

دور انخراط المؤسسات الفندقية في مخطط جودة السياحة الجزائرية في تحسين جودة الخدمة الفندقية

The role of hotel establishments in the Algerian Tourism Quality Plan in improving the quality of hotel services

ط د وداد عمرو¹، أ د صليحة رقاد²

¹جامعة فرحات عباس - سطيف 1 (الجزائر)، widad.amroune@univ-setif.dz

²جامعة فرحات عباس - سطيف 1 (الجزائر)، salihareggad@univ-setif.dz

تاريخ النشر: 2023/09/01

تاريخ الاستلام: 2023/06/13

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور انخراط المؤسسات الفندقية الجزائرية في مخطط جودة السياحة في تحسين جودة خدماتها والحصول على علامة جودة السياحة الجزائرية. حيث تم التطرق إلى ماهية مخطط جودة السياحة الجزائرية الذي يعد من أبرز محاور استراتيجية التنمية السياحية الجزائرية في أفق 2025، كما تم عرض وتحليل إحصائيات انخراط المؤسسات الفندقية الجزائرية في مخطط جودة السياحة الجزائرية منذ سنة 2017 إلى غاية سنة 2022.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن انخراط المؤسسات الفندقية في مخطط الجودة يساهم بشكل كبير في تحسين جودة خدماتها، وهو ما يؤدي إلى تعزيز الثقة لدى الزوار وزيادة التفاعل الإيجابي مع الوجهات السياحية في البلاد.

الكلمات المفتاحية: مخطط جودة السياحة، المؤسسات الفندقية، علامة جودة السياحة.

Abstract:

This study aims to highlight the role of the Algerian hotel establishments' engagement in the Tourism Quality Scheme in improving the quality of their services and obtaining the Algerian Tourism Quality label. The study addressed the nature of the Algerian Tourism Quality Scheme, which is one of the main strategic axes of Algerian tourism development by 2025. Additionally, it presented and analyzed the statistics of Algerian hotel establishment' engagement in the Tourism Quality Scheme from 2017 to 2022.

The results of the study showed that the engagement of hotel establishments in the quality scheme contributes significantly to improving the quality of their services, leading to enhanced trust among visitors and increased positive interaction with tourist destinations in the country.

Keywords: Tourism Quality Scheme, hotel establishments, tourism quality label.

1-مقدمة

تعد السياحة من أهم الصناعات في العالم اليوم، وقد تجاوز معدل نموها مثيله في الصناعات الأخرى، لذلك فإن العديد من دول العالم، بما في ذلك الجزائر، تولي أهمية لتطوير السياحة باعتبارها مجاًلاً مهماً لتوليد الدخل، فرص عمل وجذب العملات الأجنبية. ويتطلب تطوير السياحة ومساهمتها في تدعيم الاقتصاد الوطني بنى تحتية مهمة، نجد من أبرزها الفنادق، خاصة وأن بعض الدراسات أظهرت أن الطلب على الفنادق وخدماتها المختلفة، يمثل الحصة الأكبر من الميزانية التي يخصصها السائحون في فترة السياحة، بمختلف أنواع وشرائح هؤلاء السياح.

وتواجه مؤسسات الضيافة الجزائرية سلسلة من التحديات، التي أحدثتها البيئة الاقتصادية (العولمة، المنافسة)، والتي تواجهها هذه المؤسسات من خلال التركيز على الجودة والتميز في الخدمة لإرضاء عملائها، والتي تعتبر من المداخل الرئيسية لأهمية صناعة الفنادق في مجال السياحة. ولنجاحها واستمراريتها وتطوير قدراتها التنافسية، قامت وزارة السياحة والصناعات التقليدية بوضع "مخطط الجودة السياحية الجزائرية" الذي يعد بمثابة دليل على جودة خدمات السياحة للمؤسسات السياحية المنخرطة في هذا المنهج، والذي يحتوي على مجموعة من المعايير والشروط الخاصة بكل قطاع سياحي فرعي، ويعد قطاع الفنادق واحدا منها، حيث هناك مجموعة من المعايير التي يجب على المؤسسات الفندقية أن تلتزمها للحصول على علامة "جودة السياحة الجزائر".

وعلى ضوء ما سبق، تتمحور إشكالية البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو دور انخراط المؤسسات الفندقية في مخطط "جودة السياحة الجزائر" في تحسين جودة خدماتها الفندقية؟

أهمية الدراسة:

تستمد ورقتنا البحثية أهميتها، من حيث أهمية قطاع السياحة في تحقيق التنمية في الجزائر، ودور انتهاج الجودة في الخدمات الفندقية في استقطاب السياح، وهذا عن طريق الانخراط الطوعي في مخطط جودة السياحة الذي يهدف إلى تحسين ورفع مستويات نوعية خدماتها وإكسابها ميزة تنافسية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز النقاط التالية:

- ✓ تسليط الضوء على مخطط جودة السياحة الجزائر؛
- ✓ التعرف على ماهية المؤسسات الفندقية؛
- ✓ التعرف على ماهية جودة الخدمة الفندقية؛
- ✓ إبراز ضرورة انخراط المؤسسات الفندقية في مخطط جودة السياحة الجزائر لتحسين جودة خدماتها.

منهج البحث:

بناءً على طبيعة البحث والأهداف المراد تحقيقها من هذه الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يهتم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ووصفها وصفاً دقيقاً.

تقسيمات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الورقة البحثية، قمنا بتقسيم دراستنا إلى العناصر التالية:

- ✓ جودة السياحة؛
- ✓ ماهية المؤسسات الفندقية؛
- ✓ ماهية جودة الخدمة الفندقية؛
- ✓ مخطط جودة السياحة الجزائر وعلاقته بتحسين جودة الخدمة الفندقية.

2. جودة السياحة

تشير جودة السياحة إلى مستوى التجربة الشاملة التي يحصل عليها السياح خلال رحلتهم السياحية، حيث أنها تتعلق بالمعايير والخدمات المقدمة في الوجهات السياحية والفنادق والمطاعم ومناطق الجذب السياحي والنقل والخدمات الأخرى المتعلقة بالسياحة.

1.2 مفهوم مخطط جودة السياحة الجزائر:

يهدف مسؤولو قطاع السياحة الجزائري من خلال مخطط جودة السياحة أن يتحد جميع المهنيين في هذا القطاع، بانتهاجهم لهذا المخطط حرصاً على تلبية احتياجات العملاء المحليين والأجانب وإرضائهم. ولقد تم تطوير خطة جودة السياحة الجزائرية بالتعاون مع متخصصين في السياحة وفقاً لمعايير السياحة الدولية. تسمح خطة الجودة بالتحسين التدريجي والمستمر لتقديم الخدمات السياحية بهدف الحصول على علامة تجارية للخدمات السياحية المقدمة.

تعريف مخطط جودة السياحة الجزائر:

تم تصميم هذا الدليل للمتعاملين الراغبين في المشاركة الطوعية في الجودة التي تلبي احتياجات وتوقعات العملاء المحليين والدوليين، حيث أنه أحد المحاور الرئيسية للمخطط التوجيهي للتنمية السياحية لعام 2030.

يعرف مخطط الجودة السياحية بأنه: دليل يحتوي على إرشادات للمهنيين والتي تتوافق مع المعايير الدولية، من خلال الإشارة إلى طرق التحسين المستمر للخدمات وتحقيق العلامة التجارية "جودة السياحة في الجزائر"¹، وهو متعلق بـ²:

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

يشمل البرنامج جميع مستويات الإنتاج السياحي، بما في ذلك الفنادق ووكالات السفر والحمامات المعدنية ومعالجة مياه البحر والناقلات (شركات الطيران وشركات تأجير السيارات) والمرشدين السياحيين والمكاتب السياحية ومكاتب المعلومات والإرشاد ومناطق العبور.

2.2 مراحل الانخراط في مخطط جودة السياحة:

يمرّ الانخراط في برنامج جودة السياحة الجزائرية بالمراحل السبع التالية:³

✓ معرفة المعايير والالتزامات الوطنية في الجودة والتي يحددها الفرع المهني من خلال المرجعية الوطنية لجودة السياحة. توجد المعلومات الخاصة لدى الإدارة المكلفة بالسياحة (على المستوى المركزي والمحلي)، لدى الهيئات المهنية وعلى الموقع الخاص؛

✓ إمضاء عقد الانخراط في مخطط الجودة وتكوين ملف الانضمام؛

✓ الموافقة على القيام بعملية تشخيص وتدقيق من قبل مكتب مختص في المجال (تعيّنه الإدارة المكلفة بالسياحة) بهدف تقييم درجة احترام الالتزامات المحددة في المرجعية الوطنية لجودة السياحة والتوصية باتّباع خطة للتحسين والتطوير؛

✓ العمل بتوصيات مكتب التشخيص وتجاوز الصعوبات المحتملة؛

✓ القيام بعملية تشخيص للمرة الثانية للمصادقة على عملية التشخيص الأولى، وذلك بهدف مراقبة مدى التزام المؤسسة بتوصيات مكتب التشخيص؛

✓ تقديم الملف كاملاً، مرفقاً بتقرير مكتب التشخيص، إلى الأمانة التقنية للعلامة التجارية " جودة السياحة "، التي تدرس الملف وتقضي باستعمال العلامة التجارية " جودة السياحة الجزائر "؛

✓ تسلّم الهيئات المعنية لدى وزارة السياحة والصناعة التقليدية للمستفيد قرار منح العلامة التجارية " جودة السياحة الجزائر " الذي يخول له الحصول على لافتة تحمل علامة الجودة لكي يوضع في مدخل المؤسسة.

3.2 مميزات الانضمام لمخطط جودة السياحة الجزائر:

يستفيد المهنيون المنخرطون في مسار الجودة من الإجراءات التحفيزية التالية⁴:

✓ تخفيض ب 3 % و 4.5 % من نسبة الفائدة المطبقة على القروض البنكية المتعلقة بعمليات العصرية للمؤسسات السياحية والفندقية المنجزة على التوالي بالولايات الشمالية أو الجنوبية في إطار مخطط جودة السياحة (المادة 80 من قانون المالية التكميلي لسنة 2009)؛

✓ نسبة مخفضة من حق الجمارك بصفة مؤقتة إلى غاية 31 ديسمبر 2014 ، فيما يتعلق باقتناء التجهيزات والتأثيث غير المنتج محلياً حسب المعايير الفندقية والداخلية في إطار عمليات العصرية والتأهيل تطبيقاً لمخطط جودة السياحة (المادة 81 لقانون المالية التكميلي لسنة 2009)؛

✓ التكفل التام بعملية التشخيص والتصديق الخارجيتين؛

✓ التكفل التام بالتكوين وتأهيل المستخدمين .وزيادة على المستخدمين القاعدين، تلتزم وزارة السياحة والصناعة التقليدية بتكوين «سادة أو سيدات الجودة» يتم تعيينهم من طرف المؤسسات السياحية التي تنتهج مخطط مسار الجودة؛

✓ المرافقة في عمليات التجديد، وإعادة التأهيل، والعصرنة والتوسيع؛

✓ تثمين وإبراز المؤسسات من خلال استعمال علامة «جودة السياحة الجزائر» ؛

✓ الاندماج في شبكة المؤسسات السياحية الحاملة لعلامة «جودة السياحة» ؛

✓ الاستفادة من كل العمليات الاتصالية التي تدخل في إطار الترقية المؤسسية.

3. ماهية المؤسسات الفندقية

1.3 مفهوم المؤسسات الفندقية:

يعد توفّر المرافق، والمنشآت السياحية من الركائز الأساسية التي يقوم عليها القطاع السياحي، من خلال الخدمات التي تقدمها للسياح أثناء قيامهم برحلاتهم، ولعلّ أبرز هذه المنشآت، وأكثرها أهمية هي الفنادق.

يوجد العديد من التعاريف للمؤسسات الفندقية، نذكر منها:

يقصد بمؤسسة فندقية: "كل مؤسسة ذات طابع تجاري تستقبل زبائن مارين أو مقيمين دون أن يتخذوها سكنا لهم، وتوفر لهم أساسا خدمات الإقامة مصحوبة بالخدمات المرتبطة بها".⁵

ويعرف الفندق: "بأنه مبنى أو مؤسسة أو منشأة تمد الجمهور بالإقامة والطعام والخدمة".⁶

كما يعرف الفندق بأنه: "عبارة عن مكان للإيواء يوفر للنزيل المأوى والمأكل والخدمة لمدة معينة لقاء أجر معلوم".⁷

وعليه يمكن القول، بأن المؤسسات الفندقية هي عبارة عن منشآت تجارية توفر خدمات الإقامة والضيافة للنزلاء، وتنوع هذه المؤسسات من حيث الحجم والمستوى والخدمات المقدمة.

2.3 تصنيف المؤسسات الفندقية:

توجد العديد من التصنيفات للفنادق، لكن على وجه العموم يمكن حصرها في نوعين هما: الدرجة والنجمة.

أولا- تصنيف الفنادق وفق نظام الدرجات: تتمثل في:⁸

✓ فنادق الدرجة الممتازة: هي أرقى أنواع الفنادق، حيث تقدم جميع أنواع الخدمات الفندقية الممكنة وعلى أعلى مستوى من الجودة مقابل أسعار مرتفعة.

✓ فنادق الدرجة الأولى: تعتبر أيضا من الفنادق الراقية التي تقدم خدمات على مستوى عالي من الجودة، لكن أقل من مستوى الفنادق ذات الدرجة الممتازة.

✓ فنادق الدرجة الثانية: يكون فيها مستوى الخدمات مقبولا وبأسعار أقل من الفنادق الأعلى درجة منها.

✓ فنادق الدرجة الثالثة: تعرف بان مستوى خدماتها متواضع والأسعار أيضا تكون متناسبة مع ذلك المستوى.

ثانيا-تصنيف الفنادق وفق نظام النجوم:

يتم تصنيف الفنادق وفق هذا النظام إلى خمس فئات يعبر عنها بالنجوم، حيث يبدأ بالفئة الأدنى التي تحمل نجمة واحدة وصولا إلى أعلى فئة ذات خمسة نجوم، وهي كالتالي⁹:

✓ فنادق الخمس نجوم: تتميز الخدمات التي تقدمها بدرجة عالية من الجودة والرقى، مع توفر مختلف وسائل الرفاهية مع ضمان مستويات مرتفعة من النظافة، الضيافة والصيانة.

✓ فنادق الأربع نجوم: تتميز خدمات هذه الفنادق بمستوى أعلى من الجودة وتسهر على راحة النزلاء، وخدماتهم على مدار 24 ساعة، كما توفر غرف متنوعة وخدمات متعددة للمطاعم والمقاهي والمرافق التجارية، حمامات السباحة وصالة للألعاب الرياضية.

✓ فنادق الثلاث نجوم: تحتوي على عدة فئات من الغرف للنزلاء، مع وجود مطعم وصالة رياضي، وقد تتوفر على خدمات أخرى كخدمة Wi-Fi والحمامات الخاصة ونظام هاتفي داخلي للتواصل مع الاستقبال في الفندق.

✓ فنادق النجمتين: يكون فيها مستوى الخدمة والنظافة والصيانة أفضل، مع إمكانية توفر بعض وسائل الترفيه كجهاز التلفاز والهاتف في الغرفة، والحمامات المنفردة والمطعم أو المقهى.

✓ فنادق النجمة الواحدة: هي الفنادق التي تقتصر على تقديم الحد الأدنى من الخدمات، كتوفير غرف النوم والحمامات المشتركة بين نزلاء الفندق، مع غياب تام لمظاهر الرفاهية.

3.3 أهمية المؤسسات الفندقية:

"لا سياحة بلا فنادق" قاعدة تقودنا إلى القناعة بأن المؤسسات الفندقية ركن أساسي من أركان السياحة، وهو ما يغنيها ولو جزئيا عن التطرق إلى نقاط أهمية أخرى نظرا لتنوعها وتعددتها مما يصعب علينا حصرها في نقاط محددة.

وعلى العموم يمكن تلخيص بعض النقاط التي تعبر عن أهمية الفندق التي تهم الضيف والدولة المضيفة على حد سواء فيما يلي¹⁰:

✓ يعد الفندق من أبرز عناصر العرض السياحي ويساعد على تشكيل الانطباع الأولي للضيف، واستكمال صورته الذهنية عن الدولة والمساهمة في قراره اللاحق بإكمال خط سيره السياحي وتكرار الزيارات في المستقبل، وكذلك إمكانية تشجيع الآخرين؛

✓ يمثل الفندق المكان الذي يقضي فيه السائح أغلب أوقاته وما يترتب عليه من إنفاق قد يصل إلى 70% من حجم إنفاقه الكلي؛

✓ تمثل الفنادق قنوات اتصال مباشرة بين الضيوف ومقدمي الخدمات، حيث أنها تمثل الأبواب التي تفتح الحوار والانصهار بين مختلف الثقافات والعلوم والحضارات والعادات والتقاليد من أجل المنفعة المتبادلة وتعزيز التضامن الإنساني وقيمه؛

✓ الفنادق هي صناعة كثيفة العمالة وبالتالي استيعاب أكبر قدر ممكن من اليد العاملة، بالإضافة إلى الخدمات التي تقدمها والتي تساهم في تطوير السياحة الوطنية والقطاعات الأخرى ذات الصلة بالأنشطة السياحية، مما يسهم أيضا في خلق وتوفير الوظائف وفرص العمل في هذه القطاعات وزيادة الإنتاج والاستثمار فيها، من أجل تحقيق تنمية الاقتصاد الوطني والارتقاء به، وتعزيز الاستقرار والسلم الاجتماعي.

4. ماهية جودة الخدمة الفندقية

إن وجود إقامة متعددة المستويات وذات خدمات مرتفعة الجودة، يعد من العوامل التي تساعد الدول على جذب السياح وزيادة عدد الزائرين، لذا فإن نوعية الخدمات الفندقية التي تقدمها تعد من السبل المهمة للرقى بالقطاع.

1.4 مفهوم الخدمة الفندقية:

تعرف بأنها: عبارة عن مزيج من العناصر المادية مثل الطعام والشراب، والعناصر العاطفية والتي تنقسم إلى قسمين: الصورة الذهنية أو طريقة تقديم الفندق للعملاء الحاليين أو المحتملين، أو تصور العميل للفندق، والتي تنعكس في مختلف جوانب الفندق، فمن الصعب فصل العناصر المادية والعاطفية لخدمة الفندق من حيث الأنشطة والممارسات والتوجه، وكذلك الجو العام للفندق، ومن الصعب الفصل بين العناصر المادية والعاطفية للخدمات الفندقية، فأى تغيير في أحد العناصر يؤدي بالضرورة إلى حدوث تغيير في العناصر الأخرى¹¹.

2.4 مفهوم جودة الخدمة الفندقية:

يمكن تعريف جودة الخدمة الفندقية بأنها: "مجموعة من الصفات والخصائص والمنافع والقيمة التي تتمتع بها الخدمة بحيث تكوف قادرة على تلبية متطلبات الزبائن الحالية والمستقبلية وبسعر مناسب لتحقيق رضاهم"¹².

وتعرف جودة الخدمات الفندقية من وجهة النظر الداخلية على أساس الالتزام بالمواصفات التي تم تصميم الخدمة السياحية على أساسها، وهي تعبر عن وجهة نظر الإدارة، فيما تعبر وجهة النظر الخارجية عن مواقف الزبائن واتجاهاتهم إزاء ما تقدم لهم الفنادق من خدمات.¹³

3.4 معايير جودة الخدمة الفندقية:

تم تحديد معايير جودة السياحة في فرع الفندقة في الجزائر بمشاركة المهنيين في القطاع، وتمثل هذه المعايير في كل قطاع فرعي المتطلبات الضرورية لإرضاء الزبائن، وهي تقع على بضع خطوات إلى الأمام مقارنة بالحالة الراهنة، بحسب المعايير العالمية، وتتوزع في عشر عائلات تمثل 49 معيارا في الجودة. وهي تتمثل فيما يلي:¹⁴

أولا- إدارة المؤسسة وتنميتها:

✓ إدارة المؤسسة بتحديد الاتجاهات الكبرى التي يجب اتباعها، والتنظيم، والوسائل الأساسية؛

- ✓ تحديد الاستراتيجية متعددة السنوات المتبعة لتنمية المؤسسة، ورسم خطة سنوية وخطة متعددة السنوات؛
- ✓ تحميل إطارات المؤسسة المسؤولية وتطبيق نظام يقوم على تقديم تقارير إلى الإدارة.

ثانيا-إدارة المالية وجودة الشراءات:

- ✓ إعداد الميزانية السنوية المتعلقة بالأعباء والمداخيل ومتابعة تنفيذها؛
- ✓ إنجاز الشراءات والطلبات من المواد الأولية، والمعدات، والخدمات بطريقة فعالة (الجودة /الأسعار /الآجال).

ثالثا-ضمان وظيفة التسويق، والبيع، والاتصال:

- ✓ يتم تنفيذ وظيفة التسويق بهدف معرفة تطورات السوق، ورغبات الزبائن، وتحسين الخدمات؛
- ✓ تنظيم وتنفيذ عمليات الاتصال، والترويج، ومبيعات المؤسسة؛
- ✓ العمل ضمن شبكة مع مختلف الشركاء في المحيط المباشر للسياحة.

رابعا-صيانة المؤسسة وضمان الخدمات العامة:

- ✓ تتم المحافظة على تراث المؤسسة وصيانتها، وتبين الميزانية الخطوط المالية الضرورية لذلك؛
- ✓ ضمان النظافة الدائمة في الأماكن والفضاءات المشتركة، وصيانة مجموع مكونات المؤسسة.

خامسا-إدارة الموارد البشرية:

- ✓ إدارة العاملين في المؤسسة، وإعادة تأهيل كفاءاتهم، وتنظيم الموارد البشرية؛
- ✓ ضمان استقبال أجراء جدد وتحديد عملية تحفيزهم؛
- ✓ ضمان تصرف إداري حازم.

سادسا-استقبال ومرافقة الزبائن:

- ✓ توفير معالجة فعالة للحجوزات في مكتب الاستقبال أو على الهاتف، وضمان حسن الاستقبال؛
- ✓ ضمان معالجة فعالة للحجوزات بالبريد الإلكتروني، أو بالفاكس، أو بالبريد؛
- ✓ الحرص على تعليق الإشارات والمعلومات الخارجية التي تسهل قدوم الزبائن؛
- ✓ توفير مداخل وأماكن خارجية جميلة وصيانتها بما يدعم المؤسسة؛
- ✓ توفير المعلومات المفيدة للزبائن، ووضع الإشارات الداخلية والعناية بها بما يسهل التنقل داخل المؤسسة؛
- ✓ المهنية في استقبال الزبائن، ومرافقتهم طيلة فترة إقامتهم؛
- ✓ توفير محيط ملائم لاستقبال الزبائن باعتماد المعدات الكافية والمتقنة؛
- ✓ ضمان التكوين النظامي المستمر للموظفين العاملين في استقبال الزبائن؛
- ✓ توفير فضاءات مشتركة تضمن حسن استقبال وراحة الزبائن؛
- ✓ توفير الوسائل الخاصة باستقبال الأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة.

سابعاً-الإقامة (الغرفة والمرافق الصحية) :

- ✓ اقتراح غرف جميلة ذات تزويق مبهج؛
- ✓ اقتراح غرف مريحة تتوفر فيها الأفرشة، والأثاث، والأجهزة ذات الجودة، وبعيدة عن الضجيج؛
- ✓ توفير المعلومات والوثائق المفيدة لإقامة الزبائن داخل الغرفة؛
- ✓ توفير التجهيزات الضرورية لضمان راحة الزبائن، واسترخائهم، وسلامة ممتلكاتهم داخل الغرفة؛
- ✓ توفير المراحيض المجهزة بالوسائل الضرورية للزبائن داخل الغرف؛
- ✓ توفير حمام مجهز وفي حالة جيدة لاستعمال الزبائن داخل الغرف؛
- ✓ توفير العناصر الضرورية لسلامة الأشخاص داخل الغرف؛
- ✓ ضمان حفظ الصحة وسلامة المرافق الصحية في الغرف، وتوفير ضروريات الأفرشة، ومناشف الحمامات؛
- ✓ تنظيف الغرفة يوميا؛
- ✓ تنظيف المرافق الصحية للغرفة يوميا.

ثامناً-المطعم والمشرب:

- ✓ اقتراح فطور للصباح جذاب مع الأخذ بعين الاعتبار عادات الزبائن؛
- ✓ ضمان استقبال مهني للزبائن داخل المطعم؛
- ✓ توفير مطعم للزبائن يجمع بين الجمالية والتزويق ومن السهل الوصول إليه؛
- ✓ اقتراح قوائم طعام نظيفة، تحتوي على أطباق، ومشروبات، ومتجددة يوميا؛
- ✓ توفير طبخ لذيذ، مع تنوع الأصول، والتقاليد، والثقافات المتعلقة بالأكل؛
- ✓ العناية بتقديم الطاولة، والصحون، والكؤوس طيلة فترة الإطعام؛
- ✓ العناية بالخدمة والانتباه إلى الزبائن طيلة فترة الأكل؛
- ✓ توفير حد أدنى من خدمة الإطعام لمدة 24 س / 24 (بالنسبة إلى مؤسسات الفندق والمطاعم) ؛
- ✓ ضمان نظافة المطبخ كاملاً، والمطعم (وقاعة فطور الصباح) والمشرب؛
- ✓ ضمان حفظ الصحة وسلامة الغذاء في المطبخ وكل ما يتبعه، وفي المطعم (وقاعة فطور الصباح) والمشرب؛
- ✓ توفير على ذمة الزبائن مشرب يجمع بين الجمالية والتزويق؛
- ✓ اقتراح مجموعة متنوعة من المشروبات والمستهلكات؛
- ✓ ضمان حميمية الفضاءات المشتركة وتنشيطها.

تاسعاً-البيئة والتنمية المستدامة:

- ✓ الأخذ بعين الاعتبار البيئة والتنمية المستدامة في إدارة المؤسسة.

عاشراً-انتهاج الجودة:

✓ تنظيم انتهاج الجودة العام للمؤسسة وتطبيقه لإرضاء الزبائن؛

✓ إنجاز الأعمال الأساسية التي تضمن استمرارية انتهاج الجودة.

4.4 أهمية جودة الخدمة الفندقية:

تعتبر معالجة أهمية الجودة في صناعة الفنادق أمراً مهماً لعدد من الأسباب، يتجلى ذلك من خلال الاهتمام المتزايد بقطاع الخدمات بشكل عام والخدمات الفندقية على وجه الخصوص بسبب التطورات التكنولوجية السريعة والتي تركت أثراً كبيراً في نفوس الزبائن للحصول على خدمات فندقية على درجة عالية من الجودة، بالإضافة إلى ذلك فإن المنافسة الشرسة في صناعة الخدمات تجبر إدارة هذه الصناعات على النظر في تحقيق التميز في تقديم خدمة الفنادق. باختصار، يمكن التعبير عن الفوائد الأساسية لجودة الخدمة الفندقية على النحو التالي¹⁵:

✓ الجودة تؤدي إلى الكفاءة؛

✓ الجودة تخلق عملاء حقيقيين؛

✓ الجودة مورد مادي.

5-مخطط جودة السياحة الجزائرية وعلاقته بتحسين جودة الخدمة الفندقية:

يلعب برنامج جودة السياحة الجزائرية دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات الفندقية في الجزائر، من خلال توفير إطار عمل للأهداف والمعايير والإرشادات، يساعد البرنامج في توجيه الفنادق نحو مستويات أعلى من الجودة ورضا النزلاء. وفيما يلي بعض العلاقات بين خطة جودة السياحة الجزائرية وتحسين جودة الخدمات الفندقية :

✓ **تحسين معايير الخدمة:** تقدم خطة جودة السياحة الجزائرية مجموعة من المعايير والقواعد التي يجب أن تتوفر في

الفنادق، مثل معايير النظافة والسلامة، وجودة الطعام، وما إلى ذلك، بالتزام الفنادق لهذه المعايير تضمن خدمة

عالية الجودة وبالتالي تعزيز جودة خدمة الفندق؛

✓ **التدريب والتطوير:** يلعب العنصر البشري دوراً هاماً في قطاع الضيافة، ويركز عليه برنامج جودة السياحة

الجزائرية بالحث على توفير التدريب المناسب للعاملين، بما في ذلك موظفي الفنادق، من أجل تطوير مهاراتهم

وتحسين أدائهم في تقديم خدمات عالية الجودة. ويمكن أن يشمل التدريب مجالات مثل: خدمة العملاء وإدارة

الوقت والتواصل الفعال وتنظيم الأحداث؛

✓ **تقييم الأداء وردود الفعل:** يساهم برنامج جودة السياحة الجزائرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية، من

خلال آليات تقييم الأداء وتلقي الملاحظات وردود الفعل من السياح، والعمل على تحليل البيانات المتاحة

لتحديد مجالات التحسين وتعزيز نقاط القوة؛

✓ **التوعية والترويج:** يعمل برنامج جودة السياحة الجزائرية على زيادة الوعي بأهمية تقديم خدمات فندقية عالية الجودة للسياح، وأثرها على التجربة السياحية وتشجيع الفنادق على التحسين المستمر لجودة الخدمة التي تقدمها من خلال التوعية والتواصل.

فيما يلي بعض الإحصائيات حول وضعية الحظيرة الفندقية في الجزائر ومدى تجاوب المؤسسات الفندقية للانضمام لمخطط جودة السياحة.

الجدول رقم (01): وضعية الحظيرة الفندقية الوطنية:

السنة	2017	2019	2020	2021	2022
عدد المؤسسات الفندقية	1289	1417	1449	1502	1576

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على إحصائيات مديرية مخطط جودة السياحة والضبط المحملة من موقع وزارة السياحة

<https://www.mta.gov.dz/%d9%84%d9%88%d8%ad%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d9%82%d9%8a%d8%a7%d8%af%d8%a9/>

من خلال الجدول، نلاحظ أن هناك تطور ملحوظ في الحظيرة الفندقية، حيث سجلنا زيادة عدد الفنادق بـ 287 فندق خلال خمس سنوات، وهو ما يعكس اهتمام الدولة المتزايد والمستمر بهذا القطاع والسهر على تحسين وتطوير البنية التحتية للفنادق وزيادة عدد الوحدات الفندقية في البلاد والعمل على تطويره وتحسينه.

الجدول رقم (02): تطور انخراط المؤسسات الفندقية في مخطط جودة السياحة:

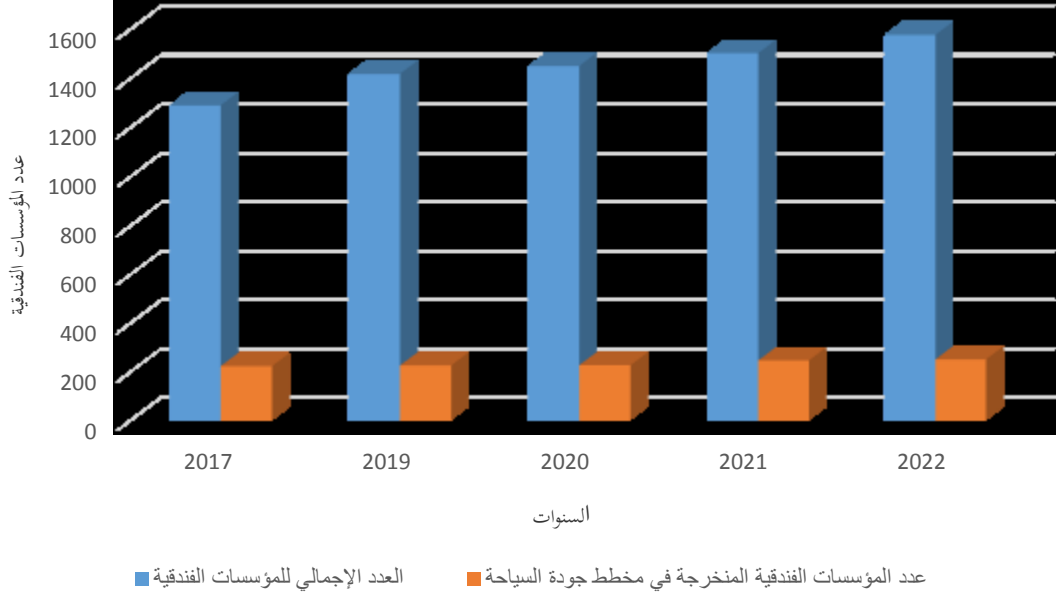
السنة	2017	2019	2020	2021	2022
عدد المؤسسات الفندقية المنخرطة في المخطط (العدد التراكمي)	222	225	226	246	250

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على إحصائيات مديرية مخطط جودة السياحة والضبط المحملة من موقع وزارة السياحة

<https://www.mta.gov.dz/%d9%84%d9%88%d8%ad%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d9%82%d9%8a%d8%a7%d8%af%d8%a9/>

من الجدول أعلاه، نلاحظ أن تطور عدد المؤسسات الفندقية التي تتبنى مخطط جودة السياحة يسير بوتيرة بطيئة جدا، تكاد تكون شبه معدومة.

الشكل رقم (01): مقارنة بين العدد الإجمالي للمؤسسات الفندقية وعدد المؤسسات الفندقية المنخرطة في مخطط جودة السياحة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على إحصائيات مديرية مخطط جودة السياحة والضبط المحملة من موقع وزارة السياحة <https://www.mta.gov.dz/%d9%84%d9%88%d8%ad%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d9%82%d9%8a%d8%a7%d8%af%d8%a9/>

من الشكل نلاحظ أن عدد المؤسسات الفندقية المنخرطة في مخطط جودة السياحة ضئيل جدا مقارنة بالعدد الإجمالي للفنادق الموجودة في الجزائر.

6-الخاتمة:

إن مشاركة المؤسسات الفندقية في برنامج جودة السياحة الجزائرية يلعب دورًا حيويًا في تحسين جودة الخدمات الفندقية في الجزائر، وبالتالي تحسين رضا الزائر، من خلال الالتزام بالمعايير والقواعد المنصوص عليها في البرنامج وتوفير التدريب المناسب وتقييمات الأداء، هذا من جهة. ومن جهة أخرى، عندما تشارك مؤسسات الضيافة في مبادرة جودة السياحة الجزائرية، سيزداد مستوى الخدمة المقدمة، وتحسن تجربة الضيف، وتتطور مهارات الموظفين والوعي بأهمية الجودة والضيافة، مما يؤثر بشكل إيجابي على جودة السياحة في الجزائر وسمعتها كوجهة سياحية وتساعد على زيادة عدد السياح. وفي الوقت نفسه، ستساعد مشاركة المؤسسات الفندقية في البرنامج على تحسين القدرة التنافسية السياحية للجزائر وجذب المزيد من الاستثمار في صناعة الفنادق. وتعمل الجزائر على بناء صناعة سياحية قوية ومستدامة، من شأنها أن

تعود بالنفع على الاقتصاد الوطني، ويسهم في تعزيز التنمية السياحية في البلاد، وفقًا لخطة جودة السياحة الجزائرية ومشاركة المؤسسات الفندقية.

النتائج:

من أهم النتائج التي خلصت إليها هذه الورقة البحثية، ما يلي:

- ✓ تحسين جودة الخدمات الفندقية يمكن أن يزيد من رضا العملاء، ومع زيادة رضا العملاء، فمن المرجح أن يعودوا إلى الفندق ويمدحون الفندق للآخرين، مما يساعد على زيادة معدلات الحجز والطلب السياحي؛
- ✓ تحسين جودة الخدمات الفندقية يساعد على تحسين القدرة التنافسية للفنادق في سوق السياحة، ويمكن للفنادق ذات السمعة الطيبة والخدمات عالية الجودة أن تجتذب السائحين وتحافظ على مجموعات العملاء وتجذب عملاء جدد؛
- ✓ تحسين جودة الخدمات الفندقية يساهم في الاستدامة البيئية والاجتماعية من خلال تطبيق معايير الاستدامة والممارسات البيئية المستدامة، يمكن للفنادق تقليل تأثيرها البيئي والحفاظ على التراث الثقافي والاجتماعي المحلي؛
- ✓ من خلال تحسين جودة الخدمات الفندقية، يتم تعزيز سمعة الجزائر كوجهة سياحية جذابة وفريدة من نوعها. ويساعد تحسين الكفاءة والمهنية في صناعة الضيافة على إبراز صورة إيجابية عن الدولة وتعزيز قدرتها على جذب المزيد من السياح والاستثمار؛
- ✓ أن عدد المؤسسات الفندقية المنخرطة في مخطط جودة السياحة ضئيل جدا مقارنة بالعدد الإجمالي للفنادق الموجودة في الجزائر.

التوصيات:

وعلى ضوء ما تطرقنا إليه في ورقتنا البحثية، ارتأينا تقديم التوصيات التالية:

- ✓ يجب على مديريات السياحة والصناعة التقليدية التقرب من المتدخلين في المؤسسات الفندقية قصد تعريفهم بهذا المخطط واستقطابهم للانخراط فيه، كون زيادة عدد المنخرطين فيه يرتبط بجهود زيادة الوعي والعمل التحسيني المتواصل الذي ينبغي تجسيده من قبل هذه المديريات؛
- ✓ تقديم الحوافز المالية والضريبية التي تلعب دورًا مهمًا في تعزيز تنمية السياحة في الجزائر ورفع معايير الجودة للمنشآت الفندقية، حيث يمكن استخدامها كأداة لتشجيع الاستثمار في السياحة وتحسين الخدمات التي تقدمها المرافق الفندقية؛
- ✓ يجب على المؤسسات الفندقية تطوير مهارات موظفيها في مجال الضيافة وخدمة العملاء من خلال توفير برنامج تدريبي مستمر لتطوير قدراتهم وتحسين مهاراتهم في التعامل مع الضيوف بطريقة مهنية وودودة؛

✓ يجب أن تكون الجودة جزءًا من ثقافة المؤسسة وعمل أعضاء فريق العمل، ويجب تشجيع الموظفين على الالتزام بخدمة عالية الجودة وتشجيع المبادرة من خلال أنظمة المكافآت والتكريم لتحسين أدائهم وتميزهم في الخدمة بشكل مستمر؛

✓ ينبغي تحسين آلية التقييم وجمع ملاحظات العملاء بانتظام، وجمع الملاحظات والتعليقات من خلال استطلاعات رضا العملاء وآرائهم والاستعانة أيضا بوسائل التواصل الاجتماعي، ثم تحليل هذه البيانات واستغلال النتائج المتوصل إليها في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

7-التهميش والمراجع:

- 1 وعزة عبد القادر، عوماي فاطمة، مخطط جودة السياحة في الجزائر بين الواقع والتحديات-ولاية أدرار أنموذجا-، مجلة الحوار الفكري، 2017، ص192.
- 2 نفس المرجع، ص192.
- 3 مخطط جودة السياحة الجزائرية، شوهدي يوم 18-05-2023 على الساعة 01:06، متاح على الموقع الإلكتروني: <https://www.mta.gov.dz/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%86%D8%AE%D8%B1%D8%A7%D8%B7-%D9%81%D9%8A-%D9%85%D8%AE%D8%B7%D8%B7-%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1>
- 4 وزارة السياحة والصناعة التقليدية، مخطط جودة السياحة الجزائري-دليل الجودة-، الجزائر، 2014، ص15.
- 5 مرسوم تنفيذي رقم 15-158 مؤرخ في 24 شعبان عام 1440 هجرية الموافق 30 أبريل سنة 2019 ميلادية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 33، 2019، (ص5).
- 6 مصطفى يوسف كافي، إدارة الجودة الشاملة والخدمة الفندقية، الطبعة 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016، عمان، الأردن، (ص187).
- 7 بن عيشي عمار، أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق الجزائرية-دراسة ميدانية على مجموعة من الفنادق بولاية بسكرة-، **Revue: Reformes Economiques et Intégration en Economie Mondiale**، العدد 14، 2013، (ص85).
- 8 مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، (ص194).
- 9 اليمين فالتة، براني لطيفة، المعايير العالمية في تصنيف الفنادق وعلاقتها بتقييم العملاء-دراسة مقارنة بين مجموعة من الفنادق-، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 1، 2021، (ص ص 131-133).

- 10 إبراهيم عباس جاسم، تصنيف الفنادق وأثره في حركة الطلب على الإيواء الفندقي في العراق، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 38، 2014، (ص ص 115-116).
- 11 هدى مهدي، أثر عناصر المزيج الترويجي الخدمي السياحي على الصورة المدركة من قبل السياح -دراسة مقارنة بين السياح العرب وغير العرب لفنادق خمس نجوم في أمانة عمان الكبرى، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأردن، 2004، (ص19).
- 12 فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية لمنشر والتوزيع، عمان، 2009، (ص256).
- 13 ليلي بوحديد، إلهام يحياوي، تقييم جودة الخدمات الفندقية ومستوى رضا الزبائن عنها: دراسة حالة، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، (ص231).
- 14 وزارة السياحة والصناعة التقليدية، مرجع سبق ذكره، (ص ص 22-26).
- 15 ليلي لفته علي، لقاء مطر عاتي، قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الفندقية-دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين والزبائن في فندق مناوى باشا في محافظة البصرة، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 41، 2016، (ص107).