
أخلاقيات أعمال الصناعة السياحية والفندقية – حالة الجزائر-

Ethique des affaires et industrie du tourisme et de l'hôtellerie - Le cas de l'Algérie –

د: طيبي رتيبة

جامعة ورقلة – الجزائر

Taibi,rati@hotmail.fr

د: تلي محمد إسلام *

جامعة ورقلة – الجزائر

mohamedislam1m@yahoo.fr

Received:10/03/2019

Accepted:16/05/2019

Published: 30/06/2019

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى كشف وتوضيح دور أخلاقيات أعمال في تطوير صناعة السياحة والفندقية كونها صناعة خدمية تتصف بحساسية عالية وتتطلب مشاركة الطرفين والمجتمع لذلك يجيب إن تتم العملية الإنتاجية والاستهلاكية وفق أطار أخلاقيات حسن الضيافة لتحقيق ذلك وجب احترام المواثيق والمدونات القوانين وتشريعات دولية والوطنية ، وذلك لتقديم خدمات سياحية بجودة عالية وجب الالتزام ببنود مدونة العالمية السياحة والالتزام بالقوانين والتشريعات أخلاقيات مهنية وإرساء قواعد للنشاط الفندق، لضمان جودة العمل السياحي وضمان صناعة سياحية وفندقية مسؤولة.

الكلمات المفتاحية: صناعة سياحية وفندقية، مدونة عالمية لأداب السياحة، اخلاقيات السياحة،

جزائر.

تصنيف JEL: A10, R10

* المؤلف المرسل: د. تلي محمد اسلام الايميل : mohamedislam1m@yahoo.fr

Résumé

Cette étude vise à clarifier le rôle de l'éthique des affaires dans le développement de l'industrie touristique et hôtelière, car il s'agit d'une industrie de services caractérisée par une forte sensibilité et nécessite la participation des parties et de la société. Par conséquent, si le processus de production et de consommation se déroule conformément au cadre d'éthique de l'hôtellerie, Fournir des services touristiques de haute qualité, se conformer aux dispositions du Code du Tourisme, respecter les lois et règlements, l'éthique professionnelle et l'établissement des règles de l'activité hôtelière, assurer la qualité du travail touristique et assurer l'industrie touristique et l'hôtel responsable

Mots clés : industrie hôtelière et tourisme, Code international d'éthique du tourisme, éthique du tourisme, Algérie

Jel Classification Codes: R10 ،A10

1. مقدمة:

تعتبر صناعة السياحة من أبرز صناعات الخدمات التي تمثل فيها أخلاقيات المهنة القاعدة التي تنطلق منها الأعمال والأنشطة السياحية بمفاهيمها الشمولية والمتكاملة. فالسياحة تشمل جميع الأنشطة والخدمات التي يتم تقديمها للسياح والزوار منذ لحظة وصولهم وحتى لحظة مغادرتهم ضمن حزمة متكاملة من خدمات الاستقبال والنقل والإقامة والرحلات والبرامج الاستجمامية والثقافية والترفيهية المصاحبة لذلك.

أن أخلاقيات المهنة تعني الالتزام التام بأعلى المعايير والمواصفات الدولية في تقديم الخدمات والتعامل مع السياح والزوار الذين يأتون من طيف واسع ومتنوع من المشارب والأصول المختلفة والثقافات المتباينة التي تنتقل مع أكثر من (800) مليون سائح دولي سنوياً عبر التقاطعات السياحية العالمية. إن الالتزام بأخلاقيات ومبادئ صناعة السياحة أصبح يمثل سبقاً في حد ذاتها في خضم المنافسة الشديدة والمحتملة بين الدول السياحية لاستقطاب السياح والزوار باتجاه معالمها وخدماتها السياحية ولهذا أصبحت برامج التوعية السياحية من الأدوات الهامة للتوجه السكان والعاملين للالتزام بمنظومات مدونات الأخلاقيات السياحية، إن محصلات هذه الالتزامات الأخلاقية في صناعة السياحة تتجسد في أشكال الحفاوة والضيافة التي تحيط بالخدمات المصاحبة لهذه الصناعة التي تطورت مفاهيمها العالمية وتحولت نحو اعتبارها صناعة خدمات ضيافة بالمقام الأول بكل ما تحمله ويترتب عليها من معاني الترحيب والألفة والمودة والتي عنوانها الابتسامة الدائمة المرسومة فوق عبارات أهلاً وسهلاً.

1.1 إشكالية الدراسة:

تحاول هذه الدراسة تحليل الإشكالية التالية:

مامدى الالتزام بمدونة العالمية لأداب السياحة والقوانين والتشريعات في تحسين جودة الصناعة السياحية والفندقية؟.

ولإجابة على الإشكالية من خلال المحاور التالية:

2 : أخلاقيات أعمال الصناعة السياحة العالمية

3 : أخلاقيات أعمال الصناعة الفندقية

4 : أخلاقيات أعمال الصناعة الفندقية في الجزائر

2 : أخلاقيات أعمال الصناعة السياحية العالمية

1.2: المعايير الأخلاقية في صناعة السياحة

برز الاهتمام بالمعايير أو الأبعاد الأخلاقية لصناعة السياحة من ثنايا مواد وبنود الإعلان العالمي حول الآثار الاجتماعية للسياحة وأصبح ما يعرف باسم إعلان مانيلا الصادر عن منظمة السياحة العالمية في الفلبين عام 1997 وقد جاء هذا الاهتمام بهذه الأبعاد الأخلاقية للأعمال والأنشطة السياحية في سياق السعي إلى إحداث تحولات اجتماعية واسعة داخل المجتمعات للتعامل مع السياحة بطريقة تحافظ على الأنماط والقيم الاجتماعية والثقافية . وقد أثبتت الدراسات والممارسات العملية والتجارب ومن خلال) عمل الباحث في هذا القطاع من الناحية المهنية والأكاديمية(فان هناك أسس ومعايير أخلاقية لدى مدراء السياحة والضيافة وقسما منها تمثل مواصفات القيادة وقد تم إجمالها بما يلي. (ابراهيم حمد سعد، 2011، صفحة 141).

- الأمانة: أمانة يقولون الحقيقة لا يخدعون الآخرين

- الاستقامة: يعبرون عن قناعتهم بعمل ما يعرفون انه صحيح حتى عندما يكونوا تحت ضغط العمل.

- الثقة جديرون بالثقة ومستثمرون بتزويد المعلومات الصحيحة التي تعكس حقائق واقع العمل.

- الولاء ولائهم للمنظمات بتكريس أنفسهم للواجب والوفاء لزملائهم

- العدالة: نزهاء متساوين في جميع المعاملات ويعاملون جميع الأفراد بالتساوي .:

- الاهتمام والاحترام: يهتمون ويحترمون الآخرين ويتميزون باللطف والكرامة t ولديهم شعور ايجابي

تجاه المشكلات الشخصية لزملائهم.

- الالتزام: التميز بالقيام بواجباتهم .

- القيادة: يدركون بان المسؤولية والفرص المتاحة لمركزهم في القيادة ، ويعلمون أن أفضل طريقة

لغرس قواعد الأخلاقيات في منظماتهم هو تقديم المثال وهم يطبقون ما يلتزمون به.

- السمعة والمعنويات: يعملون على حماية وبناء سمعة المنظمة ومعنويات موظفيها بمشاركة في

تحقيق الاحترام للجميع.

- المحاسبة: هم مسؤولون شخصا عن أخلاقيات قراراتهم وكذلك عن قرارات مساعديهم ويجب أن

ننوه بان هذه القواعد لأخلاقيات المهنة يجب ان لا تكون أسيرة لدى القيادات العليا من الإدارة أو

مساعديهم بل يجب أن يتم نقلها وإيصالها إلى أفراد المنظمة على مختلف مواقعهم وان خطوة إيصال

هذه القواعد هو في الطرق التالية وهذه ما نجدها في قواعد وأخلاقيات عمل (Stevens) :

- 1- خلق قواعد الأخلاقيات بالمنشورات والوثائق التي تعطى للموظف.
- 2- القيام ببرامج تدريبية حول الالتزام بالأخلاقيات.
- 3- الإشراف على الموظفين والطلب منهم الإشراف على الآخرين (جمال حسين الحرامي، و عبد الإله أبو عياش، 2012، صفحة 122)

3 : أخلاقيات أعمال الصناعة الفندقية للسياحة العالمية

أخذت أهمية المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة بالتزايد المطرد سنوياً منذ انطلاقتها في عام 1999 من عاصمة تشيلي في أمريكا الجنوبية. وأوضح نائب منظمة السياحة العالمية في اللجنة الدائمة في الجمعية العامة للأمم المتحدة أنه قد تم ترجمة المدونة إلى 35 لغة في جميع أنحاء العالم. كما أن المزيد من الدول أصبحت تعتمد في تشريعاتها السياحية على ما ورد في هذه المدونة باعتبارها مرجعية عالمية، وأداة مهمة لإرشاد وتوجيه عملية تطور صناعة سياحية قائمة على قواعد التنمية المستدامة. كما أن المدونة الأخلاقية للسياحة تستمد قوتها من بساطة طرحها للقاضي السياحي حيث أن المواد العشرة التي تشكل محتوياتها الأساسية تمثل مجموعة متكاملة من التعليمات التي تقود إلى بناء صناعة سياحية عالمية تتسم بالمسؤولية الاجتماعية والحساسية الثقافية والتعامل الرفيق مع البيئة والعناية الاقتصادية. ومن أجل تعزيز الالتزام بأخلاقيات الأعمال السياحية وتجاوز الآثار السلبية للأنشطة السياحية والابتعاد عن الروح الانتهازية في التعامل مع المعطيات الطبيعية والبيئية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية، فقد عملت منظمة السياحة العالمية على تشكيل لجنة الأخلاقيات السياحية العالمية وهدف تشكيل اللجنة إلى (مدونة العالمية لأداب السياحة، 1999) الاهتمام *Committee on Ethiques Tourism* بترويج المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة وتقييم ومتابعة مدى التزام الدول والحكومات بتطبيق المواد واللوائح الواردة فيها. كما تم تشكيل فريق عمل لمساعدة الدول والحكومات في جميع أنحاء العالم في توضيح وتفسير البنود والصيغ التي تضمنتها المدونة¹⁷ وحتى تتكامل معطيات ما تضمنته المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة، فقد أصبح من الضروري تحديد المبادئ الواردة في لوائح ومواد هذه المدونة.

المادة الأولى: مساهمة السياحة في تحقيق التفاهم والاحترام المتبادل بين المجتمعات والشعوب، ومن هذا المنطلق فإنه يتم الالتزام بما يلي:

- التسامح والاحترام للتنوع في العقائد الدينية والثقافية والأخلاقية. وهذا يقتضي مراعاة التقاليد والعادات الاجتماعية والثقافية لجميع الأمم والمجتمعات.

- انسجام الأنشطة السياحية مع التقاليد والعادات والأعراف السائدة في الدول المضيفة
 - تعليم وتدريب العاملين في الأنشطة السياحية على احترام أساليب حياة وأذواق السياح القادمين لبلدانهم.
 - توفير الحماية والأمن للسياح والزوار وممتلكاتهم.
 - يتعين على السياح والزوار عدم خرق القوانين المعمول بها في الدول المضيفة والابتعاد عن الأفعال الإجرامية والاتجار بالمواد الممنوعة مثل المخدرات والأسلحة والآثار المسروقة وأشكال الحياة البرية النادرة والمحمية.
 - ضرورة تعريف السياح والزوار بالمخاطر الصحية والأمنية والتصرف اللائق حيالها (مدونة العالمية لأداب السياحة، 1999، صفحة 4)
- المادة الثانية: التعامل مع السياحة كأداة لتعميق الشعور الذاتي لدى الأفراد والجماعات وهذا يتطلب:**
- العناية والاهتمام بالذات نظراً لأن السياحة ترتبط بالراحة والاستجمام والترويح عن النفس.
 - تأكيد المساواة بين الرجل والمرأة في الأنشطة والخدمات السياحية.
 - منع أي شكل من أشكال الاستغلال وخاصة الإساءات الجنسية واستغلال الأطفال في الأنشطة السياحية.
 - أن تتضمن المناهج التعليمية أهمية السياحة من الجوانب الاقتصادية والثقافية والإنسانية.
 - تشجيع السفر والسياحة للغايات الصحية والتعليمية والثقافية والدينية.
- المادة الثالثة: التأكيد على عناصر التنمية السياحية المستدامة ويتربط على هذه المادة ما يلي:**
- حماية خصائص ومعطيات البيئة الطبيعية لتلبية احتياجات الأجيال القادمة.
 - إعطاء الأولوية لأشكال التنمية السياحية التي تؤدي إلى صيانة الموارد والأشكال البيئية النادرة وخاصة الموارد المائية وموارد الطاقة والابتعاد عن المشاريع المنتجة للنفايات والآثار السلبية على البيئة.
 - الالتزام بالقدرات العملية والطاقات الاستيعابية للمواقع السياحية.
 - المحافظة على النظم الإيكولوجية والتنوع البيولوجي وأنواع البرية المعرضة للخطر

المادة الرابعة: المحافظة على التراث الثقافي الإنساني تعتبر الموارد السياحية خاصة تلك المرتبطة بالتراث الثقافي الإنساني جزءاً من التراث المملوك للبشرية جمعاء مع احترام حقوق مالكيها من الدول والجماعات والأفراد.

وهذا يتطلب اعتماد وتنفيذ سياسات وأنشطة سياحية تأخذ بالحسبان أهمية احترام التراث الفني والثقافي والإنساني والعمل على صيانة المباني والمواقع الأثرية والتاريخية والأماكن المقدسة. كما يجب أن تصبح هذه المباني الثقافية والمواقع التراثية جزء لا يتجزأ من عملية التخطيط السياحي المستدام.

المادة الخامسة: التأكيد على مشاركة المجتمعات المحلية في مكتسبات التنمية السياحية ويترتب على هذه المادة ما يلي:

- دمج ومشاركة السكان المحليين في البرامج والأنشطة والمشاريع السياحية للاستفادة من المنافع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والمصاحبة لها
- العمل على تشغيل الأيدي المحلية في المشاريع والأنشطة السياحية وتوفير البرامج التدريبية والمهارات لتأهيلها لفرص العمل السياحية المتاحة.
- الإهتمام بالآثار البيئية المترتبة على عمليات الاستثمار وتطوير المشاريع وخاصة في المناطق الحساسة للتغيرات البيئية.
- تعميق الحوار المتواصل مع المجتمعات المحلية في كل ما يتعلق بالأنشطة والمشاريع السياحية الحالية والمستقبلية (مدونة العالمية لأداب السياحة، 1999، صفحة 5)

المادة السادسة: التزامات أصحاب الأعمال تجاه المهن السياحية :

تؤكد هذه المادة على أهمية قيام أصحاب الأعمال والمهن السياحية بالالتزام بأخلاقيات المهنة السياحية من خلال الآتي:

- التزام بتوفير المعلومات الموضوعية والحقيقية للسياح والزوار وأن تكون شروط التعاقد مع الزبائن والعملاء واضحة ومفهومة خاصة ما يتعلق منها بالسفر وبرامج الرحلات والأسعار وجودة الخدمات المقدمة.

- الالتزام بالتعاون مع المسؤولين الحكوميين لتوفير الأمن والسلامة والحماية الصحية والتأكد من سلامة الطعام والشراب المقدم للسياح والزوار مع ضرورة أخذ الحيطة لتعويض الزبائن في حالة الإخلال بشروط التعاقد معهم
 - الالتزام بإشباع النواحي الثقافية والروحية للسياح وتوفير الفرص لها لممارسة شعائهم الدينية خلال سفرهم وتنقلهم.
 - إلزام الحكومات والسلطات المحلية بإعلام مواطنيها بالصعوبات والمخاطر التي يمكن أن يواجهوها في حالات الأزمات والطوارئ.
 - التزام الصحافة ووسائل الإعلام وخاصة المتخصصة بالسفر والسياحة بتوفير المعلومات الصادقة والأمانة عن الأحداث التي يمكن أن تؤثر على انسيابية الحركة السياحية
- المادة السابعة: الالتزام بحقوق الأفراد والجماعات في السياحة والسفر ينطلق الاهتمام بهذه المادة من الحقائق التالية:**

- جميع السكان لهم حق التمتع بالموارد السياحية العالمية ولهذا يجب الالتزام بالمساواة بين جميع الأجناس والأعراف في هذا الاتجاه.
- الالتزام بحقوق الأفراد والجماعات في الحصول على إجازات دورية مدفوعة الأجر انطلاقاً من الالتزام بالمادة 24 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.
- الالتزام بتسهيل وتشجيع السياحة العائلية وسياحة الباب والطلبة وكبار السن وأصحاب الإعاقة

المادة الثامنة: الالتزام بحرية تنقل السياح والزوار:

- تعتبر حرية التنقل داخل الدول السياحية وفيما بينها من حقوق الإنسان الأساسية، ولهذا فإن الالتزام الأخلاقي بمبادئ حرية الحركة والتنقل يترتب عليها ما يلي:
- الالتزام بقواعد القانون الدولي والتشريعات الوطنية التي تضمن حرية الحركة والتنقل للسياح والزوار داخل حدود الدول وعبر الحدود الدولية لها وذلك حسب ما تنص عليها المادة (13) من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، ويتربط على ذلك أيضاً عدم التمييز في المعاملة بين الأفراد والجماعات بغض النظر عن جنسياتهم وأعراقهم وأصولهم (مدونة العالمية لأداب السياحة، 1999، صفحة 6)؛

- الالتزام بحرية اتصال السياح والزوار بالبعثات الدبلوماسية الممثلة لهم وذلك وفق الاتفاقيات الدبلوماسية المعمول بها. ويترتب على ذلك توفير وسائل الاتصال السريعة والميسرة الداخلية والخارجية على حد سواء.
 - الالتزام بسرية البيانات الشخصية والمعلومات الخاصة بالسياح والزوار.
 - الالتزام بالإجراءات الإدارية الميسرة لانسيابية الحركة السياحية وضمان حرية السفر والانتقال بدون معوقات وذلك وفق ما تنص عليها الاتفاقيات الموقعة بين الدول.
 - الالتزام بتوفير العملات العالمية القابلة للتحويل واللازمة لتغطية تكاليف السفر والانتقال.
- المادة التاسعة: الالتزام بحقوق العاملين والمقاولين في صناعة السياحة:**
- تتضمن هذه المادة العديد من الالتزامات الأخلاقية في التعامل مع العمال والمستخدمين والمقاولين في صناعة السياحة والتي أبرزها:
- ضمان الحقوق الأساسية للعاملين بأجر والعاملين لحسابهم الخاص.
 - الالتزام بتوفير عوامل الاستقرار الوظيفي للعاملين في الأنشطة السياحية وتقديم الرعاية الاجتماعية لهم.
 - الالتزام بالسماح للمقاولين والمستثمرين، وخاصة أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، بالعمل في الأنشطة المختلفة للقطاع السياحي بعيداً عن التعقيدات والقيود القانونية والإدارية.
 - تشجيع تبادل الخبرات والتجارب بين الإداريين والعاملين في الأنشطة السياحية في الدول المختلفة.
 - التزام الشركات السياحية العالمية متعددة الجنسيات (بعدم استغلال قوتها لفرض هيمنتها على الواقع الثقافي والاجتماعي بأشكال مصطنعة. كما أن عليها المساهمة في تحقيق التنمية المحلية بعيداً عن المبالغة في تحويل أرباحها إلى الخارج.
- المادة العاشرة: الالتزام بتنفيذ مبادئ المدونة الأخلاقية:**
- إن تنفيذ المبادئ الأخلاقية الواردة في المدونة العالمية لأخلاقيات السلوك السياحي يعتمد على التعاون بين جميع الأفراد والجماعات والمؤسسات المعنية بصناعة السياحة. ولهذا فإن تطبيق هذه المبادئ يتطلب ما يلي:

- التزام أصحاب الأعمال السياحية في القطاعين العام والخاص بالتنسيق والتعاون فيما بين هم لتنفيذ هذه المبادئ ومراقبة تطبيقها بشكل فعال.
- التزام أصحاب الأعمال السياحية بدور المؤسسات العالمية وعلى رأسها منظمة السياحة العالمية والمنظمات السياحية غير الحكومية بمراعاة قواعد القانون الدولي والإعلان العالمي لحقوق الإنسان.
- التزام أصحاب الأعمال بإحالة أية خلافات أو منازعات فيما بين هم بخصوص تفسيرات المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة إلى اللجنة العالمية لأخلاقيات السياحة للنظر والفصل فيه (مدونة العالمية لأداب السياحة، 1999، صفحة 7)

4: أخلاقيات أعمال الصناعة الفندقية في الجزائر

تحدد أخلاقيات أعمال الصناعة الفندقية حسب قانون رقم 99-01 مؤرخ في 19 رمضان عام 1419 الموافق 6 يناير سنة 1999، يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة يحدد هذا القانون القواعد المتعلقة بالفندقة التي لها صلة بحقوق وواجبات الفندق والزبون وبناء واستغلال المؤسسات الفندقية.

يهدف هذا القانون خاصة الى :

- حماية وتحديث وتطوير وترقية القطاع الفندق،
- تحسين نوعية الخدمات الفندقية،
- وضع أخلاقيات مهنية وإرساء قواعد للنشاط الفندق

1-4- حقوق والالتزامات الفندقية

1-4-1 حقوق الفندقية : أصحاب الفنادق (الجريدة الرسمية ، 1999 ، صفحة 5)

- يحق للفندق أن يطالب بتسبيق عند الحجز ضمانا لدفع ثمن الخدمات المطلوبة
- يحق للفندق حجز كل شيء يحضره الزبون كضمان لدفع المبلغ المستحق مقابل الخدمات المقدمة له
- الا إذا كان المبلغ الواجب دفعه لصاحب الفندق مستحقا من طرف آخر غير الزبون.
- للفندق الحق في فحص الأشياء التي تسلم له لإيداعها كما له الحق أن يطالب بوضعها في علبة مغلقة او مختومة.

- للفندق حق رفض الأشياء المضايقة أو التي يرى أنه غير قادر على حمايتها

- يحق للفندق رفض الزبون

- إذا لم يقبل الأسعار المعمول بها في المؤسسة الفندقية،
- إذا كان يحمل أمتعة مضايقة أو كان مرفوقا بحيوان،
- إذا كان قد تم طرده سابقا من قبل المؤسسة الفندقية،
- إذا كان لا يحمل وثيقة رسمية تثبت هويته
- يحق للفندقي فسخ العقد في الحالات الآتية :
- تصرف غير لائق من الزبون،
- مرض معد يحمله الزبون وتتم معاینته قانونا،
- إذا أدخل الزبون إلى المؤسسة الفندقية أي حيوان أو أي شخص غير معنى بالعقد دون إشعار الفندقي
- تلتزم المؤسسات الفندقية باكتتاب تأمين على كل الأخطار المرتبطة بالنشاط والاستغلال الفندقي.
- تخضع المؤسسات الفندقية لإجراء تصنيف الى رتب وفقا للمعايير والشروط التي تحدد عن طريق
- التنظيم (الجريدة الرسمية ، 1999 ، الصفحات 5-9)

2-1-4 إلزامات الفندقي : يلتزم أصحاب الفنادق بما يلي:

- يلتزم بتوفير الهدوء للزبون في كل أماكن المؤسسة الفندقية
- يلتزم الفندقي باللباقة في معاملة الزبون وإطلاعه على النظام الداخلي للمؤسسة الفندقية
- يلتزم الفندقي باحترام جميع الالتزامات ويكون مسؤولا أيضا في حالة الإهمال. غير انه يعفى من المسؤولية إذا وفر للزبون خدمات مماثلة أو أحسن منها في نفس التاريخ ونفس المنطقة. ويتكفل الفندقي بالمصاريف الناجمة عن هذا التبديل بما في ذلك تكلفة النقل
- يلتزم الفندقي بضمان سلامة وأمن الزبون وأمتعته الشخصية والأشياء التي يودعها في المؤسسة الفندقية وتوابعها.
- يكون الفندقي مسؤولا عن الضرر المترتب على وفاة الزبون أو الجروح الناجمة عن حادث وقع له داخل المؤسسة الفندقية التي يقيم فيها أو المرافق التابعة لها أو في أي مكان يقع تحت مسؤوليته
- يكون الفندقي مسؤولا عن كل ضرر ناتج عن حالة وفاة الزبون أو تضرره نتيجة تناول مأكولات أو مشروبات قدمت له، إلا إذا ثبت أن الوفاة لا علاقة لها بهذه المأكولات والمشروبات أو أن هذه المأكولات والمشروبات كانت صالحة للاستهلاك بدون أي خطر.

- على الفندق قبول إيداع أغراض الزبون كالوثائق الهامة والأشياء الثمينة والمبالغ المالية في خزانة المؤسسة الفندقية مقابل وصل يحمل اسم المودع وطبيعة الشئ وقيمته.

- يلتزم الفندق باستقبال أي زبون بمؤسسته دون تمييز مبنى على الجنس أو العنصر أو الدين.

- تلتزم المؤسسات الفندقية بتعليق أسعار الخدمات المقدمة بشكل يسهل قراءتها بما فيها الخدمات والرسوم وكذا النظام الداخلي للمؤسسة، لاسيما على مستوى مكان الاستقبال وداخل كل الغرف. يجب عليها التصريح الى السلطات المعنية بمستويات أسعار الخدمات التي تطبقها خلال السنة.

- تلتزم المؤسسات الفندقية بمسك بطاقات استعلامية عن الزبائن، وتقديم هذه البطاقات عند أي تفتيش تقوم به مصالح الأمن

- تلتزم المؤسسة الفندقية المصنفة أو غير المصنفة بإرسال شهريا الى الإدارة المكلفة بالسياحة مذكرة إحصائية تبين على الخصوص عدد الزبائن وجنسياتهم ومدة إقامتهم

- تلتزم المؤسسة الفندقية بإعداد فواتير تبين فيها مختلف الخدمات المقدمة للزبون في شكل اسمي أو رمزي، تتضمن التقييم التسلسلي الذي يجب أن يظهر في الأصل والنسخة، بالإضافة إلى اسم المؤسسة وتصنيفها ورقم سجلها التجاري.

- تلتزم المؤسسات الفندقية باحترام قواعد النظافة والصحة العمومية وقواعد الأمن والحماية ضد الحرائق وفقا للأحكام التشريعية السارية المفعول (الجريدة الرسمية ، 1999 ، صفحة 10)
- يجب على كل مؤسسة فندقية أن تقوم بتخصيص أجنحة او واجهات في أماكن بارزة للجمهور، تعرض فيها عينات من مختلف الصناعات التقليدية وخرائط وصور الأماكن السياحية المتواجدة عبر التراب الوطني.

- يتعين على المؤسسة الفندقية وضع سجل احتجاجات تحت تصرف الزبون ويكون بارزا ومرقما وموقعا من طرف الإدارة المكلفة بالسياحة.

2-4- حقوق والالتزامات النزول:

2-4-1 حقوق النزول (الجريدة الرسمية ، 1999 ، صفحة 6)

- تتقدم الحقوق المستحقة للفندق تجاه الزبون وفقا لأحكام المادة 312 من القانون المدني.

- في كل الحالات، للزبون حق التمتع بالهدوء داخل المؤسسة الفندقية.

- لا يلتزم الزبون بدفع أي مبلغ اذا أشعر الفندق بالغاء الحجز على أقصى تقدير في :

- منتصف نهار اليوم الذي يفترض فيه شغل الأماكن لمدة لا تتعدى يومين،
- يوم واحد قبل تاريخ شغل الأماكن لإقامة تتراوح بين ثلاثة (3) وسبعة (7) أيام،
- ثلاثة (3) أيام قبل تاريخ شغل الأماكن لإقامة تفوق مدتها سبعة (7) أيام.
- لا يلتزم الزبون بدفع أي مبلغ إذا أشعر الفندقى بإلغاء الحجز على مجموعة من الغرف يفوق عددها 20% من سعة الإيواء الإجمالية للمؤسسة الفندقية على أقصى تقدير:
- يومان (2) قبل تاريخ شغل الأماكن لمدة لا تتعدى يومين،
- ثلاثة (3) أيام قبل تاريخ شغل الأماكن لإقامة تتراوح بين ثلاثة (3) وسبعة (7) أيام.
- سبعة (7) أيام قبل تاريخ شغل الأماكن لإقامة تفوق مدتها سبعة (7) أيام.
- لا يلتزم الزبون بدفع أي مبلغ للفندقى عند مغادرته الأماكن قبل انتهاء مدة العقد إذا أطلع الفندقى على نيته على أقصى تقدير:

- منتصف نهار يوم المغادرة بالنسبة للعقد الذي لم يبق على نهايته سوى يومين (2).
 - يوم واحد قبل يوم المغادرة بالنسبة للعقد الذي لم يبق على نهايته سوى سبعة (7) أيام.
 - ثلاثة (3) أيام قبل يوم المغادرة بالنسبة لعقد بقيت على نهايته أكثر من سبعة (7) أيام.
- المادة 34: يحق للزبون رفض أية خدمة غير مطابقة لتلك التى عرضها عليه الفندقى مسبقا ووقع عليها اختياره

2-2-3-التزامات النزىل

- يكون الزبون مسؤولا عن كل ضرر فعلى يلحق الفندقى خلال الفترة المتعاقد عليها او جزء منها عندما لا يشغل الأماكن وفقا للعقد الفندقى.
- يلتزم الزبون بتسديد الفاتورات مقابل الخدمات التى قدمتها له المؤسسة الفندقية.
- يتعين على الزبون إخطار الفندقى بمجرد علمه بتلف شئ مملوك له أو تخريبه أو سرقة.
- تسقط بالتقادم دعوى الزبون ضد الفندقى بانقضاء ستة (6) أشهر ابتداء من يوم مغادرته المؤسسة الفندقية.
- يلتزم الزبون باحترام النظام الداخلى للمؤسسة الفندقية.
- يلتزم الزبون، فى حالة عدم تجديد العقد، بإخلاء الأماكن عند انتهاء المدة المتفق عليها.

يعتبر عدم إخلاء الأماكن من قبل الزبون بعد انتهاء هذه المدة كشغل تعسفى وإخلالا بالنظام العام. وفي هذه الحالة، يأمر وكيل الجمهورية، بناء على طلب الفندق، بالإخلاء باللجوء الى القوة العمومية وذلك دون المساس بأحكام المادة 94 .

5.الخاتمة:

إن محصلات هذه الالتزامات الأخلاقية في صناعة السياحة تتجسد في أشكال الحفاوة والضيافة التي تحيط بالخدمات المصاحبة لهذه الصناعة التي تطورت مفاهيمها العالمية وتحولت نحو اعتبارها صناعة خدمات ضيافة بالمقام الأول بكل ما تحمله ويترتب عليها من معاني الترحيب والألفة والمودة والتي عنوانها الابتسامة الدائمة المرسومة فوق عبارات أهلا وسهلاً، وجاء اهتمام منظمة السياحة العالمية انعكاساً للتوجه العالمي للمدونات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع المعطيات التكنولوجية وتأثيراتها الواسعة والديناميكية على أنشطة الأعمال وعلاقاتها بالزبائن والعملاء والمستهلكين.

ومن الجدير ذكر أهمية القوانين والتشريعات السياحية التي تصدرها الدولة بشأن تنظيم ووضع ضوابط للعمل السياحي في الجزائر، ضرورة التزام أصحاب الفنادق وكالات السياحة و الاسفار والمؤسسات السياحية الأخرى مثل المطاعم والاستراحات السياحية ومراكز الزوار والمتاحف وغيرها بتطبيق بنود أخلاقيات المهنة والالتزام بتطبيق القوانين الأخلاقية المهنة التي توزع على العاملين، لأن هذا القطاع من أكثر القطاعات حساسية وتأثراً بالسلوك الأخلاقي، ويعتمد على الزيارات المتكررة لذلك وجب ان يقدموا للعميل أقصى ما في طاقتهم لكسب ولائه .

6. قائمة المراجع:

- 1- الجريدة الرسمية . (1999). ، يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة ،. قانون رقم 01-99 مؤرخ في 19 رمضان عام 1419 الموافق 6 يناير سنة 1999. الجزائر.
- 2- ابراهيم حمد سعد. (2011). ، أثر تطبيق أخلاقيات المهنة في صناعة السياحة على الانجاز دراسة استطلاعية في فنادق الدرجة الأولى في محافظات بغداد النجف كربلاء. مجلة التقني، 139-153.
- 3- جمال حسين الحرامي،، و عبد الإله أبو عياش. (2012). ، أخلاقيات الأعمال في صناعة السياحة، العدد 08/. مجلة الاقتصاد والمجتمع.
- 4- عبد الكريم أبو مصطفى. (2002). الإدارة والتنظيم. القاهرة، مصر: مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع.
- 5- مدونة العالمية لأداب السياحة. (10 1, 1999). المندوبية السامية للتخطيط - المملكة المغربية. تاريخ الاسترداد 2019، من من أجل سياحة مسؤولة ،منظمة السياحة العالمية:
<http://www.abhatoo.net.ma>