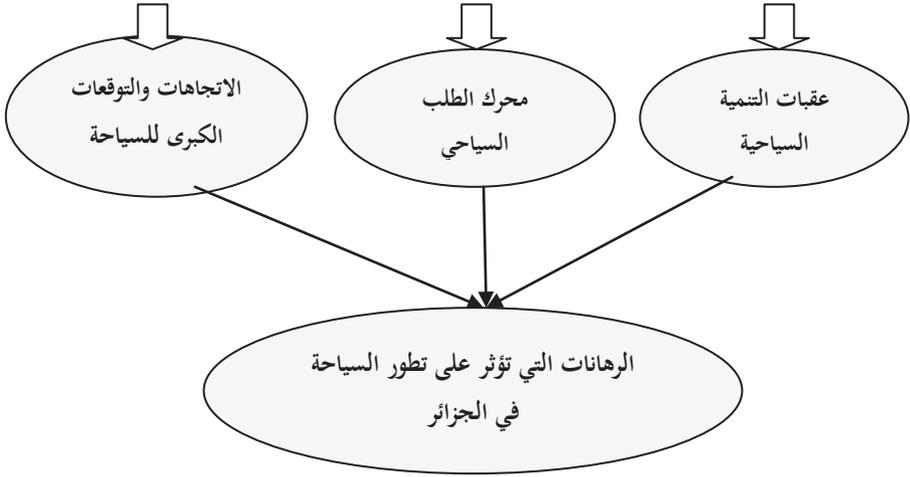
ثالثاً: تكوين المورد البشري ومستقبل النشاط السياحي في الجزائر

قبل الحديث عن واقع تكوين الموارد البشرية في القطاع السياحي بالجزائر ارتأينا أن ننفذ على الإستراتيجية المتبعة للتنمية السياحية في الجزائر، ونختتمها بعد ذلك بالتطرق إلى عروض التكوين في القطاع السياحي بالجزائر.

1- الإستراتيجية المتبعة للتنمية السياحية في الجزائر:

عملت الجزائر بكل الوسائل على تطوير قطاعها السياحي ليكون البديل المستقبلي في تنشيط اقتصادها وتحريك عجلة التنمية بها، لذلك حاولت بناء إستراتيجية متكاملة لهذا القطاع رافعة بذلك كل التحديات والرهانات التي يوضحها الشكل الموالي:

الشكل رقم 4: رهانات التنمية السياحية في الجزائر



Source : Ministère de l'Aménagement du Territoire de l'Environnement et du Tourisme, **Schéma Directeur d'Aménagement Touristique « SDAT » 2025**, Livre 1 Op.cit, p :31

لقد أعطت الدولة خلال العشرية الأخيرة اهتماما كبيرا بقطاع السياحة نظرا لأهميته الاقتصادية والاجتماعية على السواء، فلجأت إلى وضع جهاز تشريعي يحدد كفاءات التنمية المستدامة لهذا القطاع والقوانين الخاصة باستغلال الشواطئ وكذا مناطق التوسع السياحية.

وقد قررت الدولة حوصصة القطاع من خلال توجيه نداء للمستثمرين الذين يتعاملون مع الوكالة الوطنية للتنمية السياحية المكلفة بتسيير 174 منطقة توسع سياحي.

وقد صادق المجلس الشعبي الوطني يوم 2003/01/06 على مشروع القانونين المتعلقين بالتنمية المستدامة للسياحة والمواقع السياحية، وقد أخذت التعديلات المقترحة على مشروع القانون بعين الاعتبار ضرورة الارتقاء بهذا القطاع إلى مصاف القطاعات المساهمة في زيادة الثروة ولذلك تسييره عقلانياً، وتمحورت هذه التعديلات حول:

➤ ضرورة وضع حد لعدم الانسجام السائد في التنمية السياحية التي تعرفها المؤسسات السياحية الوطنية وذلك بتبني أسلوب جديد في التسيير يضمن الاستمرارية في العمل ويعتمد على تهمين الثروات الطبيعية والثقافية والحضارية المتاحة؛

➤ توفير العرض السياحي وكذلك تطوير وبعث أشكال جديدة للأنشطة السياحية تلي حاجات السياح.

وقد أكد وزير السياحة على الأهمية القصوى التي تكتسبها عملية ضبط إستراتيجية وطنية واضحة في ميدان السياحة وكذلك ترقية الاستثمار والشراكة والاستغلال الأمثل للعقار السياحي، وقد صادق المجلس الشعبي الوطني على مشروع التوسع والمواقع السياحية مع تسجيل 31 تعديلاً على نص المشروع.

وقد تركزت التعديلات حول العقار السياحي الذي يعرقل الاستثمار السياحي عبر مختلف مناطق الوطن كتلك المتعلقة بالعقوبات ومخطط التهيئة السياحية وآليات المراقبة لاسيما الخاصة بتحويل الأملاك العقارية و الاستثمار.

وقد أكد أعضاء المجلس أن مشروع القانون هذا من شأنه تحديد المواقع السياحية وحمايتها من الخطر العمراني ومن المناطق الصناعية للقضاء على الفوضى والحفاظ على الملكية الخاصة مع منح الأولوية في الاستثمار إلى صاحب الملكية⁷.

2-1- آفاق مخطط التهيئة السياحية إلى غاية 2025:

قبل الحديث عن مخطط التهيئة السياحية يقتضي الوقوف على بعض المشاريع السياحية التي سبقت هذا المخطط على غرار ما تم الشروع فيه مع بداية الثلاثي الأول من سنة 2007 ، فقد قدر عدد المشاريع السياحية قيد الإنجاز ب 329 مشروعاً سياحياً و قدرت التكلفة الإجمالية لتحقيق هذه

الاستثمارات ب 60.46 مليار دينار جزائري، و قد بلغ معدل الانجاز المتوسط ب 62.10%، اذ سوف تسمح هذه المشاريع بتدعيم الحظيرة الفندقية الحالية ، بطاقات إيواء جديدة تقدر ب 33152 سريرا، و قدر عدد المناصب الممكن إحداثها 10544 منصب شغل مباشر، أي بمتوسط 0.32 منصب شغل مقابل كل سرير منجز و يعتبر هذا المعدل منخفضا مقارنة بالمتوسط المحقق دوليا و الذي يقدر ب 0.5 منصب شغل مباشر لكل سرير. و الجدول الموالي يوضح لنا المشاريع قيد الانجاز:

جدول رقم: 2 توزيع المشاريع قيد الانجاز حسب نوع المنتج بداية 2007.

نوع المنتج	عدد المشاريع	عدد الاسرة	مناصب الشغل المقدرة	التكاليف المقدرة(مليون دج)
شاطئ	75	10416	3508	10.926.08
حضري	203	15875	5463	22076.04
مناخي	8	405	173	269.35
معدني	26	3244	1047	1993.59
صحراوي	11	750	231	1091.04
غير محدد	6	2462	122	24099.59
الإجمالي	329	33152	10544	60.455.69

المصدر: عامر عيساني، الأهمية الاقتصادية لتنمية السياحة المستدامة حالة الجزائر، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة باتنة، 2010، ص89 .

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن توزيع المشاريع قيد الانجاز توزعت بنسب متفاوتة بين أنواع المنتجات السياحية المختلفة، حيث كان النصيب الأكبر للمنتج الحضري ب 62% ، يليه المنتج الشاطئ ب 23%، في حين كانت نسبة المشاريع السياحية في باقي المنتجات اقل من 10%. وقد ساهمت هذه المشاريع السياحية بعد دخولها مرحلة الاستغلال في توظيف ما يقارب 10544 عامل، أما التكلفة الإجمالية المقدرة لا نجاز هذه المشاريع فهي في حدود 60455.69 مليون دينار أما إجمالي طاقات الإيواء المنتظر إضافتها إلى الحظيرة الفندقية فهي محددة ب 33152 سرير.

ومن هذا المنطلق يعتبر مخطط التهيئة السياحية جزء لا يتجزأ من المخطط الوطني لتهيئة الإقليم وإطار استراتيجي مرجعي لسياسة السياحة في الجزائر التي من خلالها تقوم الدولة ب:

- 1- عرض رؤيتها حول تطور السياحة على مستوى آفاق زمنية مختلفة سواء على المدى القصير 2009 أو على المدى المتوسط 2015 أو على المدى الطويل 2025 في إطار التنمية المستدامة من أجل جعل الجزائر بلد مستقبل؛
 - 2- تحديد وسائل وضعه حيز التنفيذ وتحديد شروط قابلية تجسيده؛
 - 3- ضمان في إطار التنمية المستدامة توازن الإنصاف الاجتماعي والفعالية الاقتصادية وحماية البيئة؛
 - 4- تقويم الثروة الطبيعية والثقافية والتاريخية للبلاد ووضعها في خدمة السياحة الجزائرية من أجل رفعها إلى صف الوجهات السامية في المنطقة الأوربية المتوسطة.
- يحدد بهذا للبلد أكمله ولكل منطقة من التراب الوطني التوجيهات الإستراتيجية للتهيئة السياحية في إطار التنمية المستدامة. إذ يركز المخطط الوطني لتهيئة الإقليم على خمسة ديناميكيات :
- 1- تقويم وجهة "الجزائر" لتعزيز جلب فرص الاستثمار والتنافس.
 - 2- تنمية الأقطاب والقرى السياحية السامية وذلك بترشيد الاستثمار.
 - 3- إعداد برنامج نوعية سياحية.
 - 4- تنسيق العمل وذلك بتعزيز السلسلة السياحية وإقامة شراكة عمومية وخاصة.
 - 5- تحديد ووضع حيز التنفيذ مخطط تمويل عملي من أجل دعم النشاطات السياحية وكذا المطورين وجلب كبار المستثمرين.
- كما حدد المخطط الوطني لتهيئة الإقليم سبعة مناطق سياحية كبرى كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم: 3 المواقع السياحية في الجزائر حسب الأولوية السياحية.

عدد المشاريع	الأقطاب السياحية بامتياز	عدد المشاريع	الأقطاب السياحية بامتياز
02	الجنوب الغربي (توات)	23	الشمال الشرقي
01	الجنوب الكبير (الاهقار)	32	شمال وسط
00	الجنوب الكبير (الطاسيلي)	18	شمال غربي
80	المجموع	04	الجنوب الغربي (الوحدات)

Source : Ministère de l'Aménagement du Territoire de l'Environnement et du Tourisme, **Le Schéma Directeur d'Aménagement Touristique « SDAT » 2025** Livre 4, La mise en oeuvre du SDAT 2025 :Le plan opérationnel, Janvier 2008, p :44.

و من ثم كان لزاما على السلطات العمومية والوزارة الوصية على القطاع السياحي وضع خطة وطنية مدروسة وفقا لكل اقليم او قطب سياحي وكانت هذه الخطة بالأرقام في الجدول الموالي:

جدول رقم:4 خطة الأعمال بالأرقام آفاق 2015.

السنة	2007	2015
عدد السياح	1,7 مليون	2,5 مليون
عدد الأسرة	84 869 يعاد تأهيلها	75000 سرير فخم
إيرادات (مليون دولار)	250	1500 إلى 2000
المساهمة في الناتج المحلي الخام	1,7 %	3 %
مناصب الشغل مباشرة وغير مباشرة	200 000	400 000
تكوين مقاعد بيداغوجية	51 200	91 600

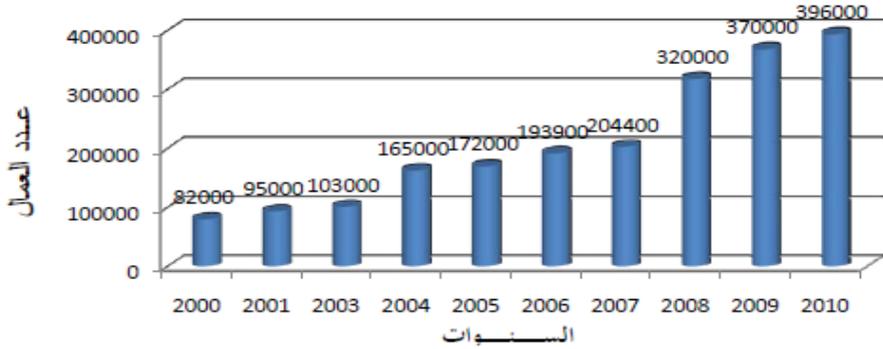
المصدر: المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية برنامج الأعمال ذات الأولوية، ص 18.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى التطور الخاص بعدد السياح المتوقع مع نهاية الفترة كان في حدود 1,47 ضعف ما هو محقق سنة 2007، أما عدد الأسرة فإن مستوى التطور المستهدف حدد بـ1,8 ضعف ما هو متاح حاليا لتصبح الطاقة الإجمالية مساوية لـ 1598 69 سريرا. أما مساهمة القطاع في الناتج المحلي الخام (PIB) فكانت بمعدل تطور الزيادة في الإيرادات السياحية بما يقارب 7 إلى 9 مرات أضعاف مقارنة بسنة 2007، بينما قدرت الزيادة في عدد المناصب التي يوفرها قطاع السياحة في حدود الضعف مقارنة بما هو موجود سنة 2007، كما وضعت الخطة تصور لتطوير اليد العاملة المؤهلة في نهاية الفترة لتبلغ المناصب البيداغوجية المتاحة 142800 مقعدا بيداغوجيا.

3-عروض التكوين في القطاع السياحي:

تعد السياحة من بين أكبر القطاعات توفيراً لفرص العمل فهي صناعة كثيفة العمالة، وتساهم في خلق فرص عمل بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال القطاعات الداعمة للسياحة. فالشكل الموالي يوضح تطور عدد العاملين في قطاع السياحة في الجزائر خاصة في ميادين الفنادق والمطاعم والمقاهي خلال الفترة 2000-2010.

الشكل رقم: 5 تطور عدد الأيدي العاملة في الفنادق و المطاعم و المقاهي خلال الفترة 2000-2010



المصدر: يحي سعيدي، مساهمة قطاع السياحة في تحقيق التنمية الاقتصادية حالة الجزائر مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد: 36، بغداد، 2013، ص: 105

على الرغم من ضعف نسبة عدد عمال القطاع السياحي في الجزائر من إجمالي العمالة حيث يمثل 5.4% منها سنة 2007 إلا أن هذا لا يمكنه إخفاء التطور الكبير الذي شهده القطاع السياحي من حيث عدد العمال، فإن عدنا إلى العمال في الفنادق و المقاهي و المطاعم، و هم يمثلون أكبر شريحة من عمال قطاع السياحة نلاحظ أن عدد العمال في هذه الشريحة قد تطور من 82 ألف عامل سنة 2000 إلى 172 ألف عامل سنة 2005م، ليلعب 396 ألف سنة 2010 كما يوضحه أرقام الشكل أعلاه، و إن تم هذا النمو بهذه السرعة و الاتجاه فنسبة العمال في القطاع السياحي في الجزائر بالنسبة للعمالة الإجمالية سترتفع أكثر و قد تقترب من النسب المحققة من طرف الدول الجارة و الدول العربية بشكل عام.

ولكي ترقى هذه العمالة إلى المستوى المطلوب منها تقديمه لتطوير القطاع السياحي وتنميته اقتضى ذلك تدخل السلطات الوصية لتسطير برامج تكوينية لفائدة هذه الموارد البشرية.

3-1- المورد البشري والتكوين: يعد تكوين و تدريب الموارد البشرية عنصرا محوريا في العملية السياحية، ويتم هذا من خلال:

❖ إعادة النظر في البرامج التكوينية بغرض تكييفها مع تطور الاحتياجات والتقنيات الحديثة

لتسيير النشاط و الخدمة السياحية،

❖ اقتناء دعومات بيداغوجية عصرية وإعادة تأهيل سلك الأساتذة؛

➤ تأسيس شهادة بكالوريا تقنية في السياحة قصد ضمان توفير مهنيين متخصصين ومسيرين في ميدان السياحة؛

➤ فتح فرع الاقتصاد السياحي بالجامعة مع توسيعه إلى ما بعد التدرج؛

➤ الحث على إنشاء مراكز جديدة للتكوين لمواجهة الطلب المتوقع.

كما يتطلب النهوض بالتنمية السياحية في جميع دول العالم وخاصة في الجزائر إعطاء العناية وكل العناية بالموارد البشري وتكوينه في المجال السياحي، ومن ثم صار من الضروري اتخاذ سلسلة من الإجراءات التي تهدف إلى تطوير مهارات الموارد البشرية مع تكييف منظومة التكوين مع متطلبات العمل السياحي، ومنه يتعين اتخاذ إجراءات في هذا المجالات ذات الأولوية كما يلي⁸:

■ **تحديد و تحليل وتقييم الاحتياجات التكوينية لجميع الفاعلين في القطاع السياحي:**

وهذا بإطلاق برنامج تدريبي بالتشاور مع جميع الأطراف المعنية بغية الحصول على منتج سياحي ذو جودة عالية، لأن السياحة هي في المقام الأول نشاط " خدمات " تتطلب موارد بشرية مؤهلة تسهر على تقديم خدمات عالية الجودة للعملاء، وكذا إنشاء مستوى وسيطي مع المتعامل الاقتصادي الذي يشكل المحور المركزي لإستراتيجية التكوين الجديدة المقترحة لتلبية الطلب السياحي المتوقع بحلول سنة 2015.

■ **إعادة تصميم نظام التكوين و امتثالها لقواعد ومعايير التكوين الدولية من خلال**

الاستفادة من الخبرات الدولية ل :

- تكييف البرامج التكوينية ،

- رفع مستوى التأطير البيداغوجي (تكوين المكونين)

- تحديث حوامل والمواد البيداغوجية والتعليمية.

■ **إنشاء قاعدة بيانات وطنية للعنصر البشري في القطاع السياحي التي تساعد على**

تشخيص وضعية هذا القطاع مع إعطائه معرفة ودراية دقيقة بالإمكانيات البشرية الحالية والمحتملة: إذ سوف تستهدف الجمهور حسب مستوى المهارة و مستوى الكفاءة والتي

تسمح بإطلاق برنامج لرفع مستوى جميع فئات العاملين داخل القطاع.

■ **تطوير تصنيف الوظائف في المجال الفندقية والسياحي :** وذلك بهدف فتح فروع جديدة

في مؤسسات التكوين وكذا تلك التي تندرج في قطاع التكوين المهني العام والخاص ، والتي

يكون لها تأثير في تطوير مفهوم " الخدمة " في ممارسة أي وظيفة تتعلق العملاء السياحيين. كما يجب إعطاء الاهتمام الكامل لتحديد مجموعة من الفروع الخاصة بالتكوين السياحي، مع الأخذ بعين الاعتبار إمكانية إنشاء الوظائف التي يمكن أن تولد عنها.

■ إنشاء الأطر التشاور مع قطاعات التكوين المهني والتعليم الوطني والتعليم العالي : ويمكن أن يكون ذلك من خلال :

- وقعت الجهات الوصية بالقطاع السياحي في الربع الأول من عام 2006 ، على "اتفاق إطار " مع وزارة التكوين المهني يهدف إلى تعزيز مساهمة هذا القطاع في مجال التكوين من خلال دمج فروع الفنادق و السياحة آخذة بعين الاعتبار الإمكانيات المحلية لتنمية السياحة.

- تبنى نظام ل.م.د (ليسانس ، ماستر ، دكتوراه) من قبل وزارة التعليم العالي الذي ساهم في ادراج تخصصات تتعلق بالقطاع السياحي مواكبة بذلك للتطورات الحاصلة على مستوى سوق الشغل والتعليم الأكاديمي، وذلك بتكيف هذا الأخير مع المناطق المتواجدة بها مشكلة أقطاب تميز بالإضافة إلى تطبيقها الإصلاح بالمدارس والمعاهد المتخصصة بالسياحة على غرار المدرسة الوطنية العليا للسياحة.

■ إنشاء نظام للرصد والتقييم من "وظيفة التكوين" ونشاط نظام التكوين:

تعزيز مؤسسات التكوين بواسطة بنية تحتية جديدة تتوفر على جميع المرافق الضرورية والمستجيبة لكل المعايير الدولية للتكوين في مجال الفنادق والسياحة، نظرا لمستوى التشعب التي آلت إليها مؤسسات التكوين القائمة. وعلى هذا المستوى، قررت السلطات العمومية إنشاء مدرسة عليا للفندقة وعصرية في ولاية تيبازة.

■ إطلاق برنامج تكويني يخص تطوير استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع السياحي بغية تحسينه.

3-2- مؤسسات التكوين في المجال السياحي: هناك الكثير من المدارس العليا ومراكز التكوين المتخصصة في مجال الفنادق والسياحة* لها أكثر من 10 سنوات خبرة وهي :

■ المدرسة الوطنية العليا للسياحة- الجزائر العاصمة .

■ المعهد الوطني للتقنيات الفندقية والسياحية - تيزي وزو .

■ مركز الفنادق والسياحة - بوسعادة .

الجدول رقم:5 المراكز التكوينية المتخصصة في مجال الفنادق والسياحة في الجزائر

المؤسسة	طاقة الاستيعاب	نوع الشهادة الممنوحة
معهد الفنادق والسياحة بيوسعادة	300 مقعد	تقني في الاستقبال، تقني في الطبخ
معهد الفنادق بتيزي وزوو	300 مقعد	تقني سامي في الاستقبال، تقني سامي في الطبخ والحلويات، إدارة الفنادق والسياحة
المدرسة الوطنية العليا للسياحة	100 مقعد	شهادة الليسانس في تسيير الفنادق والسياحة

المصدر: عويان عبد القادر، السياحة في الجزائر الإمكانيات والمعوقات 2000-2025 في ظل الاستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للهيئة السياحية 2025، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر 3، 2013، ص:203.

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 ، وكلها موزعة في الناحية الشمالية للبلاد، هذا يعني أن الناحية الجنوبية تغيب عليها مثل هذه المؤسسات التكوينية ، و بالتالي افتقار السياحة الصحراوية للكفاءات السياحية على جميع مستويات الخدمات السياحية ، و لهذا يمكن القول لأجل النهوض بالسياحة الجزائرية ، كان لا بد من تنويع مثل هذه المؤسسات التكوينية و توزيعها عبر كافة التراب الوطني ، نظرا لأن السياحة تحتاج لمزيد من الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على كسب رهان السياحة.

بالإضافة إلى المؤسسات المذكورة أعلاه و الناشطة في المجال السياحي، هناك مؤسسات أخرى لا تقل أهمية عن سابقاتها و منها نذكر الوكالة الوطنية للترقية السياحية، التي أنشئت بالمرسوم التنفيذي رقم 70/98 المؤرخ في 21-02-1998، نذكر كذلك من المؤسسات السياحية ، المركز الوطني للدراسات السياحية ، الذي نشأه بالمرسوم التنفيذي 94/98 المؤرخ في 10-03-1998، كما يضاف إلى ذلك:

- مراكز التكوين المهني و التعليم: 55 مركز للتكوين و تقديم شهادات (CAP) في الفروع المتخصصة في الفنادق (فن الطبخ ، المطاعم والاستقبال).

- المعاهد الوطنية المتخصصة للتدريب المهني: 10 معاهد للتكوين و تقديم شهادات (شهادة تقني سامي في فروع الفنادق (فن الطبخ ، المطاعم، الإيواء/الاستقبال، إدارة الفندق، دليل

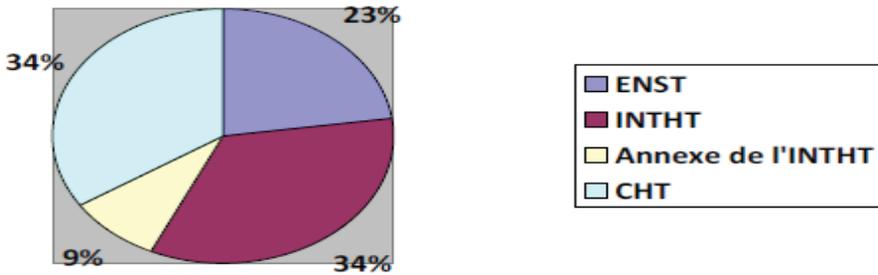
(مرافق)

3-3-الإمكانات البيداغوجية في القطاع السياحي: إجمالي الإمكانيات البيداغوجية لمؤسسات

التكوين في القطاع السياحي هي 880 مقعد بيداغوجي موزعة على النحو التالي:

- 200 مقعد بيداغوجي (23%) للمدرسة الوطنية للسياحة الجزائر (ENST)
- 300 مقعد بيداغوجي (34%) عن المعهد الوطني للفندق وتقنيات السياحة بتيزي وزو (INTHT)، بالإضافة إلى 80 مقعد بيداغوجي (9%) إلى ملحق INTHT في تلمسان
- 300 مقعد بيداغوجي (34%) لمركز الفندقة والسياحة بوسعادة (CHT).

الشكل رقم 6: توزيع المقاعد البيداغوجية في القطاع السياحي



Source : Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, La Carte de la Formation du Secteur du Tourisme, Septembre 2011.

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن المعهد الوطني للفندق وتقنيات السياحة بتيزي وزو

(INTHT) و مركز الفندقة والسياحة بوسعادة (CHT) يتصدران ريادة ترتيب المراكز والمعاهد المتخصصة في القطاع السياحي من ناحية توفيرهما على أكبر حصة من المقاعد البيداغوجية بـ 300 مقعد بيداغوجي لكل واحد منهما أي بنسبة 68% من مجموع 880 مقعد بيداغوجي (600 مقعد بيداغوجي)، أما البقية فتتوزع على النحو التالي:

- 200 مقعد بيداغوجي (23%) للمدرسة الوطنية للسياحة الجزائر (ENST)؛
- 80 مقعد بيداغوجي (9%) يوفره ملحق المعهد الوطني للفندق وتقنيات السياحة INTHT بتلمسان.

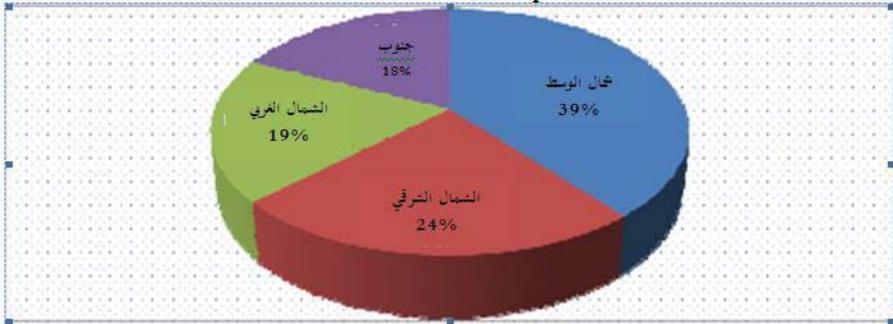
كما تجدر الإشارة إلى أن هذه الأخيرة لا تكف لسد كل متطلبات هذا القطاع الحساس من تكوين للموارد البشرية وإمداد القطاع بموارد بشرية مؤهلة و كفاءة تستطيع أن ترتقيه بالخدمات السياحية في الجزائر نظرا للإمكانيات والمقومات السياحية الهائلة والكبيرة التي تتمتع بها الجزائر .
وعليه، عملت الجزائر بكل وسعها في هذا الإطار، مجسدة بذلك لعدة مشاريع على غرار مشروع المعهد الوطني للتقنيات الفندقية والسياحية بعين تموشنت (تكوين تقنيين سامين) الذي سيوفر حوالي 400 مقعد بيداغوجي. فضلا عن مشروع المدرسة الوطنية الجديدة للسياحة، والتي ستقام بولاية تيارة، وتخطط لفتح 1200 مقعد بيداغوجي.

3-4- توزيع عروض التكوين الوطنية في المهن السياحية حسب الأقطاب السياحية: تتكون

العروض الوطنية للتكوين في المهن السياحية من 181 مؤسسة تكوينية، على النحو التالي:

- 04 مؤسسات تكوين (2%)، والمدرسة الوحيدة للتعليم العالي: تحت إشراف وزارة السياحة،
 - 141 مؤسسات تكوين (78%) تحت إشراف وزارة التكوين المهني،
 - 36 مؤسسة تكوين خاصة (20%) التي وافقت عليها وزارة التكوين المهني.
- ومن ثم، فتوزيع العروض التكوينية حسب الأقطاب السياحية يكون على النحو التالي:
- 71 المؤسسات (39%): في القطب السياحي "شمال الوسط"
 - 43 مؤسسة (24%): في القطب السياحي "الشمال الشرقي"
 - 34 مؤسسة (19%): في القطب السياحي "الشمال الغربي"
 - 33 مؤسسة (18%): في المراكز السياحية "جنوب".

الشكل رقم:7: توزيع عروض التكوين الوطنية في المهن السياحية حسب الأقطاب السياحية



Source : Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, La Carte de la Formation du Secteur du Tourisme, Septembre 2011.

وفي إطار تحسين مستوى التكوين والتأطير وتوفير مقاعد بيداغوجية بشكل يسمح بسد العجز في مجال التكوين السياحي، استفادة القطاع السياحي في عام 2013 بمعهد جديدة بسعة 400 مقعد بيداغوجي، وذلك بولاية عين تموشنت. وفي هذا السياق أيضا، لجأت الحكومة إلى اتخاذ تدابير جديدة المتخذة فيما يتعلق بإنشاء لخريطة جديدة في مجال التكوين السياحي التي تم تصميمها خصيصا لضمان توزيع جغرافي متجانس على مستوى جميع الأقطاب السياحية.

إضافة إلى تحديد التخصصات الجديدة في مجال الفنادق، وخصوصا في المهن عصرنه التكوين وفقا لمعايير مجال التدريب عقب المراكز السياحية في تحديد قنوات جديدة بما في ذلك التدريب الضيافة في الصفقات وتحديث التدريب وفقا للمعايير ... مع العلم أن قطاع السياحة في عام 2012 خصصت ميزانية قدرها 200 مليون للتكوين.

كما يمكن الوقوف في هذا الصدد على الموارد البشرية المكونة من قبل المؤسسات التي تشرف عليها وزارة السياحة حيث وبلغ مجموع القوى العاملة المكونة في القطاع السياحي منذ سنة 1970 إلى أكثر من 8.231 مكون وكانت على النحو التالي :

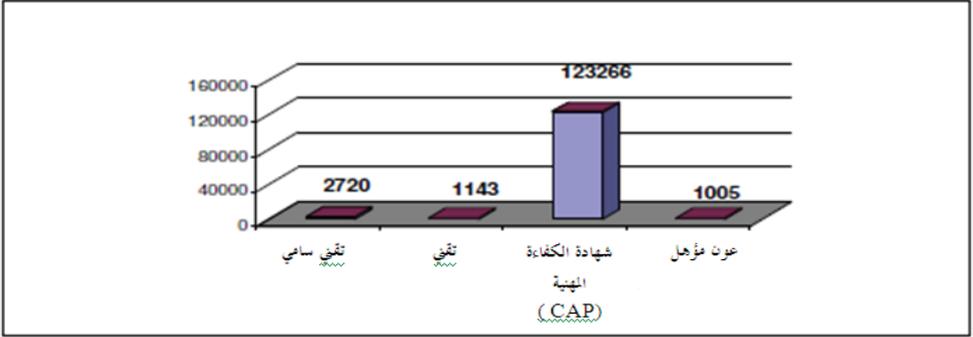
■ 1154 مكون في مرحلة التدرج (14 ٪) تخرجوا من المدرسة الوطنية للسياحة الجزائر (ENST)، و المعهد العالي السابق للفندقة والسياحة (ISHT) والمركز الوطني السابق للتكوين في السياحة (CNFT).

■ 4141 تقني سامي في مجالات الضيافة والسياحة (إطارات تطبيقيون) (50 ٪) تكونوا في المعهد الوطني لتقنيات الفنادق والسياحية بتيزي وزو (INTHT) ، والمعهد السابق لتقنيات الفنادق والسياحية بتيزي وزو (ITHT)، والمركز الوطني السابق للتكوين في السياحة (CNFT).

■ 2.936 تقني في مجالات الضيافة والسياحة (الأعمال الأساسية) (36 ٪) تم تكوينها في مركز الضيافة والسياحة ببوسعادة (CHT) ، والمعهد السابق في تقنيات الفنادق ببوسعادة (ITH) ، وكذا بالمركز الوطني للتكوين في السياحة (CNFT) .

وعليه، يمكن إعطاء أرقام أخرى تتعلق بالموارد البشرية المكونة في المجال السياحي من قبل المؤسسات التي تشرف عليها وزارة التكوين المهني من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم:8 توزيع الموارد البشرية المكونة في المجال السياحي من قبل المؤسسات التي تشرف عليها وزارة التكوين المهني(منذ1995)



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على:

- Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, La Carte de la Formation du Secteur du Tourisme, Septembre 2011.

من الملاحظ غياب الأداء الجيد لهذه العروض التكوينية و التي يمكن إرجاعها أساسا إلى

العوامل التالية:

- بقاء عدد من مرافق التكوين في قطاع السياحة على حالها دون تغيير منذ إنشائها، فهي أيضا لا تضمن تغطية كل الأقاليم على مستوى الوطن في مجال التكوين السياحي،
- محتويات البرامج البيداغوجية في المؤسسات التكوينية المتعلقة بالقطاع السياحي أثبتت قدمها وعدم مواكبتها للتطورات الحاصلة في المجال السياحي محليا ودوليا.
- التأطير البيداغوجي غير كافي من حيث الكمية والجودة.

3-5- جهود رسكلة وتطوير الموارد البشرية في القطاع السياحي على الصعيدين الوطني والدولي:

ارتكزت عمليات الرسكلة وتطوير الموارد البشرية في القطاع السياحي على مستويين هما:

3-5-1-رسكلة وتطوير الموارد البشرية على المستوى الوطني : هيكل مسؤولة عن وضع وتنفيذ

البرنامج القطاعية للتكوين وتطوير ورسكلة الموارد البشرية لصالح مختلف أجهزة ومصالح الإدارات المركزية

واللامركزية لقطاع السياحة، وذلك لصالح :

- أفراد الأسلاك المشتركة.
- أفراد الأسلاك التقنية.
- أفراد الأسلاك الخاصة.

ومن ثم فهذه العملية تهدف إلى :

- تحسين نوعية إدارة السجلات الإدارية والتقنية.
- تكوين مؤطر وذو خبرة بيداغوجية عالية المستوى.
- التكفل الفعال للمشاريع النجزة أو التي هي في طور الإنجاز، والدراسات والمساعدة والمشورة ذات الصلة بالقطاع السياحي.
- عصرنة أساليب العمل من خلال التحكم في استخدام والنفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.

3-5-2- جهود التكوين في إطار التعاون الدولي: استفاد القطاع السياحي من برامج التكوين في الخارج في إطار التعاون الثنائي والدولي وخاصة مع هولندا وبلجيكا والصين واسبانيا و تونس والنمسا و قبرص وايطاليا والبرتغال. حيث قامت السلطات الوصية بوضع خطة قطاعية طويلة الأجل لتكوين مواردها البشرية في الخارج-برنامج المنح التكوينية جزائر/فرنسا-خلال الفترة 2011-2012. إذ يهدف ها الأخير إلى:

- دعم خطة الجودة السياحية من خلال تحسين تدخل الموظفين المكلفين بعمليات التفتيش والرقابة على مستوى المؤسسات الفندقية والسياحية والتعاونيات الحرفية والحرفيين.
- التحكم بالملفات المتصلة بالعقار السياحي؛
- التحضير للتأطير العالي الجودة من أجل المؤسسات التكوينية القائمة و تلك التي هي في طور الإنجاز .

يمكننا في هذا الصدد تقديم نتائج الحصيلة السنوية للموضوعات المقترحة في التكوين العالي المتخصص بفرنسا كما يلي:

الجدول رقم:6. مواضيع التكوين العالي المتخصص بفرنسا حسب سنوات التكوين الممتدة من

سنة 2004 إلى سنة 2012

سنوات التكوين	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
مواضيع التكوين	- التهيئة السياحية (منحتين)	- التنظيم و التخطيط السياحي (منحة واحدة)	- التهيئة السياحية (منحتين)	- إدارة الجودة (منحتين)	- إدارة الجودة (منحتين)	- الفندقة الدولية و التصنيف التقني (04 منح)	- الجودة السياحية (5 منح)	- الإدارة السياحية (منحتين)
	- التنظيم و التخطيط السياحي (منحتين)	- الفندقة الدولية و التصنيف التقني (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق الترفيهية والسياحية (منحتين)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- الجودة السياحية (منحتين)
	- التنظيم و التخطيط السياحي (منحتين)	- الفندقة الدولية و التصنيف التقني (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- الجودة السياحية (منحتين)
	- التنظيم و التخطيط السياحي (منحتين)	- الفندقة الدولية و التصنيف التقني (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- الجودة السياحية (منحتين)
	- التنظيم و التخطيط السياحي (منحتين)	- الفندقة الدولية و التصنيف التقني (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- الجودة السياحية (منحتين)
	- التنظيم و التخطيط السياحي (منحتين)	- الفندقة الدولية و التصنيف التقني (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- الجودة السياحية (منحتين)
	- التنظيم و التخطيط السياحي (منحتين)	- الفندقة الدولية و التصنيف التقني (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- الجودة السياحية (منحتين)
	- التنظيم و التخطيط السياحي (منحتين)	- الفندقة الدولية و التصنيف التقني (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- الجودة السياحية (منحتين)
	- التنظيم و التخطيط السياحي (منحتين)	- الفندقة الدولية و التصنيف التقني (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- الترويج السياحي (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- تهيئة المناطق السياحية (منحة واحدة)	- الجودة السياحية (منحتين)

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على:

- Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, La Carte de la Formation du Secteur du Tourisme, Septembre 2011.

يتضح من الجدول أعلاه أن السلطات الوصية على القطاع السياحي عملت جاهدة على تطوير مهارات منتسبي هذا القطاع، إذ أدرجت إلى جانب التكوين المحلي أي التكوين داخل الوطن التكوين بالخارج، حيث نلمس ذلك من خلال عدد المنح المقدمة في هذا الصدد ابتداءً من سنة 2004 إلى غاية سنة 2012، بالإضافة إلى غنى هذا البرنامج التكويني بالمواضيع المدرسة وتعددتها، مواكبة بذلك للتطورات الحاصلة في المجال السياحي.

يتضح مما سبق ذكره أن تكوين الموارد البشرية يمكن أن يكون مدخلا مناسباً لتنمية القطاع السياحي وتحقيق استدامته، ومن ثم يجب التأكيد على أهمية تكوين الموارد البشرية في مجال السياحة لأن هذه الأخيرة قادرة على توليد العديد من فرص العمل. كما يجب أن تسجل الجزائر حضوراً قوياً في الديناميكية التنافسية العالمية من خلال دعم الموارد البشرية وجميع المهارات من أجل ضمان جودة التكوين .

ولكن هذا القطاع اعانى من العديد من أوجه القصور في تكوين الموارد البشرية به على غرار:

- القطاع السياحي يشهد قيود واضحة والتي يتم تفسيرها من خلال انعدام الشفافية في مختلف دورات التكوين المتعلقة بالنشاط السياحي.
- عدم تكيف بين التوظيف وبرامج التكوين فوفقاً لجميع استطلاعات الرأي التي تم إجراؤها يعاني قطاع السياحة في معظم الأحيان من عدم التنسيق وتأقلم برامج التكوين والمنصب الوظيفي .
- وعلیه، كان من الضروري إعادة التفكير في :
- عمل مرافق التكوين.
- المحتوى النظري والعملی للأساتذة المكونين.
- الملف الشخصي للأساتذة المكونين و أصحاب المصلحة الخارجيين.
- تكوين المكونين.
- التوازن بين التكوين النظري و التربصات التطبيقية.

^١ رئيس الجمعية العامة لخبراء السياحة العالميين في سنة 1959 .

¹ Robert LANQUAR. **Le tourisme international .que sais je ?**. 5eme édition .Paris : Presses universitaires. 1993.p10

2 قويدري محمد وآخرون، نحو صناعة سياحية في إطار رؤية تنموية مستدامة ومسؤولة، الملتقى العلمي الدولي الثالث: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية 15/14 / فيفري 2011 جامعة بشار، ص:3.

³زايد مراد وآخرون، الترويج وأهميته في تنشيط القطاع السياحي بالجزائر -دراسة حالة ولاية جيجل ، مجلة المؤسسة، مخبر إدارة التغيير في المؤسسة الجزائرية ، جامعة الجزائر 3، العدد: 02، 2011، ص:167.

^٤ إن هذه التقديرات بنيت على معلومات متاحة من خمس مناطق في العالم، وهنالك نسبة خطأ بسيطة إلا أن هذه النسبة قد تتفاقم أو تزداد خصوصاً في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا وذلك لمحدودية المعلومات المتاحة.

⁴ Le tourisme , sur le site : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Tourisme> consulté le:2014-04-29

⁵ Alessio Satta et autres, **Évaluation de la Capacité d'Accueil pour le développement du tourisme dans les régions côtières méditerranéennes**, Document général,P :18

⁶ Ibid,P :19

⁷زيد منير عبوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 249-250.

⁸Ministère du Tourisme, **Politique De Développement Du Secteur Du Tourisme :Horizon 2015**, 2006, PP :28-29.

❁ الماحق رقم : 01

بعض المعلومات المتعلقة ببعض المراكز التكوينية المتخصصة في مجال الفنادق والسياحة في

الجزائر

Etablissement	Ecole Nationale Supérieure du Tourisme d'Alger (ENST)	Institut National des Techniques Hôtelières et Touristiques de Tizi-Ouzou (INTHT)	Annexe de l'INTHT à Tlemcen	Centre de l'Hôtellerie et du Tourisme de Boussaâda (CHT)
Date de création	17/08/1994	17/08/1994	19/10/2003	17/08/1994
Textes de référence	Décret exécutif n° 94-255 du 17/08/1994 portant création de l'ENST, modifié et complété par le décret exécutif n° 98-104 du 31/03/1998.	- Décret exécutif n° 94-256 du 17/08/1994 portant création de l'Institut national des techniques hôtelières et touristiques, modifié et complété par le décret exécutif n° 02-455 du 21/12/2002. - Arrêté (Tourisme) du 05/05/1999 fixant le nombre de filières et la répartition des effectifs entre-elles, le régime des études ainsi que les modalités de fonctionnement du conseil pédagogique de l'INTHT.	Arrêté interministériel (Tourisme / Finances / Fonction Publique) du 19/10/2003 portant création d'une annexe de l'INTHT (à Tlemcen).	- Décret exécutif n° 94-257 du 17/08/1994 portant création du centre d'hôtellerie et de tourisme. - Arrêté (Tourisme) du 05/05/1999 fixant le nombre de filières et la répartition des effectifs entre-elles, le régime des études ainsi que les modalités de fonctionnement du conseil pédagogique du CHT.
Statut	Etablissement Public à caractère Administratif (EPA)	EPA	EPA	EPA
Historique	- En 1976 : création de l'Institut Supérieur d'Hôtellerie et de Tourisme d'Alger (ISHT) (Statut EPA) (Ordonnance n° 76-76 du 27/07/1976 portant création d'un institut supérieur d'hôtellerie et de tourisme). - En 1988 : Dissolution de l'ISHT (Décret n° 88-217 du 31/10/1988) et création du Centre National de Formation dans le Tourisme (CNFT) (Statut EPIC) (Décret n° 88-215 du 31/10/1988). - En 1994 : Dissolution du CNFT et création de l'ENST.	- En 1970 : création de l'Institut des Techniques Hôtelières et Touristiques de Tizi-Ouzou (ITHT) (Décret n° 70-134 du 08/10/1970) (Statut EPA). - En 1988 : Dissolution de l'ITHT (Décret n° 88-216 du 31/10/1988) et fusion avec le CNFT (Statut EPIC) (Décret n° 88-215 du 31/10/1988). - En 1994 : Dissolution du CNFT et création de l'INTHT.	-	- En 1970 : création de l'Institut des Techniques Hôtelières de Boussaâda (ITH) (Décret n° 70-135 du 08/10/1970) (Statut EPA). - En 1988 : Dissolution de l'ITH (Décret n° 88-218 du 31/10/1988) et fusion avec le CNFT (Statut EPIC) (Décret n° 88-215 du 31/10/1988). - En 1994 : Dissolution du CNFT et création du CHT.

Mission principale	Formation de Licenciés en « Gestion Hôtelière et Touristique ».	Formation de Techniciens Supérieurs dans les métiers du Tourisme, de l'Hôtellerie et de la Restauration : - Hôtellerie : Administration Hôtelière. - Restauration : Restaurant, Cuisine, Pâtisserie. - Tourisme : Accueil, Agences de Voyages.	Idem que l'INTHT.	Formation de Techniciens dans les métiers du Tourisme, de l'Hôtellerie et de la Restauration : - Hôtellerie : Réception / Administration Hôtelière. - Restauration : Restaurant, Bar, Cuisine, Pâtisserie. - Tourisme : Agent de comptoir.
Conditions d'accès	- Précédemment : Bac+2 + Concours. - Depuis 2002 : Bac « Gestion Economique, Techniques Comptables, Sciences de la Vie et de la Nature, Sciences Humaines » (Moyenne supérieure ou égale 12/20) + Concours.	- Bac, - ou 3 ^{ème} Année Secondaire + Concours. (Etre âgé de 18 à 27 ans)	Idem que l'INTHT.	2 ^{ème} Année Secondaire + Concours. (Etre âgé de 18 à 27 ans)
Durée des études	04 années (Régime d'Internat).	02 années (Régime d'Internat) : - 1 ^{ère} année : Tronc Commun (12 semaines), Spécialisation (06 mois), Stage Pratique (02 mois). - 2 ^{ème} année : Spécialisation (09 mois), Stage Pratique (02 mois).	Idem que l'INTHT.	02 années (Régime d'Internat): - 1 ^{ère} année : Tronc Commun (12 semaines), Spécialisation (06 mois), Stage Pratique (02 mois). - 2 ^{ème} année : Spécialisation (09 mois), Stage Pratique (02 mois).
Diplôme obtenu	Licence en « Gestion Hôtelière et Touristique ».	Diplôme de Technicien Supérieur : Administration Hôtelière, Cuisine, Restauration, Tourisme.	Idem que l'INTHT.	Diplôme de Technicien : Hôtelier, Cuisine, Restauration.
Mission complémentaire	- Perfectionnement, Recyclage et Formation Continue au profit des Personnels relevant du Secteur du Tourisme. - Formation Spécialisée de courte durée, à la carte, au profit de divers organismes et institutions (en Hôtellerie, Thermalisme, Gestion de Base de Vie, Gestion de <i>Catering</i> , Restauration de Collectivité).	Perfectionnement, Recyclage et Formation Continue au profit des Personnels Techniques relevant du Secteur du Tourisme, de l'Hôtellerie, du Thermalisme et de la Para-Hôtellerie.	Idem que l'INTHT.	Perfectionnement, Recyclage et Formation Continue au profit des Personnels Techniques relevant du Secteur du Tourisme, de l'Hôtellerie, du Thermalisme et de la Para-Hôtellerie.

Source : Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, La Carte de la Formation du Secteur du Tourisme, Septembre 2011.