جامعة قاصدي مرباح – ورقلة-
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

# إدارة المنشآت السياحية و الفندقية

## دراسة مقارنة بين تونس و الجزائر

**أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث LMD في العلوم السياسية**

**تخصص : الإدارة العامة المقارنة**

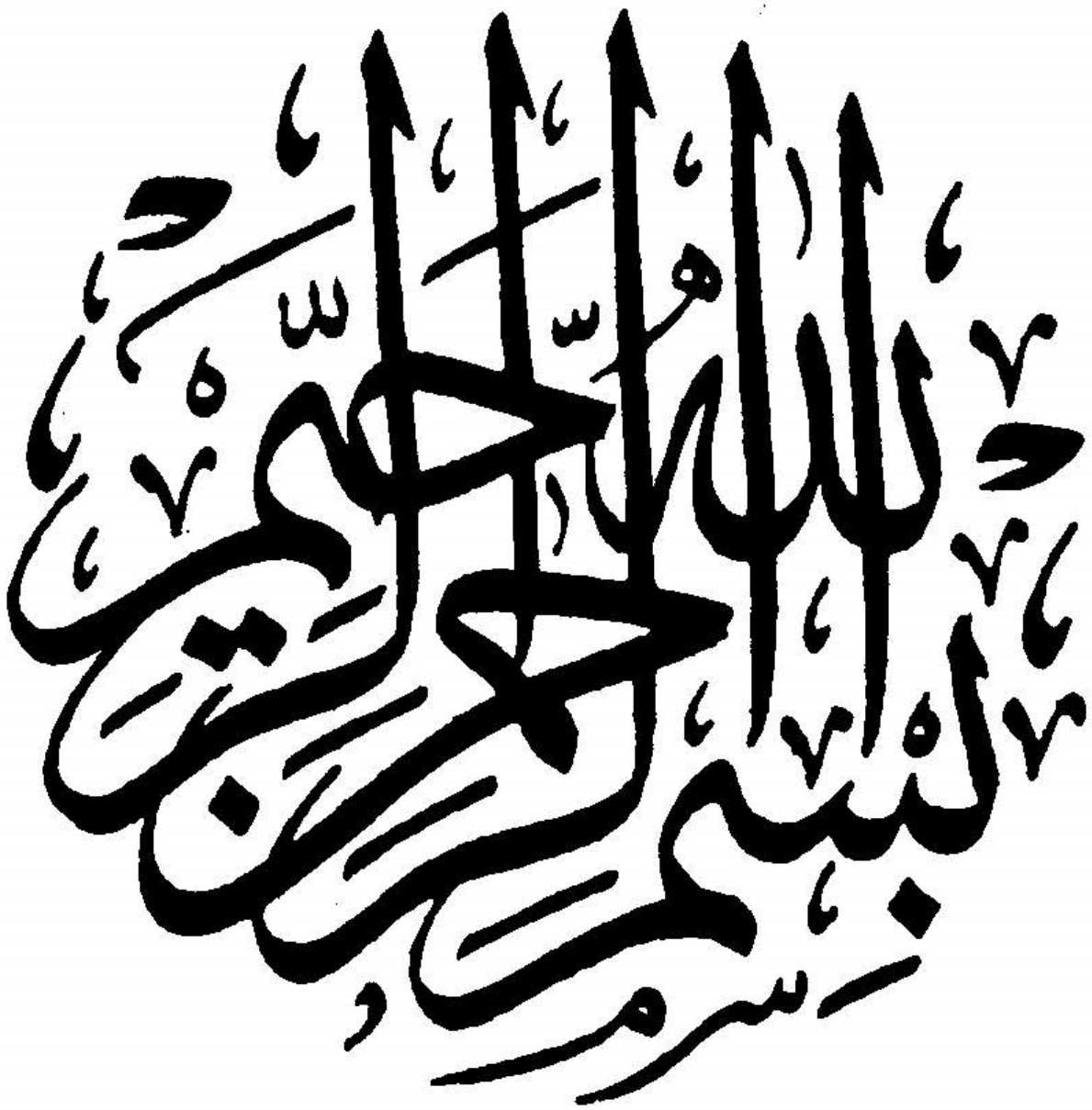
**إعداد الطالب :**
رضا سيف الدين جلولي

**إشراف الأستاذ :**
أ.د/غنية شليغم

أعضاء لجنة المناقشة

| الاسم و اللقب | الرتبة | الجامعة | الصفة |
|---|---|---|---|
| عبد المؤمن مجدوب | أستاذ التعليم العالي | جامعة قاصدي مرباح –ورقلة- | رئيسا |
| غنية شليغم | أستاذ التعليم العالي | جامعة قاصدي مرباح – ورقلة- | مشرفا و مقررا |
| قاسم ميلود | أستاذ التعليم العالي | جامعة قاصدي مرباح –ورقلة- | مناقشا |
| سمير بارة | أستاذ محاضر"أ" | جامعة قاصدي مرباح –ورقلة- | مناقشا |
| حاج بشير جيدور | أستاذ محاضر"أ" | جامعة غرداية | مناقشا |
| عمراني كربوسة | أستاذ محاضر"أ" | جامعة محمد خيضر – بسكرة- | مناقشا |

**السنة الجامعية : 2020/2019**


بسم الله الرحمن الرحيم

# الشكر

بداية نشكر الله عز وجل الذي وفقنا وأرشدنا لإنجاز هذا البحث.

نشكر الأستاذ الدكتور **شليغم غنية** على قبولها الإشراف على هذا البحث وعلى وقتها وكل ما بذلته من مجهودات وما قدمته وأسدته من نصائح وتوجيهات وإرشادات وتصحيحات وتصويبات طوال المراحل التي مر بها إنجاز هذا البحث، فلها منا أصدق الشكر والتحيات.

و أيضا نتوجه بالشكر والتقدير إلى كافة إطارات وزارات السياحة و الدواوين الوطنية للسياحة في كل من الجزائر وتونس الذين قاموا بتزويدنا وإمدادنا بالمعلومات و البيانات والإحصائيات المتعلقة بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية وتطورها في كلا البلدين.

كما نشكر الأساتذة الذين تفضلوا بقراءة ومناقشة هذه الأطروحة.

ولا يفوتنا أن نشكر ونعبر عن امتناننا لكل من ساعدنا على إتمام وإنجاز هذا البحث سواء من قريب أو بعيد.

# مقدمة

شهدت السياحة تطورا كبيرا في مضامينها وأهدافها وأهميتها عبر مختلف العصور، لنجد اليوم أنها أصبحت ميدانا للتسابق والتنافس بين الكثير من دول العالم التي تسعى كل منها إلى جذب أكبر عدد ممكن من السياح وأكثرهم إنفاقا من خلال توفير مختلف التسهيلات والمغريات السياحية لفائدتهم، وذلك وعيا وإدراكا منها بقيمة وقدرة هذا المورد على الإسهام في تحقيق التنمية، و لمميزاته مقارنة بغيره من الموارد الأخرى التي تعرف أنها موارد غير متجددة عدا عن كونها أكثر تلويثا للبيئة.

ومن بين الدول التي تسعى في السنوات الأخيرة إلى إيلاء مزيد من الاهتمام بالسياحة وجعلها تساهم بشكل أكبر ومؤثر في التنمية نجد كل من الجزائر وتونس.

حيث تقع الدولتان في موقع استراتيجي فتعدان بمثابة بوابة القارة الإفريقية وكذا إطلالتهما على البحر الأبيض المتوسط و قربهما من القارة الأوروبية وانتمائهما بذلك للفضاءات المغاربية،العربية والإفريقية والمتوسطية، وهذا مع التاريخ الحافل من الحضارات التي تعاقبت على حكم الجزائر وتونس والتي لا تزال آثارها في البلدين شاهدة على ذلك، إضافة إلى التنوع المناخي والطبيعي والثقافي الذي تتميزان به، وكل هذا العوامل تجتمع لتؤكد بأن الجزائر وتونس تمتلكان القدرات التي من شأنها أن تشكل لهما داعما قويا وعنصرا محفزا في تحقيق النجاح في الميدان السياحي.

ولكن هذا لا يكفي لوحده لتأسيس سياحة متطورة تساهم بفعالية في التنمية وتنافس الدول السياحية الأخرى، لأن السياحة بمفهومها الحالي أكبر من مجرد مقومات طبيعية وحضارية وثقافية فقط، إذ هي صناعة قائمة بحد ذاتها والعنصر الأساسي فيها هو المنشآت السياحية والفندقية.

ففي حين استطاعت تونس أن تحقق خطوات مهمة في مجال السياحة و إدارة المنشآت السياحية والفندقية، جعلت منها وجهة سياحية معروفة حتى على المستوى العالمي وأصبحت السياحة بذلك في البلد أحد أعمدة الاقتصاد الوطني، نجد الجزائر لا تزال تعاني في هذا المجال رغم الامكانيات السياحية الطبيعية والتاريخية والثقافية التي تتمتع بها، وفي الغالب يتم إرجاع هذا التباين الموجود بين تونس والجزائر إلى انعكاسات وتأثير البيئة السياسية والقانونية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية على إدارة المنشآت السياحية والفندقية وتطورها في كلا البلدين.

و نتيجة ذلك أن اليوم هناك وضعين مختلفين تونس التي نجحت في تحقيق تنمية ومكانة سياحية محترمة لكنها تسعى إلى ترقية وتطوير والمحافظة على منشآتها السياحية والفندقية للتغلب على التحديات الآنية والمستقبلية التي تواجهها وأهمها التحديات الأمنية، وكذا لزيادة تنافسيتها وقدرتها على استقطاب السياح، وذلك بما يسمح بزيادة مساهمة السياحة التنموية، و الجزائر التي أدركت حتمية الاهتمام بالسياحة وتطويرها في ظل البحث عن بديل محتمل لقطاع المحروقات بوصفه موردا غير متجددا و الذي بقي الركيزة الأساسية والوحيدة لاقتصادها وخططها التنموية منذ استقلالها وإلى غاية الآن، لذلك عمدت على

وضع خطط وبرامج لتطوير السياحة بغية الاستفادة منها في تحقيق التنمية ودعم الاقتصاد الوطني أخذة بعين الاعتبار الدور الهام الذي من شأن المنشآت السياحية والفندقية أن تلعبه بهذا الخصوص علما منها أن تطوير السياحة خدمة لأغراض التنمية لا يمكن أن يصبح واقعا ملموسا دون أن يمر أولا بترقية وتطوير منشآتها السياحية والفندقية، وجعل إدارتها و معاييرها تتناسب مع ما هو متعارف عليه عالميا.

وعليه فإن كل من تونس والجزائر تسعيان إلى ترقية وتطوير منشآتهما السياحية والفندقية بما يؤدي إلى تعزيز وتعظيم المساهمة التنموية للسياحة في كلا البلدين وهذا في ظل الظروف والمعطيات البيئية الخاصة بكلا البلدين (سياسية، قانونية، اقتصادية، اجتماعية، ثقافية، تكنولوجية...إلخ) التي قد تكون إما عاملا مساهما في دعم هذه الجهود أو حتى تعطيلها.

**- حدود الدراسة :**

جرى التركيز في هذه الدراسة على موضوع السياحة بصفة عامة و المنشآت السياحية والفندقية بصفة خاصة في بلدين متجاورين جغرافيا ينتميان إلى المنطقة المغاربية، العربية، الإفريقية، المتوسطية ويشتركان في أمور عديدة (الدين، اللغة، العادات والتقاليد...إلخ) هما الجزائر وتونس، حيث تقوم الدراسة بإجراء مقارنة بين البلدين من حيث الامكانيات والتشريعات السياحية والوزارات و المؤسسات التي تشرف على إدارة وتسيير النشاط السياحي ودورها في دعم تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وتحفيز نشاطها، وأيضا دور مختلف العوامل والمتغيرات البيئية (السياسية و القانونية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجية) في نجاح أو فشل إدارة المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس ، فضلا عن دراسة البرامج الموجهة لتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في كلا البلدين وقدرتها على تحقيق أهدافها.

**- أهمية الدراسة :**

تنبع أهمية هذه الدراسة في كونها تكشف مواطن الضعف والقوة في إدارة المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس وتأثير مختلف العوامل والمتغيرات البيئية (السياسية، القانونية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، التكنولوجية) في ذلك، وهذا يمكننا من تقديم مقترحات و حلول واقعية و نهائية والاستفادة من التجربة السياحية التونسية للمساعدة على تطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر ومساهمتها التنموية خاصة في ظل الرغبة في تنويع الاقتصاد الوطني المعتمد حاليا وبصورة حصرية على مداخيل المحروقات.

كما أن دراسة في إطار هذا الموضوع حجم تأثير الأحداث السياسية والإرهابية على السياحة ونشاط المنشآت السياحية والفندقية في تونس ومدى نجاعة الإجراءات التي اتخذتها في مواجهة والتغلب على

ذلك، يعد مهما لأنه يمكننا من التوصل إلى الطرق الأنسب في التعاطي والتعامل مع الآثار المترتبة عن الاضطرابات السياسية والهجمات الإرهابية على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في مختلف البلدان السياحية التي قد تعايش مستقبلا ما عايشته تونس في هذا الصدد.

ويضاف إلى ذلك أن هذه الدراسة تتيح لنا التعرف واستشراف قدرة البرامج الموجهة لتطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس على تحقيق أهدافها الكمية والنوعية.

- **أهداف الدراسة :** تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مايلي :

- التعريف بماهية السياحة والفندقة، وأهمية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في القضايا التنموية ودعم اقتصادات الدول.
- تشخيص واقع السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس وخاصة من حيث الامكانيات السياحية الطبيعية والحضارية والثقافية والمادية والخدمية التي يتوفر عليها البلدين، وكذا التشريعات السياحية فضلا عن الوزارات و المؤسسات العمومية التي تقوم بإدارة النشاط السياحي وتعمل على ترقيته والدور المنوط بكل منها في البلدين.
- التعرف على دور البيئة (السياسية، القانونية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، التكنولوجية) في إدارة السياحة و المنشآت السياحية والفندقية و تطورها و مساهمتها في دعم جهود التنمية في كل من الجزائر وتونس.
- الكشف عن التحديات والرهانات التي تواجه المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس.
- اقتراح الحلول الكفيلة بتطوير وتحسين أداء إدارة المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس بما يؤدي إلى تعظيم مساهمة النشاط السياحي في التنمية بالبلدين.
- إعطاء تصور حول قدرة البرامج الموجهة لتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس في تحقيق أهدافها.

- **مبررات اختيار الموضوع :**

هناك أسباب ذاتية وأخرى موضوعية دفعت الباحث إلى اختيار هذا الموضوع تحديدا وخاصة وحدات الدراسة الجزائر وتونس، يمكن إجمال هذه الأسباب فيما يلي :

- الميل الشخصي للباحث في دراسة هذا الموضوع ، بحكم إيمانه واعتقاده القوي أن الجزائر قادرة على أن تصبح بلدا سياحيا على الأقل مثل دول الجوار كتونس شريطة الاهتمام الجدي بتحسين أداء وكفاءة إدارة المنشآت السياحية والفندقية ومعالجة نقاط الضعف التي تعاني منها.

- الفضول الشخصي للباحث في التوصل إلى الأسباب الحقيقية وراء تفضيل الملايين من الجزائريين سنويا لتونس بالذات كوجهة سياحية حتى حساب على الجزائر رغم امتلاك الأخيرة لإمكانيات سياحية طبيعية وحضارية وثقافية كبيرة سبق و أن اطلع عليها الباحث.
- التعرف و فهم الأسباب الحقيقية التي تقف وراء ضعف مساهمة السياحة تنمويا في الجزائر وما علاقة إدارة المنشآت السياحية والفندقية بهذا الواقع، وخاصة في ظل امتلاك الجزائر لإمكانيات سياحية طبيعية وحضارية وثقافية هائلة، فضلا عن اقتراح الحلول لتغيير هذا الواقع، من بينها البحث في إمكانية استفادة الجزائر من التجربة التونسية في المجال السياحي وتحديدا فيما يتعلق بالمنشآت السياحية والفندقية بفعل أن الأخيرة قد حققت نجاحا في هذا الميدان ولوجود أمور كثيرة متشابهة ومشتركة بين البلدين.
- التقيد ومراعاة تخصص الطالب (الإدارة العامة المقارنة) حيث يتمحور موضوع الدراسة حول إجراء مقارنة بين الجزائر وتونس فيما يخص إدارة المنشآت السياحية والفندقية وانعكاساتها التنموية في البلدين مع الاهتمام بدور مختلف المتغيرات والعوامل البيئية (السياسية، القانونية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، التكنولوجية) في ذلك في كلا البلدين.
- تذبذب أسعار النفط وتأثير ذلك على الاقتصاد الجزائري إضافة إلى كونه موردا غير متجدد، جعل الجزائر أمام حتمية التفكير في بدائل أخرى أو على الأقل مصادر أخرى لتنويع الاقتصاد الوطني والخروج من التبعية المطلقة للمحروقات، ومن بين الخيارات الأكثر تداولا نجد السياحة، ولهذا يرى الباحث أن دراسة هذا الموضوع تسمح بالتعرف على إمكانية أن تعوض السياحة مستقبلا قطاع المحروقات أو بدرجة أقل أن تساهم بشكل ملموس في دعم جهود التنمية وتطوير اقتصاد البلد، وذلك باعتبار أن المنشآت السياحية والفندقية هي المحرك والمحفز الذي ينبني عليه في الوقت الراهن نجاح النشاط السياحي في أي بلد .
- يرى الباحث أن تونس تمثل نموذجا مثاليا لدراسة وفهم العلاقة بين النشاط السياحي والفندقي والاستقرار السياحي والأمني وتأثير هذه العلاقة على السياحة وعمل المنشآت السياحية والفندقية خاصة في الدول النامية، وذلك راجع إلى كون النشاط السياحي في تونس كان ولايزال أحد أعمدة اقتصادها الوطني و لأن تونس شهدت منذ نهاية 2010 أحداث سياسية وأمنية خطيرة.
- التنبؤ بمستقبل السياحة والمنشآت السياحية والفندقية ودورها التنموي في كل من الجزائر وتونس يقتضي دراسة المراحل التي مرت بها السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في البلدين والطريقة التي اتبعت في إدارتها ودور العوامل والمتغيرات البيئية(السياسية، القانونية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، التكنولوجية) وتأثيراتها على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية ومساهمتها التنموية في كل مرحلة من هذه المراحل، خاصة مع التأكيدات التي تفيد بأن الوضع والأداء والمردودية الحالية

للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس ماهي إلا محصلة للتطور التاريخي الذي عرفته السياحة و هذه المنشآت في البلدين.

- البحث في إمكانية تحقيق البرامج الموجهة لتطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس أهدافها المنشودة مع رصد دور الظروف السياسية، القانونية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، التكنولوجية الحالية إما في المساعدة على ذلك أو عرقلته في البلدين.

**- الدراسات السابقة :**

لم نعثر على رسائل دكتوراه تطرقت إلى موضوع المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر أو تونس بصفة مباشرة أو مركزة، ومع ذلك قمنا بالاطلاع على مجموعة من الدراسات المهمة السابقة التي تناولت موضوع السياحة وضمنها المنشآت السياحية والفندقية بصفة عامة ، نذكر من بينها:

- أطروحة الدكتوراه للباحثة صليحة عشي تحت عنوان " الأداء و الأثر الاقتصادي والاجتماعي للسياحة في الجزائر والمغرب وتونس"، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الاجتماعية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر– باتنة-، السنة الجامعية 2010-2011، أهم ما تناولته الباحثة في هذه الدراسة هي المقومات السياحية لكل من الجزائر والمغرب وتونس، وكذلك مؤشرات السياحة وآثارها الاقتصادية الاجتماعية في البلدان الثلاثة، كما تطرقت الدراسة أيضا إلى السياحة المستدامة والمشكلات المعاصرة وخاصة البيئية، وكذلك العولمة وتوسع نطاق صناعة السياحة.

وقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها ضعف مساهمة السياحة في الجزائر اقتصاديا الذي ظهر في ضعف إيرادات القطاع السياحي ومساهمته في حل مشكل البطالة وإحداث مناصب الشغل، وكذا تسجيل ميزان السياحة والسفر لعجز دائم خلال فترة الدراسة، وعلى عكس الجزائر كانت المساهمة الاقتصادية للسياحة في تونس والمغرب إيجابية، وأرجعت الباحثة ضعف دور القطاع السياحي في الاقتصاد الوطني في الجزائر إلى إهماله في مختلف برامج التنمية الاقتصادية، حيث أسهمت الايدلوجية الاشتراكية التي سادت البلاد مدة تزيد عن عقدين من الزمن في إلحاق أضرار بليغة بالقطاع السياحي، كما ساهم عدم الاستقرار السياسي والأمني الذي عاشته الجزائر منذ أوائل العقد الأخير من القرن الماضي في تعميق أزمة القطاع السياحي في الجزائر بينما كان الوضع مختلفا في تونس والمغرب حيث اعتبر القطاع السياحي فيهما قطبا من أقطاب التنمية له دور قيادي في اقتصادياتها، وذلك للأهمية التي كان يحظى بها ضمن السياسات التنموية في هذين البلدين منذ استقلالهما إلى اليوم.

- أطروحة الدكتوراه للباحث عبد القادر عوينان تحت عنوان " السياحة في الجزائر الامكانيات والمعوقات(2000-2025) في ظل الاستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2025"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر3، السنة

الجامعية 2012-2013، حيث تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى واقع السياحة في الجزائر وركز في ذلك على مراحل تطورها ومؤشراتها ومكانتها الدولية وقارنه مع بعض التجارب السياحية العربية الناجحة(مصر، تونس، المغرب)، كما قام أيضا بفحص وتشخيص الإمكانيات والمعوقات التي تميز القطاع السياحي في الجزائر، واهتم الباحث أيضا بالتعريف بالمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025 وتحليل وشرح مضمون ومحتوى هذا المخطط.

وتوصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن القطاع السياحي في الجزائر لا يزال ضعيفا ودون المستوى المطلوب، رغم توفر الامكانيات خاصة الطبيعية التي يمكن أن تجعل من الجزائر بلدا مستقطبا للسياح وقادرا على منافسة الدول الرائدة في هذا المجال السياحي، وقد أرجع الباحث سبب هذا الضعف إلى العراقيل والعقبات التي واجهت القطاع السياحي أهمها الخيارات الاستراتيجية للتنمية الاقتصادية بعد الاستقلال والوضع الأمني الصعب الذي مرت به الجزائر فترة التسعينات، كما أكد الباحث أن مرحلة الالتفاتة الجدية من قبل الدولة تجاه القطاع السياحي قد بدأت سنوات الألفينيات، وتجسد ذلك مع وضع استراتيجية جديدة على فترات مختلفة على المدى المتوسط 2015 وعلى المدى الطويل 2025 في ظل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية.

- أطروحة الدكتوراه للباحث صالح موهوب تحت عنوان "تطور السياحة في الجزائر في ظل المعطيات السياحية الدولية الجديدة"، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، السنة الجامعية 2014-2015، جاءت هذه الدراسة في خمسة فصول، تضمن الفصل الأول مدخلا عاما للسياحة وتفاعلها مع المحيط وعلاقتها بالعلوم والأنشطة الأخرى المرتبطة بها، وأوضح الفصل الثاني مفهوم السياحة الدولية ومكانتها في الاقتصاد العالمي، أما في الفصل الثالث تطرق الباحث إلى مختلف مراحل تطور القطاع السياحي في الجزائر موضحا مميزات وخصائص كل مرحلة، كما قام الباحث في الفصل الرابع بدراسة تحليلية نقدية لوضعية السياحة في الجزائر، في حين خصص الفصل الخامس والأخير إلى دراسة وتحليل السياسة الجديدة للتنمية السياحية المنتهجة منذ بداية سنة 2000 والتوقعات المستقبلية لتطوير القطاع السياحي في ظل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية لآفاق 2025.

وقد توصل الباحث من خلال دراسته أن ضعف النتائج المسجلة في القطاع السياحي عبر مراحل التطور التي مر بها هذا القطاع سببها الخيارات الاقتصادية الاستراتيجية التي انتهجتها الجزائر بعد الاستقلال والتي أعطت الأولوية لتطوير قطاعات اقتصادية معينة كالمحروقات والصناعة والتعليم والصحة والدفاع على حساب بعض القطاعات الأخرى كالسياحة والري والصيد البحري...إلخ، كما سجل أن التنمية السياحية تعاني من غياب مناخ محفز على الاستثمار، و تبين للباحث أيضا أن النية المسجلة لتطوير القطاع السياحي وكذا الديناميكية التي رافقتها في بداية الألفية سرعان ما تلاشتا ليقع القطاع من

جديد في التهميش خاصة أن المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025 لم يستطيع تحقيق نتائج تستحق الذكر.

- أطروحة الدكتوراه للباحثة سهام بجاوية تحت عنوان " التخطيط السياحي كأداة لتحقيق التنمية السياحية دراسة استرشادية بتجربة تونس- إسقاط على الجزائر -"، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة أمحمد بوقرة – بومرداس-، السنة الجامعية 2014-2015، أهم ما تناولته هذه الدراسة هو واقع و آفاق القطاع السياحي في الجزائر من حيث الامكانيات والقدرات السياحية وكذا المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2030، وقامت الباحثة بدارسة التجربة السياحية التونسية في محاولة لإسقاطها على الجزائر وتطرقت أيضا إلى التعاون الثنائي بين البلدين في المجال السياحي وكذا التسويق والاستثمار السياحي و مساهمة السياحة في الاقتصاد الوطني للجزائر.

وتوصلت الباحثة أن السياحة في الجزائر ما زالت غير مستغلة بالشكل الأمثل وأن هناك فرصة في ظل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2030 لتطوير السياحة المستدامة لتترجم بتوفير مناصب عمل يمكن أن تحد من البطالة وبالتالي رفع مستوى المعيشة مع تدفق المداخيل السياحية ، كما أكدت أنه لتحقيق تنمية سياحية مستدامة في الجزائر انطلاقا من تخطيط استراتيجي للسياحة فإنه لا بد من القيام بما يلي: التنمية المستدامة للموارد السياحية، تطوير البناء المؤسسي للسياحة، دمج الأفراد في مشاريع التنمية السياحية، تحفيز الاستثمارات السياحية، تطوير المنشآت السياحية والفندقية، تحفيز الاستثمارات السياحية، تحسين جودة الخدمات السياحية، تنمية الموارد البشرية السياحية، تعزيز الأمن والاستقرار السياحي، تطوير الترويج والتسويق السياحي، رفع معدل الطلب السياحي..

- أطروحة الدكتوراه للباحث ساعد بوراي تحت عنوان " تأثير الاستثمار الأجنبي على القطاع السياحي في بلدان المغرب العربي(الجزائر، تونس والمغرب)، دراسة مقارنة"، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر– باتنة-، السنة الجامعية 2016-2017، تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى استراتيجية التنمية السياحية في كل من الجزائر وتونس والمغرب وقام بتقييمها ومقارنتها، كما تناول الباحث وقارن أيضا واقع السياحة و الاستثمار السياحي وأهمية السياحة الاقتصادية في هذه البلدان الثلاثة وترتيبها في مختلف المؤشرات الواردة في تقرير تنافسية السياحية والسفر لسنة 2015 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي(دافوس).

وقد توصل الباحث في دراسته إلى عدة نتائج واستنتاجات أبرزها ضعف مساهمة السياحة تنمويا واقتصاديا في الجزائر مقارنة بدول الجوار تونس والمغرب، وقد ظهر ذلك في العجز الهيكلي المسجل في الميزان السياحي الجزائري خلال فترة الدراسة مقارنة بتونس والمغرب اللتان حققتا رصيدا سياحيا موجبا وفوائض معتبرة من النقد الأجنبي بفضل السياحة، وكذلك في احتلال الجزائر مراتبا متأخرة عالميا ومقارنة

بتونس والمغرب في مختلف المؤشرات التي وردت في تقرير تنافسية السياحة والسفر لسنة 2015، وقد أرجع الباحث سبب ضعف مساهمة السياحة في الجزائر مقارنة بتونس والمغرب إلى التأخر ونقص الاهتمام بالسياحة، في حين نجحت كل من تونس والمغرب نسبيا في تحقيق الأهداف المخططة رغم امتلاكها لمؤهلات سياحية أقل من الجزائر حولها ذلك إلى قبلة السياح الأجانب وجعل السياحة فيها موردا اقتصاديا هاما.

كما أشار الباحث كذلك إلى وجود عراقيل وصعوبات تواجه السياحة في الجزائر أهمها عدم مواكبة التطورات الحاصلة في الميدان ولاسيما في جانب اليد العاملة ويتجسد ذلك في ضعف مستوى ونوعية التكوين وكذا ضعف التأهيل والتدريب لدى نسبة عالية من العاملين في القطاع السياحي، و أيضا كثرة المشاكل والعراقيل التي تواجه الاستثمار السياحي في الجزائر، وضعف دور الاعلام في نشر الوعي والثقافة السياحية وقلة إدراك المواطنين لأهمية السياحة يضاف إليه عدم فعالية السياسة الترويجية، ومن جهة أخرى أكد الباحث على حساسية للسياحة للأوضاع الأمنية مستدلا بتونس التي أثر حدوث الثورة (2010-2011) فيها سلبيا على الوجهة السياحية التونسية.

وعليه فالجدوى والفائدة العلمية من دراستنا تتمثل في إثراء وإضافة معلومات وبيانات وحقائق جديدة على ما تناولته وتوصلت إليه هذه الدراسات السابقة في هذا الموضوع، وخاصة في ظل التطورات والمستجدات التي تعرفها السياحة والمنشآت السياحية والفندقية باستمرار على المستوى العالمي وفي الجزائر وتونس كذلك من بينها تمديد آجال إنجاز المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية في الجزائر إلى 2030 بعدما كان ذلك مزمعا في 2025، وكذلك وضع تونس استراتيجية للتنمية السياحية خماسية 2016-2020 و حدوث هجمات إرهابية في تونس سنة 2015 استهدفت منشآت سياحية وفندقية ووجود تأكيدات بأنه كان لها آثارا وخيمة على السياحة التونسية وتطورها وكذا على نشاط المنشآت السياحية والفندقية في تونس، وأيضا صدرت نصوص قانونية جديدة في البلدين خاصة بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية أو تهمها منها التي ألغت أو عدلت قوانين سبقتها لذا لابد من دراستها لمعرفة هل سيكون لها أثر إيجابي على إدارة المنشآت السياحية والفندقية في البلدين أم العكس.

ولا ننسى أن مؤشرات السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها ومساهمتها التنموية في الجزائر وتونس وغيرهما من البلدان تتغير سنويا وخاصة في عدد السياح الوافدين، عدد المنشآت السياحية والفندقية، الليالي السياحية المقضية في المنشآت السياحية والفندقية، نسبة الإشغال السياحي للمنشآت السياحية والفندقية، الإيرادات السياحية، مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من : ميزان المدفوعات، الناتج المحلي الإجمالي، التجارة الخارجية، التشغيل...إلخ، وهذا يمكننا البناء عليه لمعرفة أين وصل تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس مقارنة بما كان عليه الوضع

في الدراسات السابقة، وأيضا في التعرف هل استطاعت إدارة المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس تجاوز على الأقل بعض العراقيل والعقبات والنقائص المسجلة على هذه المنشآت التي أكدت الدراسات السابقة وجودها، أم بقي الحال كما هو أو حتى أسوء من ذلك.

والأهم بالنسبة لنا في هذه الدراسة هو محاولة الوصول إلى مقترحات و حلول جديدة فعالة وواقعية يؤدي تطبيقها إلى الرفع من فعالية وكفاءة إدارة المنشآت السياحية والفندقية الذي يسمح بزيادة وتطوير أداء ومردودية هذه المنشآت وتنافسيتها الدولية في كل من الجزائر وتونس وجعلها تتغلب على التحديات الأنية والمستقبلية وكذا مواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية في هذا المجال، بما ينعكس إيجابا على مساهمة السياحة تنمويا واقتصاديا في البلدين.

**- إشكالية الدراسة:**

إن المنشآت السياحية والفندقية هي المحرك الأساسي للنشاط السياحي، ولهذا شجعت و عملت الكثير من الدول ولا تزال بينها تونس والجزائر على تشييد و تطوير المنشآت السياحية والفندقية وتحسين أنماط إدارتها بهدف الرفع من أدائها وجودة ونوعية الخدمات السياحية التي تقدمها ومعالجة نقاط الخلل والضعف المسجلة في تسييرها وإدارتها لأنها تدرك أن ذلك يعد أحد أهم المتطلبات الضرورية لجعل السياحة تساهم بصورة فعالة ومستمرة في تحقيق التنمية ودعم اقتصاد البلد، ولكن يبقى أنه ليست كل الدول نجحت أو قادرة على النجاح في تحقيق هذا الطموح والهدف وتحويله إلى حقيقة ملموسة بفعل أسباب وعوامل متعددة أهمها يخص تأثيرات البيئة(السياسية، القانونية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، التكنولوجية) التي تنشط فيها هذه المنشآت، وقد ينطبق ذلك على تونس والجزائر معا أو إحداهما الأمر الذي لا يمكن التأكيد عليه أو دحضه و إثبات عكسه إلا بمعرفة الأثر الفعلي للبيئة (السياسية، القانونية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، التكنولوجية) على إدارة المنشآت السياحية والفندقية وأدائها في كلا البلدين، وعليه نطرح الإشكالية التالية :

**ما هي تأثيرات البيئة(السياسية، القانونية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، التكنولوجية) على إدارة المنشآت السياحية والفندقية وأدائها في كل من تونس والجزائر بمنظور مقارن ؟**

وبناء على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية :

- ما هو دور السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في القضايا التنموية ؟

- هل توجد فروقات كبيرة بين تونس والجزائر في الامكانيات والتشريعات السياحية ودور الوزارات و المؤسسات العمومية المعنية بإدارة وترقية النشاط السياحي التي من شأنها أن تؤدي إلى وجود تفوق في أداء ومردودية السياحة و المنشآت السياحية والفندقية لأحد هذين البلدين على حساب الآخر ؟

- كيف أثرت المتغيرات والعوامل البيئية المختلفة (السياسية و الاقتصادية والاجتماعية والثقافية) على تطور إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها و مساهمتها التنموية في كل من الجزائر وتونس؟

- هل البرامج الموجهة لتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في كل الجزائر وتونس قادرة على تحقيق أهدافها في البلدين؟

**- فرضيات الدراسة :**

كإجابة محتملة على الإشكالية المطروحة والتساؤلات التي تندرج تحت إطارها تم وضع الفرضيات التالية :

- إن للسياحة و المنشآت السياحية والفندقية أثر إيجابي في دعم الجهود التنموية وتحسين الأوضاع الاقتصادية للدول.

- لا وجود لفروقات كبيرة بين الجزائر وتونس في الامكانيات والتشريعات السياحية ودور الوزارات و المؤسسات العمومية المعنية بإدارة وترقية النشاط السياحي التي من شأنها أن تؤدي إلى تفوق الأداء والمساهمة التنموية للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في أحد هذين البلدين على حساب الآخر.

- كان أثر البيئة السياسية والاقتصادية و الاجتماعية والثقافية إيجابيا في تطور إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها ومساهمتها التنموية في تونس، عكس الجزائر أين كانت هذه البيئات السبب الرئيس في ضعف الأداء والمساهمة التنموية لإدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية.

- نجاح أو فشل برامج تطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في تحقيق أهدافها في كل من الجزائر وتونس يعتمد على مدى التقيد و التنفيذ الجيد لهذه البرامج، وكذا في قدرتها على مواجهة التحديات والصعوبات التي تعترض إدارة المنشآت السياحية والفندقية في البلدين.

**- مناهج و اقترابات الدراسة :**

اعتمدنا في هذه الدراسة على المناهج و الاقترابات التالية :

1.المنهج الوصفي:

نعتمد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة في وصف و تحليل وتفسير المعلومات والبيانات والإحصائيات والمؤشرات الخاصة بالسياحة و المنشآت السياحية والفندقية وتطورها في كل من الجزائر و تونس التي تم تحصيلها بعد الاطلاع والاستفادة من مختلف المصادر والمراجع المتخصصة في موضوع الدراسة أو تلك التي كتبت عنه أو بخصوصه.

2. المدخل البيئي المقارن :

يهتم هذا المدخل بدارسة وتوضيح العلاقة الموجودة بين الإدارة والبيئة المحيطة بها، فنمط الإدارة المتبع والخصوصيات التي يتميز بها وأدائه خاضع لتأثير البيئة السياسية و القانونية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجية المحيطة به والتي تختلف بين بلد و آخر، ومن هنا يأتي توظيف المدخل البيئي المقارن في هذه الدراسة للتعرف وفهم كيف أثرت البيئة السياسية و القانونية و الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية في الجزائر عبر مختلف المراحل الزمنية التي مرت بها منذ استقلالها على إدارة منشآتها السياحية والفندقية وتطورها وأدائها ومقارنة ذلك مع دور البيئة السياسية و القانونية و الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية في تونس في إدارة المنشآت السياحية والفندقية وتطورها وأدائها، بغية التوصل إلى أفضل وأنجع الأساليب والطرق لإدارة المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس على النحو الذي يسمح بتعظيم الدور التنموي للنشاط السياحي في البلدين.

3.الاقتراب القانوني:

تظهر الحاجة إلى توظيف الاقتراب القانوني في هذه الدراسة عند التعرض لمختلف القوانين والتشريعات السياحية الموجودة في الجزائر وتونس، وكذا في التعرف على دور هذه التشريعات إما إيجابا أي في كونها عاملا مساعدا في تطوير أداء ومردودية السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر و تونس، أو سلبا أي كونها عاملا مثبطا للسياحة و تطور نشاط وأداء هذه المنشآت في البلدين.

**- خطة الدراسة :**

جرى تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة فصول:

**الفصل الأول** خصص لدراسة الإطار المفاهيمي لإدارة السياحة والفندقة، فيهتم المبحث الأول منه بالمفاهيم الأساسية للسياحة والفندقة، ويركز المبحث الثاني على مقومات السياحة(الطبيعية، الحضارية والثقافية، المادية والخدمية)، في حين يتطرق المبحث الثالث إلى العلاقة الموجودة بين السياحة والقضايا التنموية، أما المبحث الرابع فيتناول إدارة المنشآت السياحية والفندقية من منظور مفاهيمي وبيئي.

**بينما الفصل الثاني** خصص لدراسة الإمكانيات المتاحة للنشاط السياحي وبيئته القانونية والمؤسساتية في كل من الجزائر وتونس، حيث يعرض المبحث الأول إمكانياتهما السياحية (الطبيعية، الحضارية والثقافية، المادية والخدمية)، و يتطرق المبحث الثاني للإطار التشريعي والتنظيمي للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كلا البلدين، أما المبحث الثالث فيخص الوزارات والمؤسسات العمومية التي يقع على عاتقها ومسؤوليتها إدارة وترقية النشاط السياحي في البلدين.

وبالنسبة **للفصل الثالث** فقد خصص لدراسة تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وانعكاساتها التنموية في كل من الجزائر وتونس من منظور بيئي مقارن، حيث يتضمن المبحث الأول دور البيئة السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية في تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس، و يتعلق المبحث الثاني بتأثيرات البيئة الثقافية على السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في البلدين، في حين يبرز المبحث الثالث الأداء التنموي للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل البلدين.

وأما **الفصل الرابع** فخصص لدراسة استراتيجية ترقية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس، حيث يقدم المبحث الأول الحلول والسبل الممكنة للتغلب على العراقيل والتحديات التي تواجه المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر و تونس، بينما يستعرض المبحث الثاني الخطط والبرامج الموضوعة لتنمية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في البلدين.

**- صعوبات الدراسة:**

أهم الصعوبات التي واجهت الباحث في هذه الدراسة تتعلق بوجود تضارب وقلة في بعض المعلومات والإحصائيات المرتبطة خاصة ببدايات تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس، وحرصا من الباحث على تحري الدقة قدر الإمكان في المعلومات والإحصائيات المقدمة قام بالاستعانة بالجهات الرسمية، حيث تنقل شخصيا إلى وزارة السياحة والصناعة التقليدية وكذا الديوان الوطني للسياحة في الجزائر وإلى وزارة السياحة والصناعة التقليدية والديوان التونسي للسياحة في تونس، وبفضل ذلك تمكن الباحث من الحصول على معلومات وبيانات هامة تخدم الموضوع، ولكن أيضا واجهته صعوبات و عراقيل في إنجاز هذه الدراسة تجسدت في تماطل ورفض بعض من هذه الجهات منحنا معلومات وبيانات جد هامة في موضوع الدراسة لا يمكن تحصيلها من جهات أو مصادر أخرى، وذلك رغم حيازة وتقديم الباحث لكافة الوثائق التي تثبت وتوضح موضوع الدراسة وكذلك توصية الجامعة بتسهيل مهمة الباحث.

# الفصل الأول :

# الإطار المفاهيمي والنظري لإدارة السياحة والفندقة

إن الاهتمام بتحقيق التنمية وحل العديد من المشاكل الاقتصادية والاجتماعية في مختلف دول العالم والمجتمعات، دون إغفال الرغبة الإنسانية الجامحة في التنقل والتجول والاستكشاف التي غداها تطور وسائل النقل والاتصال المستمر خلال عصور وعقود زمنية طويلة، كان له دور حاسم في ما وصلت إليه السياحة ومعها الفندقة من تطور كبير في الوقت الحالي إلى درجة أن أصبحت السياحة أساس وعماد الاقتصاد الوطني في دول كثيرة فينتعش بانتعاشها ويتدهور بتدهورها.

كما تعد المنشآت السياحية والفندقية من العناصر الأساسية التي يتطلبها النشاط السياحي والفندقي لكي يحقق الأهداف والآمال المعقودة عليه، ولكن هذه المنشآت بدورها تحتاج إلى إدارة قادرة على الارتقاء بالمنشآت السياحية والفندقية وتحسين وتطوير أدائها ومردوديتها باستمرار بما يخدم السياحة وأهدافها.

ولفهم دور السياحة والفندقة وأهميتهما على مختلف الأصعدة والأوجه لابد من تحديد مفهوميهما وتبيان خصائصهما، وكذا تصنيف أنواعها والمقومات التي تعتمد عليها وعلاقة السياحة بالتنمية ودورها فيها، إضافة إلى مفهوم إدارة المنشآت السياحية والفندقية لما له من أثر وانعكاسات في غاية الأهمية على نشاط المنشآت السياحية والفندقية و على السياحة ككل، وهذا ما سيحاول هذا الفصل الإجابة عليه من خلال المباحث التالية :

**المبحث الأول :** المفاهيم الأساسية للسياحة والفندقة

**المبحث الثاني :** مقومات السياحة

**المبحث الثالث :** السياحة و قضايا التنمية

**المبحث الرابع :** إدارة المنشآت السياحية والفندقية من منظور مفاهيمي وبيئي

## **المبحث الأول** : المفاهيم الأساسية للسياحة والفندقة

نظرا لكون السياحة ظاهرة عالمية لا تختص بدولة أو مجتمع معين دون غيره، كان من الطبيعي أن تحظى باهتمام الباحثين والحكومات على حد سواء في مختلف دول العالم، ذلك أن تأثيراتها وانتشارها وحضورها يظهر جليا في كافة المجالات والميادين، وهذا ما يجعل من عملية تحديد مفهوم السياحة وبيان خصائصها وأنواعها أمرا في غاية الأهمية يساعد في فهم هذه الظاهرة و طبيعتها و أبعادها المختلفة، ويسمح بوضعها في الإطار المناسب لها .

وفي هذا الصدد ووعيا بقيمة السياحة و دورها في الماضي والحاضر والمستقبل ظهرت مجموعة من التعريفات للسياحة من قبل عدد من المفكرين والباحثين المهتمين بهذا الموضوع وذلك في أزمنة مختلفة و متباينة، كما تم وضع تقسيمات لأنماط وأنواع السياحة وكذا تحديد خصائصها، بل والأكثر من ذلك تم تأسيس عدد من المنظمات التي تعني بشكل أساسي بالسياحة وقضاياها، والتي كان من بين أهدافها الأساسية العمل على تحديد مفاهيم السياحة ونشاطاتها بدقة وجعلها في جانبها العملي أكثر تنظيما واحترافية.

إن الحديث عن السياحة قد لا يكون مكتملا إلا بالتطرق إلى الفندقة باعتبارها عنصرا محوريا في السياحة بل ذهب البعض إلى اعتبار أن الفنادق هي أساس السياحة إذ من غير المتصور وجود حركة سياحية في بلد لا فنادق فيه، وعليه نالت الفندقة هي الأخرى نصيبها من الاهتمام، وجرى إلقاء الضوء على مفاهيمها وخصائصها وأنواعها.

### **المطلب الأول** : تعريف وخصائص السياحة والفندقة

إن الخطوة الأولى في دراسة السياحة هي التطرق إلى تعريفاتها وتحديد مفاهيمها وتوضيح وتبيان خصائصها، وتبعا لتداخل وتشابك المجالات والميادين التي تتدخل فيها السياحة، لم يقتصر تعريفها على تخصص بعينه وإنما اشتركت في ذلك تخصصات عدة اقتصادية، اجتماعية، ثقافية، وحتى سياسية مع اختلاف في الزاوية التي ينظر منها كل تخصص للسياحة بطبيعة الحال، وعليه حاولت هذه التعريفات التطرق إلى السياحة بأبعادها ومظاهرها وخصائصها.

ولكون السفر والترحال من منطقة إلى أخرى يتطلب توفر أمكنة للمبيت والإقامة المؤقتة التي تسمح للسائح بالحصول على الراحة الكفيلة التي تساعده على التأقلم ووضعه في ظروف سفر مريحة، وهنا تظهر أهمية الفندقة للسياحة فلابد من تعريفها وشرح الخصائص التي تقوم عليها حتى يتسنى فهم مضمونها والمقصود منها والهدف الذي ظهرت من أجله.

أولا/ تعريف السياحة :

يمكن التمييز عند التطرق إلى تعريف السياحة بين التعريفات المقدمة من قبل المعاجم و القواميس، المنظمات والمؤتمرات الدولية، الباحثين والمفكرين.

1- تعريفات المعاجم و القواميس:

ورد تعريف السياحة في مختلف المعاجم و القواميس العربية كالتالي :

ساح يسيح سيح وسيوحا وسياحة، يقال ساح الماء ونحوه سال وجرى، وساح فلان في الأرض ذهب وسار بدا يسيح في البلاد بعد أن تقاعد من العمل، وساح فلان ذهب في الأرض للعبادة والترهب ولزم المسجد وأدام الصلاة، وساح الظل رجع من المغرب إلى المشرق[1].

وعرفها المعجم الوسيط بأنها :" التنقل من بلد إلى بلد طلبا للتنزه أو الاستطلاع والكشف"[2]، في حين عرف معجم محيط المحيط السياحة :"هي الضرب في الأرض بقصد العبادة أو التنزه أو التفرج"[3].

ومن خلال استعراض تعريف السياحة في المعاجم العربية يتبين لنا أنها تعني أمرين [4]:

- السياحة بمعنى العبادة.
- السياحة بمعنى السفر والتنقل والترحال من بلد إلى بلد طلبا للتنزه والراحة و الاستكشاف.

وبدورها عرفت المعاجم والقواميس الأجنبية السياحة، فجاءت في معجم روبير Le Robert2016 الفرنسي تعني : "السفر والترحال إلى منطقة غير منطقة الإقامة الدائمة بغية الحصول على الراحة والاستجمام"[5]، وأما قاموس لاروس الفرنسي Larousse فعرف السياحة : "عملية السفر بقصد الترفيه وأنها تشمل جملة الأنشطة والتقنيات المطبقة من أجل الرحلات والإقامة للترفيه"[6].

---

[1] إبراهيم بن سليمان الأحديب، **السياحة والتنزه البيئي في المملكة العربية السعودية**. الرياض: مكتبة فهد الوطنية، 2003،ص14.

[2] مجمع اللغة العربية، **المعجم الوسيط**، مصر: مكتبة الشروق الدولية، مجلد1، ط4، 2004، ص467.

[3] بطرس البستاني، **محيط المحيط**، بيروت : مكتبة لبنان، 1987، مجلد1، ص 445.

[4] إبراهيم بن سليمان الأحديب، المرجع السابق، ص 15.

[5] **Le Robert Illustré**, Paris: Le Robert, 2015, p.1925.

[6] **Larousse Dictionnaire De Français**, France : Larousse, 2004 , p.426.

وجاء في قاموس أكسفورد Oxford الانجليزي : "أن Tour أصل لفظ السياحة هي رحلة تبدا من المنزل وتنتهي إليه، ويتم خلالها زيارة عدة أماكن أو عدة زيارات لأماكن يتم تنظيمها بمعرفة شركة محترفة"[1].

ويتبين لنا أن تعريفات المعاجم والقواميس العربية أو الأجنبية للسياحة جاءت بسيطة ومختصرة وركزت على الجانب الظاهري للسياحة دون التعمق في تفاصيلها، وبالمختصر فإن السياحة هي السفر والترحال بهدف الترفيه والاستجمام وتغيير الأجواء هذا ما اتفقت عليه مختلف المعاجم والقواميس التي عرفت السياحة .

2- تعريفات المؤتمرات والمنظمات الدولية :

في إطار نشاطات المؤتمرات والمنظمات الدولية المختصة والمهتمة بالسياحة وأنشطتها، تم اعتماد مجموعة من التعاريف للسياحة واعتبارها تعاريف رسمية خاصة بهذه المؤتمرات والمنظمات لذا سنذكر أهم هذه التعريفات :

عرف مؤتمر الأمم المتحدة للسياحة والسفر الدولي المنعقد في روما سنة 1963 السياحة بأنها : " ظاهرة اجتماعية وإنسانية تقوم على انتقال الفرد من مكان إقامته الدائمة إلى مكان آخر لفترة مؤقتة لا تقل عن أربعة وعشرين ساعة ولا تزيد عن اثنتي عشر شهر، بهدف السياحة الترفيهية، العلاجية أو التاريخية والسياحة لها جناحان السياحة الخارجية والسياحة الداخلية"[2].

ومن التعريفات المعاصرة في التسعينات تعريف مؤتمر أوتاوا بكندا حيث ذكر أن السياحة هي : " الأنشطة التي يقوم بها الشخص إلى مكان خارج بيئته المعتاد لمدة زمنية دون أن يكون غرضه من السفر داخل مكان الإقامة الكسب"[3].

وتعرفها الأكاديمية الدولية للسياحة بأنها :" تعبير يطلق على رحلات الترفيه وهي مجموعة الأنشطة الإنسانية المعبأة لتحقيق هذا النوع من الرحلات، وهي صناعة تتعاون على سد حاجيات السائح"[4] .

---

[1] محمد خميس الزوكة، **صناعة السياحة من المنظور الجغرافي**. الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية،2008، ص 48.

[2] عبد الجليل هويدي،" العلاقة التفاعلية بين السياحة البيئية والتنمية المستدامة"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية(الجزائرية)، العدد09، ديسمبر2014، ص 213.

[3] محمد الصيرفي، **التخطيط السياحي** .الإسكندرية : دار الفكر الجامعي، ط1، 2007، ص 11.

[4] العربي تريكي ،" واقع الاستثمار السياحي دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس"،(مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2012- 2013) ص 11.

وعرفتها المنظمة العالمية للسياحة على أنها: " الأنشطة التي يقوم بها الأشخاص أثناء سفرهم و إقامتهم في المناطق التي تقع خارج محيطهم المعتاد لمدة زمنية متواصلة لا تتعدى سنة واحدة، وذلك لأغراض ترفيهية، الأعمال، أو لأغراض لا ترتبط بممارسة نشاط مربح "[1].

و يلاحظ من التعريفات المقدمة من قبل المؤتمرات والمنظمات الدولية للسياحة أنها تعريفات تقنية تركز على السياحة في جانبها التطبيقي، وخاصة من حيث كونها نشاط إنساني يشتمل على التنقل وكذا التأكيد على الفترة الزمنية التي بموجبها يمكن اعتبار الشخص سائحا.

3-تعريفات الباحثين و المفكرين:

قدم عدد من الباحثين والمفكرين الأجانب منهم والعرب تعريفات للسياحة حيث حاول كل منهم حسب التخصص الذي ينتمي إليه أن يعرف السياحة على هذا الأساس، حيث نجد من بين أهم هذه التعاريف :

تعريف ميشو J.L Michaud وهو جغرافي ومسؤول إداري في المجلس الأعلى للسياحة الفرنسي كما يلي: "السياحة تضم مجموعة نشاطات إنتاج واستهلاك تستلزم تنقلات خاصة بها، خارج مقر السكن اليومي ليلة على الأقل حيث أن سبب الخروج هو التسلية، الأعمال، الصحة، اجتماعات مهنية، رياضية أو دينية"[2].

وعرفها مورجنروث Morgenroth بأنها :" حركة الأشخاص الذين يبتعدون مؤقتا عن مقار إقامتهم للإقامة في مكان آخر طالما كانوا يستخدمون الإمكانيات الاقتصادية والثقافية مرضيين بذلك مطالب الحياة أو الثقافة أو الرغبات الشخصية أيا كان نوعها"[3].

وقد عرف كل من كروفت Kroft و هنزيكر Hunziker في كتابيهما (النظرية العامة للسياحة) السياحة بأنها : "المجموع الكلي للعلاقات والظواهر الطبيعية التي تنتج من إقامة السائحين شريطة أن لا

---

[1] Delisle Marie-André et Louis Jolin, **Un Autre Tourisme Est-Il Possible? : Ethique, Acteurs, Concepts, Contraintes, Bonnes Pratique, Ressources**. Québec : Presses de l'université Quebec,2007, p.07.

[2] خالد كواش، **السياحة، مفهومها- أركانها- أنواعها**. حسين الداي، الجزائر: دار التنوير للنشر والتوزيع، ط1، 2007، ص 25.

[3] يسري دعبس، **السياحة والمجتمع، دراسات وبحوث في انثروبولوجيا السياحة**. الإسكندرية : الملتقى المصري للإبداع والتنمية، 2009، ص 15.

تؤدي الى إقامة دائمة أو ممارسة أي نوع من العمل سواء كان عملا دائما أو مؤقتا"[1].

ويرى كل من ماتيسون Alider Mathieson و وال Geoffrey Wall أن السياحة هي ما يلي[2]:

- الحركة المؤقتة التي يقوم بها أشخاص بعيدا عن أماكن إقامتهم أو مقار أعمالهم.

- الأنشطة الي تمارس من أجل هؤلاء الاشخاص خلال فترة إقامتهم .

- الخدمات والتسهيلات التي توفر احتياجاتهم.

وأما غولدنر Goeldner فقدم تعريفا للسياحة بأنها : " جميع النشاطات الناتجة عن سفر الأفراد وإقامتهم في أي مكان غير مكان الإقامة المعتاد، مدة لا تزيد عن سنة، وبهدف ممارسة أنشطة ترويجية وتجارية وغيرها من الأنشطة التي لا يتقاضى مقابلها أجر من مكان الزيارة"[3].

وبالمقابل جرى تعريف السياحة من قبل الباحثين والمفكرين العرب أيضا ومن بين هذه التعريفات نذكر:

تعريف العالم و الأنثروبولوجي المصري يسري دعبس للسياحة : " تعني السياحة انتقال أي شخص من مكان إقامته إلى مكان آخر لمدة قصيرة نسبيا والإنفاق من مدخراته وليس العمل في المكان الذي يزوره، وقد ينشد السائح مجرد الزيارة أو تمضية إجازة أو الحج أو الصحة أو المدرسة" [4] .

في الوقت الذي عرفها كل من خالد مقابلة وفيصل الحاج ذيب بأنها : " مجموعة الظواهر والأحداث والعلاقات الناتجة عن سفر وإقامة غير أصحاب البلد، والتي لا يكون لها أي ارتباط بأي نشاط ربحي أو نية للإقامة الدائمة"[5] .

ويعرف الدكتور محمد الصيرفي السياحة :" ظاهرة اجتماعية تشمل انتقال شخص أو أشخاص من مجال إقامتهم المعتادة إلى أماكن أخرى داخل دولهم، وهذه هي السياحة الداخلية، أو خارج حدود دولهم

---

[1] حليمة شابي و السعيد بريبش ،" الصناعة السياحية في الجزائر ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي و الاجتماعي: دراسة تحليلية تقييمية"، مجلة الأكاديمية العربية في الدانمارك، العدد 14، 2014، ص 136.

[2] محمد خميس الزوكة، المرجع السابق،ص ص (45- 46).

[3] فوزي عطوي، **السياحة و التشريعات السياحية والفندقية في لبنان والبلاد العربية**. بيروت : منشورات الحلبي الحقوقية، ط1،2004، ص ص( 42- 43).

[4] يسري دعبس ، المرجع السابق، ص 13.

[5] خالد مقابلة و فيصل الحاج ذيب، **صناعة السياحة في الأردن**. عمان : دار وائل للنشر، ط1، 2000، ص 18.

وهذه هي السياحة الخارجية الدولية "[1].

وتقترح الباحثة وفاء زكي ابراهيم تعريفا للسياحة :" السفر لفترة مؤقتة بعيدا عن محل الإقامة المعتاد وذلك دون الإقامة الدائمة"[2].

ويعطي الدكتور خالد كواش تعريفا أكثر تفصيلا للسياحة :" هي نشاط مركب يشمل العديد من القطاعات: النقل، الإيواء، الإطعام، التسلية، وتكون لأسباب عديدة : الترفيه، الراحة، العلاج، الأعمال، الرياضة، الديانة وهي تؤثر وتتأثر بالمحيط الاجتماعي، الثقافي، الاقتصادي، السياسي، البيئي و التكنولوجي"[3].

إن ما يمكننا أن نستنتجه من التعريفات السابقة الذكر والمقدمة من طرف الباحثين الأجانب والعرب للسياحة أنه حتى و إن اختلف هؤلاء في تعريفها من خلال تركيز كل واحد منهم على عنصر معين، وهو ما نرجعه إلى الخلفية العلمية التي ينطلق منها كل باحث في تعريفه لظاهرة السياحة، فالاقتصادي سيركز حتما على الجوانب الاقتصادية في السياحة، ونفس الأمر بالنسبة للباحث الاجتماعي والجغرافي، و رغم هذا نجد أن هذه التعريفات تتفق حول جوهر السياحة في كونها ظاهرة إنسانية تعني التنقل لفترة مؤقتة إلى منطقة غير منطقة الإقامة الدائمة من أجل إشباع بعض الأهداف والاحتياجات شرط أن لا يكون هدفها الكسب المادي وأن تكون محددة زمنيا و أهم هذه الأهداف هو الحصول على الترفيه والاستجمام، ومع ما يترتب على ذلك من انعكاسات اقتصادية واجتماعية وثقافية ناجمة عن حركة تنقل الاشخاص من منطقة إلى أخرى.

وبناء على هذا نقترح تعريفنا للسياحة بأنها : "حركة سفر وتنقل الأشخاص من المنطقة التي يقيمون فيها بصفة دائمة إلى منطقة أو بلد آخر قصد الحصول على الراحة والترفيه أو غير ذلك عدا الربح المادي أو الحصول على عمل، وتكون لفترة محددة تنتهي ليعود هؤلاء الأشخاص من جديد إلى مكان إقامتهم الأصلي".

ووفقا لما تقدم فإن نقطة الصعوبة الأولى التي تواجه محاولة إعطاء تعريف موحد وشامل للسياحة هو أنها كما سبق وأن ذكرنا ظاهرة إنسانية في المقام الأول، و كما هو معروف فالظواهر الإنسانية لا تتميز بالجمود بل هي عرضة باستمرار للتطور والتغيير نتيجة لمجموعة من المتغيرات، فإعطاء تعريف للسياحة

---

[1] محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص 12.

[2] وفاء زكي إبراهيم، **دور السياحة في التنمية الاجتماعية: دراسة تقويمية للقرى السياحية**. الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث، 2006، ص74.

[3] خالد كواش ، المرجع السابق، ص 39.

في الوقت الحالي ممكن لكن مع مرور الزمن قد يصبح هذا التعريف قاصرا أمام ظاهرة السياحة بكل تجلياتها ومعطياتها في المستقبل، ولعل هذا ما يفسر لنا تنوع وتعدد التعريفات المقدمة للسياحة.

4- تعريف السائح:

إن تعريف السياحة يقودنا بطريقة مباشرة للتطرق إلى مفهوم السائح ذلك أن هذا الأخير هو محور العملية السياحية ككل، إذ أنه هو من يقوم بالسياحة فتحديد من هو السائح ومتى يمكننا أن نقول عن شخص أنه سائح أم لا من شأنه أن يجعل من مفهوم السياحة أكثر وضوحا وأكثر دقة.

وفي هذا الصدد حددت لجنة الخبراء المختصين في عصبة الأمم بجنيف، في تقريرها إلى مجلس العصبة في 03 أكتوبر 1936 أنه يعتبر سائحا كل من [1]:

1. الأشخاص الذين يسافرون للترويح عن النفس، أو لأسباب عائلية، أو لبواعث صحية، وما إلى ذلك.
2. الأشخاص الذين يسافرون لحضور الاجتماعات الدولية، أو لتمثيل بلادهم أيا كان نوع ذلك التمثيل علميا، إداريا أو دبلوماسيا أو دينيا أو رياضيا.
3. الأشخاص الذين يسافرون لأسباب تتعلق بأعمالهم .
4. الأشخاص الذين يسافرون في رحلات بحرية، ولو كانت فترة إقامتهم أقل من أربع وعشرين ساعة.

ولذلك لا يعتبر سائحا[2] :

1. من يفد على البلاد للتوظف أو العمل فيها، سواء أكان بعقد أم بغير عقد .
2. من يفد بقصد التوطن.
3. الطلبة الغرباء الذين يلتحقون بمعاهد العلم، سواء أقاموا في أقسامها الداخلية، أم كانت إقامتهم في فندق.
4. الأشخاص الذين يقيمون على الحدود ليعملوا في أراضي دولة أخرى.
5. العبار، ولو بلغ توقفه لطارئ أو لسبب من الأسباب أكثر من أربع وعشرين ساعة.

وقد وافقت منظمة اليوتو International Union of Official Travel Organizations (الاتحاد الدولي لمنظمات السفر الرسمية) التي ستصبح فيما بعد المنظمة العالمية للسياحة على هذا التعريف المقدم من قبل لجنة الخبراء المختصين التابعين لعصبة الأمم غير أنها أوصت بتعديلات وهذا بعد اجتماعها في برلين 1950 و لندن عام 1957، وذلك باعتبار الطلبة والشباب المقيمين بالخارج في

---

[1] **الموسوعة العربية الميسرة**، بيروت: المكتبة العصرية، مجلد1، ط1، 2010، ص 1947.

[2] نفس المرجع، ص ص( 1947 – 1948).

بيوت الإقامة بالأجر أو في مدارس داخلية كسياح، وكذا عدم اعتبار مسافري الرحلة السريعة Excursionist أو المسافرون العابرون Transit Traveller كسياح[1].

وعرف الاتحاد الدولي لمنظمات السفر الرسمية المتنزه أو مسافري الرحلة الدولية السريعة بأنه :" الفرد الذي يسافر للترفيه والذي يقوم بزيارة دولة أخرى لمدة تقل عن 24 ساعة"، وأما مسافرو الترانزيت فهم :"الأفراد الذين يعبرون دولة بدون توقف بصرف النظر عن الوقت الذي يقضونه داخل دولة العبور أو أنهم الأفراد الذين يسافرون ويعبرون دولة في أقل من 24 ساعة ويتوقفون فترات وجيزة ولكن ليس بغرض السياحة"[2].

وعلى أساس ما سبق ذكره يعرف السائح بأنه أي :" زائر مؤقت للبلد لأي أغراض غير الإقامة، ولا تتجاوز إقامته عن 12 شهرا ولا تقل عن 24 ساعة يأتي فيها لزيارة أو مهرجان أو علاج، ولا يدخل في التعريف( المهاجرون والبعثات الدبلوماسية وركاب العبور)"[3].

وفي تعريف للسائح قدمته منظمة السياحة العالمية إلى مؤتمر الأمم المتحدة، وأقرته اللجنة الإحصائية للأمم المتحدة في سنة 1968 بأن السائح:" هو كل شخص يقيم خارج موطنه المعتاد لفترة تزيد عن 24 ساعة ولا تتحول هذه الإقامة إلى إقامة دائمة "[4].

ومن جهة أخرى يمكن تقسيم السائح لمجموعتين : السائح الدولي أو العالمي وهو زائر مؤقت يعبر حدود بلاد غير بلده الأصلي أو محل إقامته الدائمة بهدف قضاء أوقات الفراغ والمتعة والسرور، أو لقاء الأهل والأصدقاء لفترة أكثرها سنة وأقلها 24 ساعة بقصد غير العمل أو البحث عن إقامة دائمة في البلد التي يزورها[5].

وهناك سائح محلي وهو الشخص الذي يقتصر تنقله داخل الدولة التي يقيم فيها ويبقى بعيدا عن مكان إقامته الأصلي مدة لا تقل عن 24 ساعة أو ليلة واحدة وتضع بعض الدول حدودا مسافية دنيا في تحديد السائح الداخلي، تختلف هذه الحدود بين 40-100 كم [6].

---

[1] أحمد الجلاد، **مدخل إلى علم السياحة** .القاهرة : عالم الكتب، ط1،1997،ص 62.

[2] محمود محمود هويدي، **المدخل لدراسة السياحة**. القاهرة : دار الآفاق العربية، ط1،2006،ص ص( 83 – 84) .

[3] ماهر عبد الخالق السيسي، **مبادئ السياحة**. القاهرة : مجموعة النيل العربية، ط1، 2006،ص 22.

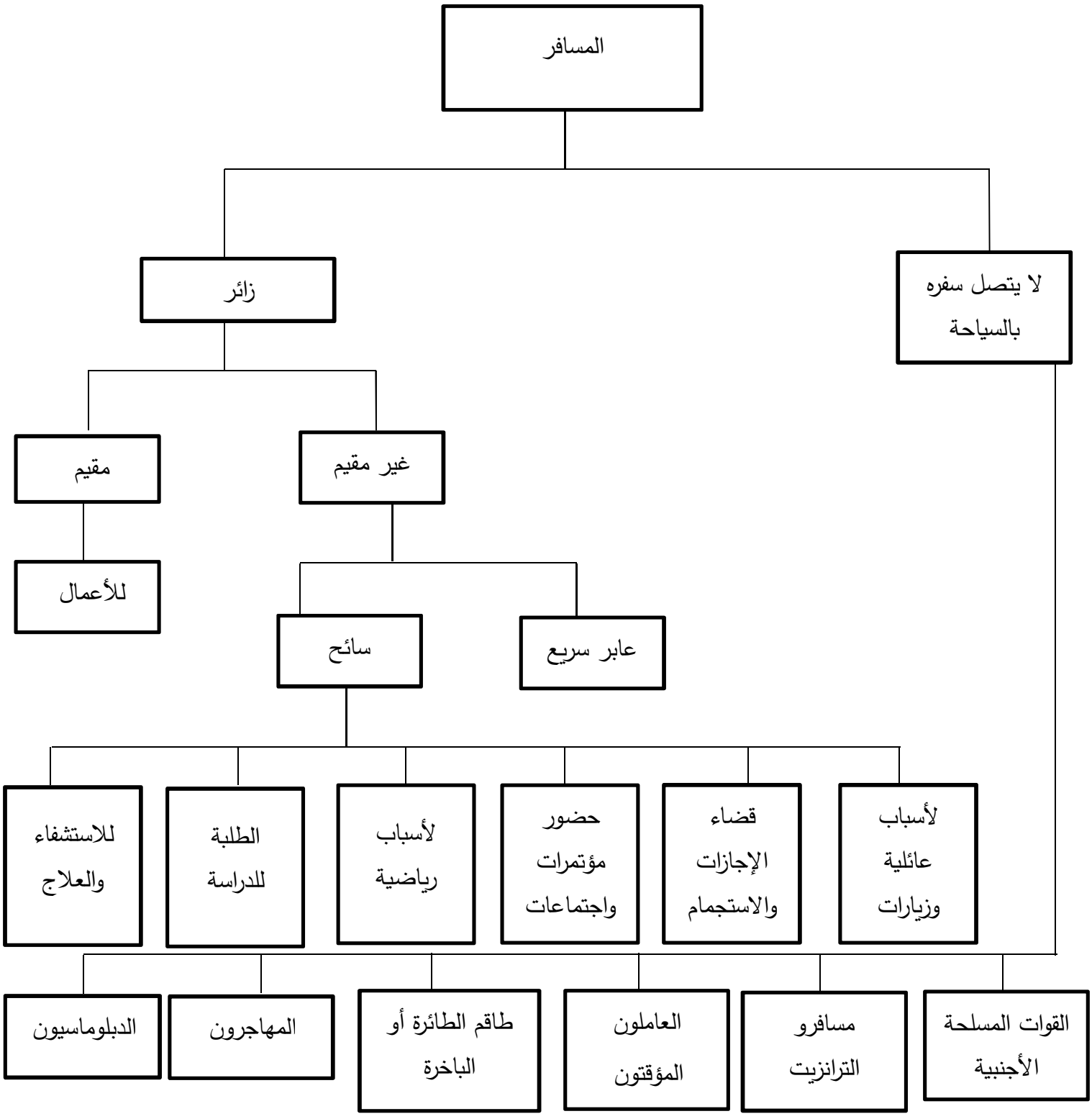
[4] نفس المرجع، نفس المكان.

[5] خالد مقابلة و فيصل الحاج ذيب، المرجع السابق، ص 19.

[6] مصطفى يوسف كافي، **فلسفة اقتصاد السياحة والسفر**. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1،2016، ص 43.

والشكل التالي يوضح لنا ما تم شرحه ويظهر الفرق بين السائح وغير السائح.

الشكل رقم 01 : يبين الفرق بين السائح وغير السائح




المصدر: أحمد الجلاد، **مدخل إلى علم السياحة**. القاهرة : عالم الكتب، ط1، 1997، ص 66.

ثانيا/ تعريف الفندقة :

إن من أهم الأمور التي تشغل بال الأشخاص عند تفكيرهم في الذهاب للسياحة في بلد ما هو توفر أمكنة يقيمون فيها أثناء الفترة التي سيقضونها في هذا البلد، وهنا تظهر أهمية الفندقة للسياحة، فتوفر الفنادق و تنوع خدماتها من شأنه أن يشجع و يحفز السائح على القدوم إلى بلد أو منطقة دون غيرها.

والمقصود بالفندقة ببساطة هي الاشتغال بأعمال إدارة وتسيير كل ما يتعلق بالفنادق و ما يشملها من خدمات الإيواء والإطعام.

إن كلمة فندق ليست كلمة عربية فهي تعتبر كلمة دخيلة على اللغة العربية ويرجعها بعض الكتاب إلى أصل يوناني من كلمة (Pandokia) التي تعبر عن النزل الإغريقية القديمة، حيث جرى تحريف بسيط في أول حرف منها " P " وتحويله إلى " F " حيث أصبحت الكلمة (Fandokia) [1]، بحيث يقابلها باللغة العربية كلمة فندق.

في حين أن كلمة (Hotel) التي تعني الفندق في اللغة الأجنبية جاءت من اللغة اللاتينية (Hospital) ثم تطورت إلى كلمة (Hostel) والتي تعني الفندق باللغة الفرنسية، ثم اشتقت منها كلمة (Hote) والتي تعني "الضيف" وهي تطلق عادة على نزيل الفندق ثم تطورت إلى كلمة (Hotel) والتي تعني الفندق وهو المصطلح الذي تم اعتماده والتعارف عليه ومازال مستخدم حتى يومنا هذا[2].

وأما فيما يتعلق بتعريف الفندق ورد بهذا الخصوص في معجم اللغة العربية المعاصرة أنه :" نزل أو مسكن مفروش لإقامة المسافرين بالأجر[3]"، وعرفته الموسوعة العربية المعاصرة بأنه :" اسم يستعمل لمؤسسة تمد الجمهور بالطعام والسكن"[4].

وقدم معجم روبير Le Robert تعريفا للفندق بأنه : " منزل مؤثث يمكن استئجار غرفة أو شقة فيه مقابل أجر يومي، حيث توجد فيها كل وسائل الراحة الخاصة بالخدمة"[5]، وأما معجم ويبستر Webster فعرفه : " الفندق – مبنى أو مؤسسة تمد الجمهور بالإقامة والطعام والخدمة"[6].

---

[1] محمد أمين السيد علي، **إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الانتاجية**. عمان: دار وائل للنشر، ط1،1998 ، ص 39.

[2] مناف محمد السوداني و أريج بهجت أحمد،" التحليل المكاني لواقع حال الفندقة في العراق لسنة 2007 وعلاقته المكانية بالنشاط الاقتصادي الفندقي"، مجلة الأستاذ(العراقية)، المجلد 2، العدد211، 2014، ص 81.

[3] أحمد مختار عمر، **معجم اللغة العربية المعاصرة**. القاهرة : عالم الكتب، ط1،2008، ص 1745.

[4] **الموسوعة العربية المعاصرة**، المرجع السابق، ص 2455.

[5] **Le Robert Illustré,** Op. Cit., p. 939.

[6] محمد أمين السيد علي، المرجع السابق، ص 40.

إن تعريفات المعاجم و القواميس للفندق جاءت عامة ومبسطة دون أن تتعمق أكثر في أنواع الخدمة التي يقدمها وشروطها أو الجانب التنظيمي في الفندق وطريقة عمله، و ركزت على كون الفندق مختصا في تقديم متطلبات الإيواء والمبيت والإطعام للأشخاص مقابل أجر معين.

و لم تختلف تعريفات الباحثين الأجانب والعرب للفندق كثيرا عن التعريفات المقدمة من طرف المعاجم و القواميس .

فمن بين التعريفات المقدمة للفندق في هذا الصدد نجد الباحثين روفلستاد James M.Rovelstad و غودوين John R. Goodwin عرفا الفندق في كتابهما Travel And Lodging Law الصادر في 1980 : " الفندق – منظمة توفر الإقامة والطعام إلى الضيوف مقابل سعر معين"[1].

وأما الباحث الفرنسي مارسيل جوتي Marcel Gutti فعرف الفندق على أنه :" خدمات تقدم لتأمين ظروف ملائمة للإنسان من حيث النوم والطعام، وهو ما ينسجم مع المواد التي يحتاج إليها المواطنون خلال فترة سفرهم بعيدا عن مكان سكنهم الأصلي لأهداف عملية أو لاهتمامات عائلية، خلال فترة راحتهم[2].

وعرف عدد من الباحثين العرب الفندق، من بينهم عبد الكريم حافظ فيعني بحسبه :" مكان يحصل فيه السائح/ الضيف أو النزيل أو العميل على جميع الخدمات التي بإمكانه الحصول عليها في منزله، ولكن نظير أجر متفق عليه مسبقا"[3]، ويرى زيد منير أن الفندق هو :" المكان الذي يحصل فيه السائح على جميع الخدمات التي يحتاج إليها طيلة مدة ضيافته"[4].

ومما تقدم نقترح التعريف التالي للفندق: " هو كل مكان مخصص ليقدم خدمات متعددة ومتنوعة أهمها المبيت والإطعام لمجموعة من الاشخاص الذين يحتاجون لهذه الخدمات أثناء فترة سفرهم، وذلك مقابل تحملهم ودفعهم مبلغا ماليا لقاء ما حصلوا عليه من خدمات في هذا المكان.

---

[1] محمد أمين السيد علي، المرجع السابق ، ص 40.

[2] فوزي عطوي، المرجع السابق، ص ص( 46- 47).

[3] عبد الكريم حافظ، **الإدارة الفندقية والسياحية**. عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص 21.

[4] زيد منير سلمان، **الأمن والسلامة في المنشآت السياحية والفندقية**. عمان : دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2012،ص 107.

ثالثا/ خصائص السياحة والفندقة :

إن للسياحة والفندقة خصائص ومميزات منها ما يمكن تصنيفه على أنه إيجابي و أحد جوانب القوة فيها، ومنها ما قد يعتبر سلبيا واحد نقاط الضعف في السياحة والفندقة، وهذه الخصائص منها ما يتصل بطبيعة السياحة والفندقة كنشاط ومنها ما يتصل بعلاقتها بالمحيط أو البيئة التي تتواجد فيها بل حتى الظروف العالمية تتدخل في هذا الصدد.

أ- خصائص السياحة :

تنفرد السياحة بمجموعة من الخصائص نذكر أهمها:

- نشاط مركب:

السياحة ظاهرة متعددة الأبعاد لها نشاطات كثيرة ومتنوعة وتسهم كل منها في خدمة شاملة للسائح وتتطلب بالضرورة جهد وتعاون وسياسة مشاركة وتنسيق بين المراكز السياحية وأصحاب الفنادق ومنظمي الرحلات السياحية [1].

- لها جانب نفسي و اجتماعي :

فالسياحة هي عنصر سيكولوجي يقصد الترويح عن النفس وليس بقصد الاكتساب والعمل، كما يختار السائح المكان الذي يرغب في الذهاب إليه، وفقا لعنصر الأفضلية الذي توصلت إليه مشاعره، فهذه الأفضلية جعلته يرى في هذه المنطقة، أو هذا البلد وما بها من الخدمات والظواهر الطبيعية ما تروق له نفسه، علاوة على ضرورة القدرة المالية على الإنفاق، والتأقلم مع عادات وتقاليد أشخاص الدولة المضيفة واحترام عقائدهم[2]، فمن غير المعقول أن يذهب شخص للسياحة في بلد لا يجد راحته فيه أو أن تكلفة السياحة فيه تتجاوز قدراته المالية.

- ثروة دائمة :

السياحة هي ثروة دائمة تكاد لا تفنى لأنها ترتكز على أصول إنتاجية غير قابلة للإهلاك كباقي الأصول المستعملة في إنتاج السلع والخدمات الأخرى التي لها عمرا إنتاجيا محدودا، فجمال الطبيعة

[1] محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص 21.

[2] أحمد عبد السميع علام، **علم الاقتصاد السياحي**. الاسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1،2007، ص ص (22- 23).

والآثار الحضارية والتاريخية والمناخ المعتدل والبحار والجبال وتضاريسها المتنوعة والثقافات المحلية تعتبر كلها أصولا إنتاجية دائمة وغير قابلة للاندثار[1].

ولكن بالمقابل ينبغي الاعتناء بها من أجل المحافظة عليها بشكل لا يؤثر على طبيعتها أو يؤدي إلى تشويه هذه المناظر والمقومات، خاصة مع تدخل العنصر البشري وهو ما أدى في كثير من المناسبات إلى فقدان العديد من المناطق والأمكنة في العالم لرونقها وجمالها .

- مورد هام للدولة و المجتمع :

حيث أنها تقدم للدولة قطاعا تصديريا يحضر فيه المستهلك الأجنبي بحثا عن المنتج أو الخدمة دون حاجة إلى شحن أو تحرك مكاني للمنتج، وهي بذلك أحد مصادر العملة الصعبة مثلها مثل البترول و التصدير وتحويلات العاملين في الخارج، ومن جهة أخرى تعمل السياحة على تحقيق التوازن الاقتصادي بين مختلف المناطق السياحية في الدولة، وذلك بإقامة المشروعات السياحية الجديدة في المناطق الأقل حظا من التنمية مثل المناطق الجبلية والصحراوية والزراعية التي تتمتع بعناصر كثيرة للجذب السياحي.[2]

- سفير سلام وعامل للتقارب بين الشعوب :

تعد السياحة عاملا هاما في التقارب والتفاهم بين الشعوب والدول ، فإضافة إلى التدفقات البشرية والسلعية والمالية التي تترتب عن تصدير المنتج السياحي، تنشأ علاقات أخرى ذات طابع اجتماعي وثقافي مبنية على المحبة والمودة والتسامح واحترام الغير وتقبل الآخر، وهذا بطبيعة الحال يساهم في تعارف الشعوب وتقاربها وتطوير الصداقات بينها بدل التباعد وزرع الكراهية والحذر فيما بينها، وخاصة أن ترحيب السكان بالسائحين ومعاملتهم بكرم ولطف سيعزز احترامهم للبلد والمنطقة و يترك في أنفسهم انطباع جيدا سيقومون بنقله من دون شك إلى بلادهم[3] .

- الفصلية و الموسمية :

حيث تتأثر السياحة بالموسمية إذ يوجد ما يطلق عليه موسم الذروة، وهو موسم ازدياد الطلب السياحي حيث يزداد عدد السواح، ويعتبر هذا الموسم الأفضل من حيث الفرص التسويقية والتشغيلية وهناك موسم وسط يتذبذب فيه الطلب على الخدمات السياحية ويكون عدد السياح متوسطا وأقل من موسم

---

[1] صالح موهوب، "تطور السياحة في الجزائر في ظل المعطيات السياحية الدولية الجديدة"،( أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2014- 2015)، ص 60 .

[2] أحمد الجلاد، المرجع السابق، ص80.

[3] صالح موهوب، المرجع السابق، ص 63 .

الذروة وهناك موسم الكساد والذي يقل فيه الطلب السياحي وقد ينعدم نهائيا [1]، فالطلب السياحي يعرف ارتفاعا كبيرا خلال العطلة الصيفية والعطل المدرسية وعطل آخر السنة، وينخفض خلال الفصول الأخرى ليستقر على مستوى معين تتخلله بعض التذبذبات خلال عطل الأسبوع وبمناسبة بعض التظاهرات و الأحداث الخاصة[2] .

- خدمات غير ملموسة وغير قابلة للتخزين :

السياحة تعتبر صادرات غير منظورة، فهي من الصناعات القليلة التي تقوم بنقل المستهلك (السائح) إلى المكان أو المنطقة السياحية وليس العكس، كما هو الحال بالنسبة للمنتجات المادية، كما لا يمكن تخزينها كالطاقات الإيوائية أو مقاعد الطعام، فعندما لا يتم إشغال أي غرفة من غرف الفندق يعتبر خسارة له لأنه يدفع مصاريف ثابتة، بالإضافة إلى أنه لا يمكنه تخزين الغرفة أو نقلها إلى مكان آخر[3].

- حساسية السياحة للأوضاع السياسية :

إن تأثير الأوضاع السياسية يظهر في السياحة أكثر مما يظهر في غيرها من القطاعات والنشاطات داخل الدولة، حيث أن النشاط السياحي أحد مرتكزاته الأساسية هو وجود مناخ ملائم هادئ ومسالم، يسمح للسائح بقضاء وقت ممتع بعيدا عن القلق والاضطرابات، فمن غير المتصور أن يفكر شخص ما بالذهاب للسياحة في بلد وهو على علم بأنه يعاني اضطرابات داخلية أو أنه في حالة حرب أو حتى أن الأوضاع تنذر بالانفجار فيه، كما أن الحكومات في كثير من الأحيان تعطي تحذيرات لمواطنيها بضرورة عدم السفر إلى ذلك البلد لأنه يعاني من أوضاع سياسية غير مستقرة، دون أن ننسى أن الرعايا الأجانب مستهدفون بدرجة كبيرة في الحالات التي يكون فيها بلد معين في وضع غير مستقر، فوجود حالة عدم الاستقرار السياسي في بلد ما يعد مثبطا للسياحة فيه بحيث يؤدي إلى كساد سياحي، وهو ما يؤدي بدوره إلى تعرض هذا البلد إذا كان يعتمدا كثيرا على السياحة ومداخيلها لخسائر اقتصادية كبيرة و صعوبات مالية.

والعكس عندما يكون بلد ما في وضع مستقر فهذا سيحفز السياح على القدوم ، كونهم سيشعرون بأنهم في وضع مريح ومحميون من أية تطورات قد تحدث أو مفاجآت غير سارة، وبذلك يستفيد البلد سياحيا و اقتصاديا من استقراره سياسيا، وعليه فإن الأوضاع السياسية هي إما عامل مساعد أو مثبط للنشاط السياحي وهذا رغم أنه ليس العامل الوحيد الحاسم في انتعاش أو تدهور النشاط السياحي.

---

[1] حسين رحيم و( آخرون)، **السياحة والتنمية السياحية مع دراسة خاصة حول مناطق الهضاب العليا بالجزائر**.برج بوعريرج الجزائر : دار النشر جيطلي، 2014، ص ص (23- 24).

[2] صالح موهوب، المرجع السابق، ص 64.

[3] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق، ص 23.

ب- خصائص الفندقة :

للفندقة عدد من الخصائص نذكر منها :

- إنسانية النشاط :

يعتبر العنصري البشري هو العنصر الأساسي في الصناعة الفندقية، حيث يقاس النجاح بمستوى الخدمة المقدمة وهذا يتطلب القياس المستمر لدرجة رضا النزلاء لهذه الخدمات[1]، كما تلعب السمات الشخصية للعاملين وسلوكياتهم وطريقة تعاملهم مع النزلاء دورا حاسما في قدرة الفندق على المحافظة على الزبائن ونيل رضاهم و كذا جلب زبائن جدد.

- موسمية النشاط :

يتميز نشاط الفنادق في غالب الأحيان بالموسمية، إذ أنها لا تستخدم إلا عدة شهور في السنة، أي في الفصل السياحي فقط، ولذلك فان النفقات الكبيرة التي ترصد للحفاظ عليها، وبالتالي ضمان استمراريتها تأخذ جزءا كبيرا من ثمن البضائع والخدمات الفندقية[2].

- مورد اقتصادي هام :

الفندقة ومرافق الطعام تحقق مردودات مالية نسبتها( 2 إلى 3) من المردودات المالية المتحققة في كامل القطاع السياحي في الدولة، ومن خلالها يحصل على الجزء الأكبر من المردودات المالية بالعملة الصعبة في السياحة الدولية وكما يعمل في الفندقة حوالي ( 3 إلى 4) من المجموع الكلي للعاملين في قطاع السياحة[3].

- تساعد على تنمية المناطق التي توجد فيها :

إذ تعمل الفنادق على تنمية البنية التحتية للمنطقة الجغرافية التي يتم إنشاؤها فيها والمتمثلة في محلات التسوق والمطاعم والمشارب.....إلخ المحاذية والقريبة منها حيث أثبتت الدراسات أن 59 بالمئة من النفقات اليومية التي يصرفها السائح تكون في المنطقة الجغرافية التي يقع فيها الفندق[4].

---

[1] محمد أمين السيد علي، المرجع السابق، ص 57.

[2] فوزي عطوي، المرجع السابق، ص 48.

[3] زيد منير عبوي، **الاقتصاد السياحي**. عمان : دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2008، ص 36.

[4] محمد عبده حافظ، **التسويق السياحي والفندقي**. القاهرة : دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص 24.

- الخدمة الفندقية غير ملموسة و قابلة للتلف :

إن الخدمة الفندقية غير ملموسة حيث يصعب تسليط الضوء على التسهيلات أو المنافع في الفندق أو المطعم المعين لأن هذه الخدمات ربما تكون مرتبطة مع شخصية العاملين في المنشآت الفندقية وكفاءتهم[1]، وكما أنه من الصعب على الفندق أن يغير نشاطه أو المنتج أو الخدمات التي يقدمها نتيجة لظروف اقتصادية أو سياسية لذا فإن الإيراد الضائع لن يعود أبدا ذلك لأن المعيار هو بيع الليلة الفندقية فإذا لم يحضر النزيل في هذه الليلة إلى الفندق فإن هذه الليلة لن يمكن بيعها بعد ذلك أبدا، وقد يحدث العكس في الصناعات الأخرى حيث يمكن تخزين المنتج إلى أن تتحسن الظروف ويتم بيعه[2].

- ساعات العمل طويلة :

العمل في الفندقة متعب لأن ساعات العمل فيه طويلة، وطوال هذا الوقت ( وقت العمل) لا يستطيع النادل أو موظف الاستقبال الاستراحة خلال فترات الدوام وخصوصا وأن الفندق يعمل 24 ساعة، على عكس الموظفين في الدوائر الحكومية الذين بإمكانهم الراحة وكذلك فإنه إذا تغيب أحد موظفي الفندق عن العمل كان لزاما على زميله أن يواصل دوامه الذي قد يستغرق يوما كاملا[3].

- جداول عمل غير ثابتة ( غير تقليدية) :

نتيجة لمرونة ساعات العمل في مجال الفندقة وعدم ثبوتها، يصبح من الصعب على الموظف تحديد جدول عمله بالضبط، فما قد يكون يوم إجازة قد يتحول ليوم عمل، والعمل نصف يوم قد يتحول لعمل يوم كامل في حالة الازدحام أو غياب الموظفين[4].

ومن خلال ما تم التطرق إليه فيما يتعلق بخصائص السياحة والفندقة نجد أن لهما عدة خصائص مشتركة ومتشابهة وهذا يعود إلى طبيعتهما وطبيعة النشاطات المنوطة بكليهما، وهو ما يدفعنا إلى القول أن السياحة والفندقة قطاعان مكملان لبعضهما البعض، فالسياحة بحاجة إلى فنادق لكي يقيم السياح فيها أثناء سياحتهم والفنادق بحاجة إلى السياحة حتى تبيع منتجها الفندقي، كما أن خصائص السياحة والفندقة التي جرى ذكرها تدفعنا إلى القول بأهميتها ليس لاقتصاد الدولة فقط بل حتى من نواحي أخرى اجتماعية و ثقافية وإنسانية، وهذا رغم بعض الخصائص السلبية والنقائص المنجرة عن السياحة والفندقة والتي

---

[1] عبد الكريم حافظ، المرجع السابق، ص26.

[2] محمد أمين السيد علي، المرجع السابق، ص ص( 58- 59).

[3] عبد الكريم حافظ، المرجع السابق، ص 28.

[4] نفس المرجع، نفس المكان.

حسب نظرنا يمكن تلافيها أو على الأقل التخفيف من وطأتها وذلك بالتخطيط والتنظيم الجيدين اللذان يأخذان في الحسبان و يضعان التدابير والإجراءات المساعدة على ذلك.

**المطلب الثاني** : أنواع السياحة والفندقة

إن تطور واتساع ظاهرة السياحة يظهر بوضوح في التعدد والتنوع الذي صارت تتمتع به، إذ أن السياحة في عالمنا المعاصر لها صور وأنواع عديدة مرتبطة بمختلف المجالات دينية، رياضية، سياسية واقتصادية وغيرها ما دفع الباحثين إلى تقسيم ووضع فصل بين أنواع السياحة، وفي الوقت الذي لم تعد السياحة قاصرة على فئة اجتماعية معينة كان بديهيا أن تواكب الفنادق بدورها ذلك حتى تستجيب لرغبات وتطلعات العملاء حسب امكانياتهم و وموقعهم الاجتماعي، وهنا ظهرت أنواع جديدة للفنادق أو بالأحرى جرى تصنيف الفنادق وفق أسس موضوعية تأخذ جملة من المعطيات بعين الاعتبار.

أ- أنواع السياحة :

سنأخذ في تصنيفنا لأنواع السياحة بأهم معيارين حسب كثير من الباحثين والمختصين و هما : معيار الموقع الجغرافي، ومعيار الهدف أو الغرض من السياحة.

أولا- السياحة طبقا للمعيار الجغرافي :

وفقا للمعيار الجغرافي فإن أنواع السياحة هي :

1. السياحة الداخلية :

ومعناها انتقال الأفراد داخل البلد نفسه أي انتقال مواطني الدولة نفسها داخل بلدهم، وهذا النوع من السياحة يحتاج إلى خدمات متنوعة وأسعار متنوعة وتشجيعية لمواطني البلد[1].

2. السياحة الإقليمية :

هي السفر والتنقل بين دول متجاورة تكون منطقة سياحية واحدة مثل الدول العربية أو الإفريقية أو دول جنوب شرق أسيا ( إندونيسيا- ماليزيا- الفلبين- سنغافورة- تايلاند)، وتتميز السياحة الإقليمية بقلة التكلفة الإجمالية للرحلة نظرا لقصر المسافة التي يقطعها السائح[2].

[1] خالد كواش ، المرجع السابق، ص 89.

[2] محمد الصيرفي، المرجع السابق ، ص 49.

3.السياحة الدولية أو الخارجية:

وهي انتقال السواح الأجانب إلى بلد ما، ويحتاج هذا النوع من السياحة إلى خدمات متنوعة و أسعار متنوعة وتشجيعية لمواطني البلد[1].

ثانيا- السياحة طبقا للغرض أو الهدف :

إن أهم أنواع السياحة طبقا للغرض أو الهدف منها هي كالتالي :

1.السياحة الترفيهية :

هي أكبر أنواع السياحة أهمية وأكثرها انتشارا في الوقت الحالي، حيث أصبحت حاجة اجتماعية ضرورية لإنسان العصر الحالي، نتيجة للحياة العصرية السريعة الإيقاع، والمليئة بالضغوط المختلفة ويشمل هذا النوع من السياحة العديد من الأنشطة الترويحية المختصة مثل : زيارة المنتزهات، والتمتع بالمناظر الطبيعية الجميلة، والمناخ المعتدل، و ممارسة الصيد، وممارسة الرياضة، كالتزحلق على الجليد، وصعود الجبال، وحضور المنافسات والدورات الرياضية، والمهرجانات الشعبية والفنية والثقافية والجوائز والتخفيضات على السلع[2].

2.السياحة الدينية :

يمكن تعريف السياحة الدينية بأنها ذلك النشاط السياحي الذي يقوم على انتقال السائحين من أماكن إقامتهم إلى مناطق أخرى وذلك بهدف القيام بزيارات ورحلات دينية داخل وخارج الدولة لفترة من الوقت بحيث تشمل زيارة الآثار والمعالم الدينية ، وهناك مناطق و بلاد معينة لها قدسيتها ومكانتها المرتفعة مثل مكة المكرمة والمدينة المنورة للمسلمين والفاتيكان بالنسبة للمسيحيين[3].

3.السياحة العلاجية :

تكون من خلال بقاء السائح في بلد معين لغرض علاجه من مرض معين يصيبه، وهنالك مقومات لتوفر السياحة العلاجية منها[4] :

---

[1] أحمد محمود مقابلة، **صناعة السياحة**. عمان : دار كنوز المعرفة، ط1، 2008، ص44.

[2] ناصر عقيل الطيار، **أثر السياحة على اقتصاديات المملكة العربية السعودية**. الرياض : مكتبة العبيكان، ط1، 2001، ص 39.

[3] محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص ص( 60- 61).

[4] أحمد محمود مقابلة، المرجع السابق، ص ص( 37- 38).

- توفر جو صحي نقي .
- توفر مصحات و مستشفيات وكادر طبي وعلاجي جيد.
- توفر المياه المعدنية والكبريتية.
- توفر طهاة جيدين لتقديم الطعام الخاص للمرضى.
- توفر الخدمات السياحية المساعدة مثل المترجمين ووسائل الاتصالات.

4.السياحة الثقافية :

تمثل السياحة الثقافية فرصة للاطلاع على ما كانت عليه حياة الناس وثقافاتهم وحضاراتهم في الأزمنة القديمة، فالزيارات إلى بيوت الشخصيات البارزة التي أثرت في التاريخ، مثل شكسبير ونابليون بونابرت وسجن مانديلا في جنوب إفريقيا، وغيرهم الكثير، تعد سياحة ثقافية وكذلك الحال فيما يتعلق بالزيارات إلى متحف الشمع في لندن وجامعات مثل أكسفورد وكامبردج، فهي تشع بتاريخ حضاري يستقطب فضول السياح من شتى أنحاء العالم[1].

5.السياحة الرياضية :

ويكون الدافع هو الرغبة في ممارسة نوع من أنواع الرياضة سواء أكانت مائية بالتزلج على الماء أو السباحة أو صيد السمك أو القنص وغيرها من دروب الرياضة المتعددة، وتشمل كذلك على المشاركين في الألعاب الرياضية أو القادمين لمشاهدتها[2]، ومن أمثلة ذلك نجد الألعاب الأولمبية والبطولات العالمية في كرة القدم وغيرها من الرياضات الأخرى.

6.السياحة الرسمية :

وهي تشمل سفر الوفود أو أي شخص أو أشخاص معينين من أجل المشاركة في محادثات رسمية، أو من أجل المشاركة في احتفالات دولية معينة [3].

7.سياحة المعارض :

وهي سياحة تشمل جميع أنواع المعارض وأنشطتها المختلفة مثل المعارض الصناعية والتجارية والفنية التشكيلية ومعارض الكتاب، فمن خلالها يستطيع الزائرون التعرف على آخر الإنجازات التكنولوجية

---

[1] عبد الإله أبو عياش و جمال الحرامي و حميد عبد النبي الطائي. **مدخل إلى السياحة في الأردن بين النظرية و التطبيق**. عمان : دار الوراق للنشر والتوزيع، ط1،2007، ص 23.

[2] خالد مقابلة و فيصل الحاج ذيب، المرجع السابق، ص 79.

[3] ناصر عقيل الطيار، المرجع السابق، ص 40.

والعلمية للبلدان المختلفة والتي تعتبر من عوامل الجذب السياحي وتنشيطه، وقد ارتبط هذا النوع من السياحة بالتطور الصناعي الكبير الذي حدث في مختلف بلدان العالم[1].

8.سياحة المؤتمرات :

تعد سياحة المؤتمرات من أحدث أنماط السياحة، والتي لم تكن معروفة من قبل، فهذا النوع بدأ مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين الميلادي في بعض البلاد الأوروبية، ثم أخذت الدول المختلفة في رعاية مثل هذا النوع من السياحة، وخاصة مع التقدم العلمي والتقني الذي بلغ ذروته مع نهاية القرن العشرين ميلادي[2].

فالمؤتمرات أصبحت الآن تمثل سياحة نشطة ومتنامية في العالم كله، وخاصة وأن هناك دولا تعتمد عليها كثيرا وذلك لكثرة ما يعقد فيها من اجتماعات ولقاءات، مما يستلزم إقامة شبكة اتصال سريعة و حديثة وتنظيم الحركة المرورية والإنفاق على القطاعات الخدمية والمرافق الضرورية، وللمؤتمرات أنواع مختلفة فقد تكون سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية أو علمية وتربوية، بحيث تسهم في تبادل الآراء والدراسات وتوثيق التبادل العلمي بين الدارسين من إلقاء آخر نتائج الأبحاث والدراسات[3].

9.سياحة الفضاء :

هو نمط سياحي حديث ناتج عن التطورات التكنولوجية الحديثة وغزو الفضاء، فأصبح بإمكان الفرد في الدول المتقدمة القيام برحلة حول الأرض من خلال شركات مختصة في ذلك[4].

وفي إطار ما تقدم ذكره من أنواع السياحة فإن وجود مثل هذه التقسيمات لا يعني بأن السائح ملزم مثلا باختيار نوع واحد فقط من السياحة ليقوم به دون غيره، فيستطيع السائح أن يقوم بالسياحة الترفيهية والدينية معا خلال زيارته لبلد أو منطقة معينة بل حتى أنه يستطيع أن يقوم بمعظم هذه الأنواع من السياحة إن سمحت له الظروف والوقت بذلك، فالوفود الرياضية تأتي إلى بلد معين من أجل المنافسة فهذا يصنف ضمن السياحة الرياضية، و لكن حتما سيستغل المنظمون الفرصة لترتيب زيارات لهذه الوفود إلى المعالم التاريخية والأثرية وحتى الدينية لهذه المدينة أو البلد الذي تقام فيه هذه المنافسة، وبذلك نجد أنفسنا

---

[1] عصام حسن السعيدي، **التسويق والترويج السياحي والفندقي: دراسة للتسويق السياحي والفندقي في الدول العربية**. عمان : دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2008،ص 142.

[2] حسن أحمد شحاتة، **التلوث البيئي وإعاقة السياحة**. القاهرة : الدار العربية للكتاب، ط1، 2006، ص 40.

[3] يوسف جعفر سعادة، **السياحة والفنادق الارشاد السياحي والتربية السياحية**. القاهرة: دار الكتاب الحديث،2011، ص 84.

[4] خالد كواش، المرجع السابق، ص 101.

أمام ثلاثة أنواع من السياحة في مرة واحدة سياحة رياضية وثقافية ودينية، وعليه يمكننا القول أنه تم وضع أنواع للسياحة من أجل تحديد أدق للنشاطات و المجالات التي تدخل في نطاق السياحة، وبخاصة مع النمو المطرد الذي تعرفه فوضع تصنيفات وأنواع للسياحة يعد أمرا حتميا وضروريا في هذه الحالة حتى يمكن فهم هذه الظاهرة وأبعادها بدقة.

وكما أن هناك من الباحثين من يضيف أنواعا وتقسيمات أخرى للسياحة استنادا على مجموعة من المعايير كعدد الأشخاص في الرحلة السياحية، أو طبقا لوسيلة النقل المستخدمة كالطائرات أو البواخر أو وفقا للسن سياحة الشباب وسياحة كبار السن أو طبقا للجنس سياحة الرجال والنساء، أو حتى طبقا للطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها السواح، ورغم ذلك تعد أنواع السياحة تبعا للموقع الجغرافي وكذا تبعا للهدف أو الغرض هي الأكثر استخداما وانتشارا عند معظم الباحثين والمختصين في هذا الميدان.

ب- أنواع الفندقة :

توجد أنواع وتصنيفات عديدة للفنادق، وذلك أخذا بمجموعة من المعايير كالموقع الذي يوجد فيه الفندق ونوعية الخدمات التي يقدمها وحتى طبيعة هذا الفندق وملكيته، وعليه نورد أهم أنواع الفنادق فيما يلي :

أولا- من حيث الملكية :

تقسم الفنادق من حيث الملكية إلى[1] :

1.فنادق القطاع الخاص : وهي منشآت مملوكة لشخص واحد أو عائلة و هي تكون صغيرة الحجم وتدار إدارة عائلية.

2.السلاسل الفندقية : وهنا نجد أن شركة واحدة تقوم بإدارة عدد كبير من الفنادق مثل فندق هيلتون وشيراتون.

3.فنادق القطاع المختلط: وهي إما تكون مملوكة ملكية مشتركة بين الدولة و القطاع الخاص أو بين الدولة وإحدى الشركات الأجنبية.

4.الفنادق الحكومية : وهي التي تكون مملوكة ملكية كاملة للدولة مثل الفنادق التابعة للقوات المسلحة.

ثانيا- من حيث الموقع الجغرافي :

تنقسم الفنادق حسب موقعها الجغرافي إلى :

[1] محمد عبده حافظ، المرجع السابق، ص 28.

1.فنادق مراكز المدن :

وتقع في مراكز المدن على مسافة قريبة من مراكز العمل ومراكز التسوق والأبنية العامة ويقدم هذا النوع من الفنادق كافة أنواع الخدمات التي يحتاجها السياح ورجال الأعمال حيث توفر لهم كافة الخدمات التجارية التي يطلبونها والمأكولات والمشروبات والنادي الصحي والقاعات الكبيرة والصغيرة بغرض عقد الاجتماعات[1].

2.فنادق الضواحي :

يقع هذا النوع من الفنادق في ضواحي المدن، فنظرا لارتفاع تكلفة الأراضي لإقامة الفنادق في مراكز المدن فإن كثيرا من الشركات بدأت تقيم فنادقها في الضواحي المختلفة للمدن التي يمكن أن يكون سعر الأرض فيها منخفضا[2].

3.فنادق المنتجعات :

وتقع قرب الجبال أو بقرب السواحل، وهي مخصصة لإيواء طالب الترفيه والاستجمام، وتنقسم إلى منتجعات صيفية تقع بالقرب من السواحل والبحيرات، و منتجعات شتوية دافئة بالقرب من ينابيع المياه والغابات و كذا منتجعات شتوية باردة تقع قريبة من الجبال والمناطق الباردة، و منتجعات تعمل طوال العام تقع في المناطق ذات المناخ المعتدل[3] .

4.فنادق المطارات :

وهذه الفنادق تم إنشاؤها أصلا لخدمة المسافرين بالطائرات والمسافر الذي يضطر لسبب من الأسباب إلى التوقف عن مواصلة رحلته، وعلى ذلك فهذا النوع من الفنادق ترتبط أشغاله بالمطارات وحركة السفر ارتباطا وثيقا [4].

5.فنادق العبور (الموتيلات):

تسمى أيضا بفنادق مستخدمي السيارات فهي على شكل شاليهات متفرقة أو مبنى واحد مجاور له

[1] محمد أمين السيد علي، المرجع السابق، ص ص( 45- 46).

[2] نفس المرجع، ص 46.

[3] زيد منير سلمان، المرجع السابق، ص 108.

[4] محمد عبده حافظ، المرجع السابق، ص 29.

موقف للسيارات، و موقعها يكون على الطرق السريعة للسيارات مباشرة أو في ضواحي المدن الكبرى[1].

ثالثا- من حيث عدد النجوم :

تقسم الفنادق حسب عدد النجوم إلى[2] :

1) فنادق ذات خمس نجوم : وهي أرقى أنواع الفنادق حيث تقدم خدمات متكاملة بأسعار مرتفعة.
2) فنادق ذات أربع نجوم : وهي تقدم خدمات متكاملة أيضا ولكن أقل من فنادق الخمس نجوم.
3) فنادق ذات ثلاثة نجوم : وهي أقل من فنادق ذات أربع نجوم و لا تتوافر على الخدمات الإضافية الموجودة في المستوى السابق.
4) فنادق ذات نجمتين : وهي فنادق شعبية نظرا لانخفاض مستوى الأثاث .
5) فنادق ذات نجمة واحدة : وهي فنادق في غاية التواضع من حيث الخدمات وعدد الغرف والأسعار.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن أعلى درجة لتصنيف الفنادق هي بخمسة درجات رغم أننا أصبحنا نسمع في السنوات الأخيرة الحديث عن فنادق سبعة نجوم، وهي في الحقيقة تسمية أطلقتها الصحافة على عدد من الفنادق التي كانت تفوق فنادق خمسة نجوم بمراحل من حيث فخامتها و الرفاهية المطلقة التي تقدمها، ومن بينها فندق برج العرب بدبي في الإمارات العربية المتحدة.

رابعا- من حيث مدة الإقامة :

فحسب هذا المعيار فإن الفنادق تأتي على نوعين :

1.فنادق الإقامة الدائمة :

وهي الفنادق التي يكون غرضها إيواء النزلاء لفترة طويلة، حيث يقيمون فيها لمدة سنة مثلا، وتقدم لهم الخدمات المعتادة التي تقدم لنزلاء الفنادق العادية، ويطلق عليها عادة لفظ (بيت جماعي) أو (بيت

---

[1] أيمن برنجي، "الخدمات السياحية و أثرها على سلوك المستهلك: دراسة حالة مجموعة من الفنادق الجزائرية"،( مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة – بومرداس-،2008- 2009)، ص 96.

[2] محمد الصيرفي، **التميز الإداري للعاملين بقطاع الفنادق و المنشآت السياحية**. القاهرة : دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص18.

فندق) وتكون أسعارها منخفضة عن الفنادق الأخرى، ويمكن أن تحتوي على جميع المنافع الصحية ولوازم المطبخ ووسائل التدفئة والغاز[1].

2.فنادق الاقامة المؤقتة :

و هي فنادق يقصدها النزلاء والمسافرون من أجل المتعة وتكون مدة الإقامة ما بين يوم واحد إلى 29 يوم وهي تقدم خدمات متنوعة كالطعام والشراب وبعض الخدمات الترفيهية.[2]

يتضح لنا مما جرى استعراضه كثرة الأنواع والتصنيفات المتبعة في تقسيم الفنادق، وهذا يرجع إلى التطورات التي عرفتها الفنادق وتمكنها مع الوقت من احتلال مكانة مرموقة في مختلف المخططات التنموية والاقتصادية والمشاريع الاستثمارية، كما أن تعدد أوجه النشاطات البشرية وتطورها باستمرار سمح مع الوقت للفنادق بالتخصص في مجالات معينة أو أن تكون مخصصة خدمة لأشخاص معينين كرجال الأعمال وغيرهم، الأمر الذي نجم عنه ظهور أنواع وتصنيفات جديدة للفنادق.

## **المبحث الثاني :** مقومات السياحة

إن اعتبار السياحة كصناعة قائمة بذاتها يتطلب توافر مجموعة من المقومات التي تعد بمثابة المواد الأولية الأساسية في صناعة السياحة ونقصد بها المقومات السياحية الطبيعية والثقافية والتاريخية والحضارية، لكونها أهم العناصر التي تجذب السياح إلى منطقة أو بلد معين.

ولكن وجود هذه المقومات لا يكفي لوحده لجذب السياح بل هناك حاجة إلى عناصر ومقومات أخرى داعمة ومساندة لها، وهذا على اعتبار أن السياحة بمفهومها الحالي تقتضي أكثر من مجرد مقومات طبيعية وتاريخية وثقافية فهي بحاجة إلى مقومات سياحية أخرى مادية ومالية وخدمية، وهنا يبرز دور الحكومات و المنشآت والمؤسسات التي تعنى بالسياحة فهي من تعود إليها وظيفة الإلمام والاهتمام بهذه المقومات وتطويرها بما ينعكس إيجابا على السياحة.

وبالتالي فإن السياحة تتطلب لتحقيق النجاح والأهداف المرجوة منها، تكامل المقومات الطبيعية والثقافية والتاريخية مع المقومات المادية والخدمية وتكون حصيلة ذلك سياحة بأداء عالي وفي مستوى التطلعات وبالمعنى الذي يحقق الأهداف ويلبي الاحتياجات.

---

[1] أحسن العايب،" دور الترويج في تسويق الخدمات الفندقية : دراسة حالة فندق السيبوس الدولي- عنابة"، (مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت- سكيكدة-، 2008- 2009)، ص 11.

[2] محمد الصيرفي، **التميز الإداري للعاملين بقطاع الفنادق و المنشآت السياحية**، المرجع السابق، ص 20.

**المطلب الأول :** المقومات الطبيعية

وهي تلك المقومات الموجودة من حيث الأصل أي أن الله قد منحها لبقعة معينة دون غيرها من مناطق دول العالم[1]، وتضم كافة القيم الجمالية الطبيعية من طبيعة الأرض، وامتداد البحار والبحيرات والأنهار والسهول والصحراء، والمراكز الصحية الطبيعية من مياه معدنية وعيون المياه الساخنة وحمامات الطين[2].

فالشواطئ الرملية والمناظر الطبيعية الجميلة والمواقع ذات الصفات النادرة مثل البراكين ومساقط المياه والنباتات الطبيعية والتضاريس غير التقليدية والمغارات والكهوف الطبيعية تلعب دورا بارزا في عمليات التنشيط السياحي من حيث الراحة والمتعة للسائحين[3].

كما تلعب المغريات السياحية الحية من تنوع للنباتات الطبيعية والحيوانية دورا في تشكل وتنشيط العملية السياحية، حيث تعتبر هذه المغريات مقصدا للسائحين للتمتع بجمال الطبيعة والابتعاد عن التلوث بأشكاله المختلفة والازدحام وتوتر الأعصاب التي تتسم بها الحياة المدنية[4].

و من المظاهر الطبيعية الأخرى التي من شأنها التأثير في شدة الجذب السياحي هي ملائمة الظروف والخصائص المناخية لمنطقة القصد السياحي التي تمنح المشارك في التجربة السياحية درجة من الاستمتاع و الراحة أثناء قضاء الإجازة و المقصود بالخصائص المناخية المناسبة لراحة الانسان هي التي في جملتها تحقق التوازن الحراري لجسم الانسان Thermal Balance، والمسؤولة عن الشعور بالراحة ويطلق عليها Climate Comfort . [5]

ويمكن حصر أهم الاقاليم المناخية التي تعد مناسبة و جاذبة للنشاط السياحي فيما يلي[6] :

- الإقليم المناخي الدافئ :

وهو أكثر الأقاليم المناخية الملائمة للسياحة فهو يتمتع بظروف مناخية معتدلة من حيث الحرارة والرطوبة والتي تساعد السائح على الإحساس بالراحة، وهذا المناخ صالح للنشاط والأنماط السياحية المختلفة طوال العام.

---

[1] أحمد عبد السميع علام، المرجع السابق، ص71.

[2] ماهر عبد الخالق السيسي، المرجع السابق، ص 39.

[3] أحمد الجلاد، المرجع السابق، ص 118.

[4] نفس المرجع، نفس المكان.

[5] أمنة بوحجر، **الجغرافيا السياحية**. عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2011، ص118.

[6] نفس المرجع، ص119.

- إقليم مناخ المناطق المعتدلة :

وهي من المناطق التي تتميز بمناخ معتدل يميل إلى البرودة، فيكون فصل الصيف مناسب للنشاط السياحي، ويعتبر هذا الإقليم من الأقاليم السياحية الرئيسية التي يتزايد فيها التدفق السياحي.

- إقليم المناخ البارد :

ويتميز هذا الإقليم ببرودة مناخه، فالمناطق الواقعة في هذا الإقليم تتميز بتفردها لرحلات التزلج على الجليد، إلا أن الموسم السياحي في هذا الإقليم قصير للغاية.

و يعتبر المناخ المناسب من العناصر الرئيسية التي حققت شهرة كبيرة لسواحل البحر المتوسط ومنطقة بحر الكاريبي، لأنه من الممتع قضاء الإجازات في المناطق المعتدلة المناخ والمناطق الدافئة التي تتمتع بنسبة عالية من سطوع الشمس، وللمناخ تأثير كبير في تشكيل وتموين المنطقة السياحية من حيث الموسمية أو شكل المباني و المنشآت وكذلك أساليب التشغيل[1].

وغالبا ما ترتبط الخصائص المناخية بنوع مميز من الأنشطة والفعاليات السياحية مثل حمامات الشمس الساحلية، وبعض الرياضات الشتوية كمناطق التزلج على الجليد التي تعتمد أساسا على طول موسم هطول الثلج وتوفر الانحدارات بدرجات مختلفة تتوافق مع رغبات المبتدئين والمحترفين على حد سواء، ويلعب المناخ دورا لا يمكن إنكاره لمشاركة السياح في فعالية القوارب الشراعية[2].

وينظر إلى المناخ على أنه عنصر جاذب للسياحة العلاجية خاصة إذا ما توفرت فيه مقومات ملائمة لراحة المرضى والباحثين عن النقاهة، ومن أهم متطلبات نشاط السياحة العلاجية أن تكون الأوقات المناسبة لها لتحقيق النجاح والرضا النفسي، ولا بد من أن تتلاءم الظروف المناخية مع النشاطات المكملة التي يرغب في مزاولتها المرضى أثناء العلاج مثل حمامات الشمس وبعض الرياضات المختلفة وفقا لحالتهم الصحية[3].

فالمقومات الطبيعية والمناخية هي مصدر وأصل العديد من الأنماط والأنواع السياحية، ومن أمثلة ذلك نذكر[4] :

- السياحة الترفيهية ( التي تظهر على الشاطئ).

---

[1] أحمد الجلاد، المرجع السابق، ص 119.

[2] أمنة بوحجر، المرجع السابق، ص ص( 119- 120).

[3] نفس المرجع، ص120.

[4] أحمد فوزي ملوخية، **التنمية السياحية**. الاسكندرية : دار الفكر الجامعي، ط1،2007، ص ص (52- 53).

- سياحة الاستجمام( تكون في المناطق التي تتميز بالهدوء).
- السياحة الرياضية ( تشمل سياحة اليخوت- التجديف- الصيد- الغطس- التزحلق على الماء).
- السياحة العلاجية ( المناطق البعيدة عن التلوث).
- سياحة المغامرات( السفاري- الصحراء والواحات).
- السياحة التصويرية ( تصوير الطبيعة و الأماكن الشاسعة الطبيعية).
- السياحة العلمية ( التي تقوم بعمل الدراسات و الأبحاث العلمية).
- سياحة مشاهدة الطيور( تقوم على متابعة حياة الطيور و مواسم الهجرة).

فالمقومات الطبيعية هي العامل الهام الذي يمكن على أساسه وضع الخطط والتعويل عليه في تطوير السياحة، وهذا لكونها الحافز الأساسي الذي يجذب السياح لمنطقة معينة فضلا عن أنها لا تكلف الدولة نفقات ضخمة بالمقارنة مع قطاعات أخرى التي تتطلب تكاليف ضخمة وكفاءات و كوادر بشرية مؤهلة وتكنولوجيات متقدمة قد لا تكون متوفرة في كل الأحوال، فضلا على أن مشاريعها قد تحتاج إلى وقت طويل من الزمن حتى تحقق النتائج المرجوة منها.

ومن جهة أخرى فإن الحرص على الحفاظ على هذه المقومات السياحية الطبيعية والمناخية بدوره يعد عاملا حاسما و هاما في استمرار النشاط السياحي وتحقيقه لأهدافه، وأن مراعاة مثل هذه الشروط والمعطيات له انعكاسات ايجابية ليس فقط على جانب السياحة فقط، بل حتى من الناحية البيئية فبالإضافة إلى كون المقومات السياحية الطبيعية من عوامل الجذب السياحي الأساسية، فهي كذلك في آن واحد تدخل ضمن إطار البيئة، فإهمال هذه المقومات لا يؤثر فقط على السياحة ومداخيلها بل له تأثيرات سلبية أيضا على البيئة قد ينجر عنه من مخلفات يصعب معالجتها أو التخلص من آثارها بسرعة.

وقد كشف تحقيق أجري عام 1988 في أربع دول من دول البحر المتوسط، وهي دول : إسبانيا وفرنسا واليونان وإيطاليا، أن هناك شاطئا من كل أربعة شواطئ غير صالح للاستجمام من شدة تلوث المياه، كما ثبت أن شاطئ "بوندي" بمدينة سيدني بأستراليا، والذي يعد ثالث الشواطئ بها في أهميته السياحية، غير صالح للاستعمال لمدة يومين من كل خمسة أيام بسبب مخلفات الصرف الصحي، وقد أثر ذلك سلبا على السياحة بتلك المدينة، حيث انخفض إيراد السياحة بنسبة 35 بالمئة[1].

وهذا ما يؤكد على أهمية الدور الحيوي والمحوري الذي تضطلع به المقومات السياحية الطبيعية في النشاط السياحي، بل يمكننا اعتبار أن الحفاظ على هذه المقومات هو في حد ذاته مقوم و عنصر أساسي يدخل ضمن إطار المقومات السياحية الأخرى لا يقل شأنا عنها، والنجاح في ذلك يعني بدرجة كبيرة

[1] حسن أحمد شحاتة، المرجع السابق، ص 122.

نجاح السياحة و استمرارها في تحقيق الأهداف، وعليه فالمقومات السياحية الطبيعية هي في غاية الأهمية للسياحة ولكن معرفة كيفية الحفاظ عليها هو الأهم.

**المطلب الثاني** : المقومات الحضارية و الثقافية

وهي تشمل التراث المادي و غير المادي للبلد من عادات وتقاليد ورقص شعبي وصناعات تقليدية ومهرجانات، هذا بالإضافة إلى المعالم الثقافية و المواقع التاريخية التي تزخر بها البلاد[1].

فالمصادر التاريخية تضم المدن القديمة والآثار والمواقع المتميزة، كشوارع خالدة ذات شهرة عالمية و منشآت مختلفة كالحصون والقلاع والقصور، ومؤسسات علمية ودور العبادة، وأما الإنتاج البشري فهو ما يتصل بالتراث الإنساني وما يتعلق بالحضارات الإنسانية والشعوب وعاداتها وتقاليدها والأنشطة المختلفة التي تقدمها، كالصناعات والحرف اليدوية، والفنون الشعبية، إضافة إلى الأنشطة الحديثة من صناعات تختص بالأهالي وقرى السكان الأصليين[2].

إذ أن الحضارات القديمة والمراكز العلمية والثقافية والبحثية هي تمثل عمق المعرفة الانسانية وربط الماضي والحاضر، ومن ضمن هذه الحضارات الحضارة الفرعونية ومقابر الملوك في مصر، والحضارة النوبية في السودان، وآثار الكنعانيين في فلسطين، وآثار الأمويين في سوريا، وآثار الاقباط في الأردن وآثار الفينيقيين في لبنان، وآثار المسلمين والرومان في كثير من دول العالم مثلا الجزائر (تيبازة، باتنة) وآثار العباسيين في العراق[3].

وكثير من الدول وبخاصة تلك التي لا تزال في أولى مراحل تطور صناعة السياحة تستغل تراث ماضيها التاريخي، كما أن المتاحف التي تضم القطع الأثرية واللوحات الفنية القديمة وألوان الثقافة والعلوم والفنون تحظى بالأولوية في البرامج السياحية[4].

لذا فإن استغلال هذه المقومات الحضارية والثقافية أمر في غاية الأهمية، لكونها من العوامل الأساسية التي تساهم في إنعاش و تحقيق الجذب السياحي الذي يعتبر أحد الأهداف الأساسية لمختلف الخطط والمشاريع الموجهة لتطوير السياحة، وبالتالي فإنها تحقق قيمة مضافة للسياحة، كما أنه كلما تعددت

---

[1] فؤاد أبركان، " السياسات السياحية والتنمية في الجزائر: مثال ولاية بومرداس"،( مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2009- 2010)، ص 22.

[2] يوسف جعفر سعادة، **التربية السياحية**. القاهرة : دار الكتاب الحديث، ط1، 2000، ص 196.

[3] نسيبة سماعيني،" دور السياحة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر"،(مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران،2013- 2014)، ص 29.

[4] محمد الصيرفي، **التخطيط السياحي**، المرجع السابق، ص 17.

وتنوعت هذه المقومات السياحية الحضارية و الثقافية في بلد معين فذلك يتيح فرصا أكثر ومجالا أوسع للاستفادة القصوى منها، ولكن حتى تحقق هذه المقومات النتائج المرجوة منها لابد أن تحاط بمجموعة من الشروط و المعطيات.

فمن جملة هذه الشروط والمعطيات يجب الاهتمام بالمنطقة التي تحتوي الآثار التاريخية سواء أكانت قرية أو مدينة، وكذلك تحسين الطرق المؤدية إليها وتطويرها وتجميلها على الدوام، فضلا عن إنشاء المرافق الخاصة والاستراحات، كالمقاهي والمطاعم والأسواق التي تعرض منتجات يدوية وصناعات تقليدية وصورا حية، وكتيبات إعلامية تتناول معالم المكان التاريخي الذي يضم تلك الآثار الخالدة[1].

وهذا دون نسيان أهمية تعيين مشرفين مدربين ومرشدين فنيين لمرافقة الزوار إلى تلك الأماكن الهامة على أن يمتلكوا القدرة على شرح وتفسير مالها من أهمية تاريخية وحضارية مميزة، لذا يجب اختيارهم بدقة حتى يكونوا قادرين على أداء دورهم بامتياز [2].

و من الأمور الأخرى التي ينبغي مراعاتها والحرص عليها هي العمل على الترويج والإشهار لهذه المعالم التاريخية والحضارية، وهنا يظهر دور الإعلام في العملية السياحية، إذ لا يتوقع حدوث توافد سياحي على منطقة أثرية دون أن تكون معروفة لدى جمهور السائحين المحليين أو الدوليين من خلال وسائل الإعلام والتواصل المختلفة.

ففي ظل العصر الحالي لا يمكن الحديث عن وجود مقومات سياحية حضارية وثقافية والقول بأنها تكفي لوحدها لتحقيق الجذب السياحي، وتطوير وترقية النشاط السياحي دون أن يواكبها إعلام وإشهار قوي يروج ويشجع السياح على زيارة هذه الآثار والمقومات، وفي حالة حصول ذلك يمكن الحديث عن الاستفادة القصوى من هذه المقومات الحضارية والثقافية.

فكثير من دول العالم لجأت إلى أساليب عدة من أجل الترويج لمناطقها السياحية التاريخية وتاريخها الثقافي والحضاري، و من بينها إقامة المهرجانات الدولية الثقافية والفلكلورية، حيث أن الموقع الذي تجرى فيه هذه المهرجانات هو في أساس مناطق تاريخية وحضارية مثل مهرجان الجرش في الأردن في منطقة الجرش الأثرية، و مهرجان قرطاج في تونس، و مهرجان بابل في العراق، ومهرجان تيمقاد في الجزائر فوجود مثل هذه المهرجانات و التظاهرات حتى وإن كانت تتطلب تكاليف مالية كبيرة وتحضيرات طويلة فمن شأنها التعريف والإشهار للمناطق الأثرية السياحية للبلد.

---

[1] يوسف جعفر سعادة، **التربية السياحية**، المرجع السابق، ص 211.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

وعلى أساس ما سبق ذكره تتضح لنا أهمية المقومات السياحية الحضارية و الثقافية للسياحة كغيرها من المقومات السياحية الأخرى، بل وأنها في كثير من دول العالم السياحية هي المحور الأساسي للنشاط السياحي ولولاها لما نجحت السياحة في تلك البلدان.

**المطلب الثالث** : المقومات المادية والخدمية

كون السياحة في عالمنا المعاصر صارت أكثر تنظيما وتطورا من أي وقت مضى، بل هي صناعة قائمة بذاتها، وهذا ما يفرض توافر وتوفير مجموعة من المقومات كتلك التي تتطلبها غيرها من الصناعات الأخرى، ونقصد هنا بالذات المقومات المادية والمالية التي لها دور هام في المجال السياحي، إذ أنها تكمل وتدعم المقومات السياحية الأخرى الطبيعية والحضارية والثقافية، فأي دولة تسعى للوصول إلى صناعة سياحية متطورة لابد لها أن تأخذ بهذه المقومات المادية والمالية في صلب اهتماماتها ذلك بالتوازي مع المقومات السياحية الأخرى.

وتتمثل هذه المقومات المادية والخدمية في مدى توافر البني التحتية كالمطارات و النقل البري و الجوي ومدى تطور مختلف القطاعات الصناعية، التجارية، البنوك، العمران ...الخ، ومدى توافر الخدمات المكملة كالبريد، الإطعام ، الفنادق، المقاهي، مراكز الترفيه و التسلية، بالإضافة إلى القدرة على تشجيع السياحة من خلال التسهيلات و مستوى الأسعار، وقدرة دعائية لمختلف وسائل الإعلام على جذب السائحين، مواصلات سهلة، أمن و استقرار ورعاية صحية كاملة و حسن معاملة وقدرة على إبراز جميع الجوانب و الخصوصيات التي تهم السائحين بمختلف فئاتهم ورغباتهم[1].

أ/ البنية التحتية :

وهي تتعلق بالتجهيزات والإنشاءات التي تسمح للسائح بالبقاء في منطقة الإجازة في ظروف مريحة، وأهمها شبكات الطرق والصرف الصحي والمياه ومحطات توليد الطاقة ووسائل الاتصال السريع ومراكز الإسعاف والصيانة، وأماكن وقوف السيارات والعلامات الإرشادية، وبدون هذه التسهيلات، فإن السائح يواجه مشاكل عديدة، وهذه البنية التحتية تتطلب استثمارات ضخمة[2].

حيث يجب أن تكون هذه المنشآت كافية لتلبية احتياجات السكان من المواطنين وكذلك الزائرين في الحاضر والمستقبل، بمعنى أن تكون قادرة على مواجهة التوسع والزيادة في النشاط السياحي على المدى الطويل.

---

[1] هواري معراج و محمد جردات، " السياحة واثرها في التنمية الاقتصادية العالمية حالة الاقتصاد الجزائري"، مجلة الباحث(الجزائرية)، العدد 1، 2004، ص ص (22- 23).

[2] محمد عبده حافظ، **تنشيط المبيعات السياحية**. القاهرة : دار السحاب للنشر والتوزيع، 2010، ص ص ( 15- 16).

و يعتبر النقل في عصرنا الحديث بأنواعه المختلفة البري، البحري، الجوي من و إلى المنطقة السياحية بالغ الأهمية، ويراه المفكرين ضمن ثلاث عوامل تخلق أمة عظيمة وهي التربة الخصبة، المعامل المنتجة وجهاز النقل الكفء[1].

إذ أن الطيران أحدث ثورة في الأسفار والنقل، فالأماكن التي كانت إلى وقت قريب من المستحيل الوصول إليها لمن كانت إجازاتهم لا تتعدى أسبوعين صار اليوم من السهل قطع المسافة إليها بصورة مريحة وسهلة في بضعة ساعات طيران، فحين وجدت شبكة طيران ممتازة أصبح السياح ينعمون بسهولة الوصول إلى المناطق الجاذبة للترفيه السياحي[2].

وكان النقل الجوي عبر الثلاثين سنة الأخيرة هو العامل الرئيسي في دخول دول ومناطق كانت بعيدة عن الأسواق السياحية الرئيسية إلى مجال المنافسة السياحية الدولية، فالتقدم التكنولوجي الذي حدث في النقل الجوي سمح بظهور بعض الدول السياحية الجديدة مثل جزر سيشل في المحيط الهندي نتيجة وصول حركة الطيران الدولي إليها بعد إنشاء مطارها في نهاية عام 1971[3].

وتشمل وسائل النقل بالإضافة إلى النقل الجوي كذلك على البواخر السياحية والتجارية والسكك الحديدية والحافلات والسيارات المكيفة، وتتفاوت أهميتها نتيجة العوامل الجغرافية والمساحة وتشعب عوامل الجذب السياحي إليها، ولذا فتوفر شبكة مواصلات كافية وعلى مستوى ملائم يعتبر شرطا أساسيا لتنشيط حركة السياحة[4].

ولكونه ظاهر بجلاء أن وسائل النقل البرية من سيارات خاصة وعامة تعتمد اعتمادا كليا على وجود شبكة طرق كاملة وجيدة فيجب تزويدها بالعلامات الإرشادية بالتصميم المتفق عليه دوليا، وفضلا عن ذلك فإنه يتعين تزويد الطرق السياحية على اختلاف أنواعها ومستوياتها بمحطات خدمة السيارات وبأماكن لانتظار السيارات، وأماكن للإقامة في كل مائة إلى مائتي كيلومتر، ويتعين كذلك وضع أطلس كامل للطرق[5].

وكذلك الأمر بالنسبة للسكك الحديدية فرغم أن الدور الرئيسي لها كان ولا يزال هو نقل البضائع ذات الأحجام الضخمة لمسافات طويلة، ومع ذلك فإن نقل الاشخاص لا يزال يلعب دورا هاما ويسهم مساهمة فعالة في تنمية السياحة، إذ هناك أنواع متخصصة من السكك الحديدية تعتمد في وجودها على السياحة

---

[1] حسين رحيم و( آخرون)، المرجع السابق، ص56.

[2] محمد الصيرفي، **التخطيط السياحي**، المرجع السابق، ص 18.

[3] أحمد فوزي ملوخية، المرجع السابق، ص71.

[4] محمد عبده حافظ، **تنشيط المبيعات السياحية**، المرجع السابق، ص 18.

[5] أحمد فوزي ملوخية، المرجع السابق، ص 91.

اعتمادا يكاد يكون كليا لأنه يحمل الاشخاص بين المنتجعات السياحية وبوجه خاص مناطق الشتاء والمصايف في الجبال، ومن أمثلة ذلك العربات المعلقة بالسكك وعلى قضبان وتسمى Funicular Railway [1].

ومن جهة أخرى فرغم أن خطوط النقل البحري أو حركة النقل بالبواخر في هبوط مستمر نتيجة المنافسة الشديدة من الطائرة، إلا أن نقل السائحين قد اتخذ شكلا جديدا هو شكل الدورة السياحية البحرية، وهي رحلات ذهابا وإيابا لأغراض سياحية تنظمها شركات الملاحة أو ركاب السياحة أو الاتحادات السياحية للمجموعات، وتشمل إلى جانب النقل زيارة المعالم السياحية في عدة دول أو موانئ تتوقف الباخرة[2]، وهذا ما يتطلب من الدول السياحية ذات الواجهة البحرية إنشاء موانئ بحرية ملائمة ومساعدة على تطوير هذا الشكل من السياحة.

ووفقا لما سبق لنا التطرق له تتضح أهمية شبكات ووسائل النقل الجوي والبحري والبري ، والتي لا يمكن بأي حال من الأحوال الاستغناء عنها لأن ذلك يعد مستحيلا فلا سياحة دون توفر هذه الشبكات والوسائل، فالنشاط السياحي في جزء كبير منه يشتمل على حركة النقل والسفر إلى المنطقة أو الإقليم السياحي المقصود، فوسائل النقل المتطورة هي من تؤدي هذا الدور.

ومن جانب آخر فإن قيمة شبكات النقل والمواصلات والطرق وأهميتها للسياحة، لا ينفي أهمية وقيمة بقية العوامل الأخرى التي تدخل ضمن البنية التحتية السياحية الأساسية، و بالأخص شبكات المياه وأنظمة توريدها التي تعد من الضرورات القصوى التي ينبغي توفرها في المناطق والأقاليم السياحية ومراعاة مجموعة من الشروط بخصوصها كالنظافة والمعايير الصحية وعدم تلوثها وهذا لتعدد وتنوع استخداماتها، فلا يمكن تصور قدوم سياح إلى منطقة أو إقليم سياحي لا يتوفر على شبكات مياه تتلاءم مع المعايير الدولية المعروفة عالميا أو على الأقل تحترم شروط الصحة والنظافة.

ونفس الأمر كذلك بالنسبة لشبكة الكهرباء وكذا أنظمة الاتصالات والمعلومات، فمعظم الدول المتقدمة والتي توصف بأنها سياحية على وجه التحديد تفرد حيزا هاما لشبكة الاتصالات والمعلومات، ويظهر ذلك جليا في توظيفها لتكنولوجيا الحديثة في الاتصال، وذلك في مختلف نشاطاتها الاقتصادية والإدارية والسياحية وفي منشأتها كالبنوك و المستشفيات والفنادق ...الخ، فبالنسبة للنشاط السياحي تساعد مثل هذه التكنولوجيا في نظام الحجوزات و التعاملات المالية وغيرها، كما أن تواجد المستشفيات والمراكز الطبية المتطورة في المناطق السياحية بدوره يساعد على تشجيع السياحة.

---

[1] أحمد فوزي ملوخية، المرجع السابق، ص ص (87- 88).

[2] نفس المرجع، ص92 .

وعليه فالبنى التحتية السياحية الأساسية وتهيئتها هي من المسلمات بالنسبة للدول التي تسعى إلى تحقيق صناعة سياحية متميزة قادرة على التنافس مع غيرها من الوجهات السياحية العالمية الأخرى، إذ أن الاهتمام بإقامة بنية تحتية سياحية متطورة ساعد بشكل كبير عدة دول في أن تصبح وجهات سياحية عالمية، رغم أنها ليست غنية بمقوماتها السياحية الطبيعية والتاريخية والثقافية.

ب/ البنية الفوقية (الخدمات والتسهيلات السياحية) :

إن الخدمات السياحية وتقديم التسهيلات تؤثر في التدفق السياحي هي أكثر عبارة تتردد في المجال السياحي، لما لها من تأثير فعال ودور مزدوج، سلبي وإيجابي، للتدفق أو قلته[1]، فبينما تقوم عناصر الجذب بجلب الناس للمنطقة فإن التسهيلات تخدم حاجاتهم ورغباتهم وتجعلهم يشعرون أن المنطقة هي بمثابة بلدهم الثاني، كما أن هذه التسهيلات السياحية عادة ما تدعم وتساند زيادة النمو الشامل في المنطقة[2].

1.خدمات الإقامة و الأطعمة و المشروبات :

تشمل مرافق وخدمات الإيواء كل من الفنادق والنزل وشقق الإيجار والاستراحات والموتيلات وبذلك ينبغي على البلد المعني دراسة السوق السياحي المحلي، من أجل معرفة نوعية السياح الوافدين وماهي تفضيلاتهم للسعي إلى تأمينها قدر الإمكان[3].

إذ توفر مناطق الجذب السياحي أنواع مختلفة من خدمات الإقامة، ويتطلب الأمر أن تكون هذه الخدمات على المستوى الذي يحقق رضا السائح بدرجات متفاوتة، بحيث تجذب كل نوع من هذه الخدمات شريحة محددة من السياح ذوي الخصائص و الاحتياجات المتباينة[4]، ولابد أن يكون هناك توازن بين الطاقة الفندقية والطلب الفندقي، وأن يكون التوازن بالنسبة للنوعية والأسعار، وأن يكون تصنيف هذه الفنادق يتطابق مع التصنيف الدولي المتعارف عليه دوليا، وطبقا لمعايير تأخذ في الحسبان الموقع ومساحة الغرف ومستوى التأثيث والتجهيزات ونوعية التسهيلات[5].

---

[1] يوسف جعفر سعادة، **التربية السياحية**، المرجع السابق، ص205.

[2] خالد مقابلة و فيصل الحاج ذيب، المرجع السابق، ص27.

[3] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق، ص ص (56- 57).

[4] محمد الصيرفي، **التخطيط السياحي**، المرجع السابق، ص15.

[5] أحمد فوزي ملوخية، المرجع السابق، ص 113.

أما خدمات الأطعمة والمشروبات فهي جد هامة بدورها، فكما يحتاج السائح إلى الإقامة فهو كذلك بحاجة إلى الطعام والشراب، لذا يجب أن تتوفر المناطق السياحية على المطاعم والمقاهي التي تتكفل بتوفير احتياجات السائح من المأكل والمشرب طوال مدة إقامته بالإقليم أو المنطقة السياحية.

2. الخدمات والتسهيلات المساندة :

تتضمن مثل هذه الخدمات والتسهيلات، محلات التحف، المتاجر، المحلات المعفاة من الجمارك محلات الغسيل والكي، المرشدين السياحيين والتسهيلات الترفيهية[1]، بالإضافة إلى الإعلان السياحي ومراكز المعلومات السياحية ووكالات السفر والسياحة، و كذا البريد والشرطة وغيرها، وهذا يتطلب تدريب الجهاز البشري اللازم الذي يحتاج إليه القطاع السياحي حتى تتمكن المنشآت السياحية من القيام بدورها بالشكل المطلوب[2].

وفي السنوات الأخيرة فإن بعض هذه الخدمات أصبحت مطلبا أكثر من ضروري، بحيث جرى الاهتمام بها في العديد من البلدان السياحية، وهذا للحساسية والتأثيرات الكبيرة لهذه الخدمات، وخاصة أن توفيرها والنجاح في القيام بها له انعكاسات إيجابية على التدفق السياحي الأجنبي، ومن أمثلة ذلك نجد الأمن السياحي.

فالأمن أصبح من الضرورات الهامة لطمأنة السائحين وعدم تكدير صفو رحلاتهم خاصة بعد تزايد حوادث الإرهاب وتزايد معدلاته في كافة الدول سواء المتقدمة أو النامية، وأصبحت الدول الجاذبة للسياحة تحرص على توفير الأمن للسائحين كخدمة قومية هامة وضرورة إنسانية لحماية السائحين وحرصا على حياتهم، ويتحقق الأمن السياحي عن طريق إنشاء شرطة سياحية واهتمام إدارات الشرطة بشكاوي السائحين ومطالبهم وتوفير الجو النفسي الملائم له[3].

ونفس الأمر بالنسبة للإعلام السياحي الذي يعد من أهم الخدمات التي توفرها الدولة والجهة المسئولة عن السياحة في البلاد بتقديم كافة المعلومات والبيانات التي قد يحتاجها السائح أثناء رحلته والتي تعرف باسم الاستعلام السياحي و يتضمن[4] :

---

[1] خالد مقابلة و فيصل الحاج ذيب، المرجع السابق، ص28.

[2] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق، ص57.

[3] فؤادة عبد المنعم البكري، **التسويق السياحي وتخطيط الحملات الترويجية في عصر تكنولوجيا الاتصالات**. القاهرة : عالم الكتب، ط1، 2007، ص29.

[4] نفس المرجع، ص 30.

- مكاتب الاستعلام و توجد في مناطق الوصول والأماكن السياحية والفنادق المختلفة ومحطات الركوب والسكك الحديدية.
- الكتيبات السياحية وأهمها الخرائط السياحية وبعض المطويات التي تتضمن معلومات سياحية عن البلاد.
- تدريب العاملين في مكاتب الاستعلام السياحي لزيادة قدراتهم على مساعدة السائحين وتقديم الخدمة السريعة والمتميزة التي يحتاجونها.

3.التسهيلات المتعلقة بالضيافة و الترحاب :

الضيافة هو الشعور بالترحيب الذي يتلقاه السائح عندما يرتاد أو يزور المنطقة السياحية وكذلك فهي مجموعة الذكريات لمن قابل خلال زيارته، بالإضافة لذلك فهي تشمل على التفاعل والتعامل مع السياح الآخرين وسكان المنطقة السياحية أو مع مستخدمي المطاعم، الفنادق، ...الخ[1].

ويحتاج هذا برامج ترويجية فعالة تقوم بها الجهات المعنية من كل القطاعين العام والخاص لتوسيع مفاهيم وإدراك قاطني المنطقة السياحية وتوعيتهم بدورهم الفعال في مجال السياحة، وكذلك دور السياحة الإيجابي وأهميتها الوطنية[2].

وأيضا بالنسبة لموظفي المطارات، فينبغي اختيارهم وانتقائهم بدقة، ليصبح سلوكهم يعبر عن طيبة أهل البلد وحسن معاملتهم للضيوف، بحيث لا يجب أن يصدر عنهم أي سلوك مشين في حق هؤلاء الوافدين، إذ لا يصح اختيار أفراد يتعاملون مع السياح على أنهم أشخاص غير مرغوب فيهم، فيتشددون في معاملاتهم بالإجراءات القاسية أو البطيئة، أو التعالي عليهم، أو استخدام ألفاظ كلمات غير مهذبة أو صعبة[3].

فطريقة التعامل مع السائح من قبل المواطنين المحليين في البلد المزار، وكذا الموظفين في مختلف المؤسسات و المنشآت التي يتعامل معها السائح لها بالغ الأثر على النشاط السياحي في البلد حتى وإن لم يكن هذا الأثر ظاهر بوضوح، فالانطباع الأولي الذي يتركه البلد في نفس السائح من حيث طريقة التعامل هو من يجعله يقرر العودة من أجل السياحة في هذا البلد من عدمه، فقد تكون الخدمات المقدمة من حيث الفنادق والمطاعم على مستوى عالي من التنظيم والاحترافية، ولكن طريقة التعامل تكون جافة و غير لائقة تجاه السائحين فحتما سيجعل ذلك هؤلاء السياح يقررون عدم الرجوع إلى هذا البلد

[1] خالد مقابلة و فيصل الحاج ذيب، المرجع السابق، ص 29.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] يوسف جعفر سعادة، **التربية السياحية**، المرجع السابق، ص206.

نهائيا، فلا يمكن أن نتوقع بأي حال من الأحوال أن يتوجه السياح إلى بلد معين بقصد السياحة وهم يعرفون أنهم غير مرحب بهم أو أنهم لن يتلقوا المعاملة اللائقة في هذا البلد المقصود، لذا يجب الحرص على تقديم الخدمة للسياح مع إعطاء الانطباع لديهم بأنهم مرحب بهم، و مرغوب فيهم فالسياحة هي صناعة ولكنها أيضا في نفس الوقت ثقافة، وهذا ما يميز السياحة عن غيرها من القطاعات الأخرى.

و في إطار ما تقدم ذكره تستنتج أن تطوير وتنمية السياحة إنما يعتمد على التنسيق والاهتمام المتكافئ بمختلف المقومات السياحية طبيعية أو حضارية وثقافية أو مادية وخدمية، بحيث لا ينبغي التركيز على أحد المقومات دون غيرها لأن ذلك سيفرغ السياحة من قيمتها ويفقدها أهميتها، فالتخطيط للسياحة يجب أن يأخذ بعين الاعتبار كل المقومات السياحية بتحديد عناصر القوة والضعف فيها، فيعمل على دعم جوانب القوة في هذه المقومات السياحية من جهة، وتلافي و تصحيح جوانب الضعف فيها.

و الدول التي حققت نقلة نوعية في إيراداتها السياحية ونجحت في أن تصبح ضمن الوجهات السياحية العالمية هي تلك الدول التي عرفت كيف تتعامل مع مقوماتها السياحية المختلفة بما يتناسب مع احتياجات و متطلبات هذه المقومات، إذ سعت إلى المحافظة على مقوماتها الطبيعية في أحسن صورة لها وقامت بالترويج لمقوماتها الحضارية والثقافية، وطورت وحسنت إمكاناتها السياحية المادية و الخدمية من حيث البنى التحتية، والخدمات السياحية، واهتمت بالثقافة السياحية لمواطنيها، وفتحت المعاهد و الكليات المتخصصة في المجال السياحي وأفردت لها مكانة خاصة ضمن مجالات العمل والتوظيف .

## **المبحث الثالث** : السياحة و قضايا التنمية

إن أهم الرهانات التي كانت ولا تزال تواجه الحكومات والدول باختلاف أنظمتها وتوجهاتها هي رهان التنمية، إذ أن هذه الأخيرة هي معيار أساسي للحكم على نجاح الحكومة في تحقيق أهدافها وتلبية متطلبات شعبها.

ونظرا لتعدد أوجه التنمية ومستوياتها من جهة، وانعكاساتها و تأثيراتها البعيدة المدى من جهة أخرى فإنها حظيت باهتمام الباحثين والدارسين في محاولة لوضع تصورات وتوجهات نظرية يمكن تطبيقها على أرض الواقع، وهذا للاستفادة منها في تحقيق عملية التطوير والتحسين في مختلف المجالات، وبالتالي الوصول إلى التنمية بمفهومها التام والواقعي.

وبالفعل قد أفرز الواقع عدة تجارب ناجحة للتنمية حتى وصفت بأنها نموذج للتنمية يمكن الأخذ به وهناك تجارب أخرى فشلت بفعل مجموعة من الأسباب المختلفة والعوامل التي حالت دون تحقيق النجاح المنشود.

هذا في الوقت الذي لجأت فيه عدة بلدان إلى خيار التنمية بالاعتماد والتركيز على أساليب أو قطاعات معينة، كالتركيز على السياحة لما لها من قدرة على تحقيق نتائج إيجابية، وبتكاليف أقل من قطاعات أخرى.

وفي هذا الصدد فإنه بالفعل نجحت عدد من الدول في تحقيق تنمية سياحية هامة جعلت منها بلدا سياحيا بامتياز له مكانته وقيمته السياحية، وسمح لها بتجاوز العديد من المشاكل وخلق فرص معتبرة لتطوير وتحسين اقتصاداتها، وهنا تظهر لنا أهمية السياحة لقضايا التنمية.

**المطلب الأول** : مفاهيم التنمية وأهدافها و مقوماتها

إن التنمية هي أهم الأهداف وأولى أولويات مختلف البرامج الحكومية، فشعار التنمية أصبح منذ وقت ليس بقصير متداولا بكثرة في أوساط المجتمعات، فهو مقياس لتقييم أداء السلطة الحاكمة، وكذا التعرف على قدرة هذه المجتمعات في المساهمة في مثل هذه العملية، إذ أن عملية التنمية تقتضي تضافر الجهود الحكومية مع تعاون واستجابة المواطنين لها من خلال المشاركة والتأييد.

وقد عرف مفهوم التنمية منذ ظهوره و إلى غاية الآن تغييرات وتطورات سمحت بأن يتخذ هذا المفهوم أبعاد ومفاهيم وأشكال جديدة من أجل مواكبة الأحداث والتطورات الدولية والعالمية، وكذا التقدم التكنولوجي الحاصل.

ومن الصعوبات التي تواجه أي باحث عند دراسته لمفهوم التنمية هو صعوبة إيجاد تعريف واحد موحد وشامل لها، وهذا راجع بالأساس إلى تعدد وتشعب المجالات التي تدخل ضمن إطار اهتمامات التنمية ولكونها من القضايا التي يشترك في دراستها الباحثون والدارسون في تخصصات مختلفة ومتعددة.

و تُعرف التنمية بأنها : " محصلة الجهود العلمية المستخدمة لتنظيم الأنشطة المشتركة الحكومية والشعبية في مختلف المستويات لتعبئة الموارد الموجودة، أو التي يمكن إيجادها لمواجهة الحاجات الضرورية وفقا لخطة مرسومة وفي ضوء السياسة العامة للمجتمع، وهي عملية تغيير مقصود نحو النظام الاجتماعي والاقتصادي الذي تحتاجه الدولة"[1].

في الوقت الذي عرفت الأمم المتحدة التنمية بأنها : " مجموعة الوسائل والطرق التي تستخدم بقصد توحيد جهود الأهالي مع السلطات العامة، من أجل تحسين مستوى الحياة من النواحي الاقتصادية

[1] فؤادة عبد المنعم البكري، **التنمية السياحية في مصر والعالم العربي الاستراتيجيات- الأهداف- الاولويات**. القاهرة : عالم الكتب، ط1،2004، ص 26.

والاجتماعية والثقافية، في المجتمعات القومية والمحلية، وإخراج هذه المجتمعات من عزلتها لتشارك إيجابيا في الحياة القومية، ولتساهم في تقدم البلاد[1].

بينما عرفها الدكتور محمد الكروي : " إن التنمية هدف عام شامل لعملية ديناميكية تحدث في المجتمع، وتتجلى مظاهرها في تلك السلسلة من التغييرات البنائية والوظيفية التي تصيب مكونات المجتمع وتعتمد هذه العملية على التحكم في حجم و نوعية الموارد المادية والبشرية المتاحة، للوصول بها إلى أقصى استغلال ممكن في أقصر فترة ممكنة، وذلك بهدف تحقيق الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية المنشودة للغالبية العظمى من أفراد المجتمع"[2].

ونلاحظ من خلال هذه التعريفات أنها تتفق حول مضمون التنمية من حيث كونها عملية مقصودة وهادفة تشترك فيها جهود كل من الحكومة مع مواطنيها بقصد إحداث مجموعة من التغييرات في المجتمع من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف بما ينعكس إيجابا على النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وحتى الثقافية للمجتمع ككل.

وللتنمية أنواع و أبعاد عديدة تركز كل منها على قضية أو مجموعة معينة من القضايا، ومن أبرز أنواع التنمية :

- التنمية الاقتصادية :

ظهر مفهوم التنمية بداية في علم الاقتصاد حيث استخدم للدلالة على عملية إحداث مجموعة من التغييرات الجذرية في مجتمع معين، من أجل زيادة قدرته على الاستجابة للحاجات الأساسية والحاجات المتزايدة لأعضائه بالصورة التي تكفل زيادة درجات الإشباع لتلك الحاجات عن طريق الترشيد المستمر لاستغلال الموارد الاقتصادية وحسن توزيع عائد هذا الاستغلال[3].

- التنمية السياسية :

انتقل مفهوم التنمية إلى الحقل السياسي منذ ستينيات القرن العشرين بهدف تطوير مبادئ الديمقراطية وترسيخها في البلدان غير الأوروبية، وعليه فالتنمية السياسية هي عملية تغيير اجتماعي متعدد الجوانب

---

[1] سهير حامد، **إشكالية التنمية في الوطن العربي**. عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع،2007، ص 22.

[2] طلعت مصطفى السروبي و(آخرون)، **التنمية الاجتماعية المثال والواقع**. حلوان، مصر : مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، 2001، ص 16.

[3] جمال حلاوة و علي صالح، **مدخل إلى علم التنمية**. عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع، 2010، ص 21.

غايته إيجاد نظم تعددية على شاكلة النظم الأوروبية تحقق النمو الاقتصادي والمشاركة والمنافسة السياسية، وترسيخ مفاهيم الوطنية والسيادة والولاء للدولة القومية[1].

- التنمية الإدارية :

تشير التنمية الإدارية على مستوى الدولة إلى عملية التغيير الجذري في النظم واللوائح والهياكل والعلاقات والتشريعات و أنماط السلوك الإداري التي تأتي استجابة لمحاولات التطوير التي تبذلها الدول في معالجة المشكلات الإدارية التي تواجهها في محاولة الإسراع في تقدمها في كافة المجالات وذلك من خلال تطوير التنظيمات والنظم الإدارية والممارسات البيروقراطية لتحقيق التقدم المطلوب، أما التنمية الإدارية على مستوى المؤسسات والمنظمات فتعرف بأنها الجهود التي يجب بذلها باستمرار لتطوير الجهاز الإداري في المؤسسات أو المنظمات سعيا وراء رفع مستوى القدرة الإدارية[2].

- التنمية المستدامة :

أصبحت التنمية المستدامة تفرض نفسها بقوة على الصعيد العالمي منذ الثمانينات من القرن العشرين، فقد دعت الضرورة والتخوف من التدهور المستمر الذي تعرفه الموارد الطبيعية والأخطار التي تواجه البيئة إلى التركيز على هذا التوجه، وهذا من خلال الحرص على الاستغلال الجيد للموارد المختلفة وتلبية احتياجات الأجيال الحالية دون أن يكون ذلك سببا في المساس باحتياجات الأجيال القادمة.

- التنمية البشرية :

ظهر مفهوم التنمية البشرية في تسعينيات القرن الماضي خاصة مع تصاعد و تزايد الاهتمام بالقضايا الإنسانية.

وقد عرف برنامج الأمم المتحدة للتنمية التنمية البشرية بأنها :" العملية التي تقود إلى توسيع الخيارات المتاحة أمام الأفراد، بحيث تتمثل الخيارات الأساسية في حياة طويلة خالية من العلل، واكتساب المعرفة والحصول على الموارد اللازمة لتحقيق مستوى حياة كريمة[3]"، في حين ترى لجنة أسيا والمحيط الهادئ

---

[1] جمال حلاوة و علي صالح، المرجع السابق، ص21.

[2] محمد عبد المنعم شعيب، **إدارة المستشفيات منظور تطبيقي : الإدارة الصحية وإدارة المستشفيات.** الجزء الثاني، القاهرة : دار النشر للجامعات، ط1، 2014، ص 66.

[3] Programme des Nations Unis Pour le Développement PNUD, "Rapport Mondial sur le Développement Humaine", Economica ,Paris, 1990,p. 10.

في الأمم المتحدة أن تحقيق التنمية البشرية يتم من خلال تحسين أربعة عناصر هي : تطوير العمل واليد العاملة، الابتكار العلمي والتقني، نوعية ومستوى الحياة، إدماج المرأة[1].

- التنمية المتكاملة أو المندمجة :

يقصد بالتنمية المتكاملة أو المندمجة تلك العملية التي ينتج عنها زيادة فرص حياة بعض الناس في مجتمع ما دون نقصان فرص حياة البعض الآخر في نفس الوقت، ونفس المجتمع، وهى زيادة محسوسة في الإنتاج والخدمات، شاملة ومتكاملة ومرتبطة بحركة المجتمع تأثيرا وتأثرا، مستخدمة في ذلك الأساليب العلمية الحديثة والتكنولوجيا[2].

- التنمية الشاملة :

التنمية الشاملة تتميز عن غيرها من المفاهيم الأخرى للتنمية في كونها تهتم بجميع القضايا والمواضيع التي تدخل ضمن أهداف التنمية، عكس المفاهيم الأخرى التي يتركز اهتمامها على مجال أو قضايا بعينها.

فالتنمية الشاملة هي عملية الانتقال بالمجتمع من مرحلة لأخرى أكثر تقدما من مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والإدارية والعلمية والثقافية والتكنولوجية والبيئة، وبذلك يعطي مفهوم التنمية الشاملة اهتماما متوازنا لكافة جوانب التنمية وأبعادها المادية و المعنوية[3].

وتتلخص أهم أهداف التنمية الشاملة في[4] :

- التخلص من التخلف ( مظهرا، سلوكا، ونتائج تدريجيا).
- التطوير والمعاصرة الملائمة وبشكل إيجابي يتناسب مع الظروف والقيم والإمكانات المحلية.
- الاهتمام والتركيز المتوازن بكافة القطاعات الإنتاجية والخدمية.

---

[1] Fabrice Hatem et Diana Malpede, « Le Développement Humain : Genèse et Perspective d'un Concept » ,Economie Perspective Internationale (Française), N° 49,1 Trimestre, 1992, p. 106.

[2] مدحت أبو النصر و ياسمين مدحت محمد، **التنمية المستدامة - مفهومها – أبعادها – مؤشراتها**. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر،2017، ص 71.

[3] نائل عبد الحافظ العوامله، **إدارة التنمية الأسس- النظريات- التطبيقات العملية**. عمان : دار زهران للنشر والتوزيع، ط1،2010، ص 36.

[4] نفس المرجع، ص37.

- تحقيق الرفاه العام للمجتمع ماديا ومعنويا، وعلى كافة المستويات الفردية والجماعية والمحلية والقومية ومن ذلك تحقيق الوعي والانفتاح الفكري والثقافي والاجتماعي، وتحسين مستويات المعيشة والصحة والسكن والتعليم والبيئة والمشاركة السياسية والمؤسسية وغيرها.

و عليه يتضح لنا مما تقدم فيما يتعلق بأنواع التنمية أنها قد تكون متخصصة (التنمية الاقتصادية، التنمية السياسية، التنمية الإدارية، التنمية السياحية....إلخ، أو مستدامة(التنمية المستدامة)، أو متكاملة ومندمجة(التنمية المتكاملة أو المندمجة)، أو شاملة(التنمية الشاملة).

و من أجل تحقيق أهداف التنمية لابد من توافر جملة من المقومات والمتطلبات الأساسية لنجاح عملية التنمية أهمها:

- توفر أسباب الاستقرار العام السياسي والأمني والاقتصادي كمناخ ضروري للتنمية[1].

- المشاركة الإيجابية من جانب جماهير الشعب في عملية التنمية، ذلك لأن نجاح عملية التنمية يتوقف على مشاركة وفهم وحماس الجماهير لتحقيق التقدم المادي[2].

- استخدام التخطيط بأسلوب علمي منظم وهادف، فالتنمية هي عملية مخططة كونها تؤدي إلى استخدام الموارد البشرية والمالية والمادية بأكفأ صورة ممكنة وبطريقة علمية وإنسانية تستهدف سد احتياجات المجتمع، وعلى ذلك فإن حاجات ومتطلبات التنمية لا يمكن أن تترك للصدفة و التنفيذ العشوائي[3].

- توفير العناصر البشرية المؤهلة والمدربة والمنتجة، وكذا الأساليب الإدارية والتكنولوجية ونظم العمل الملائمة و الفعالة[4].

- الشمول، ذلك أن التنمية تتناول بالتغيير جميع الأطر الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية والإدارية، فهي عملية حضارية ومتداخلة ولا تقتصر على جانب واحد من جوانب المجتمع وإنما تشمل مختلف جوانبه[5].

---

[1] نائل عبد الحافظ العواملة، المرجع السابق، ص 39.

[2] فؤادة عبد المنعم البكري، **التنمية السياحية في مصر والعالم العربي الاستراتيجيات- الأهداف- الأولويات**، المرجع السابق، ص38.

[3] جمال محمد علي، **التنمية الإدارية في الإدارة الرياضية والمجال الإداري**. القاهرة : مركز الكتاب للنشر، ط1، 2008، ص 130.

[4] نايف عبد الحافظ العواملة، المرجع السابق، ص 39.

[5] جمال محمد علي، المرجع السابق، ص129.

- الاعتماد على الذات والموارد والإمكانات المحلية في تحقيق التنمية، وهوما يتطلب الثقة بالنفس والإيمان بالقدرات والإمكانات المجتمعية، وعدم قبول أفكار أو نماذج الغير، أو الاعتماد على الدعم والتمويل من مصادر خارجية غير محلية إلا في أضيق الحدود وإذا دعت الضرورة لذلك[1].

- التوازن الجغرافي الإقليمي، منعا للازدواجية المجتمعية التي تعني وجود مجتمعات محلية متخلفة وأخرى متقدمة بالمقارنة بها، وهذا من خلال الاهتمام بالمحليات وخاصة الريفية منها، والعمل على دعمها وتوفير الخدمات التنموية بها، وإقامة المشروعات الاجتماعية والاقتصادية المحققة للتنمية بها[2].

**المطلب الثاني** : دور السياحة في عملية التنمية

من دون أدنى شك فإن للسياحة مساهمة فعالة في عملية التنمية، وذلك ما يجعل الكثير من الدول تركز جهودها في تطوير وترقية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية، حيث تظهر أهمية السياحة في قضايا التنمية في مختلف الانعكاسات والآثار الاقتصادية والاجتماعية بالأخص، ما يسهم بشكل كبير في الدفع نحو تحقيق أهداف التنمية على المستوى القومي التي تتضاعف مكاسبها كلما زاد الاهتمام بإدماج السياحة في خطة التنمية ويمكن حصر أهم آثار السياحة في قضايا التنمية كالتالي :

- تدفق رؤوس الأموال الأجنبية :

من الممكن أن يساهم القطاع السياحي بدرجة ملموسة في توفير جزء من النقد الاجنبي اللازم لتنفيذ خطط التنمية الشاملة، ويمكن تلخيص بعض أنواع التدفقات من النقد الأجنبي الناتج عن السياحة في الآتي[3] :

- مساهمة رؤوس الأموال الأجنبية في الاستثمارات الخاصة بقطاع السياحة (بناء الفنادق، القرى السياحية...إلخ).
- المدفوعات السيادية التي تحصل عليها الدولة مقابل منح تأشيرات الدخول إلى البلاد.
- الإنفاق اليومي للسائحين مقابل الخدمات السياحية (الأساسية والتكميلية) بالإضافة إلى الإنفاق على الطلب على السلع الإنتاجية والخدمات لقطاعات اقتصادية أخرى.

---

[1] طلعت مصطفى السروبي و(آخرون)، المرجع السابق، ص 64.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] أحمد ماهر و عبد السلام أبو قحف، **تنظيم وإدارة المنشآت السياحة والفندقية**. الإسكندرية : المكتب العربي الحديث، ط1،1999،ص ص (16- 17).

- توفير فرص العمل :

لأن السياحة ترتبط ارتباط مباشرا وغير مباشر بقطاعات إنتاجية وخدمية عديدة من قطاعات الاقتصاد القومي كالزراعة والصناعة والبنوك والتشييد والتأمين والإعلام، وغير ذلك داخل الدولة ولكونها نشاطا يعتمد على الخدمة الإنسانية إلى حد كبير، فإنها تؤدي إلى زيادة فرص العمالة داخل الدولة بشكل تفضل به عن غيرها من النشاطات أو الصناعات، وتزيد أهمية هذا الجانب في أوقات الأزمات الاقتصادية بوجه خاص سواء في الدول النامية أو الدولة المتقدمة[1].

ولا شك أن تشغيل العاملين في قطاع السياحة سيؤدي إلى زيادة الدخل القومي ناتجا عن دخل الفرد المشتغل، فيحققون استقرارا اجتماعيا واقتصاديا، ويسمح لهم بالاختلاط بأجناس أخرى فتقرب وجهات النظر وتزيد الخبرة و يكتسبون اللغة والمفاهيم والتقدم فتعود على الدولة بالتطور[2].

- تحقيق التكامل والتعاون بين القطاعات الاقتصادية والخدمية وبين قطاع السياحة :

قد يؤدي التوسع في إنشاء المشروعات السياحية أو تطوير المشروعات الحالية إلى تحقيق درجة معينة من التكامل بين قطاع السياحة والقطاعات الاقتصادية الخدمية الأخرى بالدولة، أو على مستوى قطاع السياحة في حد ذاته[3]، بمعنى آخر أن زيادة عدد الفنادق مع افتراض زيادة عدد السائحين من الممكن أن يتبعه زيادة في الطلب على المواد الغذائية اللازمة لإعداد الوجبات، زيادة في الطلب على الأسرة وملحقاتها، الخدمات والأدوات الصحية..... وغيرها، وهذا من شأنه إما أن يؤدي إلى دخول موردين جدد أو إنشاء مشروعات جديدة لتزويد الفنادق بمثل هذه المستلزمات أو توسع أنشطة وحجم الأعمال الخاصة بالموردين الحاليين[4].

- المساهمة في تحقيق التوازن وتنمية التوازن الاقتصادي بين المناطق :

في حالة قيام الدولة باستثمار المواقع السياحية في كافة المناطق المختلفة من الوطن، فإن هذا يؤدي إلى تنمية و تطوير هذه الأقاليم بشكل متوازن، أي أنه يؤدي إلى خلق فرص عمل جديدة، تحسين مستوى

[1] أحمد فوزي ملوخية، المرجع السابق، ص124.

[2] أحمد عبد السميع علام، المرجع السابق، ص67.

[3] نفس المرجع، ص357.

[4] أحمد ماهر و عبد السلام أبو قحف، المرجع السابق، ص21.

المعيشة، استغلال الموارد الطبيعية المتوفرة في هذه الأقاليم، تنمية و خلق مجتمعات حضارية جديدة و إعادة توزيع الدخول بين كافة أفراد المجتمع[1].

- تحسين ميزان المدفوعات :

يمثل ميزان المدفوعات المرآة العاكسة لوضعية الاقتصاد الوطني، بحيث يسجل كل المعاملات و حركات الأموال التي تتم بين الدولة و العالم الخارجي، و بما أن السياحة عبارة عن استهلاك سلع و خدمات خارج بلد الإقامة المعتاد، فإنها تمثل جزءا من المعاملات غير المنظورة لميزان المدفوعات و بذلك تعتبر السياحة قطاعا تصديريا بالنسبة للدول المستقبلة للسواح و من أهم مصادر الحصول على العملة الصعبة[2].

- نقل التكنولوجيا الحديثة :

يمكن القول بصفة مبدئية أن السماح للشركات الدولية (الأجنبية) بالدخول في مشروعات الاستثمار الاقتصادي عامة و الاستثمار السياحي خاصة يمكن أن يحقق درجة عالية من التقدم التكنولوجي بالبلد من خلال العديد من الطرق منها[3] :

- نقل فنون و أنظمة الإدارة الحديثة بالفنادق و غيرها من المؤسسات أو المنشآت السياحية.
- إدخال تجهيزات (آلات، معدات...) جديدة يمكن استخدامها إما في تسهيل تقديم الخدمات السياحية بأنواعها المختلفة و إما في إنتاج سلع صناعية للأغراض السياحية.
- تطوير و تحسين طرق العمل في الأنشطة الاقتصادية و السياحية بالإضافة إلى برامج التدريب و تنمية المهارات للقوى العاملة.
- القيام ببحوث التنمية و التحديث في المجالات المختلفة للنشاط السياحي.
- تقليد الشركات السياحية الوطنية للشركات الأجنبية المتواجدة بالوطن في طرق بيع الخدمات السياحية أو في تطبيق الإدارة الحديثة، إضافة إلى تحديث و تطوير أنظمتها الحالية حتى تستطيع البقاء و الاستمرار في سوق الخدمة في ظل وجود المنافسة.

---

[1] يحي سعيدي و سليم العمراوي، " مساهمة قطاع السياحة في تحقيق التنمية الاقتصادية/حالة الجزائر"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة(العراقية)،العدد 36، 2013، ص 101.

[2] أيمن برنجي، المرجع السابق، ص 51.

[3] نفس المرجع، ص 54.

**المطلب الثالث:** التنمية السياحية : المفهوم، الأهداف، الأنواع ، المتطلبات، المراحل

نتيجة تزايد الاهتمام بالسياحة والسعي إلى تطويرها، أدى ذلك إلى ظهور مفاهيم سياحية تهدف إلى تحقيق هذا التوجه والنهوض بالنشاط السياحي وترقيته، ومن أبرز هذه المفاهيم نجد مفهوم التنمية السياحية الذي طرح نفسه بقوة، وبخاصة في الدول التي أدركت أهمية السياحة ولذلك اتجهت الى اعتماد خطط التنمية السياحية كوسيلة لتطوير السياحة، وعلى هذا الأساس فإن التنمية السياحية هي الخطوة الأولى التي ينبغي التركيز عليها من أجل تحقيق سياحة متطورة قادرة على تحقيق الأهداف وتلبية الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية وحتى السياسية للبلد.

أ/ مفهوم التنمية السياحية و أهدافها :

قد جرى تقديم مجموعة من التعاريف للتنمية السياحية باعتبارها أحد أنواع وأوجه التنمية، والملاحظ أن هذه التعريفات قد اتفقت في أغلبها على المضمون والغايات التي تسعى التنمية السياحية إلى تحقيقها وحتى الأساليب التي ينبغي اتباعها في هذا الصدد، وعليه فإن أهم التعاريف التي قدمت للتنمية السياحية هي كالتالي :

- يعبر مصطلح التنمية السياحية عن :" مختلف البرامج التي تهدف إلى تحقيق الزيادة المستمرة المتوازنة في الموارد السياحية وتعميق وترشيد الإنتاجية في القطاع السياحي، وهي عملية مركبة ومتشعبة تضم عدة عناصر متصلة ببعضها ومتداخلة بعضها مع البعض، تقوم على محاولة علمية وتطبيقية والوصول إلى الاستغلال الأمثل لعناصر الإنتاج السياحي الأولية من إطار طبيعي وإطار حضاري والمرافق الأساسية العامة والسياحية من خلال التقدم العلمي والتكنولوجي، وربط كل ذلك بعناصر البيئة واستخدامات الطاقة المتجددة، وتنمية مصادر الثروة البشرية للقيام بدورها المرسوم في برامج التنمية"[1].

- إن التنمية السياحية تعني رفع مستوى خدمات البنية الأساسية وتوفير كافة الخدمات والمرافق المدعمة لتلبية احتياجات السائحين، والمساعدة على الاستغلال الأمثل لكافة المغريات التراثية الطبيعية والثقافية[2].

- إن التنمية السياحية هي تعظيم قدرة البلاد على اجتذاب أكبر قدر ممكن من حركة السياحة العالمية وذلك بالاعتماد على تنفيذ مخططات واستراتيجيات ترتكز على سياسات وبرامج هامة تسعى إلى جذب السياح والاستثمار السياحي[3].

---

[1] نشوى فؤاد عطاالله، **التنمية السياحية**. الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، ط1، 2008، ص 09.

[2] يسري دعبس، المرجع السابق، ص 731.

[3] فؤادة عبد المنعم البكري، **التنمية السياحية في مصر والعالم العربي الاستراتيجيات- الأهداف- الأولويات**، المرجع السابق، ص62.

و مما تقدم يتضح أن التنمية السياحية لن تخرج عن نطاق ما تتضمنه التنمية بشكل عام، إذ تشير إلى عملية التغيير على نحو منظم ترسم الأحداث المستقبلية وتأثيراتها المحتملة، وتنطلق من تعظيم القدرات على اجتذاب أكبر عدد من السياح، والعمل على الحفاظ على البيئة ومصادرها الطبيعية التي تشكل رأس مال التنمية السياحية، وأنها تمثل مجموعة العمليات التي يتم إحداثها في القطاع السياحي بمجالاته وأنواعه جميعا، للمساهمة في عملية تطوير الخدمات والفعاليات السياحية بهدف إيصال السائح إلى أقصى حالات الرضا والقناعة مع الإسهام في تدعيم الاقتصاد الوطني[1].

وعليه تسعى التنمية السياحية إلى تحقيق الأهداف التالية :

- أهداف اقتصادية:

تتمثل في تحسين وضع ميزان المدفوعات، وتحقيق التنمية الجهوية، وخصوصا إيجاد فرص عمل جديدة في المناطق القروية، وتوفير خدمات البنية التحتية، وزيادة إيرادات الدولة من الضرائب، وخلق فرص عمل جديدة[2].

- أهداف سياسية وثقافية :

بحيث تعمل على نشر الثقافات وزيادة التواصل بين الشعوب، وتطوير العلاقات السياسية بين الحكومات في الدول السياحية[3].

- أهداف اجتماعية :

تهدف إلى رفع مستوى معيشة المجتمعات و الشعوب وتحسين نمط حياتهم، وكذا خلق وإيجاد تسهيلات ترفيهية وثقافية لخدمة المواطنين إلى جانب الزائرين، وتطوير الأماكن والخدمات العامة بدولة المقصد السياحي، كما أنها تنمي لدى المواطن شعوره بالانتماء إلى وطنه[4].

---

[1] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق، ص ص (53- 54).

[2] حسن الكتمور، "السياحة بين المفهوم وتعدد المصطلحات"، **في كتاب السياحة الجبلية تثمين الموارد الترابية وتنويع مداخل التنمية أشغال المنتدى الرابع للتنمية والثقافة بإغزران إقليم صفرو.** المغرب : الجماعة القروية اغزران إقليم صفرو، 2014، ص28.

[3] محمد فريد عبد الله و صفاء عبد الجبار الموسوي و حيدر السلطاني، **التخطيط و التنمية السياحية.** عمان : دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1،2015، ص77.

[4] أحمد محمود مقابلة، المرجع السابق، ص74.

- أهداف بيئية :

تتمثل الأهداف البيئية للتنمية السياحية في[1] :

- الحفاظ على مقومات الجذب السياحي وتوسيع تهيئتها بما يضمن تنويع المنتج السياحي.
- حماية البيئة الطبيعية من هواء ومسطحات أرضية ومائية من التلوث، حيث تساهم التنمية السياحية في ظهور المحميات الطبيعية وما فيها من ثروة حيوانية ونباتية.
- الحفاظ على التنوع البيولوجي، حيث أن التنمية السياحية تخلق حالة من الوعي السياحي البيئي على مختلف المستويات، إذ تقوم الدولة بسن القوانين والتشريعات الهادفة للمحافظة على البيئة.
- الحفاظ على المناطق الأثرية من التدهور بإجراء أعمال الصيانة و الترميم، وإحياء التقاليد المعمارية المحلية بما يخدم الخصائص الذاتية للإقليم و التراث والبيئة الحضارية.

وتختلف أهداف التنمية السياحية باختلاف المكان والزمان، فالدول تختلف فيما بينها بالنسبة لأهداف التنمية السياحية، وكذلك تختلف هذه الأهداف من زمن إلى آخر حتى بالنسبة للدولة نفسها، فتحديد نوعية السائح المطلوب، على سبيل المثال، من حيث قدرته المادية ومستواه الاجتماعي وبالتالي سلوكه الإنفاقي تعالجها الدول المختلفة بأساليب متباينة نظرا لاختلاف هذه الدول من حيث مكونات عرضها السياحي و امكاناتها التنموية وموقعها الجغرافي[2].

ب/ أنواع التنمية السياحية و متطلباتها ومراحلها :

توجد أنواع متعددة من التنمية السياحية وهذا على أساس الاهتمامات و النطاق والمجال الذي تستهدف خطط التنمية السياحية الوصول إلى تحقيقه :

- التنمية السياحية الشاملة :

يقصد بالتنمية السياحية الشاملة التنمية في جميع الجوانب السياحية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية و الحضارية والسكانية الموجودة في البلاد، والتي من شأنها أن تخدم وتدعم تطور القطاع السياحي في البلد[3].

---

[1] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق، ص65.

[2] نشوى فؤاد عطاالله، المرجع السابق، ص11.

[3] يسري دعبس، المرجع السابق، ص 734.

- التنمية السياحية المستدامة :

تعرف التنمية السياحية المستدامة بأنها تنمية يبدأ تنفيذها بعد دراسة علمية كاملة في إطار التخطيط المتكامل للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية داخل الدولة ككل، أو داخل أي إقليم تتجمع فيه مقومات التنمية السياحية من عناصر جذب طبيعية وحضارية، و يعرفها الاتحاد الأوروبي للبيئة والمتنزهات القومية على أنها نشاط يحافظ على البيئة ويحقق التكامل الاقتصادي والاجتماعي ويرتقي بالبيئة المعمارية، كما تعرف على أنها التنمية التي تقابل وتشبع احتياجات السياح والمجتمعات الضيفة الحالية وضمان استفادة الأجيال المستقبلية[1].

- التنمية السياحية المحلية :

يقصد بالتنمية السياحية المحلية الارتقاء بخدمات البنية الأساسية التحتية من حيث شبكات الطرق والاتصالات والنقل وتطوير مناطق الجذب السياحي والمساعدة في جذب العمالة من الريف إلى مناطق المقاصد السياحية[2].

- التنمية السياحية الإقليمية :

تركز على جوانب عديدة كطرق العبور الإقليمية وكافة الخدمات السياحية والسياسات السياحية والاستثمارية والتشريعية وهياكل التنظيم السياحية الإقليمية، وتعتمد هذه التنمية على حجم الدولة أو الإقليم والدولة الصغيرة قد لا تحتاج لهذه التنمية[3].

- التنمية السياحية الدولية :

يقصد بالتنمية السياحية الدولية تطوير وتفعيل البرامج و الاتفاقيات الدولية بين العديد من الدول المتجاورة بتقديم تسهيلات في النقل والتنقل وتيسير إجراءات الدخول والخروج للسائحين، وكذا المشاركة في التنظيمات والهيئات والاتحادات الدولية للاستفادة من التسهيلات المعرفية والإدارية والتبادلات السياحية[4].

---

[1] صالح زين الدين، "دراسة لفرص وتحديات التنمية السياحية المستدامة في مصر" ، المؤتمر العلمي الدولي الثالث القانون والسياحة، كلية الحقوق – جامعة طنطا، مصر، يومي 27/26 أفريل 2016، ص13.

[2] يسري دعبس، المرجع السابق، ص 734.

[3] فؤادة عبد المنعم البكري، **التنمية السياحية في مصر والعالم العربي الاستراتيجيات- الأهداف- الأولويات**، المرجع السابق، ص 68.

[4] يسري دعبس، المرجع السابق، ص 735.

ولكي تنجح التنمية السياحية في تحقيق أهدافها لابد من توافر مجموعة من المقومات والمتطلبات الضرورية القادرة على ضمان الفعالية والكفاءة في تطبيق خطة التنمية السياحية، وبدونها لا يمكن الحديث عن تنمية سياحية حقيقية تضمن الوصول إلى التطلعات و النتائج المرجو تحقيقها من خلال التنمية السياحية.

وهذه المتطلبات تتمثل في :

- متطلبات تنظيمية :

وهي التي تتعلق بالعوامل التنظيمية والإدارية التي تحدد القواعد والضوابط التي تهم النشاط السياحي سواء وزارات أو أجهزة الثقافة أو القطاع السياحي بأكمله من تحديد الاختصاصات والمسؤوليات بين الأجهزة المعنية المختلفة[1].

- متطلبات بيئية :

وهي التي تتعلق بحماية البيئة والحفاظ عليها، فالبيئة الصالحة من أهم الموارد التي تساعد على تقدم السياحة وزيادة حركتها، لذا فإن تنمية المناطق السياحية يجب أن لا تضر بالمصالح الاجتماعية والاقتصادية للسكان أو البيئة أو الموارد الطبيعية التي تعتبر عامل الجذب الأساسي للسياحة[2].

- متطلبات إدارية :

وهي المتعلقة بإدارة النشاط السياحي والعاملين في المجال السياحي من عمال ومهندسين وإداريين حيث يجب أن تتوفر فيهم الكفاءة والفاعلية والإلمام بالعمل السياحي ككل وخاصة فيما يتعلق بالفنادق والإقامة والتنقل ومواصفاتها التي يجب أن تتوفر فيها[3].

- متطلبات عامة :

تتضمن الخدمات التي تقدمها الدولة وتضعها في خطتها العامة مثل : الخدمات التي تقدم لتنمية

---

[1] فؤادة عبد المنعم البكري، **التنمية السياحية في مصر والعالم العربي الاستراتيجيات- الأهداف- الأولويات**، المرجع السابق، ص 70.

[2] أحمد فوزي ملوخية، المرجع السابق، ص51.

[3] فؤادة عبد المنعم البكري، **التنمية السياحية في مصر والعالم العربي الاستراتيجيات- الأهداف- الأولويات**، المرجع السابق، ص 71.

الحركة السياحية في الدولة، ولتنمية صناعة السياحة من قرارات وتشريعات وقوانين وتسهيلات للمشروعات السياحية والجمركية و غيرها[1].

وعلى أساس ما تم ذكره نجد أنه لا توجد استراتيجية واحدة بعينها للتنمية السياحية يتعين إتباعها في مختلف الدول، ولكن توجد استراتيجيات يمكن الاختيار من بينها ما يتناسب مع الظروف الجغرافية و المناخية والاقتصادية الخاصة بالمقصد السياحي، وبما يتلاءم مع الطلب السياحي الدولي والداخلي المتاح المحتمل ومختلف الأنماط السياحية الممكنة[2].

وأن هدف تعظيم عدد السائحين إلى دولة أو إقليم المقصد السياحي يمكن التغاضي عنه، لأن أهم الاعتبارات التي يجب أن تحكم التنمية السياحية هو تعظيم المنفعة بحيث تزيد عن التكلفة ليس فقط في الأمد القصر و لكن في الأجل المتوسط والطويل بشكل يصمد أمام المنافسة، فتزيد المنافع الاقتصادية والاجتماعية على التكاليف الاقتصادية والاجتماعية[3] .

وأما بخصوص مراحل التنمية السياحية فقد تناولتها دراسات عديدة أهمها :

1. أنموذج ميوسك Miossec : حدد ميوسك مراحل التنمية السياحية بناء على دراسات لمناطق سياحية متعددة أهمها منطقة بروفنس Province و منطقة لونج يدو Langue Do في فرنسا و تنقسم هذه المراحل إلى[4] :

- مرحلة الاستكشاف: يتم اكتشاف القدرات السياحية للمنطقة السياحية.

- مرحلة النمو: فيها يبدأ تطوير الموارد السياحية للمنطقة بشكل تدريجي.

- مرحلة الانطلاق : فيها تأخذ الدولة بمبدأ التخطيط والتوسع السياحي.

- مرحلة النضوج : حيث تظهر المنطقة على الخريطة السياحية وفي تلك المرحلة يتكامل النشاط السياحي في المنطقة من خلال توافر عناصر الجذب السياحي والتسهيلات.

---

[1] فؤادة عبد المنعم البكري، **التنمية السياحية في مصر والعالم العربي الاستراتيجيات- الأهداف- الأولويات**، المرجع السابق، ص 71.

[2] أحمد فوزي ملوخية، المرجع السابق، ص ص (123- 124).

[3] نفس المرجع، ص 124.

[4] مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص ص (340-341).

وما يؤخذ على هذا النموذج عدم اهتمامه بالجانب الاجتماعي المصاحب للنمو السياحي والذي قد يستلزم وجود مرحلة تتطرق للتكيف الاجتماعي للمنطقة السياحية، وكذلك توقفه عند مرحلة النضوج السياحي وعدم تحليله لأي عوامل سلبية قد تؤدي إلى عدم استمرار النمو[1].

2. مراحل بتلر Butler :

حدد هذا النموذج ست مراحل للتنمية السياحية[2] :

- الاكتشاف
- المشاركة
- التطور
- النضوج
- الثبات أو الركود
- التجديد أو التطور

و تتشابه مراحل التنمية السياحية وفق أنموذج بتلر مع دورة حياة المنتج، فالمرحلة الأولى تبدأ باكتشاف مجموعة من السائحين لمنطقة سياحية جديدة، ومع تزايد الأعداد تبدأ مرحلة المشاركة، وتظهر مجموعة من الخدمات والتسهيلات، ثم بعد ذلك مرحلة الانطلاق، حيث يتم توفير الخدمات والتسهيلات بشكل مكثف للسائحين لخدمة أعدادهم المتزايدة، وتسمى هذه مرحلة النمو، وتعد من أخطر المراحل من حيث تأثير السياحة في المنطقة وبخاصة التأثير البيئي، وإذا استمر النمو مع تحقيق مبدأ التوازن تصل المنطقة إلى مرحلة النضوج، ويلي هذه المرحلة مرحلة التجمد، وهي التي لا تشهد فيها المنطقة أعدادا متزايدة من السائحين حيث يتوقف النمو والتدفق السياحي إليها عند حد معين لا يزيد عنه[3].

وفي هذا الأنموذج هناك احتمال لما يسمى الانحدار وهذا ما أغفله نموذج ميوسك، فحينما تدخل المنطقة في التدهور أو الانحدار نتيجة لتوجه السائحين إلى مناطق سياحية منافسة تتوافر فيها المقومات السياحية التي تشبع رغباتهم ودوافعهم، قد يظهر اتجاه آخر نحو التجديد في هذه المرحلة بمعنى أن تقام بالمنطقة السياحية تنمية سياحية جديدة تعتمد على مقومات سياحية جديدة تشبع الحاجات و الرغبات المتجددة للسائحين، وهكذا يلفت النموذج النظر إلى أن توافر سياسة تسويقية ناجحة، تمنع المنطقة من الوصول إلى مرحلة الانحدار، فالتعرف على السوق واحتياجاته يؤدي إلى إعادة اكتشاف وتجديد النشاط

[1] مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص 341.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] محمد فريد عبد الله و صفاء عبد الجبار الموسوي و حيدر السلطاني، المرجع السابق، ص 79.

بالمنطقة السياحية، لذلك يجب أن تكون هناك إدارة سليمة وجيدة حتى لا تصل مراحل التنمية كافة إلى مرحلة الانحدار، بل على الإدارة أن تصل بالمنطقة إلى الدخول في مرحلة جديدة من التنمية السياحية المتواصلة[1].

## **المبحث الرابع :** إدارة المنشآت السياحية والفندقية من منظور مفاهيمي وبيئي

إن للمنشآت السياحية والفندقية دور مهم في النشاط السياحي، بل هي بمثابة المحرك له، ذلك أنه لا وجود للنشاط السياحي في أي بلد مهما كان متقدما أو له مؤهلات سياحية طبيعية وتاريخية وثقافية كبيرة دون منشآت سياحية وفندقية.

ولكن بالمقابل فلعب المنشآت السياحية والفندقية لهذا الدور المهم في المجال السياحي يتطلب توفر إدارة كفؤة وفعالة لهذا المنشآت على درجة عالية من الاحترافية والمهنية قادرة على ترقية وتحسين مردودية وأداء هذه المنشآت إلى أعلى مستوى ممكن بما ينعكس إيجابا على السياحة ودورها التنموي في البلد والمجتمع ككل.

**المطلب الأول :** الإطار المفاهيمي للإدارة

إن مصطلح الإدارة متداول ومنتشر بكثرة في مجالات وميادين وعلوم مختلفة، وفي كل منها فهو يحمل ويقصد به معنى معين، ومن هذه المعاني للإدارة في المجالات و العلوم المختلفة نذكر مايلي : [2]

- علم النفس : الإدارة هي فن التعامل مع البشر.
- علم الاجتماع : الإدارة هي نظام اجتماعي هادف يضم مجموعة من الأفراد يعملون معا لتحقيق هدف واحد مشترك.
- رجال الأعمال : الإدارة هي فن الرجل الموهوب.
- علم الهندسة : الإدارة هي اتخاذ القرارات والاستعانة بالنماذج الكمية والأساليب الرياضية المناسبة.
- علم الإدارة : هي تخطيط، تنظيم، وتوجيه عناصر المشروع والرقابة عليها لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

---

[1] محمد فريد عبد الله و صفاء عبد الجبار الموسوي و حيدر السلطاني، المرجع السابق، ص80.

[2] حمزة عبد الرزاق علوان و (آخرون)،**إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية** .عمان: مكتبة المجتمع العربي، ط1، 2016، ص 20.

وكتعريف متكامل للإدارة فهي نشاط إنساني هادف يستمد مفاهيمه من علوم مختلفة ويعمل على تحقيق النتائج بكفاءة وفعالية باستخدام موارد معينة وفي ظل ظروف خارجية محيطة[1]، وتتولى الإدارة القيام بمجموعة من الوظائف الأساسية :

- التخطيط :

التخطيط عنصر أساسي من عناصر الإدارة وله أولوية على جميع عناصر الإدارة الأخرى، إذ لا يمكن تنفيذ الأعمال بالطريقة الأمثل دون تخطيط لها، فالتخطيط هو مرحلة التفكير التي تسبق تنفيذ أي عمل والتي تنتهي باتخاذ القرارات المتعلقة بما يجب عمله وكيف يتم ومتى يتم، فالتخطيط إذن سلسلة من القرارات التي تتعلق بالمستقبل[2]، وبحسب هنري فايول Henri Fayol :" إن التخطيط في الواقع يشمل التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل مع الاستعداد لهذا المستقبل"[3].

وحتى يكون التخطيط مجديا لابد من أن يلتزم بالمبادئ التالية والتي تشكل الإطار الفكري لمن يقوم بعملية التخطيط [4]:

1- أن يعتمد على الطريقة العلمية في عملية التنبؤ وفي جمع المعلومات وتحليلها والاستفادة منها في استشراف المستقبل.
2- التركيز على الهدف المراد تحقيقه: وهذا يعني أننا عندما نخطط لشيء يجب أن نوجه كافة طاقاتنا في التنبؤ على ذلك الشيء بهدف تحقيقه وعدم الانشغال بأمور جانبية لا تأثير لها أو صلة لها بالهدف الذي نخطط له.
3- شمولية التخطيط : حيث يجب أن يشمل التخطيط كافة الأنشطة والوسائل والأساليب المتعلقة بالهدف الذي تخطط له وأن نوفر كافة الإمكانات الضرورية دونما نقص.
4- أولوية وأسبقية التخطيط في تنفيذ الهدف : وهذا يعني أننا في سعينا للوصول إلى غاية أو هدف ما يجب أن نعتمد أولا التخطيط قبل أي وظيفة إدارية أخرى لأنها هي التي تحدد لنا الأنشطة والمسارات والإمكانات المؤدية إلى الغاية أو الهدف.
5- فاعلية وكفاية التخطيط : بمعنى أن يكون التخطيط قابلا للتطبيق ويخدم الهدف بشكل فعال ويغطى كافة الأنشطة والوسائل والأساليب والإمكانات الضرورية لتحقيق الغاية أو الهدف.

---

[1] حمزة عبد الرزاق علوان و (آخرون)،المرجع السابق، ص20.

[2] عبد العزيز النجار، **الإدارة الذكية**. الإسكندرية: الكتاب الجامعي الحديث،2008، ص85 .

[3] نفس المرجع، ص86.

[4] محمد الصيرفي، **التخطيط السياحي**، المرجع السابق، ص 92.

6- مرونة التخطيط: وهذا يعني أن يكون التطور المستقبلي ذا أطياف واسعة يمكن التحرك من خلالها بسهولة في مواجهة التغييرات المستقبلية من خلال بدائل محتملة وليس حصر التخطيط في إطار متحجر لا يستوعب إمكانات التغيير المستقبلية.

- التنظيم :

يعرف التنظيم بأنه جميع الإجراءات الكفيلة بتعريف الأفراد بمهامهم وواجباتهم وفقا لمؤهلاتهم وقدراتهم، وربطها بمستويات السلطة والمسؤولية لتحديد الصلاحيات في المنظمة ضمن هيكل تنظيمي موحد[1].

وهناك التنظيم الرسمي الذي تقره الإدارة العليا للمنظمة والذي يحقق تكاملها التنظيمي ممثلا بتوضيح الهياكل التنظيمية وعلاقة الإدارات ببعضها وكذلك العلاقة بين الأقسام المختلفة في المنظمة، وهناك التنظيم غير الرسمي الذي لا يخضع للقوانين والأنظمة الرسمية المقرة من قبل الإدارة العليا داخل المنظمة، لكنه وليد لتلك القوانين والأنظمة أو قد يكون متأثرا بها وبيئة عمل المنظمة، وقد ينشأ هذا التنظيم بشكل عفوي غير متأثرا بالمنظمة، لكن بسبب التفاعل الإنساني، الاجتماعي، والسلوكي بين موظفي المنظمة فيما بينهم، بحيث يتولد هذا التنظيم، وعادة ما يجمع أفراده وأعضائه خارج نطاق المنظمة (في البيوت أو المنتديات أو الاتحادات أو النقابات أو حتى الكافتيريات...إلخ)[2].

- التوجيه :

التوجيه يقصد به الإرشاد والتوجيه الذي يقوم به المدير على مرؤوسيه وأتباعه، لكي يؤدوا العمل بكفاءة، ويحفزهم على الاستمرار في العمل بثقة وحرص، وتشمل هذه الوظيفة على[3] :

- كل ما يتعلق بالاتصالات وتوصيل أهداف المنشأة وقراراتها وخططها من الإدارة إلى الموظفين وضمان مشاركتهم في وضعها وانتظامهم في تنفيذها.
- تحفيز المرؤوسين لتحقيق الأهداف وذلك بوسائل التحفيز المختلفة.
- إدارة الصراع بين المرؤوسين، والقيام بالتغيير الناجح.
- مساعدة الأفراد وتوجيههم إذا واجهتهم أية مشكلة.

---

[1] قصي قحطان خليفة، **إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية** .عمان: دار المعتز للنشر والتوزيع، 2015، ص 39.

[2] نفس المرجع، ص ص (40-41).

[3] حمزة عبد الرزاق علوان و (آخرون)،المرجع السابق، ص 27.

- التنسيق :

يقصد بهذه الوظيفة مجموعة من الأنشطة التي يمارسها الرئيس الإداري بهدف تحقيق الترابط بين المجهودات الفردية للعاملين بالمنظمة وتوجيهها نحو تحقيق الهدف المشترك المحدد في العمل الصادر بإنشائها[1].

- الرقابة :

يقصد بها الأنشطة المتعلقة بالتأكد من أن كل عمل يمارس بواسطة العاملين بالمشروع قد تم تنفيذه طبقا للخطة المرسومة، أي التأكد من أن العمليات التنفيذية تتماشى مع الخطة التي سبق وضعها[2].

و للإدارة دور جد هام في تطور الدول وتحقيق رفاهية أفراد المجتمع وتوفير احتياجاتهم فهي التي يقع على عاتقها المسؤوليات التالية : [3]

- مسؤوليات اجتماعية :

لقد أثبتت التجارب والخبرات أن الرفاه في المجتمع لا يتحقق بمجرد توفير عناصر الإنتاج أو إقامة المنظمات والتوسع فيها فقط، بقدر ما يتحقق من خلال الاستخدام الجيد لهذه العناصر عند أداء عملية الإنتاج وتوجيهها حسب مصالح المجتمع وحاجاته، والإدارة هي التي تحقق هذا الاستخدام الجيد لهذه العناصر وبالشكل الذي يتفق مع حاجات المجتمع، ومع حاجات كل فئة من فئاته.

- مسؤوليات اقتصادية :

تتحمل الإدارة مسؤوليات اقتصادية كثيرة أبرزها :

- الحرص على الاستخدام الأمثل للموارد الوطنية المتاحة انطلاقا من قاعدة الكفاية التي تعني الاقتصاد في المدخلات وتعظيم المخرجات.
- ضمان تزويد المستهلكين بما يحتاجونه مع سلع وخدمات بأفضل نوعية وأقل تكلفة.
- زيادة كمية السلع و الخدمات وتحسين نوعيتها باستمرار وبما يتفق مع أذواق ورغبات المستهلكين.
- تحقيق عائد استثمار مناسب للمستثمرين وأرباب العمل من خلال القضاء على جميع مظاهر الإسراف والهدر في الموارد والثروات المتاحة.

---

[1] محمود شحماط، **المدخل إلى العلوم الإدارية: أسس ومبادئ علم الإدارة العامة**. الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2010، ص 44.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] حمزة عبد الرزاق علون و (آخرون)،المرجع السابق، ص ص(29-31).

- ضمان حصول العاملين على أجور وتعويضات عادلة تتناسب مع جهودهم المبذولة وتضمن لهم حياة كريمة.

- مسؤوليات سياسية :

إضافة إلى المسؤوليات الاجتماعية والاقتصادية للإدارة فهي تتحمل أيضا مسؤوليات سياسية، لأنها هي دائما أداة بيد الطبقة الحاكمة تستخدمها لتحقيق مصالحها العامة والخاصة، فالإدارة العامة تهدف دائما إلى تقديم الخدمات اللازمة لزيادة رفاهية أفراد المجتمع بهدف كسب تأييدهم وولائهم للسلطة السياسية الحاكمة، ولهذا فهي تقوم بتقديم الدعم للمواد الأساسية وخدمات التعليم والتدريب والإعلام ونشر الأمن بين المواطنين والعناية بالصحة العامة وحماية حدود الدولة وصيانة استقلالها.

- مسؤوليات فنية :

إن التطور المطرد في مجال التكنولوجيا والمعلوماتية خلق ثورة كبيرة في عالم الإدارة لا يمكن تجاهلها أو العيش من دونها، فانتشار شبكات الاتصال العالمية "الإنترنت" جعلت الحاجة ماسة لتطوير مفاهيم الإدارة وأساليبها بما يتناسب مع عصر المعلوماتية حيث تشكل المعلومات المخزنة في أية مؤسسة أو منظمة الأساس الذي يسمح للإدارة الحديثة باتخاذ القرارات السريعة والسليمة من خلال قوة معالجة المعلومات وتحويلها إلى تقارير ومؤشرات اقتصادية تسهم في تحسين آلية اتخاذ القرارات على مستوى الدولة ومؤسساتها.

**المطلب الثاني** : الإطار المفاهيمي والبيئي للمنشآت السياحية و الفندقية

إن نجاح السياحة كقطاع يعول عليه في دعم التنمية واقتصاد البلد يتطلب توفير وإنشاء المنشآت السياحية والفندقية التي بإمكانها استيعاب الأعداد الكبيرة من السياح والزبائن و تلبية احتياجاتهم ورغباتهم ونيل رضاهم على الخدمات المقدمة، وهذا ما يوضح أهمية المنشآت السياحية والفندقية ودورها في تنشيط السياحة وإنجاحها في أي بلد، ولذلك فمفهوم المنشآت السياحية والفندقية وطريقة عملها و البيئة التي تنشط فيها والتحديات التي تواجهها هي من الأكثر المواضيع تداولا واهتماما لدى مختلف الباحثين والمختصين في دراسة السياحة وتطورها.

أ- تعريف المنشآت السياحية و الفندقية :

تعرف المنشآت السياحية والفندقية على أنها :" المكان الذي تتوفر فيه التسهيلات والخدمات التي يحتاج إليها السائح، ويطلق اسم المنشآت السياحية على ( الفندق - المركز العلمي- المطعم- المقهى- الشاطئ- المنتزه)" [1].

وتعرف أيضا :" هي تلك الأماكن المعدة أساسا لاستقبال السياح وتقديم الخدمات المختلفة من مأكولات و مشروبات، التي يتم استهلاكها في نفس المكان كالمطاعم وكذلك المنشآت التي تمتلك وسائل النقل المختصة لنقل السائحين أو تلك المعدة لإقامة النزلاء والسائحين مثل الفنادق[2]".

ب- أنواع المنشآت السياحية و الفندقية:

تدخل عدة مؤسسات و منشآت ضمن تصنيف المنشآت السياحية والفندقية ومن أهمها الفنادق والتي سبق لنا التطرق إليها، فبالإضافة إلى الفنادق توجد عدة أنواع من المنشآت السياحية والفندقية وهي كالتالي :

- شركات الطيران:

هي الوسيلة الناقلة للسياح من مكان لآخر، من خلال توفير نقل جوي فيه الراحة والأمان والطعام والخدمات المكملة مثل التلفزيون والتلفون والفيديو والنوم...إلخ.[3]

- المكاتب السياحية:

إن وكالة (مكتب) أو شركات السياحة والسفر هي المكان الذي يقدم خدمات ومعلومات استشارية وفنية وعمل الترتيبات اللازمة لربط السفر برا بحرا جوا إلى أي مكان آخر في العالم[4].

- مؤسسات الإطعام :

هي المؤسسات التي يحصل من خلالها السائح على الطعام والشراب وتتمثل في [5]:

---

[1] زيد منير سلمان، المرجع السابق، ص107.

[2] سعاد صديقي، "دور البنوك في تمويل المشاريع السياحية : دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي– وكالة جيجل –"،(مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري- قسنطينة-،2005- 2006)، ص 39.

[3] زيد منير عبوي، **إدارة المنشآت السياحية والفندقية**، عمان : دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2008، ص 13.

[4] سليم بطرس جلدة، **مبادئ إدارة مكاتب السياحة والسفر**. عمان: دار الخليج للنشر والتوزيع، ط1،2009،ص27.

[5] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق، ص ص (142-143).

- المطعم : هو تلك الأمكنة المهيأة والمعدة لتحضير وتقديم الطعام للزبائن خارج مكان سكناهم لأسباب عديدة منها الراحة و الاستجمام، أو لإقامة الحفلات و المناسبات لقاء ثمن معين يحدد مسبقا ويتناسب المكان مع نوع الخدمة و درجة وطبيعة المطعم.
- المقاهي : هي أماكن ترفيهية تقدم للسائح وجبات الفطور ( القهوة، الشاي، الحلويات والعصائر)، كما تعتبر أماكن التقاء بين مختلف السياح.
- مطاعم المأكولات السريعة : عبارة عن مطاعم صغيرة تقدم وجبات غذائية لجماعات من السياح كالعائلات والأصدقاء في أماكن محترمة تتوفر فيها معظم وسائل الراحة.
- مؤسسات التموين : تشير إلى المتاجر (التجزئة و الجملة) التي تقوم بتموين السائح بمختلف المنتجات مقابل ما يدفعه السائح من ثمن.

- المدن والقرى السياحية :

تعرف المدينة السياحية بأنها تجمعات سياحية بحيث لا يقل كل مجمع عن (500) غرفة للسكن وهي مشيدة بهدف تقديم أفضل الخدمات السياحية والفندقية لإشباع رغبات السائح، وأما القرية السياحية فهي قرية قائمة بذاتها حسب طاقاتها الاستيعابية التي تكون أقل من المدينة السياحية [1].

ج- الهيكل التنظيمي للمنشآت السياحية و الفندقية :

عند التحدث عن الهيكل التنظيمي للمنشآت السياحية والفندقية يجب الإشارة إلى أنه يختلف من منشأة إلى أخرى، وذلك لاعتماد الهيكل التنظيمي لكل منشأة على عدة نقاط أهمها [2] :

- حجم ونشاط المنشأة السياحية ورؤوس الأموال المستثمرة في نشاط المنشأة، فكلما زاد نشاط المنشأة السياحية وزادت رؤوس الأموال زاد حجم الهيكل التنظيمي واحتاجت إلى الكثير من المصالح الإدارية ويزيد مع ذلك عدد العاملين والموظفين وتتعدد المستويات الوظيفية.

- حجم السوق السياحي الذي تتعامل معه المنشآت السياحية، فكلما زاد حجم السوق السياحي زادت الحاجة إلى التوسع في الهيكل التنظيمي وذلك لتغطية الزيادة المتعلقة بالعمل في السوق، وكلما انخفض حجم السوق السياحي الذي تتعامل معه المنشأة السياحية كلما قامت بتقليص الهيكل التنظيمي وإدماج بعض الأعمال والوظائف توفيرا للنفقات وكذلك لانخفاض حجم تعاملاتها.

---

[1] زيد منير عبوي، **إدارة المنشآت السياحية والفندقية**، المرجع السابق، ص 18.

[2] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق، ص149.

ويتكون الهيكل التنظيمي للمنشآت السياحية و الفندقية بصفة عامة من [1] :

- رئيس مجلس الإدارة : وهو الشخص الذي يمثل عادة مالك أو مالكي المنشأة سواء كانوا مستثمرين أو مساهمين، وغير ذلك من صور التملك والمشاركة في الملكية، ويقوم رئيس مجلس الإدارة باتخاذ القرارات الهامة المتعلقة بالمنشأة السياحية بصفة عامة دون التدخل بالشؤون الفنية داخل المنشأة.

- المدير العام : هو الشخص الذي يقوم بإدارة النشاط داخل المنشأة وهو المسؤول عن بقية الأقسام، وهو يمثل همزة وصل بين أقسام المنشأة المختلفة ورئيس مجلس الإدارة، وهو كذلك المسؤول على نجاح المنشأة السياحية وتحقيقها لأهدافها المحددة من قبل مجلس إدارة المنشأة السياحية.

- الأقسام المختلفة : يختلف عدد الأقسام ونوعها في الهيكل التنظيمي للمنشأة السياحية حسب نوع المنشأة (فندق، مطعم، قرية سياحية..)، وحسب طبيعة و تنوع الخدمات التي تقدمها.

د- الإطار البيئي للمنشآت السياحية و الفندقية :

يعتمد تحقيق المنشآت السياحية والفندقية لأهدافها بكفاءة و فعالية بدرجة كبيرة على مدى تماسك بيئتها الداخلية واستجابتها للتطورات والمستجدات التي يعرفها المجال السياحي، وكذا قدرتها على التعامل والتماشي والتكيف مع متغيرات البيئة الخارجية المحيطة بهذه المنشآت.

1.البيئة الداخلية :

تشمل البيئة الداخلية لأي منشأة سياحية على جميع الإجراءات والسياسات والظروف التي تتحكم في عملها بشكل مباشر والتي تشمل على بنائها التنظيمي أو الطريقة التي يتم من خلالها تسمية وتنظيم المكاتب الإدارية، تقسيم الأدوار، تحديد المهام والصلاحيات، وتحديد العلاقات القائمة بينها بحيث توظف جميعها لخدمة الهدف العام للمنظمة[2].

وتعد البيئة الداخلية للمنشأة السياحية بمثابة الدعامة والأساس المتين الذي تستطيع من خلاله التعامل بقوة وبشكل فاعل ومؤثر مع الظروف الخارجية[3].

---

[1] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق ، ص ص (149-150).

[2] موفق الحميري و رامي الطويل، **التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة: توجه حديث متكامل**. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2016، ص ص(249-250)

[3] نفس المرجع، ص 250.

2. البيئة الخارجية :

تشتمل البيئة الخارجية على جميع المتغيرات المحلية، الإقليمية، والدولية التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في أعمال المنشأة، وبحكم أن المنشأة السياحية هي نظام مفتوح على محيطها، فمن الضروري تشخيص هذه البيئة التي تأخذ منها مدخلاتها وتوجه إليها مخرجاتها لمعرفة ما تتوفر فيها من عناصر استراتيجية يمكن لها أن تشكل فرصا تخدم عمل المنشأة، أو محددات تضر بمصالح المنظمة.

وتتمثل أهم عوامل البيئة الخارجية المحيطة والمؤثرة على المنشآت السياحية والفندقية في :

- البيئة الاقتصادية :

تتضمن البيئة الاقتصادية جميع عناصر النظام الاقتصادي الذي تنشط فيه المنشأة السياحية والفندقية، وخاصة ما تعلق بالدخل والطلب والسياسات النقدية والمالية وغيرها، كما لحالات الرواج والكساد الاقتصادي تأثير على المنشأة السياحية والفندقية، فهي في حالة الرواج تعمل على تقديم خدمات وبرامج سياحية جديدة لتغطية الزيادة في الطلب عليها وذلك بعكس حالات الكساد[1].

- البيئة السياسية و القانونية :

البيئة السياسية لها تأثير كبير في نشاط المنشآت السياحية و الفندقية، فمدى ملائمة المناخ السياسي بمفهومه الشامل (الاستقرار السياسي، درجة التقدم الاقتصادي، عدم وجود اتجاهات عدائية تجاه الأجانب...) يعد من العوامل المؤثرة على طلب المنتج السياحي محليا ودوليا[2].

أما البيئة القانونية فتتمثل في القوانين والتشريعات والأنظمة الصادرة عن الدولة أو الجهات المسؤولة في الدولة ذات العلاقة مع القطاع السياحي والفندقي، مثلا بعض التشريعات السياحية التي تسهل عملية استيراد المواد والمستلزمات الضرورية الداخلة في عملية إنتاج الطعام والتي غالبا ما تكون معفاة من الضرائب وكذلك المبالغ المقرضة من البنوك للاستثمار في القطاع السياحي والفندقي أو النقل حيث تكون معدلات الفائدة رمزية لغرض دعم وتطوير هذا القطاع، هذه الإجراءات بالتأكيد سوف تؤثر على طبيعة الأسعار المطبقة من قبل المنشآت السياحية والفندقية وبالتالي فالقرارات السعرية لهذه الخدمات سوف تكون متأثرة إيجابيا لأن الظروف البيئية المحيطة بالمنشآت ملائمة ومشجعة، ولكن قد يحدث العكس

[1] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق، ص ص(145-146).

[2] رضا محمد السيد، **أساسيات الجغرافيا السياحية**. عمان: دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط1، 2016، ص115.

تماما وتتحول الظروف البيئية المحيطة إلى قوى سلبية من خلال وضع العوائق والحواجز التي تحد من النشاط التسويقي للمنشآت السياحية والفندقية في السوق السياحي[1].

- البيئة الثقافية و الاجتماعية :

يؤثر الهيكل الاجتماعي والثقافي لأي دولة من عادات وتقاليد ولغة ومستوى ثقافي ومتغيرات أخرى عديدة بصورة فاعلة في العادات الشرائية وأنماط السلوك الاستهلاكي للفرد واتجاهاته نحو قضاء عطلته وأوقات فراغه، لذلك ينبغي على المنشآت السياحية والفندقية أن تدرس البيئة الثقافية والاجتماعية التي تعمل في إطارها، والبيئة الثقافية والاجتماعية التي يأتي منها السائح الضيف، لأن هذا يساعدها في تقديم الخدمات التي تلبي حاجاته ورغباته، كما ينبغي عليها كذلك تحليل ودراسة المظاهر الكامنة التي قد تكون الدافع الأساسي وراء جولته السياحية إلى بلد آخر[2].

- البيئة التكنولوجية :

تلعب البيئة التكنولوجية دورا مهما في تحديد طبيعة العمل السياحي و الفندقي، إذ مكنت العاملين في المنشآت السياحية و الفندقية من أن يكونوا أكثر إنتاجية في عملهم وببذل جهود بدنية أقل[3]، كما أن التطور الهائل في وسائل النقل وتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر بشكل كبير على اتجاهات السائحين ورغباتهم و أصبح السائح اليوم أكثر خبرة ونضوجا وعلى دراية كبيرة بكل أركان العملية السياحية ويستطيع التمييز بين الخدمة الجيدة وغير الجيدة [4].

هـ - تمويل ودعم المنشآت السياحية و الفندقية :

مصادر تمويل المنشآت السياحية والفندقية لا تختلف عن مصادر تمويل المنشآت و المؤسسات الأخرى، ومن أهم المصادر نجد التمويل الذاتي، أو المشاركة مع أشخاص أو هيئات حكومية، أو الحصول على قروض من المؤسسات المصرفية، أو تأسيس منشآت سياحية كبيرة وطرح أسهمها في السوق[5].

---

[1] حميد عبد النبي الطائي، **التسويق السياحي: مدخل استراتيجي**. عمان: دار الوراق، ط1، 2004، ص 281.

[2] أدهم وهيب مطر، **التسويق الفندقي ومبيع وترويج الخدمات السياحية والفندقية الحديثة**. دمشق: دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، 2014، ص 72.

[3] نفس المرجع، ص ص (71-72).

[4] سعيد البطوطي، **شركات السياحة ووكالات السفر**. القاهرة: مكتبة الأنجلو مصرية، ط1، 2010، ص 84.

[5] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق، ص 164.

كما أنه في إطار سعي السلطات الرسمية في الدول للنهوض بالقطاع السياحي وتشجيع التنمية السياحية تقدم الدعم المالي للمستثمرين في النشاط السياحي لإنجاز واستغلال المنشآت السياحية والفندقية، ومن بين مختلف الأساليب والحوافز التمويلية التي تمنحها الدولة في هذا المجال مايلي[1] :

- المنح : يقصد بها تمكين المستثمر من تخفيض الاستثمار المبدئي المطلوب لتنفيذ مشروع سياحي، عن طريق تحمل الدولة لجزء من هذا الاستثمار سواء في صورة مبلغ نقدي يمنح لصاحب المشروع أو عن طريق منحه الأرض المزمع إنشاء المشروع السياحي عليها بثمن رمزي.

- الإعفاء الجمركي : تتمثل هذه الإعانات في إعفاء المشروعات السياحية من الرسوم الجمركية على الواردات من المواد والمعدات اللازمة لإنشاء المنشأة أو إعادة بناء أو تشغيل المرافق الإضافية والتسهيلات السياحية.

- القروض الطويلة الأجل بأسعار فائدة منخفضة : تقوم الحكومات في الكثير من الدول بمد المستثمرين من القطاع الخاص بالقروض طويلة الأجل بأسعار فائدة منخفضة بهدف تشجيع الاستثمارات في القطاع السياحي، وتمنح هذه القروض عن طريق الإجراءات المصرفية العادية أو بتسهيل من أجهزة حكومية معينة مختصة في التنمية.

- ضمان القروض : تستفيد المنشآت السياحية والفندقية في بعض الحالات من الدعم المالي عن طريق ضمان الحكومة المالي الكامل ودون مقابل للقروض المحلية والدولية التي يتم الحصول عليها عن طريق الترتيبات المصرفية العادية.

- الإعفاء من الضرائب على الدخل والضرائب العقارية : تقوم الحكومات في بعض الحالات بإقرار إعفاءات للمنشآت السياحية والفندقية من ضرائب الدخل والضرائب العقارية، ويعتبر هذا الإجراء حافزا حقيقيا للاستثمارات الخاصة للتوجه نحو إنشاء المنشآت السياحية والفندقية.

- استقطاع النفقات الرأسمالية من الأرباح : هذا الإجراء يسمح بإمكانية اقتطاع النفقات الرأسمالية المستخدمة في أعمال بناء أو إعادة تجديد المنشآت السياحية والفندقية وفي شراء المعدات والتركيبات اللازمة لها من الأرباح، ومن الطبيعي أن ذلك لا يعدو أن يكون إجراء لتأجيل دفع الضرائب ويعتبر في الحقيقة قرضا قصير الأجل دون فائدة.

[1] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق، ص ص ( 164-166).

- الأسعار الخاصة المخفضة للمرافق السياحية : تقرر بعض الحكومات تخفيضات معينة للمنشآت السياحية والفندقية فيما يتعلق بتكاليف استهلاك الكهرباء والمياه والهاتف وغيرها، وذلك ما يخفض من التكلفة التي تتحملها المنشأة السياحية و الفندقية.

- المعونة الفنية والإجراءات الميسرة : تقوم بعض الحكومات بتقديم مساعدتها الفنية إلى مستثمري القطاع الخاص في المجال السياحي، وذلك بمساعدتهم في إعداد دراسة جدوى المشروعات وإسداء النصح لهم بشأن تنفيذها، وهناك نوع آخر من المعونة الفنية الحكومية يتمثل في إنشاء مراكز التدريب والمدارس الفندقية ومعاهد السياحة التي تقوم بتكوين و تدريب العاملين في المنشآت السياحية والفندقية بمختلف مستوياتهم.

- اجتذاب الاستثمارات والقروض الأجنبية : لما كانت رؤوس الأموال المحلية في الكثير من الدول النامية تتسم بالندرة، كما وأن المعونات التي يمكن أن تقدمها وكالات التنمية الدولية تعتبر محدودة نسبيا، فإن الحكومات في تلك الدول يمكنها اجتذاب رؤوس الأموال الأجنبية بإجراءات عديدة، ولعل أول و أهم تلك الإجراءات هو خلق المناخ المناسب لها، بمعنى إرساء عوامل الاستقرار الاقتصادي والسياسي في البلاد.

- توفير برامج دعم وتمويل مختلفة : مثل تمويل المشاريع السياحية الصغيرة والمتوسطة من خلال توقيع الاتفاقيات مع عدد من مؤسسات التمويل من القطاعين العام والخاص، أو دعم تنظيم الرحلات السياحية بحدود نسب معينة من التكلفة، أو توفير برنامج دعم وتطوير الفعاليات السياحية فنيا وماليا وتسويقيا، أو تمويل ترميم وإعادة تأهيل واستثمار مباني التراث العمراني.

و- التحديات التي تواجه المنشآت السياحية والفندقية :

تواجه المنشآت السياحية و الفندقية خاصة في الدول النامية العديد من التحديات والمعوقات أهمها[1] :

- تحديات تنظيمية وإجرائية : مثل تعدد الجهات المنظمة وغياب القوانين المنظمة لنشاط المنشآت السياحية والفندقية .
- تحديات سياسية : إن عدم الاستقرار السياسي قد يدفع بعض الدول إلى اتخاذ قرارات بحظر سفر السائحين إلى الدولة غير المستقرة سياسيا، وهو ما سيكون له أثر سلبي على عمل المنشآت السياحية والفندقية.
- تحديات اجتماعية : مثل النظرة السلبية لقطاع السياحة وشعور المواطنين بدونية العمل في المنشآت السياحية والفندقية.

[1] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق، ص ص ( 171-172).

- تحديات إدارية : يكون مصدرها البناء التنظيمي الضعيف للجهة الحكومية المعنية بإدارة السياحة على مستوى الدولة، بالإضافة إلى غياب الإدارة الوقائية وعدم الشفافية ونقص المعلومات.
- تحديات أمنية : مثل أن يتعرض السائح إلى الضرر مادي أو معنوي نتيجة لتعرضه لاعتداء عليه مباشرة أو على أغراضه.
- التحديات الاقتصادية والمالية : تتأثر المنشأة السياحية والفندقية مثلها مثل المنشآت الأخرى بالأزمات الاقتصادية والمالية التي قد يعرفها الاقتصاد العالمي، وهذا ما حدث بالفعل في الأزمة المالية العالمية 2007-2008، حيث امتد الركود الذي سببته إلى القطاع السياحي، فبالرغم من النمو المذهل للنشاط السياحي على مستوى العالم خلال السنوات التي سبقت الأزمة المالية العالمية، فإن حدوث هذه الأزمة قد أدى إلى تقلص معدلات النمو بقطاع السياحة إلى حوالي 3 % في النصف الأول من عام 2008، وإلى 1 % في النصف الأخير من نفس العام، كما تشير إحصائيات منظمة الأمم المتحدة للسياحة العالمية.
- تحديات طبيعية : إن للمخاطر الطبيعية أثر سلبي على الطلب السياحي، ووقوع الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات وغيرها يؤدي إلى تراجع الحركة السياحية الوافدة.

**المطلب الثالث:** إدارة المنشآت السياحية و الفندقية (التعريف، الأهداف، الوظائف، متطلبات النجاح)

إن إدارة المنشآت السياحية والفندقية هي العنصر الرئيسي الذي تحتاجه هذه المنشآت حتى تحقق أهدافها بكفاءة وفعالية وتجد الحلول للصعوبات والتحديات التي تواجهها، وهذا ما يؤكد أن قوة المنشآت السياحية والفندقية من قوة إدارتها وضعفها من ضعف إدارتها.

أ- تعريف إدارة المنشآت السياحية والفندقية :

يقصد بإدارة المنشآت السياحية والفندقية (ضمن مفهوم الدول المتقدمة): مجموعة الجهود المشتركة للعاملين في المنشأة السياحية والفندقية الهادفة إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة الشاملة من خلال التوظيف والاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج المتاحة[1].

كما تعرف أيضا (ضمن مفهوم الدول النامية) : فلسفة فكرية فردية، تعتمد على رؤية المدير للأحداث الحالية، يتم ترجمتها إلى قرارات عملية لتحقيق أعلى عائد إيجابي فيما يخص المنشأة السياحية أو الفندقية[2].

[1] قصي قحطان خليفة، المرجع السابق ، ص31.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

ب- أهداف إدارة المنشآت السياحية و الفندقية :

عادة ما تكون الرغبة في تحقيق الأرباح هي الدافع وراء الأهداف التي يرنو المديرون إلى تحقيقها داخل المنشآت السياحية، بيد أن هذه الأهداف غالبا ما تكون متنوعة حيث تشمل ما يلي[1] :

- تحقيق الأرباح من خلال تقديم خدمات متميزة وجلب عملاء جدد وتقليل التكاليف(على سبيل المثال في عامي 2005 و 2006 قامت خطوط الطيران البريطانية بتقليل مناصب الإدارة الوسطى والعليا بمعدل 351 وظيفة لتوفير مبلغ 50 مليون جنية إسترليني من أجل تقليل التكاليف لمحاولة تحقيق مزيد من الأرباح)، وفي القطاع العام توجد أهداف أخرى (التنسيق والتواصل وإثارة الوعي العام والقيام بالأنشطة التي تصب في صالح جميع أفراد المجتمع) التي تتصدر جدول أعمال الإدارة في المنشآت السياحية والفندقية.

- الكفاءة، وذلك لتقليل المصروفات والتكاليف للحد الأدنى من أجل تقديم خدمات أقل تكلفة.

- الفعالية ( تحقيق الأهداف المحددة)، ولا يلزم أن تكون الرغبة في تحقيق الربح هي الدافع وراء الفعالية.

ج- وظائف إدارة المنشآت السياحية و الفندقية :

إن إدارة وتسيير المنشآت السياحية والفندقية يجب أن تشمل على عدة عناصر هي[2] :

- التخطيط :

يجب على مدير المنشأة السياحية والفندقية أن يقرر في البداية نوع العمل المطلوب أدائه وذلك من واقع الأهداف المختلفة للمنشأة، ثم عليه أن يقرر وسائل إنجاز هذا العمل وتوفير القدرة على التنبؤ القائم على إدراك الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للمجتمع المحلي.

- التنظيم :

تحدد أهداف المشروع السياحي نوع الخبرات والمهارات المطلوبة لإنجازها ومن خلال التنظيم يصبح على المدير توزيع مسؤوليات العمل على التخصصات المختلفة، ومع التقدم العلمي للتسيير والتنظيم تعقدت التنظيمات وتعددت التخصصات بحيث أصبح من الضروري تحقيق نوع من الارتباط بينها، ومن ثم أصبح التنسيق جزءا من التنظيم وليس مجرد وظيفة محددة.

---

[1] ستيفن بيج، **إدارة السياحة**، ترجمة خالد العمري. القاهرة : دار الفاروق للاستثمارات الثقافية،ط1، 2008، ص 456.

[2] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق، ص ص (147-148).

التوظيف :

على مدير المنشأة السياحية والفندقية أن يقوم بترشيح الأفراد المؤهلين للمناصب المختلفة وفقا للتنظيم القائم، ومراعيا في ذلك اختبار أنسب المرشحين لكل عمل، والتوظيف يعتبر من العوامل الديناميكية التي لها صفة الاستمرار طالما أن هناك تغيرات تطرأ على الخطط والأهداف، ويترتب إدخال تغييرات في التنظيم ضرورة أن يتبعها تغيرات أخرى في التوظيف فقد تستحدث تخصصات وتلغى أخرى.

التوجيه :

نظرا لصعوبة التنبؤ بنوع وحجم المشكلات التي تواجه العمل اليومي للمنشأة السياحية والفندقية، فإن مديرها ملزم بتوجيه بيان بالواجبات المطلوبة إلى مساعديه بحيث يستطيعون متابعة العمل اليومي بالحد الأدنى من المشكلات، كما أن مدير المنشأة السياحية والفندقية يجب أن يتدخل أحيانا وبصورة مباشرة لتوجيه مساعديه لما يجب عمله بالتحديد وبالكيفية المطلوبة، وأن يكون هذا التدخل في إطار يجعل مساعديه يقومون بالعمل بوحي من إحساسهم بأهمية الإنجاز، وليس من واقع إحساسهم بوطأة التسيير.

المتابعة :

إن المتابعة في المنشأة السياحية و الفندقية تمكن من تحديد مدى تحقق العمل المطلوب، وتساعد على الإلمام الدائم بالخطوات الموضوعة، كما تساعد على تحقيق الابتكار.

الابتكار :

إذا كان هدف مدير المنشأة السياحية والفندقية هو مجرد القيام بالعمل بنفس الأساليب السابقة فالأمر الأكثر احتمالا هو عدم تطور المنشأة، وربما تتعرض إلى تدهور في ظل المنافسة القائمة، لذا وجب على الطاقم الإداري أن يكون تسييره للمنشأة السياحية والفندقية عملية خلاقة، وهنا يستطيع مدير المنشأة السياحية والفندقية أن يجمع بعض الأفكار القديمة جنبا إلى جنب بعدد من الأفكار الحديثة، كما يستطيع أن يتبنى بعض الاتجاهات الحديثة حتى في ميادين أخرى ليجعلها في خدمة منشأته.

التمثيل :

من بين واجبات مدير المنشأة السياحية والفندقية أن يقوم بتمثيل منشأته أمام الهيئات السياحية الحكومية، المراكز المالية، الشركات والمؤسسات التي تعمل في نفس المجال، الموردين، العملاء والجمهور عموما.

وهذه الوظائف التي تقوم بها إدارة المنشآت السياحية والفندقية تعد في غاية الأهمية، لأن نجاح الإدارة في تأدية هذه الوظائف على أكمل وجه يسمح للمنشآت السياحية والفندقية بتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، ويضمن لها الاستمرارية والتطوير في خدماتها ومنتجاتها السياحية وتوسيع نشاطها، وكذلك التكيف و الاستجابة للمستجدات والتطورات الداخلية والخارجية السياحية و التكنولوجية ...إلخ، أما في حالة العكس أي عدم تأدية إدارة المنشآت السياحية والفندقية للوظائف الملقاة على عاتقها بالصورة الأمثل و الأنجع تكون نتيجة ذلك استحالة وعدم قدرة المنشأة السياحية أو الفندقية على تحقيق أهدافها و تضعها أمام صعوبات ومشاكل قد تجعل استمرارية نشاطها على المحك خاصة في ظل وجود منافسة قوية من قبل منشآت سياحية وفندقية أخرى.

د- متطلبات نجاح إدارة المنشآت السياحية والفندقية في تحقيق أهدافها :

إن تحقيق إدارة المنشآت السياحية والفندقية لأهدافها وخاصة فيما يتعلق بتحصيل الأرباح يعتمد بشكل كبير على قدرتها ونجاحها في[1] :

- الابتكار :

ينظر إلى الابتكار غالبا على أنه إحدى الطرق التي تسعى المنشآت السياحية من خلالها إلى كسب ميزة تنافسية، خاصة عندما يؤدي الابتكار في مواجهة المنافسة إلى النمو أو الانتعاش أو تحسين الربحية[2].

- إدارة التغيير والأزمات و التكيف معهما:

يقصد بإدارة التغيير إجراء تغيير في طريقة العمل أو إدارة المنشأة، من خلال خطة واضحة المعالم، كما أن الهدف منه مواكبة التغييرات والتطورات الحديثة في محيط العمل لغرض الارتقاء بالإنتاجية، وكفاءة العمل في المنشأة [3]، أما بالنسبة لإدارة الأزمات فهي تتعلق بمواجهة أزمة من شأنها أن تضر بالقطاع السياحي ونشاط المنشآت السياحية والفندقية و تعرف الأزمة ببساطة أنها أي حادث غير متوقع يؤثر على ثقة السياح في السفر إلى مكان ما يتدخل في قدرة صناعة السياحة على العمل بشكل طبيعي، ولذلك تظهر الحاجة إلى وضع استراتيجيات لإدارة الأزمة لإعادة الثقة إلى المستهلك السائح أو

[1] ستيفن بيج، المرجع السابق، ص 634.

[2] نفس المرجع، ص485.

[3] سيد سالم عرفة، **اتجاهات حديثة في إدارة التغيير**. عمان : دار الراية للنشر والتوزيع، 2012، ص 15.

المسافر وإلى صناعة السياحة بشكل عام وتقليل التأثير السلبى للأزمة على هذه المنطقة السياحية أو تلك إلى أقل قدر ممكن[1].

- إدارة الموارد البشرية التي تتمتع بقدرات عالية و تعيينها والحفاظ عليها :

إدارة الموارد البشرية هي وظيفة إدارية تهتم بجميع سياسات وتطبيقات العناصر البشرية داخل المنظمة، والتي تهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة وأفرادها والمجتمع، ويتم ذلك من خلال مجموعة أنشطة و برامج خاصة بتحليل وظائف المنظمة ومن ثم تخطيط الموارد البشرية واستقطابها واختيارها وتدريبها وتقييمها وتحفيزها وتطويرها بشكل فعال[2]، وبحسب كوبر وزملاءه : " إن الجودة العالية للموارد البشرية في مجال السياحة سوف تتيح للمنشآت السياحية والفندقية اكتساب ميزة تنافسية تميزها عن غيرها مع إضفاء قيمة مضافة على الخدمات التي تقدمها[3] " .

- إعداد مشاريع تنافسية متميزة عن طريق فهم التحديات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والإدارية الخاصة بإدارة المنشآت السياحية والفندقية.

- التفاعل مع السياسة العامة للدولة والتأثير في صياغتها و تنفيذها.

- التفكير بشكل إبداعي و عالمي مع القدرة على تطبيق أفضل الأساليب الدولية في سياق محلي.

- فهم كيفية تأثير الاتجاهات السياحية على عمليات التشغيل اليومية في المنشآت السياحية و الفندقية.

- القدرة على فهم وتطبيق التكنولوجيا.

---

[1] مصطفى النجار، " إدارة الأزمات السياحية"، 2017/07/18، تم إسترجاعه بتاريخ 2019/03/22 على الرابط الإلكتروني : https://www.almasryalyoum.com/news/details/1164422

[2] محمد بن دليم القحطاني، **إدارة الموارد البشرية( نحو منهج استراتيجي متكامل)**. الرياض : العبيكان للنشر، ط4، 2015، ص23.

[3] ستيفن بيج، المرجع السابق، ص 468.

## خلاصة و استنتاجات

السياحة والفندقة باختلاف أنواعهما وتعدد خصائصهما تعدان عنصرا حيويا ورئيسيا لا يمكن الاستغناء أو التغاضي عنه ضمن مختلف السياسات والمشاريع التي تعتمدها الدولة شأنها في ذلك شأن بقية القطاعات الأساسية والمحورية الأخرى كالصناعة والتجارة والزراعة وغيرها هذا دون أن ننسى أن التوجه والإقبال نحو السياحة في تزايد مطرد، ما سيؤدي دون شك إلى مزيد من التطور في مفاهيم السياحة و الفندقة على المستوى العالمي سواء في المستقبل القريب أو البعيد.

و السياحة بمفهومها ومعطياتها الحالية تقتضي إضافة إلى توفر المقومات الطبيعية والحضارية والثقافية مقومات أخرى مادية ومالية وخدمية وعوامل أخرى كالتخطيط الجيد وحسن استخدام الموارد المتوفرة، وكذا القدرة على الاستغلال الجيد للمقومات الطبيعية و التاريخية، وهذا حتى يتسنى تحقيق ازدهار وتقدم النشاط السياحي.

وبخاصة أن كثيرا من الدول أصبحت تركز على السياحة في تحقيق التنمية التي تعد الهدف المشترك والأسمى الذي تسعى كل من الحكومات والمجتمعات إلى تجسيده على أرض الواقع، وفي هذا الصدد فإن السياحة قد أظهرت قدرتها الكبيرة على دعم وإنجاح المشاريع التنموية بفعالية وكفاءة في عدد لا بأس به من البلدان، إذ نجحت بفضل السياحة في حل وتجاوز العديد من العقبات التنموية والاقتصادية.

كما اتضحت أهمية إدارة المنشآت السياحية والفندقية خاصة من خلال الوظائف التي تضطلع بها(التخطيط، التنظيم، التوظيف، التوجيه، المتابعة، الابتكار، التمثيل) في كونها الفاعل الرئيسي الذي يحدد إمكانية بلوغ المنشآت السياحية والفندقية لأهدافها وتحسين أدائها ومردوديتها من عدمه، وكذا الصمود أمام التحديات والمعوقات التي تواجهها والتغلب عليها.

# الفصل الثاني :
# الإمكانيات المتاحة للنشاط السياحي وبيئته القانونية والمؤسساتية في كل من الجزائر وتونس

سنتناول في هذا الفصل الإمكانيات السياحية الطبيعية والحضارية والثقافية والمادية والخدمية المتوفرة لدى كل من الجزائر وتونس، وكذا البيئة القانونية والمؤسساتية التي تنشط فيها المنشآت السياحية و الفندقية وتنظم عملها، وذلك من حيث النصوص التشريعية و التنظيمية الخاصة أو ذات الصلة بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في البلدين، وأيضا الوزارات والمؤسسات العمومية المشرفة على النشاط السياحي في البلدين، والأدوار المنوطة بها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وماهي الإضافات التي قدمتها في الجزائر وتونس.

وهذا سيساعدنا على تصنيف الجزائر وتونس إما في كونهما أو إحداهما ضمن الدول التي تعول أو يمكنها التعويل على السياحة كركيزة تنموية واقتصادية و تتوفر فيها الظروف التي تساعد على ازدهار نشاط المنشآت السياحية والفندقية ونجاح إدارتها في تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، أو ضمن الدول التي لا تتوفر فيها عوامل النجاح لإدارة المنشآت السياحية والفندقية و ليس بإمكان السياحة بها أن تساهم بشكل فعال في تحقيق التنمية المرجوة في ظل الإمكانيات المتاحة للنشاط السياحي وبيئته القانونية والمؤسساتية القائمة.

وعليه قسمنا هذا الفصل إلى المباحث التالية :

**المبحث الأول :** الإمكانيات السياحية للجزائر وتونس

**المبحث الثاني :** الإطار التشريعي والتنظيمي للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس

**المبحث الثالث :** الوزارات و المؤسسات العمومية الفاعلة والمتدخلة في إدارة وترقية النشاط السياحي في كل من الجزائر وتونس

## **المبحث الأول** : الإمكانيات السياحية للجزائر وتونس

إن الأمر مؤكد هو أن الجزائر تتوفر على إمكانيات سياحية طبيعية وحضارية وثقافية هائلة تجعلها مؤهلة لأن تكون بلدا سياحيا بامتياز، و بدورها تمتلك تونس رغم صغر مساحتها مقارنة الجزائر إمكانيات سياحية طبيعية وحضارية و ثقافية هامة.

ولكن كي تحقق الجزائر أو تونس الاستفادة القصوى من امكانياتها السياحية الطبيعية والتاريخية والحضارية سياحيا خدمة لأغراض التنمية، فذلك يتطلب توفير إمكانيات سياحية مادية وخدمية وخاصة منشآت سياحية وفندقية متطورة وكافية من حيث الكم والنوعية.

### **المطلب الأول** : الإمكانيات السياحية الطبيعية للجزائر وتونس

تعد الجزائر أكبر بلد افريقي من حيث المساحة والعاشر في العالم بمساحة تقدر ب 2.381.741 كلم مربع، تقع في شمال القارة وهي تطل على البحر الأبيض المتوسط، ويحدها غربا المغرب و موريتانيا، ومن الشرق تونس وليبيا، ومن الجنوب النيجر ومالي.

وتتميز الجزائر بتنوع مناخي بحيث يوجد في الجزائر ثلاثة أنواع من المناخ هي كالتالي :

- مناخ متوسطي على السواحل الممتدة من الشرق إلى الغرب ودرجة الحرارة متوسطة عموما في هذه المناطق من شهر أكتوبر إلى أفريل وتقارب 18 درجة، أما في شهر جويلية و أوت فتصل إلى أكثر من 30 درجة، يكون الجو حار ورطبا[1].
- مناخ شبه قاري في مناطق الهضاب العليا يتميز بموسم طويل بارد ورطب في الفترة من أكتوبر إلى ماي، وتصل درجة الحرارة أحيانا إلى 5 درجات أو أقل في بعض المناطق، أما في باقي أشهر السنة فتتميز بحرارة جافة وتصل إلى أكثر من 30 درجة[2].
- المناخ الصحراوي الذي يمثل المناطق الجنوبية من الأطلس الصحراوي ويمتاز بحرارة عالية صيفا تصل أكثر من 45 درجة وأمطار قليلة أما باقي الفصول فيمتاز بمناخ دافئ وبارد ليلا[3].

---

[1] صالح بزة، " تنمية السوق السياحية بالجزائر: دراسة حالة ولاية المسيلة "، (مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف– المسيلة-)، ص 52.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] العربي تريكي، المرجع السابق، ص 57.

و يمكن تقسيم الجزائر من ناحية الإمكانيات السياحية الطبيعية إلى المناطق التالية :

1. المناطق الساحلية :

تزخر الجزائر بشريط ساحلي هام يطل على البحر المتوسط، يبلغ طوله 1644 كلم[1]، يتميز بتنوع شواطئه فنجد الشواطئ الرملية والصخرية، بالإضافة إلى مناطق ساحلية قرب الغابات، منها مناطق غابية تجمع بين منطقة بيئية مناخية رطبة وسط نظام غابي وبحري محمي، تحتوي على ثروة حيوانية وغابية هامة ومتنوعة، كما تحوز الجهة البحرية الشرقية على مرج مائية وشعب مرجانية وبحيرات رطبة ومحمية خاصة بمدينة القالة، بالإضافة إلى حظيرة قوراية(بجاية) التي تتوفر على مناظر رائعة وخلابة، وحظيرة تازة(جيجل) التي تحتوي على مغارات بحرية ذات أشكال متنوعة ونادرة[2].

إلى جانب مجموعة أخرى من الجزر كجزر أجليس وجزر رشقون والجزيرة الكبيرة بالعوانة (جيجل) التي تعد مواقع بحرية هامة[3].

2. المناطق الجبلية والغابية :

تمثل المناطق الجبلية في الجزائر مساحة إجمالية تفوق سبعة ملايين هكتار أغلبها يقع في المنطقة التلية بالشمال (43 بالمئة)، في حين تغطي الغابات من المساحة الإجمالية ما يقارب 3 ملايين هكتار، وهذه المناطق تمثل موردا سياحيا نادرا، إن من حيث كونها فضاءات طبيعية للراحة والاستجمام أو من حيث ما تتوفر عليه من محطات معدنية (مياه معدنية)، ومحطات رياضية (الرياضات المختلفة عموما، ورياضة التزحلق على الثلج بوجه خاص في المرتفعات الجبلية)[4]، ومن أهم هذه المرتفعات الجبلية نجد محطة الشريعة التي تمارس فيها رياضة التزحلق على الثلج، بالإضافة إلى محطة تيكجدة [5].

3.المناطق الصحراوية :

تتمثل في الصحراء الجزائرية الممتدة على مساحة شاسعة تشكل أكثر من 80 بالمئة من المساحة الإجمالية للبلاد، وتحتوي على عدد كبير من الواحات المتناثرة عبر الصحراء، تتميز بغابات النخيل وتربة

---

[1] منى ماهر،" شواطئ الساحل الأوسط الجزائري بالصور"، 2018/11/27، تم التصفح بتاريخ 2019/04/17، على الرابط الإلكتروني :

https://travelnetlife.com/11315/

[2] فؤاد بن غضبان، **السياحة البيئية المستدامة**. عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط1،2015، ص 229.

[3] نفس المرجع، نفس المكان.

[4] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق، ص 270.

[5] فؤاد بن غضبان، المرجع السابق، ص 235.

خصبة وكثبان رملية وهضاب صخرية وسهول حجرية، ومن هذه المناطق بسكرة ، غرداية ، أدرار، وادي سوف، عين صالح، ورقلة، تقرت، جانت، وتمنراست، وأكثر ما يميز صحراء الجزائر منطقة - الهقار - بتمنراست والتي تكتسي أهمية كبيرة للتراث الطبيعي للبلاد، نظرا لما تتوفر عليه من كنوز وشواهد تحمل الكثير من خصوصيات هذه المنطقة المتميزة بتنوع تضاريسها ومناخها وبسلسلة جبالها الشاهقة والتي تميزها قمة تاهات بارتفاع قدره 2918 مترا، كما تحتوي صخورها على بقايا حيوانية ونباتية تدل على وجود الحياة بهذه المنطقة منذ العصور الجيولوجية القديمة تعود إلى أكثر من عشرة آلاف سنة، كالزرافة ووحيد القرن والفيلة، ويشهد على ذلك تلك الرسوم والنقوش الصخرية المنتشرة في معظم مناطق هذا المتحف الطبيعي والتاريخي[1].

وإضافة إلى ذلك تمتلك الجزائر إمكانيات هامة فيما يتعلق بالسياحة العلاجية، حيث تتوفر الجزائر على 220 منبع مائي معدني، وهذه المنابع تختلف فيما بينها من حيث الخصائص الفيزيائية والكيمائية للمياه من حيث نسبة المعادن والفوائد العلاجية[2].

الجدول رقم 01 : أهم الحمامات المعدنية في الجزائر

| الحمام | الولاية | الفوائد العلاجية |
|---|---|---|
| حمام شيقر | تلمسان | أمراض المفاصل والجلد وأمراض النساء |
| عين فرانين | وهران | أمراض المفاصل والجلد |
| عين وركة | النعامة | أمراض المفاصل والجلد وأمراض النساء والأعصاب والتنفس |
| حمام كسانة | البويرة | الأمراض العصبية والتنفسية والجلدية |
| حمام شارف | الجلفة | الأمراض العصبية والتنفسية والجلدية والتناسلية |
| حمام بوزيان | قسنطينة | أمراض الجهاز الهضمي والبولي |
| حمام زايد | سوق أهراس | أمراض الجهاز الهضمي |

المصدر : فؤاد بن غضبان، **السياحة البيئية المستدامة**. عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2015 ، ص 231.

[1] نبيل بوفليح و محمد تقروت ، "دراسة مقارنة لواقع قطاع السياحة في دول شمال إفريقيا، حالة الجزائر، تونس، المغرب"، الملتقى الوطني الأول حول السياحة في الجزائر الواقع والأفاق، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي البويرة، يومي 11 – 12 ماي 2010، ص 06.

[2] فؤاد بن غضبان، المرجع السابق، ص 230.

وتتوفر الجزائر على عدة محميات طبيعية منتشرة في مناطق الوطن منها ما هو مصنف كمحميات عالمية، تحتوي أصناف مختلفة ومتنوعة من الحيوانات والنباتات والأشجار الذي يدل على التنوع والثروة السياحية الطبيعية الكبيرة التي تزخر بها الجزائر.

الجدول رقم 02 : الحظائر الوطنية (المحميات الطبيعية) في الجزائر

| المحمية | مساحتها/ هكتار | موقعها | المناخ السائد | خصائصها |
|---|---|---|---|---|
| القالة | 80 000 | الشرق على الساحل | رطب جدا | تمتد من الحدود التونسية على شاطئ البحر تشمل غابات الفلين وبحيرات الأوبيرة وتانقا والمالح المصنفة من المناطق الرطبة عالميا( إتفاقية رامسار) وتوجد فيها أصناف من الطيور المهاجرة ذات الأهمية القصوى في التوازن الإيكولوجي والتنوع البيولوجي على المستوى العالمي (مصنفة محيط حيوي للمناطق الرطبة). |
| جيجل تازة | 3800 | الشرق على الساحل | رطب | نجد في غاباتها المنتشرة على الساحل البحري مجموعات القرد المغربي بين أشجار الفلين ومناظر طبيعية فريدة من نوعها تتوسطها النحت الجيولوجي المتمثل في الكهوف العجيبة. وتشمل أصنافا عديدة من الحيوانات منها : الأيل البربري، الضبع المجدع. |
| بجاية قورايا | 2080 | الوسط الساحلي | رطب | تشمل على جزء من شاطئ البحر والغابات الممتدة حولها ينتشر فيها القرد المغربي وثروة نباتية وحيوانية متنوعة. |
| تيزي وزو جرجرة | 18 500 | الشمال | شبه رطب | تحتوي على غابات الأرز الأطلسي والصنوبر وتشمل كذلك على أعلى قمة لجبال |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | الأطلس التلي جبل لالا خديجة |
| البليدة الشريعة | 26 500 | الشمال في الوسط | شبه رطب | طابعها حراجي في أعلى الأطس البليدي تنتشر فيها غابات الأرز الأطلسي وأنواع أخرى من النباتات و الحيوانات |
| باتنة بلزمة | 26 250 | الشرق | شبه جاف | ذات طابع حراجي تسود فيه غابة الأرز الأطلسي أكثر من 5700 هكتار تنتشر على السفوح الشمالية لجبال بلزمة التي تكون جيولوجيا بداية الالتواءات الجيولوجية لتكوين سلسلة جبال الأوراس<br>تحتوي على ثروة نباتية وحيوانية مهمة منها النادرة على المستوى القطري ومن الحيوانات المتواجدة الضبع المجدع، الوشق، القط البري، الشيهم، النسر الأصهب، النسر الملكي |
| تيسمسيلت ثنية الحد | 3000 | الغرب | شبه جاف | تشمل غابة الأرز الأطلسي على امتداد الأطلس التلي نحو الجهة الغربية إلى جبال الريف في المغرب |
| تلمسان | 8225 | الغرب | شبه رطب | تنتشر غابات البلوط الأخضر والصنوبر الحلبي وتزخر كذلك بآثار ومعالم تاريخية قيمة |
| طاسيلي | 80 000 كم$^2$ | الجنوب | جاف صحراوي | محمية مصنفة عالميا محيط حيوي.<br>نماذج من التركبات الجيولوجية وصخور بركانية تشكل مخبر طبيعي للباحثين في علم الجيولوجيا والتراث<br>تنتشر فيه أنواع نادرة منها سرو الأطلس والبطم الأطلس والغزال |
| الهقار | 450 000 كم$^2$ | الجنوب | جاف | متشابه مع الطاسيلي |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | صحراوي | |

المصدر: المنظمة العربية للتنمية الزراعية، **دراسة تنسيق وتطوير التشريعات الخاصة بالحياة البرية في الوطن العربي**. الخرطوم : السودان، 2006، ص ص (29- 30).

وأما بالنسبة لتونس فهي تتمتع بدورها بإمكانيات طبيعية يشهد بها، فتقع تونس في شمال القارة الإفريقية وتقدر مساحتها ب 163610 كلم وتشرف بواجهتها الشمالية والشرقية على البحر الأبيض المتوسط ، ويحدها من الجنوب الغربي الجماهيرية الليبية، ومن الغرب الجزائر[1].

ويتفاوت المناخ في تونس من حيث الحرارة والمطر وفقا للارتفاع والقرب من ساحل البحر، فمناخ المناطق الساحلية ينتمي إلى إقليم البحر المتوسط أي بارد ممطر في الشتاء وحار جاف صيفا، ويبلغ منسوب الأمطار في الشمال نحو 381 مم[2]، في حين تتميز المناطق الوسطى بمناخ قاري[3]، وأما الأجزاء الجنوبية فمناخها صحراوي جاف[4].

ويمكن تقسيم تونس إلى 04 مناطق وهي[5] :

- الشمال: المنطقة الجبلية وتمتد من الحدود الجزائرية إلى قبلي وتقل بها الكثافة السكانية على السواحل باستثناء كبرى المدن ( طبرقة ، بنزرت ، تونس ) كذلك تتخلل الشريط الساحلي شواطئ رملية معتبرة.

- الوسط: التلال وهي أراضي تجمع بين الهضاب والسهول وتتميز بخصوبتها.

- الساحل : توجد أراضي منبسطة عموما وتمتد من قبلي إلى جهة صفاقس وتتميز بطول وجمال شواطئها الرملية وتشتهر بغراسة الزياتين(الزيتون).

- الجنوب : توجد أراض صحراوية شاسعة تمتد إلى ليبيا والجزائر إلى جانب شط الجريد، أرض سبخاء جزء منها تحت مستوى البحر، تغطيها الأملاح ويتميز الجنوب بواحاته الخلابة ويضم كبرى الجزر التونسية جربة إحدى أهم المراكز السياحية بالبلاد.

---

[1] سمير بوريمة و محمد الهادي لعروق، **أطلس الجزائر والعالم**. الجزائر : دار الهدى، 2002، ص44.

[2] أحمد صليحة، **تونس**. مصر: المكتب العربي للمعارف، ط1، 2007، ص 23.

[3] سمير بوريمة و محمد الهادي لعروق، المرجع السابق، ص 44.

[4] أحمد صليحة، المرجع السابق، ص23

[5] الجمهورية التونسية، الوكالة العقارية السياحية، "معطيات عامة حول تونس(المعطيات الجغرافية)"، تم التصفح بتاريخ 2018/07/20، على الرابط الإلكتروني: http://www.aft.nat.tn/ar/tunisie_geographie.php

وتمتلك تونس شريط ساحلي يمتد على أكثر من 1300 كلم من السواحل الرملية بحيث تقع أهم الشواطئ التونسية في المدن التالية : بنزرت ، سوسة، قرطاج، جربة ، طبرقة[1].

وتتنوع التضاريس في تونس بين الجبال والغابات، الشواطئ والصحراء، إلا أن هذه التضاريس قليلة الارتفاع مقارنة بمثيلاتها في الجزائر، حيث يصل ارتفاع أعلى قمة في تونس إلى حوالي 1544 مترا وتشمل تضاريسها مجموعة من السهول منها سهل طبرقة، بنزرت، الركبة وسهل كوكه، كما تتوفر على عدة سبخات، على غرار سبخة الكلبية وسبخة سيدي الهاني[2].

وأما الصحراء التونسية فتشكل 22 بالمئة من مساحة البلاد، وتتميز بطبقاتها الرسوبية وبكثرة السهول والهضاب وأيضا واحاتها التي تشبه إلى حد ما واحات الجزائر والمغرب، مثل الواحات الواقعة شمال غرب " شط الجريد"، " توزر"، " نفطة"، "صابرينة"، و"دوز"، وهي فضاء لصحراء شاسعة مرت عليها قبائل عديدة وقوافل تجارية طيلة القرون الماضية، وتعتبر بوابة المشرق العربي الرابطة مع بلاد المغرب وامتدادا للصحراء الكبرى التي تتوغل جنوبا في افريقيا، ويتواجد بها شطوطا مثل" شط الجريد"، "الفجاج"، "غرسة " وهي تتميز بانخفاض ارتفاعها إلى 17 مترا تحت مستوى سطح البحر[3].

وكذلك تزخر تونس بالعيون والمنابع التي تجري من الشمال والجنوب وهي تتوفر على خصائص علاجية هامة، مثل التخفيف من الوزن، معالجة آلام الظهر والمفاصل وأمراض العيون والأنف والحنجرة، وقد تميزت في هذا المجال بعض مناطق الجنوب تحديدا عبر التاريخ في عديد من المدن منها مدينتي حامة قابس وحامة الجريد اللتين تتوفران على حمامات للمياه المعدنية الحارة، ويقصدها الزوار من كل صوب من داخل البلاد وخارجها للاستشفاء بمياهها الساخنة[4].

وتتوفر تونس بدورها على مجموعة من المحميات الطبيعية من بينها [5]:

- محمية إشكل:

تعتبر محمية إشكل، الواقعة في ولاية بنزرت شمال البلاد، إحدى أجمل المحميات الطبيعية لما تتوفر

---

[1] نبيل بوفليح و محمد تقروت، المرجع السابق، ص 09.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] صليحة عشي، " الأداء و الأثر الاقتصادي والاجتماعي للسياحة في الجزائر والمغرب وتونس"،( أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الاجتماعية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر - باتنة-، 2010- 2011)، ص 55 .

[4] نفس المرجع، ص56.

[5] رشيد جراي، " هذه 5 محميات تونسية ساحرة يجب أن تعرفها"، 2017/06/02، تم التصفح بتاريخ 2018/07/20 على الرابط الإلكتروني : https://www.maghrebvoices.com/a/Tunisia-reserve-nature/367982.html

عليه من ثروات مائية ونباتية تبلغ مساحتها 12600 هكتار تتوزع بين البحيرة 8500 هكتار والجبل 1360 هكتار والسبخات 2740 هكتار.

و تسمى إشكل محمية الطيور المهاجرة، إذ تستقطب سنويا وفي فصل الشتاء خصوصا، ما يزيد عن 200 ألف طائر من أوروبا ودول أفريقيا، فضلا عن عدد كبير من الحيوانات المفترسة مثل: ابن آوى والرباح والنمس والقط الوحشي وفي سبخات إشكل يعيش قطيع من جاموس الماء، كاد أن ينقرض في نهاية الخمسينات و يتنوع الغطاء النباتي بأنواع من الزهور والنباتات حث تضم المحمية أكثر من 500 نوع من النباتات.

- الحديقة الوطنية ببوهدمة :

تقع هذه الحديقة جنوب تونس، افتتحت في 18 ديسمبر 1980، وتأوي على امتداد مساحة تناهز 16500 هكتار مربع حيوانات صحراوية وشبه صحراوية.

- الحديقة الوطنية ببوقرنين:

تمتد مساحة الحديقة على 194 هكتارا من الغابات، التي تغطي جبال بوقرنين القريبة من العاصمة، يختلف الغطاء النباتي بالحديقة حسب الارتفاع والوجهة الجغرافية ونوعية التربة ويتميز بالغزارة والتنوع، إذ تم تعداد أكثر من 600 نوع ساعد على وجودها المناخ المتوسطي الرطب ذو الشتاء المعتدل، و تحتوي الحديقة على ثروة حيوانية هامة تضم أكثر من 25 نوعا من الثدييات كالخنزير البري والضبع المخطط، إلى جانب أنواع أخرى من الحيوانات.

- الحديقة الوطنية بالفايجة :

أحدثت الحديقة الوطنية بالفايجة سنة 1990، وتقع شمال غرب البلاد، تغطي مساحتها ما يزيد عن 2630 هكتار مربع تمتاز الحديقة بتنوع ثروتها الحيوانية خاصة الثدييات، إذ تم إحصاء 25 نوعا من الثدييات أهمها: ابن آوى والإبل والخنزير والقط الوحشيين وغيرها، كما يوجد في الحديقة 15 نوعا من الزواحف والحشرات، إضافة إلى سرطان المياه الذي يعيش في أودية الحديقة و في السنوات الأخيرة، عثر في هذه الحديقة على أدوات كان يستعملها الإنسان قديما ما يدل حسب المؤرخين على وجود الإنسان بهذه المنطقة منذ عصور ما قبل التاريخ.

و عليه يتضح لنا من خلال ما استعرضناه حول الإمكانيات الطبيعية السياحية لكل من الجزائر وتونس التشابه الكبير الموجود بينهما في هذه الإمكانيات وكذا تنوعها في كلا البلدين، ما يقودنا إلى التأكيد بأن للجزائر وتونس امكانيات سياحية طبيعية هائلة، ولكن هذا لا ينفي بعض الفوارق الموجودة

بينهما وأهمها الفرق في المساحة إذ أن الجزائر بمساحتها تعد بلدا بحجم القارة، وأن لها امكانيات سياحية طبيعية فريدة من نوعها وبخاصة في الصحراء التي تشكل 80 بالمئة من مساحة البلد و التي من شأنها لوحدها أن تتيح للجزائر فرص سياحية كبيرة إن نجحت في استغلالها بطريقة فعالة، وبالخصوص في ظل الرواج الكبير الذي عرفته السياحة الصحراوية في السنوات الأخيرة .

ولكن في مقابل صغر مساحة تونس مقارنة بالجزائر فإنها تتميز ببيئة طبيعية أقل تلوثا من الجزائر، فتونس وإن كانت تمتلك بعضا من الحقول النفطية و المصانع لتكرير البترول لكنها ليست عديدة أو كبيرة كما هو الحال بالنسبة للجزائر التي تعد بلدا نفطيا بامتياز يعتمد على النفط بدرجة شبه كلية فتنتشر عدة حقول نفطية و مصانع لتكرير النفط في أنحاء مختلفة من الوطن، إضافة إلى الموانئ النفطية، فلقد ظهر توجه سياحي جديد أطلق عليه السياحة البيئية، والذي يجعل من البيئة النقية الصافية والمحافظة عليها وعلى الإمكانيات السياحية الطبيعية الأخرى عاملا هاما في تطوير النشاط السياحي واستمراره وازدهاره، ولا ننسى مخلفات الاستعمار الفرنسي والتجارب النووية التي أقامها في الجنوب الجزائري حيث تؤكد الدراسات أن لها آثار وخيمة على الإنسان و البيئة والكائنات الحية تمتد لآلاف السنين.

**المطلب الثاني** : الإمكانيات السياحية الحضارية والثقافية للجزائر وتونس

مثلها مثل الإمكانيات الطبيعية تساهم الإمكانيات التاريخية والثقافية التي يملكها بلد ما في دعم نشاط السياحة والمنشآت السياحية والفندقية، والدليل أن عددا من الدول صارت سياحية بالاعتماد أساسا على ما تمتلكه من آثار وشواهد تاريخية ونذكر على سبيل المثال لا الحصر الأهرامات في مصر وتاج محل في الهند وقصر الحمراء في إسبانيا، حيث تستقطب هذه الأماكن ملايين السياح إليها سنويا يأتون خصيصا لمشاهدتها ورؤيتها عن كثب والتعرف على تاريخها و ما تحمله من معاني وقصص .

وفي نفس السياق نجد أن كل من تونس والجزائر لهما من الإمكانيات الحضارية والثقافية ما يجعل من طموحاتهما السياحية هدفا مشروعا، إذ أن أرض الجزائر وتونس تعاقبت عليها العديد من الحضارات الإنسانية وتركت آثارها شاهدة على ذلك إلى يومنا، وهو الأمر الذي أدى الى تنوع وتعدد الآثار الحضارية في البلدين التي تعبر كل واحدة منها على حضارة معينة خلال فترة معينة.

كما لا يمكننا الحديث عن الجانب الحضاري مع إغفال أهمية الجانب الثقافي، هذا الأخير أصبح مهما جدا للسياحة، إذ أن كثير من السياح يقودهم شغف التعرف على عادات وتقاليد شعوب معينة إلى مغامرات سياحية لا تخلو من المتعة والترفيه، وللجزائر وتونس كذلك عادات وتقاليد وتنوع ثقافي هام حيث أن لكل منطقة من البلدين تقريبا عاداتها وتقاليدها التي تميزها عن باقي مناطق الوطن.

وعليه فإنه من المؤكد أن حسن توظيف واستغلال الإمكانيات التاريخية و الثقافية سياحيا في كل من الجزائر وتونس سيؤدي إلى نتائج سياحية واقتصادية ممتازة، ولكي نؤكد هذا الكلام من عدمه لابد لنا من شرح و وصف أهم ما تمتلكه الجزائر وتونس من آثار وشواهد حضارية وكذلك إمكانيات وعادات وتقاليد ثقافية.

إذ تمتلك الجزائر العديد من المعالم والمناطق المصنفة من قبل اليونسكو ضمن التراث العالمي لقيمتها التاريخية والحضارية، والتي تعد في نفس الوقت مواقع سياحية في غاية الأهمية نذكر منها :

- المدن الرومانية :

أهمها تيمقاد التي أسسها الإمبراطور تراجان تاريانوس في سنة (100- 103م) لتستقبل قدماء المحاربين من الجيش الروماني، وهي تضم كذلك مسرح تيمقاد الذي هو مبنى غير مسقوف استخدمه الرومان لإقامة مباريات المتبارزين وأنواع المصارعات والمنافسات[1]، وتقع تيمقاد بمدينة باتنة، بالإضافة إلى تيمقاد نجد كذلك مدينة جميلة بسطيف و كذلك المدينة الرومانية بتيبازة.

- قلعة بني حماد :

تقع في شمال شرق ولاية المسيلة حيث كانت هذه القلعة أهم وأقوى مدن الإمبراطورية الحمادية التي بلغت أوجها في القرن 11 م، وتقع هذه الآثار على ارتفاع 1007 مترا، وما يجعل من هذه الآثار مهمة هو كونها تشكل نموذجا ممتازا للمدينة الإسلامية المحصنة، وكما تعتبر شاهدا على المستوى الرفيع للمهارة الهندسية التي كان يتمتع بها الصناع والتي تعلموها من صفوة التجار الذين عاشوا في الإمارات الحمادية.[2]

- الطاسيلي :

تحتوي الطاسيلي على أكثر من 15 000 لوحة تعكس تحولات المناخ، وهجرة الحيوانات وتطور الحياة البشرية منذ 6000 سنة قبل الميلاد[3].

---

[1] العيد مطمر، **رحلة إلى تيمقاد**. الجزائر : دار الهدى،2011، ص ص (31- 62).

[2] حسان حلاق، **المعالم التاريخية والاثرية والسياحية في لبنان والبلدان العربية**. بيروت : دار النهضة العربية، ط1، 2009، ص 249.

[3] فؤاد بن غضبان، المرجع السابق، ص237 .

- قصبة الجزائر :

شيدها العثمانيون في القرن السادس عشر، و هي تمثل إحدى وأجمل المعالم الهندسية في المنطقة المتوسطية ، وتطل على جزيرة صغيرة كانت موقعا تجاريا للقرطاجيين خلال القرن الرابع قبل الميلاد[1].

وادي ميزاب بغرداية :

يعود تاريخ بنائه إلى القرن العاشر ميلادي، وما يميز هذا الموقع قيمته الجمالية إذ يحيط به خمسة قصور ذات تصاميم بطابع صحراوي، وهي قرى محصنة ذات هندسة بسيطة متناسبة مع طبيعة البيئة في هذه المنطقة[2].

كما نجد إضافة إلى هذه المعالم المصنفة ضمن التراث العالمي معالم كثيرة تعبر عن حقب تاريخية منها ما يعبر عن الرومان في كل من تبسة، مداورش وقالمة، ومنها تلك المتعلقة بالحضارة الإسلامية مثل المساجد العتيقة بالعاصمة و المنصورة بتلمسان، فضلا عن الزوايا اتي أنجبت علماء في الدين الإسلامي، دون أن ننسى الحقبة الاستعمارية الفرنسية إذ أنشأ المستعمر عدة منشآت فندقية من أجل راحة المستوطنين الأوروبيين ناهيك عن المواقع الحربية ومواقع أخرى أصبحت مناطق أثرية[3].

وفيما يتعلق بالمتاحف فإن للجزائر عددا من المتاحف التي تحوي آثارا وشواهدا تاريخية قيمة، مثل متحف سيرتا بقسنطينة الذي تم إنشائه سنة 1852، وهو يعتبر مرجعا للباحثين والطلاب، ويوجد كذلك المتحف الوطني للفنون الشعبية بالجزائر العاصمة [4]، وكذا متحف هيبون بعنابة وهو يحتوي آثارا نوميدية ورومانية، والمتحف الوطني الباردو والذي يعرض حفريات لعصر ما قبل التاريخ بالإضافة إلى العديد من القطع الأثرية، وأيضا المتحف الوطني للمجاهد المتواجد بالعاصمة حيث تحكي معروضاته على الفترة الاستعمارية وشواهد الثورة التحريرية[5].

ومن جهة أخرى تتعدد النشاطات الحرفية والتقليدية والتي أهمها النسيج في الأوراس والجلفة، اللباس التقليدي وصناعة الجلود في تمنراست وتلمسان في صناعة الحقائب، صناعة النحاس في

---

[1] صليحة عشي،" الآثار التنموية للسياحة دراسة مقارنة بين " الجزائر وتونس والمغرب"،( مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2004- 2005)، ص ص (31- 32).

[2] نفس المرجع، ص 32.

[3] فؤاد بن غضبان، المرجع السابق، ص237.

[4] عبد القادر عوينان و أحمد باشي، " واقع السياحة الجزائرية وآفاق النهوض بها في ظل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية"، مجلة الاقتصاد الجديد (الجزائرية)، العدد 07،سبتمبر 2012، ص 230.

[5] العربي تريكي، المرجع السابق، ص 60.

قسنطينة، والنقش على الخشب التي تمارس في مناطق مختلفة من الوطن[1]، و كذلك تنفرد الجزائر بمجموعة من الأكلات الشعبية والاحتفالات الفلكلورية منها من تسعى الجزائر لإدراجها ضمن التراث الإنساني العالمي، وكذلك تجرى في الجزائر العديد من المهرجانات الشعبية والفنية والسينمائية على مدار السنة في مختلف مناطق الوطن مثل مهرجان تيمقاد وجميلة الفنيين وعيد الزربية بغرداية وعيد المرجان بالقالة وعيد الفراولة بسكيكدة.

ومن خلال ما تقدم نستنتج التنوع الثقافي والحضاري والتاريخي للجزائر، إذ أن كل ولاية جزائرية لها سماتها وخصائصها التاريخية والحضارية والثقافية، وهو ما يصعب ذكر أو حصر أو حتى التطرق إلى جميع الإمكانيات السياحية التاريخية والثقافية للجزائر، ولكن هذا يثبت لنا أن هذه الامكانيات قادرة على أن تسمح للجزائر أن تصبح بلدا سياحيا ذا مكانة هامة في المستقبل.

ومثل الجزائر فإن تونس تتوفر على عدة مناطق أثرية، تعكس تاريخ البلاد ومختلف الحضارات الإنسانية التي مرت بها هذه الدولة، مما أدى إلى تنوع وغنى مواقعها السياحية، فقد عرفت تونس الحضارات التالية : القرطاجيون، الرومان، الوندال، البيزنطيون، العرب والأتراك، حيث تعتبر المدينة القديمة لتونس العاصمة ومدينة قرطاج أهم المدن التاريخية[2]، كما تعرف تونس بالمزارات الرومانية التاريخية والأثرية في مناطق الهوارية ودار شبانة والحمامات في الشمال ومنطقة سوسة في الوسط، وأوزتا وسلاكاتا ومنطقة جم حيث المدرج الروماني الكبير، وكذا المزارات الإسلامية المنتشرة في مدن القيروان التي يسودها طابع مدن العصور الوسطى الإسلامية بجامعها العريق، والمهدية عاصمة الفاطميين التي تحتوي على عدد من المساجد التاريخية وسوسة حيث الآثار الإسلامية ومتحف سوسة[3].

و تضم تونس كما هو الأمر بالنسبة للجزائر عدد من المواقع التاريخية والسياحية المدرجة ضمن التراث العالمي الانساني لليونسكو ومن أهمها : الملعب المدرج بالجم، وكركران، مدينة القيروان، منتزه إشكل الطبيعي، كما يوجد بتونس عدد كبير من المتاحف الأثرية كمتحف باردو الشهير الذي يقع بقصر يرجع بناؤه إلى عهد البايات خلال القرن التاسع عشر وهو يضم أكبر مجموعة من الفسيفساء الرومانية في العالم[4]، وكذا متحف قرطاج بحيث يضم هذا المتحف مع متحف باردو أهم قسم من أنفس الوثائق الأثرية المكتشفة بقرطاج، من لوحات فسيفساء وقطع من المباني ونقوش وتماثيل ونصب وأدوات فخارية

---

[1] عبد القادر عوينان و أحمد باشي، المرجع السابق، ص 230.

[2] نبيل بوفليح و محمد تقروت، المرجع السابق، ص 09.

[3] أحمد الجلاد، **التخطيط السياحي والبيئي بين النظرية و التطبيق**. القاهرة : عالم الكتب، ط1، 1998،ص 300.

[4] كهينة رشام و أسيا قاسيمي، "التجربة التونسية في مجال السياحة : واقع أبعاد ورهانات"، الملتقى الوطني الأول : "السياحة في الجزائر: الواقع والأفاق، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي العقيد أكلي محند البويرة، ، يومي 12/11 ماي 2010، ص 06.

وخزفية وأدوات مصنوعة من معادن ثمينة و من حديد وبرونز ورصاص و حجارة نفيسة وأدوات من عظام و من عاج[1]، إضافة إلى متحف الفنون والعادات الشعبية المعروف بدار عبد الله بالمدينة العتيقة بقلب العاصمة وهي مدينة معروفة بأسواقها ومعمارها الفريد[2].

و تعرف تونس أيضا بالعديد من الصناعات التقليدية التي تنتشر في الأسواق أو في المنتجعات السياحية الحديثة وفي المركبات التجارية بالفنادق و النزل، حيث تشتهر عدة مدن تونسية بعدة منتجات مثل الخزف في نابل 60 كم شرق العاصمة، وسجنان 70 كم شمال العاصمة، أو جربة في جنوب شرق تونس العاصمة، في حين تشتهر مدن أخرى بصناعات أخرى مثل الزجاج والبلور التقليدي والمنسوجات والنحاس والخشب والمصوغات والحلي[3].

وكذلك تجرى في تونس العديد من المهرجانات الشعبية والفنية بحوالي 1069 مهرجان من بينها 422 مهرجانا صيفيا، ومن أهم هذه المهرجانات نجد مهرجان قرطاج السينمائي ومهرجان البرج بقفصة ومهرجان القصور الصحراوية[4].

و و فقا لما سبق ذكره نتوصل إلى نتيجة مفادها أن التنوع في المظاهر التاريخية والحضارية والثقافية لتونس واستغلاله بشكل أفضل من شأنه أن يساعد تونس و تطوير وتنمية السياحة بشكل أكبر وأوسع في المستقبل، وكذا تعزيز وتحسين مكانتها السياحية في المنطقة العربية والمغاربية والمتوسطية.

وأما عن التشابه الموجود بين تونس والجزائر حتى في الامكانيات الحضارية و الثقافية فهو يعد طبيعيا ويمكن إيعازه إلى التقارب الجغرافي، والأهم من ذلك التقارب التاريخي باعتبار أن الحضارات التي مرت على الجزائر هي نفسها تقريبا التي مرت على تونس، بل أن كثير منها قد حكمت البلدين خلال نفس الفترة فكان من البديهي أن الآثار التاريخية والثقافية في البلدين تعود في الغالبية العظمى منها إلى نفس الحضارات، فالجزائر وتونس تمتلكان مؤهلات تاريخية و ثقافية لا تتواجد في غيرها من البلدان العربية والإفريقية بل حتى على المستوى العالمي، وهو ما يبين لنا الأهمية التي يمكن أن تلعبها هذه المؤهلات في دعم السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في البلدين.

---

[1] عبد المجيد النايلي و(آخرون)، **تونس أعلام ومعالم**. وزارة الثقافة : تونس ، 1997، ص 160.

[2] كهينة رشام و أسيا قاسيمي، المرجع السابق ، ص 06.

[3] عصام حسن السعيدي، المرجع السابق، ص 184.

[4] العربي تريكي، المرجع السابق، ص ص (83- 84).

**المطلب الثالث :** الإمكانيات السياحية المادية والخدمية للجزائر وتونس

كما سبق ذكره فإن الإمكانيات السياحية الطبيعية والحضارية والثقافية تعد أساسية للنشاط السياحي ولكن تبدو الإمكانيات السياحية المادية والخدمية أكثر أهمية للسياحة في العصر الحالي، فتوافر البنية التحتية ووسائل النقل والمواصلات المتطورة، وكذلك الخدمات بأنواعها هي الأمور الضرورية لتطوير السياحة في إقليم أو بلد معين، وهذا ما ينطبق على الحالة الجزائرية والتونسية بفعل امتلاكهما لمقومات سياحية طبيعية وحضارية وثقافية هامة، ما يفرض على كليهما توفير إمكانيات سياحية مادية وخدمية تتناسب مع هذه الإمكانيات الطبيعية و الحضارية والثقافية لإحداث تكامل بين هذه الإمكانيات يعود بالفائدة على النشاط السياحي في البلدين.

1- الامكانيات السياحية المادية والخدمية للجزائر :

أهم الإمكانيات السياحية المادية والخدمية المتوفرة لدى الجزائر هي :

1-1- النقل والمواصلات في الجزائر :

يعد قطاع النقل والمواصلات من القطاعات الهامة والحيوية التي تتطلبها صناعة السياحة، وتزيد أهمية النقل والمواصلات في حالة الجزائر نظرا لاتساع مساحتها، ما يستوجب توفير وسائل نقل ومواصلات متطورة تسمح بالربط بين المناطق المختلفة في الجزائر وخاصة منها السياحية، وتحوز الجزائر شبكة نقل ومواصلات هامة رغم ما تواجهه من صعوبات ومشاكل لازالت الدولة تعمل على تجاوزها من خلال مختلف البرامج الموجهة لتحديث وتطوير هذا القطاع، وتنقسم هذه الشبكة إلى :

- النقل البري :

تعتبر شبكة الطرق الجزائرية واحدة من الشبكات الأكثر كثافة في القارة الإفريقية، حيث يقدر طولها ب 696 112 كلم من الطرق و 4910 منشأة فنية[1]، وهي موزعة على [2]:

- 280 29 كلم طريق وطني.

[1] الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية، وزارة الصناعة والمناجم، الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، "قطاع النقل"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/17 على الرابط الإلكتروني :

http://www.andi.dz/index.php/ar/secteur-de-transport

[2] République Algérienne Démocratique et Populaire, Ministère des Travaux Publics et des Transports, " Sous-Secteur Routier ",25/03/2013, Consulté le 17/04/2019 sur le Lien Electronique: http://www.mtp.gov.dz/fr/permalink/3032.html

- 771 23 كلم طريق ولائي.
- 645 59 كلم طريق بلدي.

وما يميز الجزائر في مجال الطرق هو الطريق السيار شرق – غرب، والذي يمتد طوله 1720 كلم يربط الحدود الشرقية للبلاد بحدودها الغربية وهو يعبر 24 ولاية عبر مساره المباشر و 32 ولاية عبر التوصيلات، كما أن هناك مشاريع في طور الإنجاز كطريق للهضاب العليا والطريق الكبير شمال-جنوب، بالإضافة إلى طرق تربط مناطق التوسع السياحي والقرى السياحية بالطرق الكبرى[1].

- النقل بالسكك الحديدية :

تتوفر الجزائر على أزيد من 200 محطة للسكك الحديدية وتمتد شبكتها على مسافة 4500 كلم عبر التراب الوطني، وقد أعد مخطط لعصرنة وتنمية النقل بالسكك الحديدية بين المدن، وهذا النوع من النقل يستعمل أيضا من السياح بالأخص السياحة الداخلية[2].

- النقل البحري :

تتوفر الجزائر على 13 ميناءً بحريا رئيسيا منها 09 موانئ معدة لاستقبال وتنقل الأشخاص والبضائع من أهمها ميناء الجزائر الذي يستقبل 30 % من واردات البلاد، وأربع موانئ مخصصة للمحروقات ومن أهم الموانئ التي يستعملها السياح نجد :الجزائر، وهران، عنابة، سكيكدة، بجاية والغزوات[3]، وتتوفر الجزائر أيضا على موانئ ترفيهية أهمها ميناء سيدي فرج الترفيهي بالجزائر العاصمة.

- النقل الجوي :

تتوفر الجزائر على 35 مطارا منها 15 مطارا دوليا، ومن أهم المطارات نجد مطار هواري بومدين الذي يتوفر على طاقة استيعاب مقدرة ب 06 ملايين مسافر سنويا، ومجهزة وفق أحدث التقنيات، إلى جانب مطار قسنطينة، ومطار وهران، مطار باتنة[4]، وتعمل الجزائر على توسعة مطار هواري بومدين الدولي الذي كان مزمعا رفع طاقته الاستيعابية إلى 16 مليون مسافر سنويا في سنة 2018.

و الخطوط الجوية الجزائرية هي شركة الطيران الوطنية التي تهيمن على سوق النقل الجوي، الذي سجل منذ افتتاحه للمنافسة 8 شركات خاصة أخرى و تتكفل الخطوط الجوية الجزائرية بعدة رحلات نحو

[1] العربي تركي، المرجع السابق، ص61.
[2] فؤاد بن غضبان، المرجع السابق، ص 239.
[3] نفس المرجع، نفس المكان.
[4] نفس المرجع، نفس المكان.

أوروبا، إفريقيا، كندا، الصين والشرق الأوسط، و هناك عدة شركات طيران أجنبية لديها رحلات نحو الجزائر نذكر منها : التونسية للطيران، الخطوط الملكية المغربية، الخطوط الجوية الفرنسية، الإيطالية للطيران، إيغل أزور Aigle Azur، ليفتنزاLufthansa ، الخطوط الجوية التركية، الخطوط الجوية البريطانية.....إلخ[1].

1-2- المنشآت الفندقية في الجزائر :

تتشكل الحظيرة الوطنية للمنشآت الفندقية في الجزائر حسب إحصائيات 2016 من 1231 منشأة بطاقة استيعاب إجمالية تقدر ب 420 107 سرير وهي موزعة كالتالي :

الجدول رقم 03 : توزيع المنشآت الفندقية في الجزائر حسب تصنيفها (2016)

| الصنف | عدد المنشآت الفندقية | عدد الأسرة |
|---|---|---|
| فنادق 5 نجوم | 13 | 6734 |
| 4 نجوم | 12 | 2810 |
| 3 نجوم | 51 | 7045 |
| نجمتين | 46 | 4425 |
| نجمة واحدة | 158 | 11 295 |
| الفنادق بدون نجمة | 160 | 8533 |
| إقامة سياحية نجمتين | 02 | 384 |
| إقامة سياحية نجمة واحدة | 01 | 313 |
| موتيل/ نزل طريق نجمتين | 02 | 93 |
| موتيل/ نزل طريق نجمة واحدة | 01 | 30 |
| نزل ريفي نجمتين | 01 | 16 |
| نزل ريفي نجمة واحدة | 01 | 20 |
| قرى العطل 3 نجوم | 01 | 274 |
| نزل مفروش "وحيدة الصنف" | 05 | 91 |
| نزل عائلي "وحيدة الصنف" | 10 | 426 |

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الصناعة والمناجم، الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، " قطاع النقل"، المرجع السابق.

| | | |
|---|---|---|
| محطة الاستراحة "وحيدة الصنف" | 06 | 170 |
| هياكل أخرى موجهة للفندقة | 195 | 9381 |
| في طريق التصنيف | 566 | 55 380 |
| المجموع | 1231 | 107 420 |

المصدر: " République Algérienne Démocratique et Populaire, Office National des Statistiques, L'Algérie en Quelques Chiffres: Résultats 2014-2016",N°47,Alger,2017,p.53.

و من بين 1231 منشأة فندقية تتوفر عليها الجزائر سنة 2016 نجد 1104 منها تابعة للقطاع الخاص بطاقة استيعاب 301 82 سرير في حين هناك 65 منشأة فندقية عمومية بطاقة استيعاب 18613 سرير، و 54 منشأة فندقية تابعة للجماعات المحلية بطاقة استيعاب تقدر ب 3134 و08 منشآت فندقية مختلطة (ملكيتها مشتركة بين الدولة والقطاع الخاص، أو بين الدولة و شركات أجنبية) بطاقة استيعاب 3372 سرير[1].

1-3- مؤسسات التكوين السياحي والفندقي في الجزائر:

توجد في الجزائر عدد من المؤسسات المختصة بالتكوين السياحي والفندقي التي تزود المنشآت السياحية والفندقية بالموظفين والعمال الذين تحتاجهم هذه الأخيرة مثل المدرسة الوطنية العليا للسياحة بالجزائر العاصمة التي تقدم ليسانس في التسيير الفندقي و السياحي، وكذا المعهد الوطني للفندقة والسياحة لبوسعادة المختص في تكوين التقنيين و التقنين الساميين في الاستقبال، المطاعم و المطابخ وأيضا المعهد الوطني لتيزي وزو الذي يكون تقنيين و تقنيين ساميين في الاستقبال، المطاعم، والمطبخ والحلويات، الإدارة الفندقية والسياحية[2]، ويضاف إليها المدرسة العليا للفندقة والإطعام بعين البنيان بالجزائر العاصمة التي تسعى إلى تكوين إطارات مؤهلة في مجال تسيير المنشآت السياحية والفندقية حسب المعايير الدولية، وهي تقدم شهادات ليسانس دولية في التسيير الفندقي.

2- الامكانيات السياحية المادية والخدمية لتونس :

بالنسبة لتونس فأهم الإمكانيات السياحية المادية والخدمية التي تحوزها تتوزع كما يلي :

[1] République Algérienne Démocratique et Populaire, Ministère de L'aménagement du Territoire du Tourisme et de l'artisanat, " Tableau de Bord des Statistiques du Tourisme et de l'artisanat A Fin 2016 ",2017, p.08

[2] نسيبة سماعيني، المرجع السابق، ص 95.

2-1 النقل والمواصلات في تونس :

تمتلك تونس بدورها شبكة نقل ومواصلات هامة وهي كالتالي :

- النقل البري :

تمتد شبكة النقل بين المدن على طول 19 750 كم منها 360 كم من الطرق السيارة و 12 750 كم من الطرقات المعبدة أي ما يقارب 65 % وهي مجهزة بحوالي 2100 وحدة تصريف مياه ومنشأة فنية، كما تنقسم شبكات الطرقات المرقمة إلى طرقات وطنية يمتد طولها على 3938 كم وطرقات جهوية تمتد على طول 5115 كم وطرقات محلية طول 2453 كم، وطرقات في طور الترسيم على امتداد 1242 كم، في حين يبلغ طول المسالك الريفية 13 000 كم ، ويصل معدل كثافة الطرقات إلى 70 م/كم$^2$، وتتميز شبكات الطرق الوطنية بكثافتها في المناطق الساحلية ونقص في الطرقات المتصلة بالمناطق الداخلية للبلاد التي تعد كثافتها دون المعدل الوطني[1].

- النقل بالسكك الحديدية :

تمتد شبكة النقل بالسكك الحديدية على طول 2153 كم منها 471 كلم من السكة العادية و1674 كلم من السكة المترية، تتوزع على 23 خطا وتوجد بها 267 محطة ونقطة توقف[2].

- النقل البحري :

يوجد بالبلاد التونسية 08 موانئ تجارية موزعة حسب اختصاصاتها كالتالي :

الجدول رقم 04 : الموانئ التجارية في تونس و اختصاصاتها

| الميناء | الاختصاص |
|---|---|
| حلق الوادي | حركة المسافرين والرحلات البحرية |
| سوسة | معالجة البضائع المختلفة |
| بنزرت | حركة المحروقات |

[1] الجمهورية التونسية، وزارة التجهيز والتهيئة الترابية والتنمية المستدامة، المرصد التونسي للبيئة و التنمية المستدامة، "التقرير الوطني حول وضعية البيئة2012:رهانات التنمية المستدامة"، أفريل 2014، ص 92.

[2] نفس المرجع، ص ص (93-94).

| صفاقس | متعدد الاختصاصات |
|---|---|
| الصخيرة | مختص في المواد البترولية |
| قابس | ميناء صناعي متخصص في المواد الكيميائية |
| رادس | حركة الحاويات والوحدات السيارة |
| جرجيس | تصدير الملح البحري وتوريد المواد البترولية البيضاء |

المصدر : الجمهورية التونسية، وزارة التجهيز والتهيئة الترابية والتنمية المستدامة، المرصد التونسي للبيئة و التنمية المستدامة، "التقرير الوطني حول وضعية البيئة2012:رهانات التنمية المستدامة"، أفريل 2014،ص101.

كما تمتلك تونس 07 موانئ ترفيهية : الميناء الترفيهي بطبرقة، الميناء الترفيهي ببنزرت، الميناء الترفيهي بسيدي بوسعيد، الميناء الترفيهي القنطاوي، الميناء الترفيهي بالمنستير، الميناء الترفيهي بياسمين الحمامات، الميناء الترفيهي بقمرت[1].

- النقل الجوي :

تعد البنية التحتية للنقل الجوي بالبلاد التونسية 09 مطارات دولية بطاقة استيعاب إجمالية تقدر بحوالي 19.05 مليون مسافر في السنة، تتركز في 90 % منها في 04 مطارات رئيسية وهي مطار تونس قرطاج، والنفيضة الحمامات، ومطار جربة جرجيس، ومطار المنستير، كما تستقطب هذه المطارات أكثر من 86،7 % من مجموع الحركة الإجمالية للطائرات[2].

والخطوط التونسية هي شركة الخطوط الجوية الوطنية في تونس و تغطي شبكة رحلاتها المنتظمة 28 بلدا وأكثر من 44 مدينة بمعدل 47 رحلة يومية، و تقوم بنقل زبائنها نحو أكبر المدن الأوروبية (13 بلدا – 27 مدينة) والشرق أوسطية (7 بلدان – 7 مدن) والإفريقية ( 8 بلدان – 10 مدن)[3].

[1] Wafa Tamzini, **Tunisie**. Bruxelles : De Boeck, 1ère édition,2013, pp.(96-97)

[2] الجمهورية التونسية، وزارة التجهيز والتهيئة الترابية والتنمية المستدامة، المرصد التونسي للبيئة و التنمية المستدامة ، المرجع السابق، ص 111.

[3] الجمهورية التونسية، الخطوط التونسية،"رحلات الخطوط التونسية"، تم التصفح بتاريخ 2018/07/22 على الرابط الإلكتروني : http://www.tunisair.com/site/publish/content/article.asp?ID=580&Lang=ar

2-2 المنشآت الفندقية في تونس:

بحسب إحصائيات 2016 تمتلك تونس 824 منشأة فندقية بطاقة استيعاب إجمالية تقدر ب 235018 سرير وهي موزعة كالتالي :

الجدول رقم 05 : توزيع المنشآت الفندقية في تونس حسب تصنيفها (2016)

| الصنف | عدد المنشآت الفندقية | عدد الأسرة |
|---|---|---|
| 5 نجوم | 58 | 29 490 |
| 4 نجوم | 161 | 80 636 |
| 3 نجوم | 166 | 66 402 |
| نجمتين | 130 | 27 218 |
| نجمة واحدة | 78 | 6945 |
| غير مصنفة | 80 | 6109 |
| الشقق الفندقية | 31 | 4736 |
| غرف الضيوف | 22 | 184 |
| قرى العطل | 11 | 7802 |
| Time Share<br>التايم شير (نظام اقتسام الوقت) | 04 | 622 |
| فندق ساحر | 05 | 91 |
| منازل ريفية | 10 | 201 |
| نزل عائلي | 51 | 3056 |
| مخيمات | 17 | 1526 |
| المجموع | 824 | 235 018 |

المصدر:

République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien, " Répartition de la Capacité Hôtelière en Lits par Catégorie et par Région 2016 ".

يتبين لنا من هذا الجدول لنا التفوق التونسي الكبير على الجزائر في طاقات الإيواء الفندقية، فالفارق بين ما تمتلكه تونس من طاقات إيواء يتجاوز بأكثر من الضعف ما تمتلكه الجزائر رغم أن الجزائر تتوفر

على 1231 منشأة فندقية مقارنة ب 862 منشأة فندقية لتونس لكن 566 منها أي تقريبا نصف المنشآت الفندقية في الجزائر لا تزال في طور التصنيف.

3-2 مؤسسات التكوين السياحي والفندقي في تونس :

من أجل توفير يد عاملة مختصة نسبيا في السياحة لضمان الجودة قامت الدولة بإنشاء سبعة مدارس سياحية في أهم المناطق السياحية وهي نابل- الحمامات- سوسة- المنستير- جربة- عين دراهم وتوزر وهو تكوين متوسط يتمثل خاصة في بعض الاختصاصات التي لا تتطلب مهارات عالية ولم يقع الاهتمام العلمي والأكاديمي إلا بتأسيس المدرسة العليا للسياحة بسيدي ظريف، ثم تبعتها بعض مؤسسات التعليم العالي مثل المعاهد العليا للدراسات التكنولوجية لتدريس اختصاص هام يتمثل في التصرف في النزل والسياحة بكل من المعهد العالي للدراسات التكنولوجية بنابل ثم بجربة وبجندوبة ثم تبعتها بعض المؤسسات الخاصة في كل من جهة سوسة، نابل، جربة، وتونس[1].

وفي نفس الصدد أصدر المنتدى الاقتصادي العالمي(دافوس) تقرير تنافسية السياحة و السفر 2017 تضمن 136 دولة من بينها الجزائر و تونس حيث احتلت تونس المرتبة 87 عالميا[2] أي أفضل من الجزائر التي احتلت المرتبة 118[3]، وقد اعتمد هذا التقرير في تصنيف وترتيب تنافسية الدول سياحيا على عدة معطيات و مؤشرات رئيسية من بينها مؤشر سياسات السياحة والسفر والظروف المناسبة ،مؤشر البيئة التمكينية، مؤشر البنية التحتية وتنقسم هذه المؤشرات بدورها إلى مؤشرات فرعية.

وبخصوص مؤشر سياسات السياحة والسفر والظروف المناسبة فيعتمد على قياس القدرة التنافسية للدول في اهتمامها ووضعها السياحة والسفر بأولوياتها وأيضا الانفتاح الدولي من حيث تأشيرات السفر التي تمنحها الدولة للأجانب لزيارتها وأيضا من خلال البيانات عن القطاع السياحي التي يوفرها البلد وأيضا العلامات التجارية[4].

---

[1] حافظ بن عمر، **السياحة في تونس بين الضرورة الاقتصادية والضريبة الاجتماعية: دراسة استطلاعية في الآثار الاقتصادية والاجتماعية للسياحة الدولية**. صفاقس : دار نهى للطباعة، ط1، 2013، ص ص (143-144).

[2] World Economic Forum, "The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017", Geneva,2017, p.324.

[3] Ibid., p.80.

[4] جامعة الدول العربية ، المنظمة العربية للسياحة ،" تحليل تقرير تنافسية السياحة والسفر للدول العربية 2015 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي(دافوس) 2015 "، جدة، المملكة العربية السعودية، ص ص (13-14).

الجدول رقم 06 : ترتيب تونس والجزائر عالميا في مؤشر سياسات السياحة والسفر والظروف المناسبة

| الدولة | سياسات السياحة والسفر والظروف المناسبة | | | |
|---|---|---|---|---|
| | أولوية السياحة والسفر | الانفتاح الدولي | تنافسية الأسعار | الاستدامة البيئية |
| تونس | 48 | 76 | 09 | 89 |
| الجزائر | 131 | 134 | 04 | 106 |

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على تقرير تنافسية السياحة والسفر 2017 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي(دافوس).

يبين لنا هذا الجدول أن الجزائر احتلت مراتب متأخرة جدا في مؤشر أولوية السياحة والسفر وكذا مؤشر الانفتاح الدولي وذلك بحلولها في المراكز 131 و134 على التوالي من 136 دولة، وهذا يعكس لنا ضعف الاهتمام بالسياحة وتوفير الظروف الكفيلة والمساعدة على تطويرها في الجزائر، وكذلك الأمر بالنسبة لمؤشر الاستدامة البيئية الذي احتلت فيه الجزائر المرتبة 109، في حين نجد أن تونس احتلت مرتبة محترمة فيما يتعلق بمؤشر أولوية السياحة والسفر بحلولها في المركز 48 متفوقة بفارق كبير على الجزائر في هذا المؤشر، وتفوقت عليها كذلك في مؤشر الانفتاح الدولي والاستدامة البيئية.

ولكن الأمر الذي نتوقف عنده أن الجزائر احتلت مرتبة جد متقدمة فيما يتعلق بتنافسية الأسعار بحلولها في المركز الرابع عالميا من 136 دولة متفوقة على تونس التي احتلت بدورها مرتبة متقدمة بحلولها في المركز التاسع عالميا، وفي الحقيقة يرجع السبب في احتلال الجزائر هذه المرتبة المتقدمة إلى نظام دعم الأسعار الذي تنتهجه الجزائر وحتى إلى ضعف قيمة العملة الوطنية للجزائر وانخفاضها مقارنة بالعملات العالمية كالدولار واليورو و أمام عملات دول أخرى عربية وأجنبية، وهذه بحسبنا من العوامل التي يمكن ويجب أن تستغلها الجزائر في جذب وإغراء السياح الأجانب بالقدوم إلى البلد.

الجدول رقم 07 : ترتيب تونس والجزائر عالميا في مؤشر البنية التمكينية

| الدولة | البيئة التمكينية | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | بيئة العمل | الأمن والسلامة | الصحة والنظافة | الموارد البشرية وسوق العمل | جاهزية تكنولوجيا المعلومات |
| تونس | 66 | 102 | 75 | 113 | 73 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| الجزائر | 110 | 81 | 89 | 112 | 96 |

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على تقرير تنافسية السياحة والسفر 2017 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي(دافوس).

وقد اعتمد تقرير تنافسية السياحة والسفر 2017 في ترتيبه للدول وفقا لمؤشر البيئة التمكينية على عدد من المتغيرات فبالنسبة لبيئة العمل هناك 12 متغير من بينها حقوق الملكية، كفاءة الأطر القانونية في تسوية النزاعات، عدد الأيام اللازمة لاستخراج رخص البناء، التكلفة لبدء النشاط التجاري، تأثير الضرائب على حوافز العمل والاستثمار...إلخ، وبالنسبة للأمن والسلامة توجد خمسة متغيرات هي : كلفة الجريمة والعنف على التجارة(الأعمال)، الثقة في خدمات الشرطة، كلفة الإرهاب على التجارة (الأعمال)، مؤشر الإصابات والوفيات الناجمة عن الإرهاب، معدل جرائم القتل [1].

في حين بالنسبة لمؤشر الصحة والنظافة هناك 06 متغيرات: الوصول إلى خدمات الصرف الصحي المحسنة، الحصول على المياه الصالحة للشرب، عدد الأسرة في المستشفيات، مدى انتشار فيروس نقص المناعة المكتسبHIV، عدد حالات الإصابة بالملاريا، وأما الموارد البشرية فهي 09 متغيرات من بينها: معدل الالتحاق بالتعليم الابتدائي والثانوي، مدى تدريب الموظفين، معاملة العملاء، ممارسات التوظيف والطرد، سهولة إيجاد الموظفين المهرة، سهولة وتوظيف العمالة الأجنبية، الأجور والإنتاجية، مشاركة النساء في القوى العاملة، وأما بخصوص جاهزية تكنولوجيا المعلومات فالمتغيرات المعتمدة تتمثل في : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استخدام الإنترنت للأعمال التجارية والمستهلكين، عدد الأفراد المستخدمين للإنترنت، مشتركي الإنترنت، اشتراكات الهاتف المحمول، اشتراكات النطاق العريض المحمول، تغطية شبكة المحمول، جودة إمدادات الكهرباء [2].

ويتبين من خلال الجدول أن الجزائر تفوقت في الترتيب على تونس في مؤشرين هما الأمن والسلامة حيث احتلت الجزائر المرتبة 81 مقارنة بتونس التي كانت مرتبتها 102 وهذا منطقي بالنظر إلى تأثيرات الأحداث الأمنية والإرهابية التي عرفتها تونس خلال السنوات القليلة الماضية، والمؤشر الثاني هو الموارد البشرية وسوق العمل حيث تفوقت الجزائر على تونس بمرتبة واحدة باحتلالها المرتبة 112 عالميا بينما تونس حلت في المرتبة 113، أما بقية المؤشرات وتحديدا بيئة العمل و الصحة والنظافة و جاهزية تكنولوجيا المعلومات نجد أن تونس احتلت مراتب أفضل بكثير من الجزائر، ورغم ذلك لم تحصل تونس على مراتب متقدمة عالميا حيث أفضل ترتيب حصلت عليه تونس في مؤشر البيئة التمكينية كان الرتبة 66 في بيئة العمل، وعليه فهذه الأرقام تؤكد أنه مازال أمام الجزائر وكذلك تونس بدرجة أقل المزيد من

[1] World Economic Forum,Op. Cit., p.81.

[2] Idem.

العمل لتحسين قدراتها وترتيبها عالميا في مؤشر البيئة التمكينية بما يسهم في تحسين جاذبيتهما وتنافسيتهما السياحية على المستوى العالمي.

الجدول رقم 08 : ترتيب تونس والجزائر عالميا في مؤشر البنية التحتية

| الدولة | البنية التحتية | | |
|---|---|---|---|
| | البنية التحتية للنقل الجوي | البنية التحتية للنقل الأرضي والبحري | البنية التحتية للخدمات السياحية |
| تونس | 85 | 95 | 69 |
| الجزائر | 100 | 105 | 131 |

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على تقرير تنافسية السياحة والسفر 2017 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي(دافوس).

للإشارة فإن المتغيرات التي اعتمدها تقرير تنافسية السياحة والسفر 2017 في ترتيبه وتصنيفه للدول وفقا لمؤشر البنية التحتية للنقل الجوي هي 06 متغيرات من بينها نوعية البنية التحتية للنقل الجوي، وعدد شركات الطيران العاملة، وأما المتغيرات الخاصة بالبنية التحتية للنقل الأرضي والبحري فهي 07 منها نوعية الطرق، نوعية البنية التحتية للسكك الحديدية، نوعية البنية التحتية للموانئ، وكثافة الطرق والطرق المعبدة، أما فيما يخص المتغيرات الخاصة بالبنية التحتية للخدمات السياحية فهي 04 هي عدد الغرف الفندقية لكل 100 ساكن، جودة البنية التحتية السياحية، توفر شركات تأجير السيارات، توفر أجهزة الصراف الألي التي تسمح للسائح بسحب ما يحتاجه من المال[1].

وبالرجوع إلى تونس والجزائر يتضح لنا من الجدول أن تونس احتلت المرتبة 85 عالميا بالنسبة للبنية التحتية للنقل الجوي، والمرتبة 95 عالميا في البنية التحتية للنقل الأرضي والبحري، والمرتبة 69 عالميا في البنية التحتية للخدمات السياحية، هذا مقارنة بالجزائر التي اكتفت بالمراتب 100، 105، 131 في هذه المؤشرات.

والملفت للنظر هنا ليس في أن تونس قد تفوقت على الجزائر في جميع مؤشرات البنية التحتية، بل في كونها قد تفوقت عليها بالرغم من أن الإمكانيات المالية والاقتصادية للجزائر تفوق بكثير تلك التي تتوفر عليها تونس، ومن شأنها أن تسمح للجزائر بتشييد بنية تحتية هامة تجعلها تحتل مرتبة أفضل من تونس وأفضل بكثير مما هي عليه الآن، كما أن تونس ورغم أنها تفوقت على الجزائر في البنية التحتية

[1] World Economic Forum, Op. Cit., p.81.

للنقل(الجوي والبري والبحري) وكذلك الأمر بالنسبة للبنية التحتية للخدمات السياحية، إلا أنها لم تحتل بدورها مراتب متقدمة في هذا التصنيف بل في أفضل الأحوال يمكن القول أنها احتلت مراتب متوسطة.

وهذه النتائج بالنسبة للجزائر نراها منطقية فالواقع يشير فيما يخص المنشآت السياحية والفندقية إلى عجز في طاقات الاستقبال وعدم استجابة الكثير منها للمعايير الدولية، وفيما يخص النقل فيسجل سوء الخدمات بشكل كبير خصوصا النقل الجوي (التأخر في الرحلات وسوء الربط بين المناطق السياحية المعروفة)، ما يدفع إلى ضرورة توسعة طاقات الاستقبال، توسعة الموانئ، والمطارات وتهيئة شبكات الطرق والسكك الحديدية خصوصا بين مختلف المواقع السياحية المعروفة لتسهيل الحركة والتنقل[1]، وذلك من أجل تحسين التنافسية و الجاذبية السياحية للجزائر ومنشآتها السياحية والفندقية.

وأما بخصوص تونس فحتى وإن كانت متقدمة سياحيا على الجزائر، فإننا نجد بحسب تصورنا أنها ماتزال بحاجة إلى تطوير منشأتها السياحية والفندقية والبنى التحتية، وهذا لأجل المحافظة على مكانتها السياحية أو تحسينها، وبخاصة أن تونس بحسب مختلف التقارير السياحية والدراسات تبقى بعيدة عن الريادة السياحية عربيا.

## **المبحث الثاني :** الإطار التشريعي والتنظيمي للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس

عرفت كل من الجزائر وتونس منذ استقلالهما وإلى غاية اليوم إصدار العديد من النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية، التي منها ما بقي ساري المفعول إلى وقتنا الحاضر، ومنها ما تم تعديله أو حتى إلغاءه تحث تأثير عوامل عدة.

ومن أجل فهم السياسة السياحية المتبعة في كل من الجزائر وتونس وأهدافها نجد أنفسنا أمام حتمية التطرق إلى محتوى ومضمون النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كلا البلدين، لاسيما في جانبها المتعلق بالأحكام التي تنظم عمل مختلف المنشآت السياحية و تدعم التنمية السياحية أو تلك ذات العلاقة، وكذا النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بالاستثمار السياحي ودعمه وتشجيعه، وهو الأمر الذي يسمح لنا باستقراء واستنتاج ملاحظات هامة حول دور هذه القوانين إما في دعم إدارة المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس أو حتى في عرقلة عملها وأدائها في البلدين.

---

[1] كريم بودخدخ ومسعود بودخدخ، "تحديات قطاع السياحة في الجزائر من خلال قراءة حول واقع تنافسيته العالمية"، الملتقى الدولي حول السياحة رهان التنمية المستدامة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، يومي 25/24 أفريل 2012، ص 14.

**المطلب الأول :** النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بنشاط المنشآت السياحية والفندقية ودعم التنمية السياحية في الجزائر و تونس

تتوفر الجزائر على نصوص تشريعية وتنظيمية هدفها تنظيم نشاط المنشآت السياحية والفندقية وضمان السير الحسن والجيد للنشاط السياحي، ونفس الأمر ينطبق على تونس التي بدورها تسعى قوانينها السياحية إلى تحقيق نفس الأهداف السابقة الذكر، وتتوفر الجزائر كذلك على قوانين خاصة بالتنمية السياحية جرى إصدارها في إطار سعيها المتواصل لتحقيق تنمية سياحية تستجيب للتطلعات والطموحات.

وعليه نجد أهم النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بنشاط المنشآت السياحية والفندقية ودعم التنمية السياحية في الجزائر كالتالي :

- القانون 99-01 المحدد للقواعد المتعلقة بالفندقة :

يحدد هذا القانون القواعد المتعلقة بالفندقة ذات الصلة ببناء واستغلال المنشآت الفندقية وكذا حقوق وواجبات كل من المنشأة الفندقية والزبون، كما يهدف إلى حماية وتحديث وتطوير وترقية القطاع الفندقي وتحسين نوعية الخدمات الفندقية ووضع أخلاقيات مهنية وإرساء قواعد للنشاط الفندقي[1].

وبحسب هذا القانون تعتبر منشأة فندقية كل منشأة تستقبل الزبائن لإيوائهم مع تقديم خدمات إضافية لهم أو بدونها، ويعتبر نشاطا فندقيا كل استغلال بمقابل لمنشأة فندقية[2].

وقد تطرق القانون 99-01 إلى حقوق وواجبات كل من المنشأة الفندقية والزبون بإسهاب وشرحها بوضوح في بابه الثاني المعنون "العقد الفندقي"، هذا الأخير عرفه هذا القانون بأنه : " كل عقد يلتزم بمقتضاه الفندقي الذي يمارس نشاطه بمقابل، بإيواء الزبائن مؤقتا دون أن يتخذ هذا الأخير الفندق مسكنا له، والمحافظة على أمتعته التي يودعها في المنشأة، وتقديم خدمات إضافية له عند الحاجة مقابل موافقة الزبون على تعليمات النظام الداخلي ودفعه مبلغا تقدر قيمته حسب نوعية الخدمات"[3].

وأما فيما يتعلق ببناء واستغلال المنشآت الفندقية، فبالنسبة للبناء أشار القانون أنه تنشأ لدى الوزير المكلف بالسياحة لجنة مختصة بدراسة مخططات المشاريع الفندقية، تحدد تشكيلتها وطريقة عملها عن طريق التنظيم، وبعد دراسة المخططات من طرف اللجنة المذكورة تبلغ مصالح الوزارة المكلفة بالسياحة

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "القانون رقم 99-01 المؤرخ في 06 يناير 1999 المحدد للقواعد المتعلقة بالفندقة"، **الجريدة الرسمية**، العدد 02، 10 يناير 1999، ص04.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] نفس المرجع، نفس المكان.

المعنيين بالأمر بالقبول أو رفض المخططات وبالتعديلات الواجب إدخالها إن اقتضى الأمر ذلك، في أجل لا تتعدى مدته شهرين من تاريخ استلام الملف، وفي حالة عدم الرد في الأجل المحدد تعتبر المخططات مصادقا عليها، كما أنه يحق في كل وقت لأعوان الإدارة السياحية المؤهلين مراقبة الأشغال الجارية في المنشآت الفندقية والتحقق من مطابقتها للمخططات المصادق عليها، وفي حالة عدم المطابقة أو عدم احترام قواعد العمران أو البناء يطلب من صاحب المشروع التوقف عن مواصلة الأشغال والامتثال للمخططات والقواعد المنصوص عليها في أجل لا يتعدى ثلاثة أشهر، وفي حالة عدم الامتثال يحرر محضر وترفع دعوى قضائية أمام الجهة القضائية المختصة من أجل إلزام المخالف بالتوقف عن مواصلة الأشغال إلى غاية القيام بالتعديلات اللازمة[1].

وأما بخصوص استغلال المنشآت الفندقية أشار القانون أن ذلك يتطلب الحصول على رخصة مسبقة تسلمها الإدارة المكلفة بالسياحة في مدة لا تتعدى 30 يوما، ابتداء من تاريخ إيداع الطلب، وحدد هذا القانون أيضا جملة من الالتزامات التي تترتب على المنشآت الفندقية التي هي في حالة الاستغلال نذكر من بينها[2] :

- تلتزم المنشآت الفندقية باكتتاب تأمين على كل الأخطار المرتبطة بالنشاط و الاستغلال الفندقي.
- تخضع المنشآت الفندقية لإجراءات تصنيف إلى رتب وفقا للمعايير والشروط التي تحدد عن طريق التنظيم .
- تلتزم المنشآت الفندقية بتعليق أسعار الخدمات بشكل يسهل قراءاتها بما فيها الخدمات والرسوم، وكذا النظام الداخلي للمنشأة، لاسيما على مستوى مكان الاستقبال وداخل كل الغرف.
- تلتزم المنشآت الفندقية بمسك بطاقات استعلامية عن الزبائن، وتقدم هذه البطاقات عند أي تفتيش تقوم به مصالح الأمن .
- تخضع المنشآت لعمليات التفتيش المباغتة التي يقوم بها الأعوان المؤهلون قانونا والسماح لهم القيام بمهامهم دون أية عرقلة مهما كان نوعها.
- تلتزم المنشآت الفندقية باحترام قواعد النظافة والصحة العمومية وقواعد الأمن والحماية ضد الحرائق وفقا للأحكام التشريعية السارية المفعول.
- لا يمكن لأي منشأة تشغيل كل شخص معروف بسوء الأخلاق أو حكم عليه بالحبس إلا إذا رد اعتباره.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "القانون رقم 99-01 المؤرخ في 06 يناير 1999 المحدد للقواعد المتعلقة بالفندقة"، المرجع السابق، ص ص(07-08).

[2] نفس المرجع، ص ص (08-09).

- تلتزم المنشآت الفندقية بوضع لوحة خارجية مضيئة تشير إلى طبيعة نشاط المنشأة وشارة مبينة لدرجتها يحددها التنظيم.
- يجب على كل منشأة فندقية أن تقوم بتخصيص أجنحة أو واجهات في أماكن بارزة للجمهور تعرض فيها عينات من مختلف الصناعات التقليدية وخرائط وصور الأماكن السياحية المتواجدة عبر التراب الوطني.

- القانون 99-06 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة و الأسفار :

يحدد هذا القانون القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، هذه الأخيرة بحسب هذا القانون هي كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع بصورة مباشرة أو غير مباشرة رحلات و إقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها[1]، ويهدف هذا القانون إلى[2]:

- تنظيم و ترقية النشاطات والأسفار السياحية.
- وضع أخلاقيات مهنية وإرساء قواعد ممارستها.
- دعم الاحترافية وتحسين نوعية الخدمات.

وحدد القانون أيضا الخدمات التي تتكفل وكالة السياحة والسفر بتقديمها للزبائن[3] :

- تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية وإقامات فردية وجماعية.
- تنظيم جولات وزيارات رفقة مرشدين داخل المدن والمواقع والآثار ذات الطابع السياحي والثقافي والتاريخي.
- تنظيم نشاطات القنص والصيد البحري والتظاهرات الفنية والثقافية والرياضية والمؤتمرات والملتقيات المكملة لنشاط الوكالة أو بطلب من منظميها.
- وضع خدمات المترجمين والمرشدين السياحيين تحت تصرف السياح.
- الإيواء أو حجز غرف في المنشآت الفندقية وكذا تقديم الخدمات المرتبطة بها.
- النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول به لدى مؤسسات النقل.
- بيع تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي أو غير ذلك.
- استقبال ومساعدة السياح.
- القيام لصالح الزبائن بإجراءات التأمين من كل المخاطر الناجمة عن نشاطاتهم السياحية .

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،"القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04 أفريل 1999 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والسفر"، **الجريدة الرسمية**، العدد 24، 07 أفريل 1999، ص ص (12-13) .

[2] نفس المرجع، ص12.

[3] نفس المرجع، ص 13.

- تمثيل وكالات محلية أو أجنبية أخرى قصد تقديم مختلف الخدمات باسمها و مكانتها.
- كراء سيارات بسائق أو بدون سائق ونقل الأمتعة وكراء البيوت المنقولة أو غيرها من معدات التخييم.

ونص القانون أيضا على شروط إنشاء واستغلال وكالة السياحة والأسفار، و كل ما يترتب على عقد السياحة والأسفار المبرم بين الوكالة والزبون من حقوق والتزامات من الطرفين.

- المرسوم التنفيذي رقم 17-161 المحدد لشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار وكيفيات استغلالها:

بحسب هذا المرسوم فإن إنشاء وكالة السياحة والأسفار واستغلالها يخضع إلى الحصول المسبق على رخصة استغلال يسلمها الوزير المكلف بالسياحة، بعد رأي اللجنة الوطنية لاعتماد وكالات السياحة والأسفار، وللحصول على هذه الرخصة لا بد من توفر الشروط التالية في طالبها[1]:

1. بلوغ إحدى وعشرين سنة على الأقل.
2. إثبات كفاءة مهنية لها علاقة بالنشاط السياحي:

إما شهادة ليسانس في السياحة مسلمة من مؤسسة التعليم العالي.

إما شهادة ليسانس في التعليم العالي مع أقدمية سنة واحدة في ميدان السياحة.

إما شهادة تقني سامي في السياحة أو الفندقية مع أقدمية سنة واحدة في ميدان السياحة.

وأما إذا كان صاحب الطلب لا يستوفي هذه الشروط أعلاه، يمكنه الاستفادة من المساعدة الدائمة والفعلية لشخص طبيعي تتوفر فيه هذه الشروط .

3. التمتع بالحقوق المدنية و الوطنية.
4. الخضوع للقانون الجزائري في حالة الشخص المعنوي.
5. عدم حيازة رخصة استغلال وكالة سياحة وأسفار من قبل.

وبالإضافة إلى ذلك يجب أن يحوز طالب رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار محلا مجهزا بمنشآت ملائمة، تحدد مميزاتها بموجب قرار من الوزير المكلف بالسياحة[2].

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" المرسوم التنفيذي رقم 17-161 المؤرخ في 15 ماي 2017 المحدد لشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار وكيفيات استغلالها"، **الجريدة الرسمية**، العدد 30، 17 ماي 2017، ص ص(05-06).

[2] نفس المرجع، ص 06.

كما يخضع طلب رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار إلى تحقيق مسبق من قبل مصالح المديرية العامة للأمن الوطني أو مصالح الدرك الوطني، فإذا كانت نتائج تحقيقاتها سلبية فإن ذلك يؤدي إلى رفض طلب الرخصة، والتي يمكن أن ترفض أيضا بفعل عدم توفر الشروط اللازمة لمنحها أو إذا سبق سحب رخصة وكالة السياحة والسفر من صاحب الطلب نهائيا[1].

و يلزم صاحب رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار بالشروع في ممارسة نشاطه في أجل أقصاه ستة أشهر، ابتداء من تاريخ تسليم الرخصة، وفي حالة لم يشرع صاحب الرخصة في ممارسة نشاطه بعد انتهاء هذا الأجل، تقوم المصالح المؤهلة للوزارة المكلفة بالسياحة بإعذاره بضرورة البدء في استغلال الوكالة في أجل أقصاه ستة أشهر وبانقضاء هذا الأجل، يتخذ الوزير المكلف بالسياحة قرار سحب الرخصة وفق الأشكال نفسها التي منحت بها[2].

كما يلاحظ أن المرسوم 17-161 لم يتضمن تحديدا لمدة رخصة استغلال الوكالة السياحية التي تحددت في المرسوم التنفيذي رقم 10-186 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 2000-47 المحدد لشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار وكيفيات استغلالها ب 03 سنوات يتم تجديدها لنفس الفترة [3]، وهذا يعني أن الوكالات السياحية بموجب هذا المرسوم الجديد أصبحت تحصل على رخصة استغلال دائمة دون حاجة إلى تجديدها، وأيضا لم يتضمن المرسوم 17-161 تصنيف الوكالات إلى صنفين أ و ب الذي أورده المرسوم التنفيذي رقم 10-186 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 2000-47 أين كانت الوكالات السياحية مصنفة إلى صنفين صنف أ موجه للوكالات السياحية التي تمارس نشاطها خصوصا أو حصريا في مجال السياحة الوطنية التي تخص الطلب الداخلي والسياحة الاستقبالية التي تخص الطلب الخارجي وصنف ب خاص بالوكالات السياحية التي تمارس نشاطها خصوصا أو حصريا في السياحة الموفدة للسياح على المستوى الدولي[4]، وفي ظل المرسوم الجديد أصبح بإمكان الوكالات السياحية ممارسة نشاطها في السياحة الداخلية و الاستقبالية والخارجية في آن واحد.

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" المرسوم التنفيذي رقم 17-161 المؤرخ في 15 ماي 2017 المحدد لشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار وكيفيات استغلالها"، المرجع السابق، ص06.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "المرسوم التنفيذي رقم 10- 186 المؤرخ في 14 جويلية 2010 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 2000-48 المؤرخ في 01 مارس 2000 المحدد لشروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار و استغلالها"، **الجريدة الرسمية**، العدد44، 21 جويلية 2010، ص06.

[4] نفس المرجع، نفس المكان.

وقد تعرض هذا المرسوم رقم 17-161 إلى انتقادات ورفض من قبل طلبة المدرسة العليا للسياحة والفندقة في بعض الأحكام التي أوردها وخاصة المتعلقة بالحصول على رخصة استغلال وكالة سياحية، ذلك أن المرسوم أدرج ضمن الشروط المتعلقة بإثبات كفاءة مهنية في المجال السياحي أنه بإمكان الأشخاص المتحصلين على شهادة ليسانس في التعليم العالي مع أقدمية سنة واحدة في ميدان السياحة الحصول على رخصة استغلال وكالة سياحية(مع استيفاء بقية الشروط الأخرى بطبيعة الحال) وهذا ما أثار اعتراض واستغراب الطلبة لأن المرسوم لم يقم بتحديد تخصص الليسانس بل ترك الأمر مفتوحا، وهو ما يشكل بحسبهم تهديدا لمستقبلهم وأنهم الأولى دون غيرهم في فتح الوكالات السياحية واستغلالها لكونهم أصحاب الاختصاص كما سيسمح ذلك في نظرهم بدخول أشخاص وأطراف غرباء على النشاط السياحي والفندقي وهذا يؤثر على مهنية وفعالية وكفاءة الوكالات السياحية ويؤدي إلى الرداءة وضعف أداءها ومصداقيتها وخاصة مع اشتراط سنة واحدة فقط كخبرة في ميدان السياحة، وهي بحسب الطلبة مدة قصيرة جدا ليست كافية للإلمام بالنشاط السياحي وخصوصياته أو لاعتبارها كإثبات لكفاءة مهنية في السياحة، حيث كان المرسوم القديم يشترط 03 سنوات خبرة على الأقل، كما أثار هذا المرسوم الجديد أيضا اعتراض النقابة الوطنية للوكالات السياحية وخاصة أنه لم يتم التشاور معها في إعداد هذا المرسوم.

ومن جهة أخرى أدركت الكثير من الدول أن سعيها إلى تحقيق التنمية السياحية والاستفادة من مواردها السياحية الطبيعية والتاريخية اقتصاديا وتنمويا سينجر عنه الإضرار بهذه الموارد وقد تصبح غير صالحة مع مرور الوقت للاستخدام السياحي جراء الاستغلال والاعتماد المفرط عليها، وهذا أدى إلى اعتماد استراتيجية وتوجه جديد أي تحقيق التنمية السياحية والاستفادة من ذلك تنمويا، اقتصاديا، اجتماعيا..إلخ وتشجيع الاستثمار السياحي لكن مع السهر على الحفاظ و الاستخدام المستدام للموارد السياحية الطبيعية والتاريخية ، وهذا الأمر قد وعت الجزائر بأهميته وضرورته حيث تبنت ميثاق السياحة المستدامة الصادر سنة 1995 بلانزاروت Lanzarote بإسبانيا وتأكيدا على التزامها بذلك أصدرت قوانينا خاصة لهذا الغرض تضمنت أحكاما وتدابير وإجراءات تتولى السهر على تحقيق هذا المسعى، حيث تستهدف الجزائر تحقيق تنمية سياحية مستدامة ومسؤولة يتم من خلالها تنمية وتطوير وترقية السياحة مع الحفاظ وحماية المؤهلات السياحية الطبيعية والحضارية للجزائر.

وتمثلت أهم هذه القوانين وما جاءت به من أحكام فيما يلي :

- القانون رقم 03-01 المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة :

جاء هذا القانون لتحديد شروط التنمية المستدامة للأنشطة السياحية وكذا تدابير وأدوات تنفيذها، وقد

نصت المادة 02 منه على أن أهداف هذا القانون تتمثل في[1]:

- ترقية الاستثمار وتطوير الشراكة في السياحة.
- إدماج مقصد "الجزائر" ضمن السوق الدولية للسياحة من خلال ترقية الصورة السياحية.
- إعادة الاعتبار للمنشآت الفندقية والسياحية قصد رفع قدرات الإيواء والاستقبال.
- تنويع العرض السياحي وتطوير أشكال جديدة للأنشطة السياحية.
- تلبية حاجيات المواطنين وطموحاتهم في مجال السياحة والاستجمام و التسلية.
- المساهمة في حماية البيئة وتحسين إطار المعيشة وتثمين القدرات الطبيعية والثقافية والتاريخية.
- تحسين نوعية الخدمات السياحية.
- ترقية وتنمية الشغل في الميدان السياحي.
- تثمين التراث السياحي الوطني.

و عرف هذا القانون النشاط السياحي بأنه: " كل خدمات تسويق أسفار أو استعمال منشآت سياحية بمقابل سواء شمل ذلك الإيواء أو لم يشمله"[2].

وكان من أهم ما أكد عليه هذا القانون :

1. التهيئة السياحية :

بمفهوم هذا القانون التهيئة السياحية هي مجموعة أشغال إنجاز المنشآت القاعدية لفضاءات ومساحات موجهة لاستقبال استثمارات سياحية، تتجسد في الدراسات التي تحدد طبيعة عمليات التهيئة وطبيعة مشاريع الأنشطة للمنشآت المراد تحقيقها[3].

وأكد القانون على أنه تتم تهيئة وإنجاز المنشآت السياحية طبقا لمواصفات المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية، حيث يساهم هذا الأخير في[4] :

- التنمية المنسجمة للمنشآت والهياكل السياحية والاستغلال العقلاني لمناطق التوسع السياحي والمواقع السياحية وكذا الحفاظ عليها.
- إدماج الأنشطة السياحية في أدوات تهيئة الإقليم و التعمير.

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" القانون رقم 03-01 المؤرخ في 17 فيفري 2003 المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة"، **الجريدة الرسمية**، العدد 11، 19 فيفري 2003، ص 05.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] نفس المرجع، نفس المكان.

[4] نفس المرجع، ص 06.

2. دعم التنمية السياحية :

وهنا أكد القانون على اتخاذ الدولة إجراءات وأعمال الدعم وتقديم المساعدات ومنح الامتيازات المالية و الجبائية النوعية الخاصة بالاستثمار السياحي قصد تشجيع التنمية السريعة والمستدامة للسياحة واستحداث آثار إيجابية على الاقتصاد الوطني، حيث تهدف إجراءات المساعدة ودعم النشاط السياحي هاته إلى تحقيق الأهداف التالية[1] :

- إعطاء دفع للنمو الاقتصادي.
- إدراج التنمية السياحية ضمن ديناميكية التطور والتكيف التكنولوجي.
- تشجيع إحداث مؤسسات جديدة وتوسيع مجال نشاطها.
- ترقية نشر الإعلام ذي الطابع التجاري والاقتصادي والمهني المتعلق بقطاع السياحة.
- تشجيع كل عمل يرمي إلى رفع عدد مواقع وهياكل الاستقبال الموجهة للسياحة.
- تشجيع القدرة التنافسية داخل القطاع.
- ترقية محيط ملائم لتحفيز روح المبادرة وتطوير السياحة.
- اعتماد سياسة تكوين وتسيير الموارد البشرية وتشجيع الاحترافية وروح الإبداع والابتكار.
- تمكين المستثمرين من الاستفادة من الأدوات والخدمات المالية الملائمة مع متطلباتهم.
- تحسين الخدمات البنكية المتعلقة بدراسة ملفات تمويل المشاريع السياحية.
- تشجيع بروز محيط اقتصادي وقانوني يوفر الدعم للأنشطة السياحية ويضمن شروط ترقيتها.

3. تثمين الخدمات السياحية :

حيث تشجع الدولة على[2] :

- الإدماج المكثف لحرف السياحة ضمن المنظومة الوطنية للتكوين المهني.
- إنشاء مؤسسات تكوينية جديدة في مختلف الشعب السياحية.
- إنشاء مؤسسات تكوين في السياحة من طرف الخواص.
- إحداث بكالوريا مهنية.
- فتح شعب في الاقتصاد السياحي على مستوى التعليم العالي.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" القانون رقم 03-01 المؤرخ في 17 فيفري 2003 المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة"، المرجع السابق ، ص 07.

[2] نفس المرجع ، ص ص (07-08).

4.الترقية والإعلام السياحي :

الترقية السياحية بحسب هذا القانون، هي كل عمل إعلامي واتصالي موجه لتثمين القدرات السياحية قصد استغلالها التجاري، وهي تتضمن على وجه الخصوص دراسات السوق وبرامج الاتصال وتلجأ إلى مختلف أشكال التسويق مثل المعارض والمنشورات ووسائل الإعلام المتخصصة والتقنيات العصرية في مجال التصور والإنجاز والنشر، وهنا أكد القانون أن الترقية السياحية تقع على عاتق الدولة، حيث أنها تحظى بكل أشكال الإعانة والدعم من طرف الدولة والجماعات الإقليمية[1].

- قانون 03-02 المتعلق بالاستغلال السياحي للشواطئ :

يحدد هذا القانون القواعد المتعلقة بالاستعمال والاستغلال السياحيين للشواطئ، حيث يهدف هذا القانون كما هو محدد في المادة 02 منه إلى[2]:

- حماية وتثمين الشواطئ قصد استفادة المواطنين منها بالسباحة والاستجمام والخدمات المرتبطة بها.
- توفير شروط تنمية منسجمة ومتوازنة للشواطئ تستجيب لحاجات المصطافين من حيث النظافة والصحة والأمن وحماية البيئة.
- تحديد نظام تسلية مدمج ومتناسب مع النشاطات السياحية الشاطئية.

وبحسب هذا القانون يتم الاستغلال السياحي للشاطئ المفتوح وفق نظام الامتياز عن طريق المزايدة المفتوحة، حيث يمنح الامتياز لكل شخص طبيعي أو معنوي ترسو عليه المزايدة ويتعهد باحترام دفتر الشروط، كما يمنح حق الامتياز بصفة أولوية إلى المنشآت الفندقية بالنسبة للشواطئ التي تكون امتداد لها[3].

ويقع على عاتق الدولة في إطار الامتياز[4] :

- ضبط حدود ومناطق السباحة ووضع معالمها.
- وضع أعمدة إشارة بثلاثة ألوان، أحمر، برتقالي و أخضر بشكل واضح.

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" القانون رقم 03-01 المؤرخ في 17 فيفري 2003 المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة"، المرجع السابق، ص08.

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" القانون رقم 03-02 المؤرخ في 17 فيفري 2003 المحدد للقواعد العامة للاستعمال والاستغلال السياحيين للشواطئ"، **الجريدة الرسمية**، العدد 11، 19 فيفري 2003، ص 09.

[3] نفس المرجع ، ص 11.

[4] نفس المرجع، نفس المكان.

- وضع مراكز إسعاف أولي ومراكز النجدة للحماية المدنية مزودة بوسائل كافية وعملية.
- تواجد فرع أو فروع لأسلاك الأمن.

في حين يقع على صاحب الامتياز الالتزام بما يلي[1] :

- تهيئة الشاطئ وملحقاته قصد استغلالها السياحي.
- العناية المنتظمة بالشاطئ وصيانة ملحقاته و التجهيزات.
- إعادة الأماكن إلى حالتها الطبيعية بعد انتهاء موسم الاصطياف.
- السهر على راحة وأمن و طمأنينة المصطافين.
- توظيف مستخدمين مؤهلين بعدد كاف.
- فتح مراكز إسعافات أولية.
- المحافظة على الحالة الجيدة للعتاد الضروري للاستغلال الحسن للشاطئ.
- السهر على نظافة الشاطئ المتنازل عليه.
- القيام بنزع النفايات و مختلف الأشياء المضرة بالمظهر الحسن للشاطئ أو الحظيرة على المصطافين.
- إشهار أسعار الخدمات المقدمة للمصطافين.
- السهر على حماية واحترام أعمدة الإشارة الخاصة بضبط حدود ومعالم مناطق السباحة.

- القانون رقم 03-03 المتعلق بمناطق التوسع والمواقع السياحية :

يحدد هذا القانون مبادئ وقواعد حماية وتهيئة وترقية وتسيير مناطق التوسع والمواقع السياحية، ويقصد بمناطق التوسع السياحي حسب هذا القانون كل منطقة أو امتداد من الإقليم يتميز بصفات أو خصوصيات طبيعية وثقافية وبشرية وإبداعية مناسبة للسياحة، مؤهلة لإقامة أو تنمية منشأة سياحية ويمكن استغلالها في تنمية نمط أو أكثر من السياحة ذات المردودية، وأما الموقع السياحي فهو كل منظر أو موقع يتميز بجاذبية سياحية بسبب مظهره الخلاب، أو بما يحتوي عليه من عجائب أو خصوصيات طبيعية أو بناءات مشيدة عليه، يعترف له بأهمية تاريخية أو فنية أو أسطورية أو ثقافية[2].

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" القانون رقم 03-02 المؤرخ في 17 فيفري 2003 المحدد للقواعد العامة للاستعمال والاستغلال السياحيين للشواطئ"، المرجع السابق، ص ص (11-12).

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،"القانون رقم 03-03 المؤرخ في 17 فيفري 2003 المتعلق بمناطق التوسع السياحي"، **الجريدة الرسمية**، العدد 11، 19 فيفري 2003، ص ص(14-15).

ويسعى هذا القانون إلى تحقيق الأهداف التالية[1] :

- الاستعمال العقلاني والمنسجم للفضاءات والموارد السياحية قصد ضمان التنمية المستدامة للسياحة.
- إدراج مناطق التوسع والمواقع السياحية وكذا منشآت تنمية النشاطات السياحية في المخطط الوطني لتهيئة الإقليم.
- حماية المقومات الطبيعية للسياحة.
- المحافظة على التراث الثقافي والموارد السياحية من خلال استعمال واستغلال التراث الثقافي والتاريخي والديني والفني لأغراض سياحية.
- إنشاء عمران مهيأ ومنسجم مع تنمية النشاطات السياحية والحفاظ على طابعه المميز.

وتتم تهيئة منطقة التوسع والموقع السياحي وفق مواصفات مخطط التهيئة السياحية الذي تعده الإدارة المكلفة بالسياحة و يشمل على[2]:

- حماية الجمال الطبيعي والمعالم الثقافية التي يشكل الحفاظ عليها عاملا أساسيا للجذب السياحي .
- إنجاز استثمارات على أساس أهداف محددة، من شأنها إحداث تنمية متعددة الأشكال للمؤهلات التي تزخر بها مناطق التوسع والمواقع السياحية.

كما يهدف إلى[3] :

- تحديد المناطق القابلة للتعمير و البناء.
- تحديد المناطق التي يجب حمايتها.
- تحديد برنامج النشاطات المزمع إنجازها.
- تحديد الوظائف المتطابقة والاستثمارات المناسبة.
- تحديد التهيئات البنيوية المزمع إنجازها.
- إعداد التجزئة المخصصة للمشاريع المراد تحقيقها عندما تقتضي الضرورة ذلك.

و أكد القانون أنه يقع على عاتق الدولة إعداد الدراسات وأشغال التهيئة وإنجاز المنشآت القاعدية لمناطق التوسع والمواقع السياحية، وتسند مهمة اقتناء وتهيئة وترقية وإعادة بيع أو تأجير الأراضي للمستثمرين داخل مناطق التوسع والمواقع السياحية، المعدة لإنجاز المنشآت السياحية إلى الوكالة الوطنية

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "القانون رقم 03-03 المؤرخ في 17 فيفري 2003 المتعلق بمناطق التوسع السياحي"، المرجع السابق، ص15.

[2] نفس المرجع، ص16.

[3] نفس المرجع، نفس المكان.

لتنمية السياحة، كما يحق للدولة ممارسة حق الشفعة داخل مناطق التوسع والمواقع السياحية، وتمارس الوكالة الوطنية لتنمية السياحة هذا الحق على كل العقارات أو البناءات المنجزة في إطار هذا القانون والمتواجدة داخل مناطق التوسع السياحي، وتكون موضوع نقل ملكية إراديا بعوض أو بدون عوض[1].

وتسهر الدولة والجماعات الإقليمية على حماية وتثمين مناطق التوسع والمواقع السياحية من خلال[2] :

- محاربة الشغل اللامشروع للأراضي والبناءات غير المرخصة قانونا.
- استعمال مناطق التوسع والمواقع السياحية طبقا لطابعها.
- تحديد إجراءات حماية مناطق التوسع والمواقع السياحية وترقيتها قصد تنميتها.

وعليه نؤكد أن إصدار هذه القوانين يعد أمرا في غاية الأهمية كونه يؤكد حرص الجزائر على تحقيق التنمية السياحية مع الحفاظ والعناية بثرواتها ومؤهلاتها السياحية الطبيعية والحضارية لضمان استدامتها، لكن الأهم يبقى تفعيل هذه القوانين و وآليات الرقابة والأحكام التي أوردتها على أرض الواقع، حتى تكون هناك نتائج ملموسة تخدم بطريقة فعلية تحقيق التنمية السياحية المستدامة في الجزائر، وخاصة عند العلم أن المواقع السياحية الطبيعية والحضارية في مناطق عدة من الوطن تشهد تدهورا وانتهاكات مستمرة تشوه و تضر بقيمتها الجمالية والحضارية.

وأما فيما يخص تونس نجد أهم النصوص التشريعية والترتيبية (التنظيمية) الخاصة بتنظيم المنشآت السياحية والفندقية كما يلي :

- المرسوم رقم 3 لسنة 1973 المتعلق بمراقبة التصرف في المنشآت السياحية :

نص هذا المرسوم على أن المنشأة السياحية هي كل منشأة تستقبل سياحا، و تقدم لهم خدمات تتمثل في الإقامة والمأكل أو المشروبات أو تنظم لهم ما يرفه عنهم[3]، ونص هذا المرسوم أيضا على جملة من الشروط الخاصة بالترتيب والاستغلال والتفقد للمنشآت السياحية التي ينبغي احترامها من طرف المنشأة السياحية و منها[4]:

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "القانون رقم 03-03 المؤرخ في 17 فيفري 2003 المتعلق بمناطق التوسع السياحي"، المرجع السابق، ص ص (16-17).

[2] نفس المرجع، ص18.

[3] الجمهورية التونسية، "المرسوم رقم 3 لسنة 1973 المؤرخ في 03 أكتوبر 1973 يتعلق بمراقبة التصرف في المؤسسات السياحية، المنقح والمتمم بالقانون رقم 33 لسنة 2006 المؤرخ في 22 ماي 2006 المتعلق بتبسيط الإجراءات في مجال التراخيص الإدارية الخاصة بالقطاع السياحي"، **الرائد الرسمي**، العدد 37، 02-05 أكتوبر 1973، ص1684.

[4] نفس المرجع، نفس المكان.

- أن تقوم المنشأة السياحية بالتنصيص على الصنف الذي تنتمي إليه في كل العلامات الخاصة بها ومطبوعاتها التجارية أو الإشهارية.
- تعرض المنشأة السياحية للحجر في حالة إعلانها عن صنف يختلف عن الصنف الذي منح إليها أو في حالة استعمالها لتسميات أو إشارات مميزة غير متناسبة مع صنفها.
- فتح أي منشأة سياحية للعموم أو إدخال تجهيزات جديدة فيها وكذا إعادة فتح المنشآت التي يدوم توقفها أكثر من ستة أشهر يخضع لترخيص مسبق من الوزير المكلف بالسياحة.
- عدم الالتزام بخدمات هي عاجزة عن القيام بها.
- المحافظة على المنشآت السياحية طبقا لما تقتضيه قواعد حفظ الصحة والسلامة و الأمن .
- يجب على كل من يقوم باستغلال المنشأة السياحية أن يعلم بمكتوب مضمون الوصل للوزير المكلف بالسياحة باعتزامه غلق منشأته المحتمل قبل شهر على الأقل عن ذلك، وفي حالة الظروف القاهرة بيومين على الأقصى من غلق المؤسسة.
- تسهيل عمليات التفقد التي يقوم بها الأعوان التابعون لإدارة السياحة.

- المرسوم رقم 4 لسنة 1973 المتعلق بمراقبة بناء المنشآت السياحية:

نص هذا المرسوم على أنه يمكن للأعوان المحلفين التابعين لإدارة السياحة أن يتفقدوا في أي وقت كان أماكن الأشغال للبناءات الجارية والقيام بما يرونه صالحا من التثبت، وخاصة فيما يتعلق بمطابقة الأشغال مع الأمثلة المصادق عليها، وفي حالة وجود مخالفات لهذه الأمثلة المصادق عليها أو أية أحكام أخرى ترتيبية أو تشريعية تتم دعوة المعني أو المعنيين بالأمر للالتزام باحترامها في أجل أقصاه ثلاثة أشهر وفي صورة عدم الامتثال فإن المحضر الذي سجلت به المخالفات يحال على المحكمة للنظر في هذه المخالفات[1].

وأما فيما يتعلق بفتح المنشأة السياحية فقد أكد المرسوم أن ذلك يتم بعد أن يقوم الأعوان المحلفون التابعون لإدارة السياحة في أجل أقصاه 15 يوم من تاريخ الإعلام بانتهاء الأشغال بزيارة تفقدية للتثبت من مدى مطابقة الأشغال المنجزة للأمثلة المصادق عليها والتأكد من أن المحل صالح لاستقبال الزبائن، وتعطى رخصة الفتح في شكل شهادة يسلمها المدير العام للديوان الوطني للسياحة[2].

[1] الجمهورية التونسية، "المرسوم رقم 4 لسنة 1973 المؤرخ في 03 أكتوبر 1973 المتعلق بمراقبة بناء المؤسسات السياحية"، **الرائد الرسمي**، العدد 37، 02-05 أكتوبر 1973، ص 1685.

[2] نفس المرجع، ص 1686.

- المرسوم رقم 13 لسنة 1973 المتعلق بتنظيم نشاط وعمل وكالات الأسفار:

نص هذا المرسوم أن وكالة الأسفار هي كل مشروع يمارس بصفة مستمرة قصد التحصيل على أرباح نشاط يتمثل في تنظيم جولات أو إقامات للعموم فردية أو جماعية أو تقديم خدمات متصلة بذلك بصفة مباشرة أو غير مباشرة ومقابل أجور إجمالية أو مبالغ حسب الخدمة المقدمة[1].

وتصنف وكالات الأسفار حسب نشاطها إلى صنفين[2] :

1/ وكالة أسفار من صنف (أ) تمارس الأنشطة التالية :

- حجز وبيع إقامات بالمنشآت السياحية.
- بيع سندات السفر من مختلف الأنواع.
- نقل السواح وكراء السيارات بسواقها أو بلا سواق.
- تنظيم وبيع سفرات أو رحلات أو جولات سياحية.
- استقبال السواح ومساعدتهم طيلة إقامتهم.
- إنجاز التأمينات ضد مختلف أنواع المخاطر المنجرة عن النشاط السياحي لصالح الزبائن.
- نيابة وكالات أخرى محلية أو أجنبية قصد القيام بمختلف هذه الخدمات باسمها.

2/ وكالة أسفار من صنف (ب) تمارس الأنشطة التالية :

- حجز وبيع إقامات بالمنشآت السياحية.
- بيع مختلف أنواع سندات السفر.
- نيابة وكالة من صنف(أ) لتقديم مختلف الخدمات المحددة بهذه الفقرة باسم الوكالة المذكورة.

ويتبين لنا أن المرسوم الخاص بتنظيم وكالات الأسفار في تونس على خلاف الجزائر قد تضمن تصنيف الوكالات السياحية إلى صنفين أ وب بحيث تمارس كل منهما أنشطة محددة لكن مع وجود أنشطة مشتركة بإمكان كلا الوكالات السياحية ممارستها سواء من الصنف أ أو ب.

---

[1] الجمهورية التونسية، "المرسوم رقم 13 لسنة 1973 المؤرخ في 17 أكتوبر 1973 المتعلق بتنظيم وكالات الأسفار، المنقح والمتمم بالقانون رقم 33 لسنة 2006 المؤرخ في 22 ماي 2006 المتعلق بتبسيط الإجراءات في مجال التراخيص الإدارية الخاصة بالقطاع السياحي"، **الرائد الرسمي**، العدد 39، 16- 19 أكتوبر 1973، ص1744.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

و تخضع ممارسة نشاط أحد صنفي وكالات الأسفار لكراس شروط وتصريح مسبق يودع لدى المصالح المختصة التابعة لوزراة السياحة[1].

كما أكد المرسوم أيضا أنه يجب أن يقوم بإدارة وكالة الأسفار ذات الصنف (أ) مدير فني متحصل على شهادة التعليم العالي أو شهادة مسلمة من مدرسة سياحية مصادق عليها من طرف الوزارة المكلفة بالسياحة، وله على الأقل خبرة سنة في هذا الميدان أو أنه شغل مدة لا تقل عن ثلاث سنوات منصب مسؤول في وكالة للأسفار، وأما وكالة الأسفار من صنف (ب) فيجب أن يقوم بإدارتها مدير فني متحصل على شهادة التعليم العالي أو شهادة مسلمة من مدرسة للسياحة مصادق عليها من طرف الوزارة المكلفة بالسياحة وأن يكون قد شغل مدة سنتين متتاليتين منصب مسؤول في وكالة للأسفار[2].

ووفقا لما تقدم فإن وجود إطار تشريعي وتنظيمي يسير وينظم السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس يعد أمرا ضروريا وحتميا لأنه يكفل تحديد حقوق وواجبات كل من مقدم الخدمة (المنشآت السياحية والفندقية) والمستفيد منها (الزبائن والسياح) وبالتالي اعتباره الضامن لمصلحة الطرفين، وهذا بغض النظر عن أن هذه النصوص التشريعية والتنظيمية ليست في كل الأحوال مرحبا بها من قبل أحد هذين الطرفين الذي قد يرى أنها مجحفة في حقه، لكن يبقى وجودها أفضل بكثير من حالة الفراغ القانوني الذي يؤدي إلى حالة فوضى وتسيب تضر بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها ومردوديتها في البلدين.

ففي الجزائر مثلا ظلت السياحة والمنشآت السياحية والفندقية خلال مرحلة الاقتصاد المخطط ولثلاث عشريات تقريبا دون إطار تشريعي يحكمها باستثناء الأمر رقم 66-62 المؤرخ في 04 أفريل 1966 المتعلق بحماية مناطق و مواقع التوسع السياحي إضافة إلى بعض المراسيم التنفيذية التي لا تستند إلى مرجعيات قانونية خاصة بالنشاط السياحي[3].

فالنصوص التشريعية والتنظيمية السياحية وبخاصة إذا كانت متلائمة ومتوافقة مع ما هو مطبق عالميا في هذا المجال وتحديدا فيما تعلق بمعايير وطرق إنجاز وتسيير واستغلال المنشآت السياحية

---

[1] الجمهورية التونسية، " القانون رقم 33 لسنة 2006 المؤرخ في 22 ماي 2006 المتعلق بتبسيط الإجراءات في مجال التراخيص الإدارية الخاصة بالقطاع السياحي، المنقح والمتمم للمرسوم رقم 13 لسنة 1973 المؤرخ في 17 أكتوبر 1973 المتعلق بتنظيم وكالات الأسفار"، **الرائد الرسمي**، العدد 42، 26 ماي 2006، ص1863.

[2] الجمهورية التونسية، "المرسوم رقم 13 لسنة 1973 المؤرخ في 17 أكتوبر 1973 المتعلق بتنظيم وكالات الأسفار المنقح والمتمم بالقانون عدد 33 لسنة 2006 المؤرخ في 22 ماي 2006 المتعلق بتبسيط الإجراءات في مجال التراخيص الإدارية الخاصة بالقطاع السياحي"، المرجع السابق، ص 1745.

[3] صالح موهوب، المرجع السابق، ص 163.

والفندقية، وكذا الخدمات التي يتوجب على هذه المنشآت أن تقدمها وتوفرها للزبائن ومع خضوعها لرقابة فعالة على أرض الواقع، فإن هذا الأمر سيجعل إدارة المنشآت السياحية والفندقية أكثر حرصا على أداء التزاماتها وواجباتها باحترافية و مهنية خشية التعرض للإجراءات الردعية والعقابية التي نصت عليها هذه النصوص.

كما تعد النصوص التشريعية والتنظيمية السياحية أحد الوسائل التي بإمكان الدولة اللجوء إليها لمعالجة الخلل الذي قد يكون موجودا في إدارة المنشآت السياحية والفندقية، أو حتى لمواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية، مثلا في تونس نجد قرار وزير السياحة المؤرخ في 09 أوت 2007 المتعلق بالقواعد المطبقة على وكالات الأسفار عند ممارسة نشاطها عن طريق الإنترنت.

فنتيجة التطور العلمي والتكنولوجي الذي يعرفه العالم بصفة مستمرة، أصبحت الكثير من المنشآت السياحية والفندقية، وضمنها الوكالات السياحية تستفيد من ذلك في عرض خدماتها والتسويق لنفسها وعروضها من خلال شبكة الإنترنت، وهذا ما يفسر إصدار تونس لهذا القرار من طرف وزير السياحة حرصا منها على تنظيم نشاط وعمل الوكالات السياحية الذي تقوم به هذه الأخيرة عبر الإنترنت.

**المطلب الثاني** : النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بالاستثمار السياحي في الجزائر وتونس

أصدرت كل من الجزائر وتونس عددا من القوانين الخاصة أو تلك التي اهتمت بالاستثمار السياحي مع غيره من النشاطات والقطاعات الأخرى حيث أن هذه القوانين تعمل على تنظيم وتشجيع الاستثمار السياحي، وهذا وعيا من الدولتين بأهميته ودوره في تطوير وترقية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية.

وبالنسبة للجزائر نجد أهم هذه القوانين :

- القانون رقم 16-09 المتعلق بترقية الاستثمار :

صدر هذا القانون بهدف تحديد النظام المطبق على الاستثمارات الوطنية والأجنبية المنجزة في النشاطات الاقتصادية لإنتاج السلع والخدمات، وحدد هذا القانون مفهوم الاستثمار في[1] :

- اقتناء أصول تندرج في إطار استحداث نشاطات جديدة، و توسيع قدرات الإنتاج وإعادة التأهيل.
- المساهمات في رأس مال الشركة.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" القانون رقم 16-09 المؤرخ في 03 أوت 2016 المتعلق بقانون ترقية الاستثمار "، **الجريدة الرسمية**، العدد 46، 03 أوت 2016، ص 18.

وقد تضمن قانون ترقية الاستثمار منح العديد من الامتيازات والتحفيزات الجبائية لفائدة المستثمرين الجزائريين والأجانب في عدد من القطاعات والنشاطات التي تركز عليها الجزائر لتحقيق التنمية والنهوض باقتصاد البلد، و من بينها النشاط السياحي:

المستوى الأول : المزايا المشتركة لكل الاستثمارات القابلة للاستفادة.

يتم التمييز في منح المزايا المشتركة لكل الاستثمارات بناء على مناطق إقامتها، بين الاستثمارات المقامة في الشمال، وتلك المقامة في الجنوب والهضاب العليا والمناطق التي تستدعي تنميتها مساهمة خاصة من قبل الدولة.

أ. المشاريع المنجزة في الشمال :

تستفيد المشاريع المنجزة في الشمال من المزايا التالية [1]:

1.مرحلة الإنجاز :

- الإعفاء من الحقوق الجمركية، فيما يخص السلع المستوردة التي تدخل مباشرة في إنجاز الاستثمار.

- الإعفاء من الرسم على القيمة المضافة، فيما يخص السلع والخدمات المستوردة أو المقتناة محليا التي تدخل مباشرة في إنجاز الاستثمار.

- الإعفاء من دفع حق نقل الملكية بعوض والرسم على الإشهار العقاري عن كل المقتنيات العقارية التي تتم في إطار الاستثمار المعني.

- الإعفاء من حقوق التسجيل والرسم على الإشهار العقاري و مبالغ الأملاك الوطنية المتضمنة حق الامتياز على الأملاك العقارية المبنية وغير المبنية الموجهة لإنجاز المشاريع الاستثمارية، وتطبق هذه المزايا على المدة الدنيا لحق الامتياز الممنوح.

- تخفيض بنسبة 90 بالمئة من مبلغ الإتاوة الإيجارية السنوية المحددة من قبل مصالح أملاك الدولة خلال فترة إنجاز الاستثمار.

- الإعفاء لمدة عشر 10 سنوات من الرسم العقاري على الملكيات العقارية التي تدخل في إطار الاستثمار، ابتداء من تاريخ الاقتناء.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" القانون رقم 16-09 المؤرخ في 03 أوت 2016 المتعلق بقانون ترقية الاستثمار "،المرجع السابق، ص20.

- الإعفاء من حقوق التسجيل فيما يخص العقود التأسيسية للشركات والزيادات في رأس المال .

2.مرحلة الاستغلال :

لمدة ثلاث سنوات، وبعد معاينة الشروع في مرحلة الاستغلال بناء على محضر تعده المصالح الجبائية بطلب من المستثمر :

- الإعفاء من الضريبة على أرباح الشركات .

- الإعفاء من الرسم على النشاط المهني.

- تخفيض بنسبة 50 % من مبلغ الإتاوة الإيجارية السنوية المحددة من قبل مصالح أملاك الدولة.

ب. الاستثمارات المنجزة في الجنوب والهضاب العليا والمناطق التي تستدعي تنميتها مساهمة خاصة من قبل الدولة :

تستفيد هذه الاستثمارات من المزايا التالية[1] :

1. مرحلة الإنجاز :

- الإعفاء من الحقوق الجمركية فيما يخص السلع المستوردة وغير المستثناة من المزايا التي تدخل مباشرة في إنجاز الاستثمار.

- الإعفاء من الرسم على القيمة المضافة فيما يخص السلع والخدمات المستوردة أو المقتناة محليا التي تدخل مباشرة في إنجاز الاستثمار.

- الإعفاء من دفع حق نقل الملكية بعوض والرسم على الإشهار العقاري عن كل المقتنيات العقارية التي تتم في إطار الاستثمار المعني.

- الإعفاء من حقوق التسجيل والرسم على الإشهار العقاري و مبالغ الأملاك الوطنية المتضمنة حق الامتياز على الأملاك العقارية المبنية وغير المبنية الموجهة لإنجاز المشاريع الاستثمارية، وتطبق هذه المزايا على المدة الدنيا لحق الامتياز الممنوح.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" القانون رقم 16-09 المؤرخ في 03 أوت 2016 المتعلق بقانون ترقية الاستثمار "،المرجع السابق، ص 20.

- الإعفاء لمدة عشر (10) سنوات من الرسم العقاري على الملكيات العقارية التي تدخل في إطار الاستثمار، ابتداء من تاريخ الاقتناء.

- الإعفاء من حقوق التسجيل فيما يخص العقود التأسيسية للشركات والزيادات في رأس المال.

- التكفل الكلي أو الجزئي من طرف الدولة بنفقات الأشغال المتعلقة بالمنشآت الأساسية الضرورية لإنجاز الاستثمار، وذلك بعد تقييمها من قبل الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار.

- التخفيض من مبلغ الإتاوة الإيجارية السنوية المحددة من قبل مصالح أملاك الدولة، بعنوان منح الأراضي عن طريق الامتياز من أجل إنجاز مشاريع استثمارية:

- بالدينار الرمزي للمتر المربع (م2) خلال فترة عشر(10) سنوات، وترتفع بعد هذه الفترة إلى 50 % من مبلغ إتاوة أملاك الدولة بالنسبة للمشاريع الاستثمارية المقامة في المناطق التابعة للهضاب العليا، وكذا المناطق الأخرى التي تتطلب تنميتها مساهمة خاصة من قبل الدولة.
- بالدينار الرمزي للمتر المربع (م2) لفترة خمس عشرة (15) سنة وترتفع بعد هذه الفترة إلى 50 % من مبلغ إتاوة أملاك الدولة بالنسبة للمشاريع الاستثمارية المقامة في ولايات الجنوب الكبير.

2.مرحلة الاستغلال :

لمدة عشرة سنوات ابتداء من تاريخ الشروع في مرحلة الاستغلال والمحددة في محضر المعاينة الذي تعده المصالح الجبائية، بناء على طلب المستثمر:

- الإعفاء من الضريبة على أرباح الشركات .

- الإعفاء من الرسم على النشاط المهني.

المستوى الثاني : المزايا الإضافية لفائدة النشاطات ذات الامتياز أو المنشئة لمناصب الشغل:

وهنا نجد أن هذا القانون اهتم بالنشاط السياحي، و أكد أنه يدخل إضافة إلى النشاطات الفلاحية والصناعية ضمن الأنشطة المتميزة التي تستفيد من المزايا الإضافية.

حيث نص هذا القانون أن المزايا المشتركة لكل الاستثمارات القابلة للاستفادة (من ضمنها الاستثمارات السياحية والفلاحية والصناعية) التي وردت في قانون ترقية الاستثمار 16-09 لا تلغي التحفيزات الجبائية والمالية الخاصة المنشأة بموجب التشريع المعمول به لفائدة النشاطات السياحية والنشاطات الصناعية والنشاطات الفلاحية، ولكن لا يؤدي وجود عدة مزايا من نفس الطبيعة، سواء المنشأة بموجب

التشريع المعمول به أو تلك المنصوص عليها في قانون ترقية الاستثمار 09-16 إلى تطبيقهما معا، حيث يستفيد المستثمر من التحفيز الأفضل[1].

وأما النوع الثاني من المزايا الإضافية فيتعلق برفع مدة مزايا الاستغلال الممنوحة لفائدة الاستثمارات المنجزة خارج مناطق الجنوب والهضاب العليا والمناطق الأخرى التي تتطلب تنميتها مساهمة خاصة من قبل الدولة، من ثلاث سنوات إلى خمس سنوات عندما تنشئ أكثر من 100 منصب شغل دائم، خلال الفترة الممتدة من تاريخ تسجيل الاستثمار إلى غاية نهاية السنة الأولى من مرحلة الاستغلال على الأكثر[2].

المستوى الثالث : المزايا الاستثنائية لفائدة الاستثمارات ذات الأهمية الخاصة للاقتصاد الوطني :

تستفيد الاستثمارات التي تمثل أهمية خاصة للاقتصاد الوطني والمعدة على أساس اتفاقية متفاوض عليها بين المستثمر والوكالة التي تتصرف باسم الدولة من[3] :

1. مرحلة الإنجاز :

- كل المزايا المشتركة المتعلقة بفترة الإنجاز.

- منح إعفاء أو تخفيض طبقا للتشريع المعمول به، للحقوق الجمركية والجبائية والرسوم وغيرها من الاقتطاعات الأخرى ذات الطابع الجبائي والإعانات أو المساعدات أو الدعم المالي، وكذا كل التسهيلات التي قد تمنح.

- إمكانية تحويل مزايا الإنجاز، بعد موافقة المجلس الوطني للاستثمار، محل تحويل للمتعاقدين مع المستثمر المستفيد، و المكلف بإنجاز الاستثمار لحساب هذا الأخير.

2. مرحلة الاستغلال :

- تمديد مدة مزايا الاستغلال لفترة يمكن أن تصل إلى عشر 10 سنوات.

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" القانون رقم 16-09 المؤرخ في 03 أوت 2016 المتعلق بقانون ترقية الاستثمار "،المرجع السابق، ص ص (20-21).

[2] نفس المرجع، ص 21.

[3] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الصناعة والمناجم، الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، "ماهي المزايا الممنوحة من طرف قانون الاستثمار"، تم التصفح بتاريخ 2017/09/07 على الرابط الإلكتروني :
http://www.andi.dz/index.php/ar/123-dispositif-d-encouragement-et-d-incitation-a-l-investissement/681-quels-sont-les-avantages-octroyes-par-l-andi

- تستفيد من نظام الشراء بالإعفاء من الرسوم، المواد والمكونات التي تدخل في إنتاج السلع المستفيدة من الإعفاء من الرسم على القيمة المضافة.

- تستفيد من الرسم على القيمة المضافة المطبق على أسعار السلع المنتجة التي تدخل في إطار الأنشطة الصناعية الناشئة، و لمدة لا تتجاوز خمس (5) سنوات.

و تبقى الإشارة أن المرسوم التنفيذي رقم 17-101 المؤرخ في 05 مارس 2017 المحدد للقوائم السلبية والمبالغ الدنيا للاستفادة من المزايا وكيفيات تطبيق المزايا على مختلف أنواع الاستثمارات قد أورد تسيير واستغلال الفنادق ووكالات السياحة والسفر ضمن النشاطات المستثناة من الحصول على المزايا الواردة في قانون ترقية الاستثمار 16-09 [1].

كما أكد قانون ترقية الاستثمار في إطار الضمانات الممنوحة للاستثمارات على المعاملة العادلة و المنصفة للمستثمرين الأجانب حيث تنص المادة 21 منه : " مع مراعاة أحكام الاتفاقيات الدولية الثنائية والجهوية والمتعددة الأطراف الموقعة من قبل الدولة الجزائرية، يتلقى الأشخاص الطبيعيون والمعنويون الأجانب معاملة منصفة وعادلة، فيما يخص الحقوق والواجبات المرتبطة باستثماراتهم"[2].

و نص ذات القانون على تمتع الدولة بحق الشفعة على كل التنازلات عن الأسهم أو الحصص الاجتماعية المنجزة من قبل أو لفائدة الأجانب، وأكد أيضا أن الدولة يمكنها أن تمارس حق الشفعة على التنازلات التي تتم في الخارج، ويكون ذلك في حالة التنازل غير المباشر عن شركة خاضعة للقانون الجزائري استفادت من مزايا أو تسهيلات عند إنشائها[3].

وعليه يتبين لنا أن قانون ترقية الاستثمار 16-09 قد منح امتيازات هامة للاستثمارات في الجزائر على مرحلتين مرحلة الإنجاز التي يتم فيها إنجاز المشروع، وكذا مرحلة الاستغلال أي بعد الانتهاء من إنجاز المشروع والشروع في الاستغلال، وهذه الامتيازات تختلف وتزيد حسب أهمية الاستثمار وكذا منطقة

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " المرسوم التنفيذي رقم 17-101 المؤرخ في 05 مارس 2017 المحدد للقوائم السلبية والمبالغ الدنيا للاستفادة من المزايا وكيفيات تطبيق المزايا على مختلف أنواع الاستثمارات"، **الجريدة الرسمية**، العدد 16، 08 مارس 2017، ص 19.

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "القانون رقم 16-09 المؤرخ في 03 أوت 2016 المتعلق بقانون ترقية الاستثمار "،المرجع السابق، ص21.

[3] نفس المرجع، ص 23.

الإنجاز والاستغلال للمشاريع الاستثمارية، ومن هنا نستنتج سعي الجزائر من خلال هذا القانون على تحقيق وكذا توجيه الاستثمارات خاصة نحو ما يلي : تعزيز ودعم التنمية الجهوية، تطوير النشاطات السياحية والصناعية والفلاحية، خلق مناصب الشغل، تطوير الاقتصاد الوطني.

وفيما يخص تونس نجد أهم القوانين الخاصة بالاستثمار السياحي أو التي اهتمت به كما يلي :

- القانون رقم 21 لسنة 1990 يتعلق بإصدار مجلة الاستثمارات السياحية :

نص هذا القانون على إصدار مجلة الاستثمارات السياحية التي تضبط الشروط والامتيازات والضمانات المتعلقة بالاستثمارات المزمع إنجازها بالبلاد التونسية في القطاع السياحي، وبحسب هذا القانون تعد استثمارات سياحية الاستثمارات المنجزة في الأنشطة التالية [1]:

- الإيواء : كل نشاط يرمي إلى استقبال السواح لمدهم بخدمات الإيواء.
- التنشيط : كل نشاط يرمي إلى استقبال السواح لمدهم بخدمات أكل وشرب، أو أن تنظم لهم نشاطات ترفيهية ذات صبغة فنية أو رياضية أو ثقافية أو نشاطات لها علاقة بالتسلية.
- النقل السياحي : كل نشاط يمارس بصفة قارة ويهدف إلى ضمان نقل السواح في إطار تنقلات أو جولات أو رحلات برا وبحرا أو جوا وفي إطار كراء سيارة بسائق أو بدون سائق أو كراء طائرة أو مركب شراعي أو مركب ذي محرك.

وأكد هذا القانون أنه يجب على كل مستثمر يرغب في رصد استثمار سياحي لإنشاء منشأة سياحية أو القيام بتوسيع أو تحويل أو إعادة تهيئة لمشروع سياحي أن يطلب ويتحصل على موافقة الوزير المشرف على القطاع السياحي الذي يمكنه أن يفوض سلطته إلى المدير العام للديوان الوطني التونسي للسياحة وتتضمن هذه الموافقة موافقة مسبقة وموافقة نهائية، الموافقة المسبقة تسلم للمستثمر بالاستناد إلى ملف يتضمن خاصة المكان المخصص والبرنامج وهيكلة التمويل المنتظر تحقيقها، أما الموافقة النهائية فيجب على المنتفع بالموافقة المسبقة أن يطلبها في أجل أقصاه سنة، وذلك بأن يقدم ملفا يتضمن خاصة الملف الفني الكامل للمشروع مصادق عليها من طرف الديوان الوطني التونسي للسياحة والوثائق المثبتة لتوفر الأموال الذاتية والمدد المالي[2].

---

[1] الجمهورية التونسية، "القانون رقم 21 لسنة 1990 المؤرخ في 19 مارس 1990 المتعلق بإصدار مجلة الاستثمارات السياحية"، **الرائد الرسمي**، العدد 21، 27 مارس 1990، ص 415.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

وتستفيد الاستثمارات السياحية بموجب هذا القانون بالعديد من الامتيازات:

- امتيازات مشتركة :

أ. تخول الموافقة المسبقة الانتفاع بالامتيازات التالية [1]:

- الخيار التفاضلي على الأرض الموجودة بمنطقة سياحية.

- التسجيل بالأداء القار للوثائق المتعلقة بإحداث المؤسسة وكذلك بالنسبة للوثائق المتعلقة بالزيادات في رأس المال الأصلي أو إثباتها والتغييرات المدخلة على القوانين الأساسية و بالإندماجات وبالحصص وذلك خلال مدة عشر سنوات ابتداء من تاريخ الإعلام بالموافقة المسبقة.

- إعفاء المداخيل أو الأرباح التي يتم إعادة استثمارها في الاكتتاب في رأس المال الأصلي أو في الزيادة في رأس المال وذلك في حدود 35 % :

- من الدخل السنوي الإجمالي الخاضع للضريبة على دخل الأشخاص.
- من الأرباح الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات.

إلا أن هذه النسبة ترتفع إلى 70 % بالنسبة للمداخيل أو الأرباح التي يتم إعادة استثمارها في مشاريع إحداث وحدات إيواء أو تنشيط بمناطق اللامركزية السياحية.

ب. يمكن للاستثمارات المتحصلة على مقرر إسناد الامتيازات(الموافقة النهائية) الانتفاع بالامتيازات التالية[2] :

- توقيف دفع الأداءات على القيمة المضافة ومعلوم الاستهلاك الموظفة على معدات التجهيز الموردة مع دفع الرسوم الجمركية بالنسبة الدنيا للمعاليم الديوانية حسب أدنى تعريفة الأداءات المستخلصة، وينسحب هذا الامتياز على معدات التجهيز الجديدة غير المصنوعة بالبلاد التونسية.

- توقيف دفع الأداءات على القيمة المضافة ومعلوم الاستهلاك على معدات التجهيز الجديدة التي وقع اقتناؤها محليا لدى الخاضعين للأداء والضرورية للمشروع.

[1] الجمهورية التونسية، "القانون رقم 21 لسنة 1990 المؤرخ في 19 مارس 1990 المتعلق بإصدار مجلة الاستثمارات السياحية"، المرجع السابق، ص ص ( 415-416).

[2] نفس المرجع، ص416.

وزيادة على هذه الامتيازات المشتركة منح هذا القانون امتيازات أخرى خاصة للاستثمارات السياحية المتعلقة بنشاطات أو مناطق محددة[1] :

- امتيازات خاصة بالاستثمارات المنجزة بأنشطة الإيواء.
- امتيازات خاصة ممنوحة للاستثمارات السياحية المنجزة بالصحراء.
- امتيازات خصوصية مخولة للاستثمارات المنجزة بالإيواء من طرف باعثين جدد.

و عليه نستنتج أن إصدار تونس لقانون يخص الاستثمارات السياحية لوحدها وما تضمنه من أحكام لتشجيع الاستثمارات السياحية كان دليلا على الأهمية التي يوليها هذا البلد للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية على مختلف الأصعدة خاصة تنمويا و اقتصاديا.

- قانون رقم 120 لسنة 1993 يتعلق بإصدار مجلة تشجيع الاستثمارات :

نص هذا القانون على إصدار مجلة تشجيع الاستثمارات، التي تضبط نظام بعث المشاريع وتشجيع الاستثمارات بالبلاد التونسية من قبل مستثمرين تونسيين أو أجانب مقيمين أو غير مقيمين أو بالمشاركة وفق الاستراتيجية العامة للتنمية، وذلك في العديد من القطاعات من بينها القطاع السياحي، كما نص الفصل الثالث من هذا القانون على تمتع الأجانب المقيمين أو غير المقيمين بحرية الاستثمار في المشاريع المنجزة في إطار هذا القانون، غير أن مساهمة الأجانب في بعض أنشطة الخدمات غير المصدرة كليا تخضع لموافقة اللجنة العليا للاستثمار إذا تجاوزت حدود 50 % من رأس المال[2].

وقد أكد هذا القانون على منح العديد من الامتيازات لفائدة القطاع السياحي، من بينها أنه أشار في الفصل 56 إلى حصول الاستثمارات المنجزة في القطاع السياحي على تخفيضات جمركية بنسبة 10 %، وكذا الإعفاء من الرسم على القيمة المضافة ومعلوم الاستهلاك بالنسبة للتجهيزات المستوردة والتي ليس لها مثيل مصنوع محليا، والإعفاء من الرسم على القيمة المضافة بالنسبة للتجهيزات المصنوعة محليا و أما الفصل 60 فنص على إعفاء المنقولات و الأدباش (الأمتعة) المعدة لتجهيز المساكن السياحية التي يملكها غير المقيمين من المعاليم والأداءات[3].

---

[1] الجمهورية التونسية، "القانون رقم 21 لسنة 1990 المؤرخ في 19 مارس 1990 المتعلق بإصدار مجلة الاستثمارات السياحية"، المرجع السابق، ص 416.

[2] الجمهورية التونسية،" القانون رقم 120 لسنة 1993 المؤرخ في 27 ديسمبر1993 المتعلق بإصدار مجلة تشجيع الاستثمارات"، **الرائد الرسمي**، العدد 99، 28 ديسمبر1993، ص2199.

[3] نفس المرجع، ص ص ( 2204-2205).

و إلى جانب ذلك نص القانون على منح امتيازات أخرى يستفيد منها قطاع السياحة مع قطاعات ونشاطات أخرى وبالأخص ما أورده في إطار التشجيعات المشتركة وتشجيع التنمية الجهوية.

وقد كان لهذا القانون أثر إيجابي على النشاط السياحي في تونس وخاصة فيما يتعلق المنشآت السياحية والفندقية حيث ساهم بفضل الاستثمارات السياحية التي جرى إنجازها في ظل تشجيعاته وتحفيزاته في رفع وتحسين القدرات والطاقات الإيوائية للمنشآت السياحية والفندقية في تونس بشكل معتبر[1].

كما أن نشير أنه ترتب على هذا القانون إلغاء العديد من الأحكام والقوانين السابقة والمخالفة له، ومن بينها القانون عدد 21 لسنة 1990 المتعلق بمجلة الاستثمارات السياحية باستثناء الفصول 3،5،6،7،8 منه التي بقيت سارية المفعول[2].

- قانون رقم 71 لسنة 2016 يتعلق بقانون الاستثمار:

جاء هذا القانون محل القانون رقم 120 لسنة 1993 المتعلق بمجلة تشجيع الاستثمارات، هذا الأخير الذي ألغي العمل به بدخول القانون الجديد حيز التطبيق إلا أنه تم الإبقاء على عدد من الفصول التي تضمنها سارية المفعول، مثلما تم إبقاء العمل بالفصول3،5،6،7،8، من القانون رقم 21 لسنة 1990 المتعلق بإصدار مجلة الاستثمارات السياحية[3].

ويضبط القانون رقم 71 لسنة 2016 النظام القانوني للاستثمار الذي يقوم به أشخاص طبيعيون أو معنويون، مقيمون أو غير مقيمون في جميع الأنشطة الاقتصادية، كما يهدف إلى النهوض بالاستثمار وتشجيع إحداث المؤسسات وتطويرها حسب أولويات الاقتصاد التونسي خاصة عبر[4] :

- الترفيع من القيمة المضافة والقدرة التنافسية والتصديرية والمحتوى التكنولوجي للاقتصاد التونسي على المستويين الإقليمي والدولي وتنمية القطاعات ذات الأولوية.
- إحداث مناصب العمل ورفع كفاءة الموارد البشرية.
- تحقيق تنمية جهوية مندمجة ومتوازنة.

---

[1] حافظ بن عمر، المرجع السابق، ص 140.

[2] الجمهورية التونسية،" القانون رقم 120 لسنة 1993 المؤرخ في 27 ديسمبر1993 المتعلق بإصدار مجلة تشجيع الاستثمارات"، المرجع السابق، ص2198.

[3] الجمهورية التونسية، "القانون رقم 71 لسنة 2016 المؤرخ في 30 سبتمبر 2016 المتعلق بقانون الاستثمار"، **الرائد الرسمي**، العدد 82، 07 أكتوبر 2016، ص 3383.

[4] نفس المرجع ، ص 3379.

- تحقيق تنمية مستدامة.

كما حدد هذا القانون مفهوم الاستثمار في[1] :

الاستثمار : كل توظيف مستدام لأموال يقوم به المستثمر لإنجاز مشروع من شأنه المساهمة في تنمية الاقتصاد التونسي مع تحمل مخاطره ويكون في شكل عمليات استثمار مباشر أو استثمار بالمساهمة.

1) استثمار مباشر : كل إحداث لمشروع جديد مستقل بذاته بغرض إنتاج سلع أو إسداء خدمات أو كل عملية توسعة أو تجديد تقوم بها مؤسسة قائمة في إطار ذات المشروع من شأنها الرفع من قدراتها الإنتاجية أو التكنولوجية أو التنافسية.
2) عملية الاستثمار بالمساهمة : المساهمة النقدية أو العينية في رأس مال شركات بالبلاد التونسية سواء عند تكوينها أو عند الترفيع في رأس مالها أو اقتناء مساهمة في رأسمالها.

وأكد هذا القانون على المساواة بين المستثمر التونسي والأجنبي في الحقوق والواجبات، حيث جاء في الفصل 7 :" يعامل المستثمر الأجنبي معاملة لا تقل عن المعاملة الوطنية التي يعامل بها المستثمر التونسي عندما يكون في وضعية مماثلة لوضعيته وذلك فيما يتعلق بالحقوق والواجبات المنصوص عليها بهذا القانون"[2].

ونص الفصل 19 من القانون على المنح المخصصة لفائدة عمليات الاستثمار المباشر، وحدد الأمر الحكومي عدد 389 لسنة 2017 المتعلق بالحوافز المالية لفائدة الاستثمارات المنجزة في إطار قانون الاستثمار نسب وشروط الانتفاع بهذه المنح والأنشطة المعنية بها :

1- منحة الترفيع من القيمة المضافة والقدرة التنافسية : وذلك كما يلي [3] :

- بعنوان إنجاز عمليات الاستثمار المباشر في :

- القطاعات ذات الأولوية : 15 % من كلفة الاستثمار المصادق عليها مع سقف بواحد 1 مليون دينار

---

[1] الجمهورية التونسية، "القانون رقم 71 لسنة 2016 المؤرخ في 30 سبتمبر 2016 المتعلق بقانون الاستثمار، المرجع السابق، ص3379.

[2] نفس المرجع، ص3380.

[3] الجمهورية التونسية، " الأمر الحكومي رقم 389 لسنة 2017 المؤرخ في 09 مارس 2017 المتعلق بالحوافز المالية لفائدة الاستثمارات المنجزة في إطار قانون الاستثمار"، **الرائد الرسمي**، العدد 25، 28 مارس 2017، ص ص (915-916).

تونسي، والقطاعات ذات الأولوية هي القطاعات التي تتميز بطابعها الاستراتيجي وقدرتها على الرفع من نسق النمو أو ذات تشغيلية عالية، وتحظى بأولوية طبقا للمخططات التنموية.

ويدخل النشاط السياحي ضمن القطاعات والنشاطات ذات الأولوية وعلى وجه التحديد: مشاريع الإيواء والتنشيط السياحي المنجزة في إطار تنمية السياحة الثقافية، الإيكولوجية، الاستشفائية، الصحراوية وسياحة الجولف[1] .

- المنظومات الاقتصادية : 15 % من كلفة الاستثمار المصادق عليها مع سقف بواحد1 مليون دينار تونسي، والمنظومات الاقتصادية هي الأنشطة التي تعتمد بشكل أساسي على تثمين الموارد الإنشائية والفلاحية والمخزون الطبيعي والثقافي من خلال التصنيع والتوظيف بمناطق الإنتاج وتساهم في تطوير سلاسل القيم من خلال التحويل الجذري لطبيعة المنتوج.

- بعنوان الأداء الاقتصادي في مجال :

- الاستثمارات المادية للتحكم في التكنولوجيات الحديثة وتحسين الإنتاجية : 50 % من كلفة الاستثمارات المصادق عليها مع سقف إجمالي بخمسمائة 500 ألف دينار تونسي.
- الاستثمارات اللامادية : 50 % من كلفة الاستثمارات اللامادية مع سقف بخمسمائة 500 ألف دينار تونسي بما في ذلك منحة الدراسات المحدد سقفها بعشرين20 ألف دينار تونسي.
- البحث و التطوير : 50 % من مصاريف البحث والتطوير المصادق عليها مع سقف بثلاثمائة 300 ألف دينار تونسي.
- تكوين الأعوان الذي يؤدي إلى المصادقة على الكفاءات : 70 % من كلفة تكوين الأعوان من ذوي الجنسية التونسية الذي يؤدي إلى المصادقة على الكفاءات طبقا للمواصفات الدولية مع سقف سنوي بعشرين 20 ألف دينار تونسي بعنوان كل مؤسسة.

2- منحة التنمية الجهوية : وذلك كما يلي[2] :

- المجموعة الأولى من مناطق التنمية الجهوية :

- 15 % من كلفة الاستثمار المصادق عليها مع سقف ب 1.5 مليون دينار تونسي.
- 65 % من مصاريف أشغال البنية الأساسية في قطاع الصناعة وذلك في حدود 10 % من كلفة المشروع مع سقف بواحد 1 مليون دينار تونسي.

[1] الجمهورية التونسية، " الأمر الحكومي رقم 389 لسنة 2017 المؤرخ في 09 مارس 2017 المتعلق بالحوافز المالية لفائدة الاستثمارات المنجزة في إطار قانون الاستثمار"، المرجع السابق، ص 922.

[2] نفس المرجع ، ص916.

- المجموعة الثانية من مناطق التنمية الجهوية :

- 30 % من كلفة الاستثمار المصادق عليها مع سقف بثلاثة مليون دينار تونسي.
- 85 % من مصاريف أشغال البنية الأساسية في قطاع الصناعة وذلك في حدود 10 % من كلفة المشروع مع سقف بواحد 1 مليون دينار تونسي.

وأكد الأمر الحكومي عدد 389 لسنة 2017 المتعلق بالحوافز المالية لفائدة الاستثمارات المنجزة في إطار قانون الاستثمار أن خدمات المطاعم والمقاهي وخدمات الاستهلاك على عين المكان ووكالات الأسفار باستثناء المطاعم السياحية المصنفة لا تستفيد من الامتيازات الممنوحة في إطار التنمية الجهوية[1].

3- منحة تطوير القدرة التشغيلية بعنوان(تكفل الدولة) : وذلك كما يلي[2] :

- تكفل الدولة بمساهمة الأعراف(الاتحاد التونسي للصناعة والتجارة والصناعات التقليدية) في النظام القانوني للضمان الاجتماعي بعنوان الأجور المدفوعة للأعوان من ذوي الجنسية التونسية لأول مرة وبصفة قارة:

- القطاعات ذات الأولوية : لمدة الثلاث سنوات الأولى ابتداء من تاريخ الدخول في طور النشاط الفعلي.
- المجموعة الأولى من مناطق التنمية الجهوية: لمدة الخمس سنوات الأولى ابتداء من تاريخ الدخول في طور النشاط الفعلي.
- المجموعة الثانية من مناطق التنمية الجهوية: لمدة العشر سنوات الأولى ابتداء من تاريخ الدخول في طور النشاط الفعلي.

- تكفل الدولة بنسبة من الأجور المدفوعة للأعوان التونسيين حسب مستوى التأطير في كل الأنشطة غير الأنشطة المستثناة من حوافز التنمية الجهوية:

- نسبة تأطير تتراوح بين 10 % و 15 %: تكفل الدولة لمدة سنة ب 50 % من الأجر المدفوع مع سقف بمائتين وخمسين 250 دينار تونسي شهريا بعنوان انتداب حاملي شهادة جامعية أو مؤهل التقني السامي.

---

[1] الجمهورية التونسية، " الأمر الحكومي رقم 389 لسنة 2017 المؤرخ في 09 مارس 2017 المتعلق بالحوافز المالية لفائدة الاستثمارات المنجزة في إطار قانون الاستثمار"، المرجع السابق ، ص922.

[2] نفس المرجع، ص ص (916-917).

- نسبة تأطير تفوق 15 % : تكفل الدولة لمدة ثلاث سنوات ب 50 % من الأجر المدفوع مع سقف بمائتين وخمسين 250 دينار تونسي شهريا بعنوان انتداب حاملي شهادة جامعية أو مؤهل التقني السامي.

4- منحة التنمية المستدامة بعنوان استثمارات مقاومة التلوث وحماية البيئة :

تستفيد ب 50 % من قيمة مكونات الاستثمار المصادق عليها مع سقف بثلاثمائة 300 ألف دينار تونسي[1].

و أكد الأمر الحكومي عدد 389 لسنة 2017، أنه في صورة الانتفاع بمنح في إطار قانون الاستثمار ومنح في إطار نصوص تشريعية أخرى، لا يمكن أن يتجاوز مجموع المنح ثلث كلفة الاستثمار مع سقف بخمسة مليون دينار تونسي، وذلك دون اعتبار مساهمة الدولة في مصاريف البنية الأساسية ومنحة تطوير القدرة التشغيلية[2].

ونص قانون الاستثمار في الفصل 20 على أن المشاريع ذات الأهمية الوطنية تستفيد من الحوافز التالية [3]:

- طرح الأرباح من قاعدة الضريبة على الشركات في حدود عشر سنوات.
- منحة استثمار في حدود ثلث كلفة الاستثمار بما في ذلك المصاريف الناتجة عن أشغال البنية الأساسية الداخلية.
- مساهمة الدولة في تحمل المصاريف الناتجة عن أشغال البنية الأساسية.

وفيما تعلق بالمساهمات في رأس المال أكد الأمر الحكومي عدد 389 لسنة 2017 على ما يلي :

تنتفع المؤسسات بمساهمة في رأس المال محملة على موارد الصندوق التونسي للاستثمار وفق الشروط التالية المجمعة [4]:

- الاستثمارات المنجزة في القطاعات ذات الأولوية وفي الأنشطة المعنية بمنح التنمية الجهوية.

---

[1] الجمهورية التونسية، " الأمر الحكومي رقم 389 لسنة 2017 المؤرخ في 09 مارس 2017 المتعلق بالحوافز المالية لفائدة الاستثمارات المنجزة في إطار قانون الاستثمار"،المرجع السابق ، ص 917.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] الجمهورية التونسية، "القانون رقم 71 لسنة 2016 المؤرخ في 30 سبتمبر 2016 المتعلق بقانون الاستثمار"، المرجع السابق، ص3382.

[4] الجمهورية التونسية، "الأمر الحكومي رقم 389 لسنة 2017 المؤرخ في 09 مارس 2017 المتعلق بالحوافز المالية لفائدة الاستثمارات المنجزة في إطار قانون الاستثمار"، المرجع السابق، ص 920.

- المؤسسات المحدثة التي لا يتجاوز حجم استثمارها خمس عشرة 15 مليون دينار تونسي بما في ذلك الأموال المتداولة، وتشمل أيضا استثمارات التوسعة بشرط أن لا يتعدى الاستثمار الإجمالي خمس عشرة 15 مليون دينار تونسي بما في ذلك الأصول الثابتة الصافية.

وتسند المساهمة في رأس المال لفائدة المشاريع المنجزة من قبل أشخاص طبيعيين من ذوي الجنسية التونسية ولمرة واحدة في إطار قانون الاستثمار، وذلك على أساس رأس المال الذي يتراوح بين النسبة الدنيا للتمويل الذاتي و 40 % من كلفة الاستثمار ووفقا للهيكلة التالية[1] :

- بالنسبة للمشاريع التي تساوي كلفة استثماراتها أو تقل عن اثنين 2 مليون دينار تونسي ، لا يمكن أن تتعدى نسبة المساهمة المحملة على موارد الصندوق التونسي للاستثمار 60 % من رأس المال على أن يستظهر المستثمر بتمويل ذاتي لا تقل نسبته عن 10 % من رأس المال المذكور وبمساهمة من قبل شركة ذات رأس مال تنمية أو من قبل الصناديق المشتركة للتوظيف في استثمار رأس مال تنمية لا تقل عن 10 % من رأس المال المذكور.
- بالنسبة للمشاريع التي تتجاوز كلفة استثماراتها اثنان 2 مليون دينار تونسي لا يمكن أن تتعدى نسبة المساهمة المحملة على موارد الصندوق التونسي للاستثمار 30 % من رأس المال، على أن يستظهر المستثمر بتمويل ذاتي لا يقل عن 20 % من رأس المال المذكور وبمساهمة من قبل شركة استثمار ذات رأس مال تنمية أو من قبل الصناديق المشتركة للتوظيف في رأس مال تنمية لا تقل عن 20 % من رأس المال المذكور.

و في كل الحالات، لا يمكن أن تتجاوز مساهمة الصندوق التونسي للاستثمار سقف اثنين 2 مليون دينار تونسي[2].

كما تتم استفادة المنتفعين من المساهمة المحملة على موارد الصندوق التونسي للاستثمار بالقيمة الاسمية يضاف إليها فائض سنوي ب1% بالنسبة للمشاريع التي تساوي كلفة استثماراتها أو تقل عن اثنين 2 مليون دينار تونسي وب 3 بالمئة بالنسبة للمشاريع التي تتجاوز كلفة استثماراتها اثنين 2 مليون دينار تونسي وذلك خلال مدة أقصاها اثنا عشرة سنة[3].

---

[1] الجمهورية التونسية، "الأمر الحكومي رقم 389 لسنة 2017 المؤرخ في 09 مارس 2017 المتعلق بالحوافز المالية لفائدة الاستثمارات المنجزة في إطار قانون الاستثمار"، المرجع السابق، ص920.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] نفس المرجع، نفس المكان.

و بناء على ما تقدم اتضح لنا أن قانون الاستثمار 71 لسنة 2016 في تونس قد ركز واستهدف فيما يخص النشاط السياحي تشجيع الاستثمارات المتعلقة بالسياحة الثقافية والصحراوية والإيكولوجية والعلاجية وسياحة الجولف، وهذا يؤكد سعي تونس إلى تنويع منتوجها و عرضها السياحي المرتكز حاليا على السياحة الشاطئية، وكذا جذب السياح الأثرياء الذي يكون ممكنا من خلال تطوير سياحة الجولف، الأمر الذي سيسمح بزيادة وتحسين المساهمة التنموية والاقتصادية للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس، و كذا زيادة قدرتها وفرصها في منافسة الوجهات السياحية الأخرى كالمغرب ومصر وغيرها على تحقيق الجذب السياحي.

ووفقا لما سبق ذكره فإننا نؤكد أن القوانين المهتمة بالاستثمار السياحي تسمح بالتعرف على مكانة النشاط السياحي في مخططات وسياسات الدولة، فالدولة التي تولي اهتماما كبيرا بالنشاط السياحي وتسعى إلى جعلها أحد الأسس التي تبني عليها اقتصادها ستعمد دون شك إلى وضع قوانين تتضمن تحفيزات وتسهيلات هامة للمستثمرين في المجال السياحي محليين كانوا أو أجانب، وذلك وعيا منها أن أهم ما يركز عليه المستثمرون أو الشركات الاستثمارية في المجال السياحي إضافة إلى توفر الأمن والاستقرار هي نوعية وطبيعة القوانين الخاصة بالاستثمار المطبقة في البلد الذي يودون الاستثمار فيه وما تقدمه لهم من ضمانات وتشجيعات، وعلى هذا الأساس فأهمية القوانين التي تتعلق بالاستثمار السياحي في كل من الجزائر وتونس تتمثل في كونها بالنسبة للبلدين أداة لجذب الاستثمارات السياحية القادرة على المساهمة في جهود التنمية وحل العديد من المشاكل الاقتصادية والاجتماعية مثل القضاء على البطالة وتحقيق التوازن الجهوي بين مختلف مناطق الوطن ، وهذا الأمر تدركه جيدا كل من الجزائر وتونس وذلك ما تبين لنا من خلال ما ورد في قوانين الاستثمار الخاصة بالبلدين من تحفيزات وتشجيعات لفائدة المستثمرين المحليين والأجانب في مجال السياحة وغيرها من القطاعات الأخرى، ولكن تبقى فعالية هذه القوانين وتحقيقها لأهدافها مرهونة بالإجراءات الإدارية المطبقة في أرض الواقع على المستثمرين السياحيين سواء بالنسبة للجزائر أو تونس .

و من جهة أخرى فهذه القوانين الخاصة بالاستثمار هي وسيلة تحمي بها كل الجزائر وتونس اقتصادها ومصالحها وقطاعها السياحي، لأن منح تحفيزات جبائية وجمركية لفائدة المستثمرين لا يجب أن يكون على حساب اقتصاد الدولة ومصالحها، لذا فإنه من الطبيعي أن تحتوي هذه القوانين شروطا وأحكاما تطبق على الاستثمارات السياحية المنجزة في البلدين، وذلك لضمان أن هذه الاستثمارات السياحية ستأتي بالقيمة المضافة المرجوة منها في القطاع السياحي، وبما يعود بالفائدة على البلد ككل، وهذا في مواجهة أية استثمارات وهمية أو تلاعبات وتجاوزات قد ترتكبها بعض الشركات الاستثمارية وهو ما يضر بالقطاع السياحي ويتسبب في خسائر مالية معتبرة للدولة.

كما نشير أنه من بين الفروقات الهامة فيما يتعلق بالاستثمار السياحي بين الجزائر وتونس هو أن الجزائر تطبق قاعدة 49/51 التي أقرتها سنة 2009 و تفرض على المستثمر الأجنبي الراغب في القيام بمشاريع استثمارية في الجزائر الدخول في شراكة مع مستثمر وطني عمومي أو خاص بحيث يمتلك هذا الأخير على الأقل حصة 51 % من المشروع أما المستثمر الأجنبي فلا تتعدى حصته 49%، وهذه القاعدة بحسب العديد من الخبراء الاقتصاديين وحتى الأطراف الأجنبية تعد عائقا وطاردا للاستثمارات الأجنبية في الجزائر ومنها في المجال السياحي.

وما يدعم هذا الطرح هو أن عدد المشاريع السياحية الأجنبية بالشراكة مع المستثمرين المحليين المسجل في نهاية 2016 قد بلغ 05 مشاريع فقط[1].

وعلى عكس الجزائر فإن تونس لا تفرض مثل هذه القاعدة حيث يملك المستثمر الأجنبي حرية الاختيار بين الاستثمار منفردا أو حتى الدخول في شراكات.

ولا يتوقف الأمر عند هذا الحد بل هناك عوائق أخرى تواجه الاستثمار السياحي في الجزائر وهو مشكل تدهور العقارات السياحية نتيجة الشغل العشوائي لمناطق التوسع السياحي، وأيضا مشكل التمويل بسبب عدم ملائمة النظام البنكي الجزائري لهذا النوع من الاستثمارات[2]، هذا إضافة إلى الفساد الإداري والبيروقراطية و غياب الرقابة الفعالة التي تعترض تطبيق و نجاح القوانين السياحية وبالأخص القوانين والأحكام الخاصة بالاستثمار السياحي في تحقيق أهدافها، فقد يجد المستثمر نفسه على أرض الواقع في مواجهة إجراءات طويلة ومتعددة قد تمتد لسنوات حتى يتمكن من المباشرة في إنجاز مشروعه السياحي، وأيضا هناك عدم الاستقرار القانوني الذي تعرفه الجزائر وخاصة قوانين الاستثمار فهي عرضة باستمرار للتعديلات والتغييرات خلال فترة زمنية قصيرة.

## **المبحث الثالث** : الوزارات و المؤسسات العمومية الفاعلة والمتدخلة في إدارة وترقية النشاط السياحي في كل من الجزائر وتونس

تتواجد في مختلف دول العالم وزارات و مؤسسات عمومية تقوم بالإشراف على القطاع السياحي، حيث تكلف كل منها بمهام محددة في المجال السياحي، وتسهر على السير العادي والحسن لنشاط السياحة

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية،" إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لسنة 2016"، ص 34.

[2] حمزة كحال، " السياحة الجزائرية تشكو من سوء إدارة القطاع وتدّني الخدمات"، 2017/05/31، تم التصفح بتاريخ 2018/05/20 على الرابط الإلكتروني :

https://www.alaraby.co.uk/economy/2017/5/30/السياحة-الجزائرية-تشكو-من-سوء-إدارة-القطاع-وتدني-الخدمات

والمنشآت السياحية والفندقية وتعمل على تطويرها وترقيتها، وفي الجزائر وتونس مؤسسات عمومية سياحية كثيرة، إلا أن هناك بعض من هذه المؤسسات لها فيما يخص النشاط السياحي مهام أكبر وصلاحيات أكثر من غيرها من المؤسسات الأخرى، لذا سنتطرق في هذا المبحث إلى هاته المؤسسات وكذلك الوزارات المشرفة على النشاط السياحي في البلدين من حيث صلاحياتها ومهامها و المجهودات التي تبذلها على أرض الواقع، وكذلك ما استطاعت إنجازه وما لم تستطع .

**المطلب الأول** : الوزارات و المؤسسات العمومية الفاعلة والمتدخلة في إدارة وترقية النشاط السياحي في الجزائر

تتمثل أهم الوزارات و المؤسسات المتدخلة والفاعلة في إدارة وترقية النشاط السياحي بالجزائر في وزارة السياحة و الصناعة التقليدية، الديوان الوطني للسياحة، الوكالة الوطنية لتنمية السياحة، الديوان الوطني الجزائري للسياحة.

أولا- وزارة السياحة و الصناعة التقليدية :

هي الوزارة المكلفة و المشرفة على القطاع السياحي و الصناعات التقليدية في الحكومة الجزائرية يعين على رأسها وزير السياحة و الصناعة التقليدية.

- مهام و صلاحيات وزير السياحة و الصناعة التقليدية :

يقترح وزير السياحة و الصناعة التقليدية في إطار السياسة العامة للحكومة و برنامج عملها، عناصر السياسة الوطنية في ميداني السياحة و الصناعة التقليدية، ويقوم بمتابعة تطبيقها و مراقبتها طبقا للقوانين و التنظيمات المعمول بها، و في مجال السياحة يكلف الوزير بمبادرة و تصور و اقتراح كل الإجراءات و الهيئات العامة التي تجسد تنفيذ السياسة الوطنية للسياحة، و بهذه الصفة يكلف بما يأتي[1]:

- إعداد و تنفيذ استراتيجية تنمية السياحة و ضمان تنفيذها .
- إعداد و السهر على تنفيذ آليات ترقية و تقييس الاعتماد و المراقبة و ضبط النشاطات السياحية و الفندقية و الحموية و المناخية و السهر على إدراجها في إطار مخططات التهيئة السياحية.
- إعداد و اقتراح آليات التهيئة السياحية و التدابير المرتبطة بالحصول على العقار السياحي والمحافظة على التراث السياحي.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " المرسوم التنفيذي رقم 16 -05 المؤرخ في 10 يناير 2016 المحدد لصلاحيات وزير التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 17- 274 المؤرخ في 07 أكتوبر 2017"، **الجريدة الرسمية**، العدد 02،13 يناير 2016، ص ص (16-17).

- اقتراح كل التدابير التقييسية المخصصة للمحافظة على العقار السياحي و مناطق التوسع و المواقع السياحية و تثمينها.
- المبادرة بالدراسات الاستشرافية المتعلقة بتنمية القدرات الوطنية في مجال السياحة و الحمامات المعدنية و المناخية و الفروع الجديدة و المنتوجات السياحية و تنفيذها.
- ضمان تأطير إنجاز مشاريع الاستثمارات السياحية و متابعتها.
- وضع أدوات التخطيط و متابعة التطور السياحي الداخلي و الدولي.
- السهر على التطوير و التثمين الأمثل لكل المنشآت الأساسية و القدرات السياحية الوطنية.
- المشاركة في وضع الأدوات الضرورية للمحافظة على الفضاءات الحساسة ذات جلب سياحي قوي و ترقيتها.
- السهر على تنفيذ المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية و المخططات التوجيهية للولاية.
- تصور و توفير جميع الشروط الضرورية لإقامة المشاريع الكبرى لتجهيزات السياحة طبقا لأدوات تنمية مناطق التوسع و المواقع السياحية.
- اقتراح كل الأشكال التحفيزية و المدعمة للترقية و التوجيه الفضائي للاستثمار على الحكومة بتشجيع إنجاز مجمعات سياحية كبرى ذات طاقة إيوائية كبيرة.
- المبادرة مع القطاعات المعنية، بتدابير حماية و تنمية و حفظ العقار السياحي واقتراحها و ضمان توسعه دوريا.
- المشاركة في تنفيذ مخططات الأعمال الرامية إلى تحسيس فاعلي و مهنيي السياحة قصد ترقية ثقافة سياحية حقيقية، بالاتصال مع القطاعات و الشركاء المعنيين.
- تحديد استراتيجية ترقية الاستعمال العام للتكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال و التجديد و تشجيع اقتنائها من طرف متعاملي و مهنيي السياحة.
- السهر بالاتصال مع القطاعات المعنية على وضع نظام الإعلام الإحصائي و الرصد و اليقظة الاستراتيجية لتطور السياحة الوطنية و الدولية.
- تحديد ووضع أدوات المراقبة لممارسة نشاطات السياحة.
- إعداد و تنفيذ استراتيجية ترمي إلى ترقية السياحة الجزائرية على المستويين الوطني و الدولي و ضمان متابعتها.
- اقتراح النصوص التشريعية و التنظيمية المتعلقة بقطاع السياحة على الحكومة و العمل على تنفيذها.

و في مجال المواصفات التقنية، يسهر الوزير خصوصا على ما يأتي[1]:

- احترام المطابقة مع التشريع و التنظيم المعمول به .
- تطبيق التنظيمات و المواصفات التقنية المتعلقة بالسياحة و الصناعة التقليدية .
- إعداد الشروط التقنية المتعلقة بإنشاء و تسيير هياكل السياحة و الصناعة التقليدية.

وعليه يتأكد لنا أن وزير السياحة والصناعة التقليدية في الجزائر باعتباره المسؤول الأول على القطاع السياحي ولكون الوزارة التي يرأسها هي أعلى سلطة سياحية في الجزائر وتقع ضمن وصايتها وتخضع لإشرافها العديد من المؤسسات السياحية الأخرى، فقد منحت له صلاحيات هامة وواسعة في كل ما يتعلق بالمجال السياحي في الجزائر.

- تنظيم الإدارة المركزية لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية :

تشتمل الإدارة المركزية لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية ، تحت سلطة الوزير على ما يأتي[2] :

1/الأمين العام :

و يساعده مدير الدراسات و يلحق به مكتب التنظيم العام و المكتب الوزاري للأمن الداخلي في الوزارة.

2/ رئيس الديوان :

و يساعده ثمانية مكلفين بالدراسات و التلخيص، يكلفون بما ب :

- تحضير مشاركة الوزير في النشاطات الحكومية و تلك المرتبطة بالعلاقات مع البرلمان و تنظيمها
- تحضير نشاطات الوزير في ميدان العلاقات الدولية و التعاون و تنظيمها .
- تحضير علاقات الوزير في مجال العلاقات العامة و مع وسائل الإعلام و تنظيمها.
- متابعة العرائض و علاقات الوزير مع الحركة الجمعوية و الشركاء الاجتماعيين و الاقتصاديين .
- تحليل البرامج الكبرى لتنمية القطاع و متابعتها.

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " المرسوم التنفيذي رقم 16 -05 المؤرخ في 10 يناير 2016 المحدد لصلاحيات وزير التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 17- 274 المؤرخ في 07 أكتوبر 2017"،المرجع السابق، ص 18.

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " المرسوم التنفيذي رقم 16 -06 المؤرخ في 10 يناير 2016 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المعدل بالمرسوم رقم 17-275 المؤرخ في 07 أكتوبر2017"، **الجريدة الرسمية**، العدد 02، 13 يناير 2016، ص 19.

- متابعة نشاطات التكوين و البحث و تطبيقات تشريع العمل الخاص بالقطاع .
- تحضير الحصائل و البرامج المرتبطة بنشاطات القطاع و دعمها.
- المتابعة بالاتصال مع السلطات المعنية على المستويين القطاعي و المحلي لتنفيذ برامج العمل الإقليمي.

3/المفتشية العامة :

تكلف المفتشية العامة تحت سلطة الوزير، بالقيام بالزيارات و المراقبة و التفتيش التي تنصب خصوصا على ما يأتي[1] :

- السير العادي و المنتظم للإدارة المركزية للوزارة و الهياكل غير الممركزة و كذا المؤسسات و الهيئات العمومية الموضوعة تحت وصاية وزارة السياحة و الصناعة التقليدية و تجنب الإخلال في تسييرها.
- الحفاظ على الوسائل و الموارد الموضوعة تحت تصرف القطاع و على استعمالها العقلاني و المحكم
- تنفيذ القرارات و التوجيهات التي يتخذها الوزير و متابعتها.
- تطبيق التشريع و التنظيم المعمول بهما و المعايير و التنظيم التقني الخاص بالقطاع.
- احترام الهيئات الخاضعة لدفتر الشروط و لتبعات الخدمة العمومية أو الميسرة لخدمة عموميات الالتزامات التي تعهدت بها.

4/ الهياكل الآتية :

- المديرية العامة للسياحة.
- المديرية العامة للصناعة التقليدية و الحرف.
- مديرية متابعة مؤسسات القطاع.
- مديرية الدراسات الاقتصادية و التخطيط.
- مديرية المنظومات الاعلامية و الإحصائيات.
- مديرية التكوين و تثمين الموارد البشرية.
- مديرية الاتصال و التعاون.
- مديرية التنظيم و الشؤون القانونية و الوثائق
- مديرية الإدارة العامة و الوسائل.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" المرسوم التنفيذي رقم 16-07 المؤرخ في 10 يناير2016 المحدد لمهام المفتشية العامة لوزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية وتنظيمها وسيرها، المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 17-276 المؤرخ في 07 أكتوبر 2017"، **الجريدة الرسمية**، العدد 02 ،13 يناير 2016، ص38.

كما توجد في كل ولاية مديرية للسياحة والصناعة التقليدية تابعة لوزارة السياحة والصناعة التقليدية، حيث تكلف المديريات الولائية للسياحة والصناعة التقليدية في مجال السياحة ب[1] :

- إعداد مخطط عمل سنوي يتعلق بالنشاطات السياحية والتنمية السياحية.
- السهر على التنمية المستدامة للسياحة من خلال العمل على تثمين القدرات المحلية.
- تشجيع بروز عروض سياحية متنوعة وذات نوعية.
- تنفيذ برامج وتدابير ترفيه وتطوير النشاطات السياحية والحمامات المعدنية وتقويم نتائجها.
- المساهمة مع القطاعات المعنية في ترقية الشراكة الوطنية والأجنبية لاسيما في مجال الاستثمار وتكوين الموارد البشرية.
- توجيه مشاريع الاستثمار السياحي ومتابعتها بالاتصال مع الهيئات المعنية.
- السهر على مطابقة النشاطات السياحية وتطبيق القواعد ومقايس الجودة المقررة في هذا المجال.
- المساهمة في تحسين الخدمات السياحية سيما النظافة وحماية الصحة والأمن.
- السهر على تلبية حاجيات وتطلعات السواح في مجال الراحة والاستجمام والترفيه.
- ضمان متابعة تنفيذ عمليات الدعم بعنوان صندوق دعم الاستثمار وترقية وجودة النشاطات السياحية.
- المشاركة في إعداد وتنفيذ تمويل النشاطات السياحية بصناديق الجنوب والهضاب العليا.
- تنشيط وتأطير المصالح الخارجية والفضاءات الوسيطة والحركة الجمعوية التي تنشط في السياحة على المستوى المحلي.
- المساهمة في إعداد مخطط سنوي ومتعدد السنوات لتنمية السياحة على مستوى الولاية.

وانطلاقا من المهام و الصلاحيات الواسعة الممنوحة لوزارة السياحة والصناعة التقليدية فهي تؤدي على أرض الواقع دورا مهما حيث أنها أعدت المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 ، الذي يعبر عن سعي و أمل الجزائر في تحقيق تنمية سياحية مستدامة و جعل السياحة قطاعا بديلا للمحروقات على المدى البعيد 2030، وهي تسهر في الوقت الحالي على تنفيذه ومتابعته.

كما تقوم وزارة السياحة والصناعة التقليدية سنويا وبانتظام بعرض الاحصائيات والمعلومات و المستجدات حول السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتطورها وتطور مؤشراتها ( عدد السياح الوافدين، عدد المنشآت السياحية والفندقية وقدراتها الاستيعابية، عدد الليالي السياحية التي حققتها المنشآت السياحية والفندقية، الإيرادات السياحية، المساهمة الاقتصادية والتنموية لقطاع السياحة...إلخ).

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، " المصالح اللامركزية لوزارة السياحة والصناعة التقليدية"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/20 على الرابط الإلكتروني :
https://www.mta.gov.dz/?page_id=2803&lang=ar#services

وأيضا في سبيل تطوير وتنمية السياحة الجزائرية وتعزيز خبراتها والاستفادة من تجارب البلدان الأخرى في الميدان السياحي عقدت وزارة السياحة والصناعة التقليدية عدة اتفاقيات للتعاون ومذكرات للتفاهم مع أطراف أجنبية ( الوزرات والهيئات السياحية أو ذات العلاقة بالسياحة في دول أخرى كتونس، النيجر، تركيا، عمان، إثيوبيا، الإمارات العربية المتحدة، الأردن..إلخ، كما عقدت أيضا اتفاقيات مع أطراف داخلية (مع وزارات الفلاحة، الصحة ، الرياضة والشباب، التكوين المهني وغيرها)، ومع المؤسسات البنكية لدعم وتمويل المشاريع السياحية، ومع مؤسسات وهيئات أخرى مثل الاتحاد العام للعمال الجزائريين لتشجيع السياحة المحلية.

كما تنظم وزارة السياحة والصناعة التقليدية سنويا مع الديوان الوطني للسياحة الصالون الدولي للسياحة والأسفار SITEV الذي يعد أكبر وأهم تظاهرة سياحية تقام في الجزائر، حيث تستقطب وتشهد حضورا لعدد كبير من الفاعلين والمتعاملين الأجانب والمحليين في المجال السياحي.

وتقوم المديريات الولائية للسياحة والصناعة التقليدية التابعة لوزراة السياحة والصناعة التقليدية بإجراء زيارات وحملات وخرجات تفتيش ورقابة ميدانية على المنشآت السياحية والفندقية ( الفنادق، وكالات السياحة والأسفار، المطاعم) للتأكد والتثبت من مدى مطابقتها واحترامها للشروط والقواعد في النشاط السياحي والفندقي، واتخاذ الإجراءات المناسبة في حق المنشآت السياحية والفندقية المخالفة لدفتر الشروط والمعايير المعمول بها في تقديم الخدمات لفائدة السياح والزبائن( إعذارات، إنذارات، تجميد النشاط، الغلق ...إلخ).

ثانيا - الديوان الوطني للسياحة :

أنشئ الديوان الوطني للسياحة سنة 1988 بموجب المرسوم التنفيذي رقم (244/88) المؤرخ في 31 أكتوبر 1988 المتضمن إنشاء الديوان الوطني للسياحة و تنظيمه، و الديوان الوطني للسياحة هو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي[1]، و يعد الديوان أداة للوزارة المكلفة بالسياحة لتصور تحقيق ترقية السياحة و دراسة السوق و العلاقات العامة، و يوضع تحت وصاية

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " المرسوم التنفيذي رقم 88-214 المؤرخ في 31 أكتوبر 1988 المتضمن إنشاء الديوان الوطني للسياحة وتنظيمه، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 92-402 المؤرخ في 31 أكتوبر 1992"، **الجريدة الرسمية**، العدد 44، 02 نوفمبر 1988، ص 1498.

الوزير المكلف بالسياحة، و تتمثل مهمة الديوان في المشاركة في إطار السياسة الوطنية الخاصة بمجال السياحة، في إعداد برامج ترقية السياحة و السهر على تنفيذها و بهذا الصدد يكلف خاصة بما يلي[1]:

- إنجاز أو تكليف من ينجز أي دراسة عامة أو خاصة ذات علاقة بهدفه.
- جمع و تحليل و استغلال المعلومات و الإحصائيات المتعلقة بالترقية السياحية و على الخصوص تقييم نتائج الأعمال المقررة.
- إجراء كل بحث أو دراسة بغية ضبط الأساليب وتحركات السوق السياحية الداخلية و الخارجية.
- المشاركة في ترقية السياحة و متابعة العمليات المعتمدة في هذا القطاع.
- المشاركة في التظاهرات الدولية المرتبطة بالسياحة و المناخية و الحمامات المعدنية.
- تنشيط و تطوير التبادلات مع المؤسسات و الهيئات الخارجية في ميدان الترقية السياحية.

- أهداف الديوان الوطني للسياحة:

إن الهدف الرئيسي للديوان هو ضمان الصورة السياحية الجيدة على مستوى الأسواق العالمية من خلال ترقية الصورة السياحية الجزائرية وضمان التطور السياحي، تنقسم أهداف الديوان الوطني إلى[2] :

أ/ الأهداف العامة:

- رد الاعتبار للثروات السياحية و الثقافية.
- إعطاء صورة سياحية جزائرية جديدة للعالم الخارجي.
- التحسين و التحسيس بالمحيط السياحي الجزائري.
- تطوير السياحة بالاعتماد على رؤوس أموال أصحاب الدخول المتوسطة و المرتفعة.
- تحقيق التوازن بين العرض و الطلب على مستوى مختلف الأسواق الدولية .

ب/ الأهداف الخاصة :

تتمثل الأهداف الخاصة للديوان الوطني للسياحة في :

على مستوى السياحة الوطنية :

- تطوير سياحة العطل بالتماشي مع النوعية المحلية.

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " المرسوم التنفيذي رقم 92-402 المؤرخ في 31 أكتوبر 1992، المعدل والمتمم للمرسوم 88-214 المؤرخ في 31 أكتوبر1988 المتضمن إنشاء الديوان الوطني للسياحة وتنظيمه، **الجريدة الرسمية**، العدد79، 02 نوفمبر 1992، ص 2038.

[2] تحصل عليها الباحث من مقر الديوان الوطني للسياحة بالجزائر العاصمة.

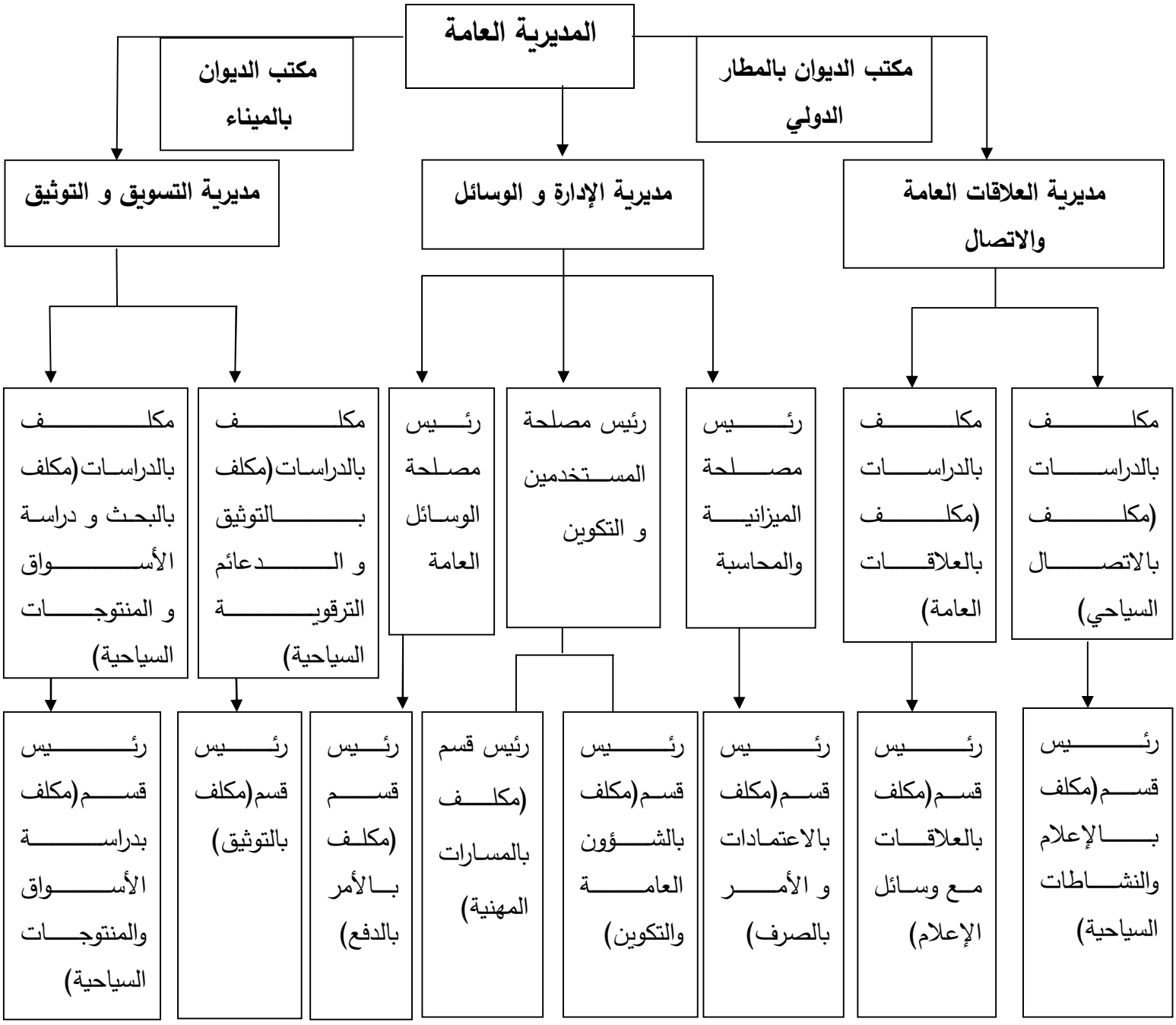
- تحسيس المواطن و المؤسسات بالنشاط السياحي .

على مستوى السياحة الخارجية :

- البحث عن أسواق جديدة.
- تشكيل صورة سياحية جزائرية متطورة.
- تكييف العرض الوطني مع الطلب الدولي.
- الرفع من إيرادات القطاع السياحي.
- ترقية و تشجيع الاستثمارات في الميدان السياحي.
- تطوير منتوجات جديدة تستجيب إلى احتياجات الزبون(السائح الأجنبي).

ويتضح لنا أن الديوان الوطني للسياحة يعمل على التسويق والترويج للوجهة الجزائرية ومنشآتها السياحية والفندقية خارجيا، ويكون ذلك خاصة من خلال المشاركة وتمثيل الجزائر في المعارض والصالونات الدولية السياحية وكذا تنظيم الندوات والمعارض واللقاءات، للتعريف بالمنتوج السياحي الجزائري وتنوعه وخصوصياته، وهذا يعد في غاية الأهمية كونه يسمح بتحقيق الجذب السياحي وزيادته إلى الجزائر الذي يبقى من الأهداف الرئيسية التي تسعى إليها الجزائر في المجال السياحي، وكذلك يسعى الديوان الوطني للسياحة إلى تشجيع السياحة الداخلية وترقية الثقافة السياحية لدى المواطن الجزائري وتوعيته بأهمية النشاط السياحي.

الشكل رقم 02 : الهيكل التنظيمي للديوان الوطني للسياحة




المصدر : تحصل عليه الباحث من مقر الديوان الوطني للسياحة بالجزائر العاصمة.

ومن أهم المعارض السياحية العالمية المعروفة التي شارك فيها الديوان الوطني للسياحة سنة 2016 :

- الطبعة السادسة والثلاثون للمعرض الدولي للسياحة والأسفار « FITUR » من 20 إلى 24 جانفي 2016 بمدريد (إسبانيا) :

يعتبر الصالون الدولي للسياحة والأسفار « FITUR » من أهم التظاهرات السياحية التي تسهر الجزائر على المشاركة فيها كونه يعتبر أكبر معرض في القطاع السياحي في العالم بعد البورصة الدولية للسياحة ببرلين، كما أنه يعبر عن الحركية القائمة في السوق السياحية الإسبانية حيث يجمع بلدان أمريكا اللاتينية وجنوب أوروبا، ويلتقي من خلاله أغلب الدول والمتعاملين السياحيين من جميع أنحاء العالم لتقديم بلدهم كوجهة و منتوج سياحي ، وتجسدت مشاركة الديوان الوطني للسياحة في هذا المعرض من خلال [1]:

- جناح عرض يقدر ب 120 م$^2$ بتصميم يجمع بين الأصالة والحداثة من خلال إبراز التراث الإسباني الذي تزخر به الجزائر وكذا المقومات السياحية للوجهة السياحية الجزائرية.
- عرض المتعاملين السياحيين الجزائريين المنتجات السياحية الموجهة للتسويق قصد جلب أكبر عدد من السواح نحو المقصد الجزائري.
- قيام بعثة الديوان الوطني للسياحة والوفد المشارك بنشاطات ترقوية مكثفة موجهة لمختلف المشاركين والزوار بغية إقناعهم بأهمية المقصد السياحي الجزائري، وكذا ضرورة إدماجه في حركة الأعمال التجارية السياحية على الصعيد الدولي.

- الطبعة الخمسون للبورصة الدولية السياحية برلين من 09 إلى 13 مارس 2016 :

تعتبر البورصة الدولية للسياحة ببرلين « ITB BERLIN » أكبر وأول ملتقى عالمي في المجال السياحي وأرضية للتبادل بالنسبة لفاعلي الصناعة السياحية حيث تمكن الزوار المهنيين والعاديين من اكتشاف الفرص والمستجدات التي تقدمها مختلف الوجهات العالمية كالسياحة الثقافية و الرحلات البحرية وسياحة الأعمال وكذا السياحة البيئية[2]، وبخصوص مشاركة الديوان الوطني للسياحة في هذا المعرض فقد تمثلت في :

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المديرية العامة للديوان الوطني للسياحة، " بيان صحفي"، الجزائر، 14 جانفي 2016، ص ص (01-02).

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المديرية العامة للديوان الوطني للسياحة، " بيان صحفي"، الجزائر، 01 مارس 2016، ص ص (01-02).

- جناح عرض مساحته 100م$^2$ بتصميم يجمع بين حداثة وأصالة وخصوصيات الجزائر من حيث تنوع تراثها المعماري، وضع تصرف المتعاملين السياحيين الجزائريين المشاركين لتمكينهم من تسويق منتجاتهم السياحية.
- شاشات بلازما تعرض ومضات إشهارية حول المعالم و المسالك السياحية وكذا مجموعة من الصور المرئية لجلب أكبر عدد من الزوار.
- تحضير وسائط إعلامية ودعائم ترقوية خصيصا لهذه التظاهرة من ومضات إشهارية، كتيبات، ملصقات، أقراص مضغوطة...إلخ لبعض المناطق والمعالم السياحية للجزائر منجزة باللغات الألمانية و الإنجليزية بغية التعريف بمزايا وخصوصيات الوجهة السياحية الجزائرية في المعرض قصد ترقية المقصد السياحي الجزائري.
- برمجة يوم جزائري على مستوى الجناح، ودعوة العارضين ومختلف الفاعلين في القطاع السياحي وكذا الصحافيين لتذوق الحلويات التقليدية الجزائرية والمشروبات والاستماع لبعض الوصلات الموسيقية الأندلسية.
- عقد المدير العام للديوان الوطني للسياحة لعدة لقاءات مع مختلف الفاعلين في القطاع السياحي، وكذا وسائل الإعلام الأجنبية التي تشرف على تغطية فعاليات التظاهرة وقيامه بالإدلاء بتصريحات حول التطورات التي يشهدها قطاع السياحة الجزائري، بالإضافة إلى الإجابة على أسئلة الصحفيين.

- الطبعة الثلاثون والعشرون للمعرض الدولي للسياحة والأسفار MITT MOSCOW بين 23 و26 مارس 2016 :

يعد المعرض الدولي للسياحة و الأسفار« MITT MOSCOW » أكبر التظاهرات السياحية التي تقام بروسيا، كما أنه من أهم خمسة معارض دولية سياحية وتجسدت مشاركة الديوان الوطني للسياحة في هذه التظاهرة السياحية في [1]:

- جناح عرض مساحته 65 م$^2$ يعتمد في تصميمه وهندسته على تنوع وغنى الوجهة الجزائرية التي تزاوج بين الأصالة والمعاصرة.
- شاشات بلازما تعرض بعض الومضات الإشهارية والترويجية حول المعالم و المسالك السياحية إضافة إلى مجموعة من الصور المرئية لبعض هذه المعالم السياحية لجلب أكبر عدد من الزوار.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المديرية العامة للديوان الوطني للسياحة، " بيان صحفي"، الجزائر، 21 مارس 2016، ص ص (01-02).

- التركيز في هذه المشاركة على الأنماط والبرامج السياحية في مناطق الجذب السياحي على المنتوج الصحراوي والحموي خاصة أن السائح الروسي بدأ مؤخرا في الاهتمام بأنماط سياحية جديدة مختلفة عن تلك التي اعتادها.
- إيداع ملف صحفي باللغة الإنجليزية والروسية يحتوي على المعلومات المتعلقة بالجزائر عامة ( المساحة، الرقعة الجغرافية...) و السياحة خاصة، على مستوى مركز الصحافة بالمعرض لتمكين الصحافة الأجنبية من التعرف على الوجهة السياحية الجزائرية.
- تحضير دعائم ترقوية خصيصا لهذه التظاهرة من ومضات إشهارية كتيبات، ملصقات، أقراص مضغوطة...إلخ لبعض المناطق والمعالم السياحية للجزائر منجزة باللغة الإنجليزية بغية التعريف بمزايا وخصوصيات الوجهة السياحية الجزائرية في المعرض قصد ترقية المقصد السياحي الجزائري.
- برمجة يوم جزائري على مستوى الجناح، ودعوة العارضين ومختلف الفاعلين في القطاع السياحي وكذا الصحافيين لتذوق الحلويات التقليدية الجزائرية.

- الطبعة الثانية والعشرون من السوق الدولية للسياحة بتونس من 06 إلى 09 أفريل 2016 :

يعد هذا الصالون بمثابة واجهة ومرآة سياحية لتونس تعرف بخصائص مختلف مناطقها السياحية كما أنه فرصة لملاقاة المهنيين ومختلف المتدخلين في القطاع السياحي، من تونس ومن العديد من البلدان المتوسطية والإفريقية والمغاربية والأسيوية، وكانت مشاركة الديوان الوطني للسياحة في هذا المعرض التي تدخل ضمن نطاق التعاون والتبادل بين الجزائر وتونس في المجال السياحي من خلال[1]:

- جناح عرض ب63 م$^2$ بتصميم يبرز جزء من المعالم السياحية وخصوصيات الوجهات الجزائرية من خلال إظهار تنوع تراثها المعماري الأصيل، وضع تحت تصرف المتعاملين الجزائريين لتمكينهم من عرض وتسويق المنتوجات السياحية وكذا المعرفة المباشرة بمستجدات السوق السياحية الدولية والقيام بمختلف النشاطات الترقوية وتنظيم لقاءات مع المتعاملين السياحيين الأجانب.
- عرض وتوزيع دعائم ترقوية تعكس الثراء السياحي وتنوعه، تحتوي على عروض لمنتجات سياحية موجهة للزبائن.

- الطبعة الثامنة والثلاثون للصالون الدولي للسياحة بباريس من 20 إلى 23 سبتمبر 2016 :

يعد المعرض الدولي للسياحة « IFTM TOP RESA » بباريس من أهم المعارض الدولية المعنية

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المديرية العامة للديوان الوطني للسياحة، " بيان صحفي"، الجزائر، 04 أفريل 2016، ص ص (01-02).

بقطاع السياحة، حيث يحظى بمشاركة عربية ودولية واسعة للمتعاملين السياحيين وكذا الفاعلين في المجال السياحي، وتمثلت مشاركة الديوان الوطني للسياحة بهذا المعرض في[1]:

- جناح عرض ب 50 م$^2$ ، مبني ومجهز حسب مواصفات ومقاييس تبرز ثراء المقومات السياحية الجزائرية موضوع تحت تصرف المتعاملين الجزائريين لتمكينهم من عرض وتسويق المنتوجات السياحية، وكذا المعرفة المباشرة بمستجدات السوق السياحية الدولية والقيام بمختلف النشاطات الترقوية وتنظيم لقاءات مع المتعاملين السياحيين الأجانب.
- عرض وتوزيع دعائم ترقوية تعكس الثراء السياحي للجزائر وتنوعه، تحتوي على عروض لمنتجات سياحية موجهة للزبائن.

وإضافة إلى هاته المعارض السياحية العالمية يقوم الديوان الوطني للسياحة بتنظيم سنويا مع وزارة السياحة والصناعة التقليدية الصالون الدولي للسياحة والأسفار (SITEV) في الجزائر العاصمة.

ويعد هذا الصالون تتويجا لمشاركة الجزائر في سلسلة من المعارض الدولية التي تقام على مدار السنة في معظم العواصم الأوروبية الكبرى الموفدة للسياح، كما يعتبر أهم تظاهرة سنوية تنظم بالجزائر في قطاع السياحة حيث تمثل بالنسبة للفاعلين في القطاع فضاءا للاتصال بين كل المتعاملين السياحيين في مختلف المجالات من أجل تبادل الآراء وإقامة علاقات عمل بينية بغية الخروج بآليات من شأنها إعطاء دفع قوي للمقصد السياحي الجزائري، وتشكل أيضا فرصة مواتية للمتعاملين المحليين للاحتكاك والاستفادة من خبرة المتعاملين الأجانب، وتمكن كذلك من الترويج للإمكانات ومقومات السياحة في الجزائر[2].

وقد شهدت الطبعة السابعة عشر من الصالون التي أقيمت بين 15 إلى 18 ماي 2016 تحت شعار " السياحة : الاقتصاد المستدام " مشاركة حوالي 250 عارضا من داخل وخارج الوطن، وبالنسبة للمشاركة الأجنبية عرفت هذه الطبعة حضور شركات نقل دولية كالخطوط الجوية التركية وكذا متعاملين في مجال التسويق السياحي من بلدان مختلفة على غرار إيران التي شاركت لأول مرة من خلال وكالات سياحية إلى جانب ماليزيا، تركيا، المغرب، الأردن، دبي، فرنسا، تونس، اليونان، مصر، فنزويلا، كينيا، إسبانيا، السعودية[3] .

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المديرية العامة للديوان الوطني للسياحة، " بيان صحفي"، الجزائر، 14 سبتمبر 2016، ص02

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المديرية العامة للديوان الوطني للسياحة، " بيان صحفي"، الجزائر، 02 ماي 2016، ص 01.

[3] نفس المرجع، نفس المكان.

و يمتلك الديوان الوطني للسياحة كذلك موقعا على شبكة الإنترنت يعرف من خلاله ويسوق للوجهة السياحية الجزائرية ومنشآتها السياحية والفندقية وما تمتلكه من مقومات ومؤهلات في مختلف مناطق الوطن، ولكن النقطة السلبية المسجلة على هذا الموقع أنه متوفر بلغة واحدة فقط هي الفرنسية، وهذا ما نراه من وجهة نظرنا يحد من قدرته وفرصه في الوصول إلى أكبر قدر ممكن من السياح الأجانب أو حتى المحليين، حيث كان من الأجدر إدراج اللغة العربية بوصفها اللغة الرسمية للبلد واللغة الوحيدة في كثير من الدول العربية المعروفة بتصديرها للسياح مثل دول الخليج العربي، إضافة إلى اللغة الإنجليزية باعتبارها اللغة الأكثر انتشارا وتحدثا على المستوى العالمي.

كما يبقى أداء الديوان الوطني للسياحة ضعيفا وتنقصه الفعالية، والسبب المرجح وراء ذلك هو الطابع الإداري العمومي لهذا الديوان الذي لا يسعى إلى تحقيق أرباح من نشاطه الترقوي ويحصل سنويا على ميزانيته من الخزينة العمومية خلافا لهيئات الترقية المماثلة الموجودة في الدول الأخرى والتي يحكمها نظام المؤسسات ذات الطابع الصناعي والتجاري وتحصل بالتالي على موارد مالية معتبرة من قبل الشركات السياحية المروج لأنشطتها بالإضافة إلى دعم الدولة الذي يعد هو الآخر ضروريا مادام الأمر متعلقا أيضا بتحسين صورة البلاد في الخارج، فضلا عن أن الديوان الوطني للسياحة لا يزال يمارس مهاما تقليدية روتينية التي تتجسد أساسا في المشاركة في الصالونات الدولية والجهوية للسياحة التي تبقى رمزية و غير مجدية، و تنظيم صالون دولي سنوي للسياحة[1] المتمثل كما سبق ذكره في الصالون الدولي للسياحة و الأسفار(SITEV) .

وما يضعف كذلك قدرة الديوان في التسويق والترويج للوجهة الجزائرية ومنشآتها السياحية والفندقية هو أنه لا يمتلك ممثليات سياحية على مستوى أهم الأسواق السياحية المصدرة للسياح على خلاف غيره من الدول الأخرى التي تسعى إلى جذب السياح[2] في صورة تونس التي يحوز ديوانها الوطني للسياحة ممثليات له في أهم الأسواق السياحية.

غير أن ما نؤكد عليه أيضا أنه لا يمكن تحميل الديوان الوطني للسياحة وحده مسؤولية ضعف التسويق للوجهة السياحية الجزائرية ومنشآتها السياحية والفندقية وعدم القدرة على جذب السياح الأجانب بأعداد كبيرة على الأقل مثلما ما هو عليه الأمر في الدول المجاورة كتونس والمغرب، لأن هناك أسباب وظروفا تقف وراء ذلك تتجاوز الديوان الوطني للسياحة وصلاحياته خاصة ما يتعلق بمسألة التأشيرة وكذلك تدني الخدمات السياحية وضعف طاقات الاستيعاب السياحية لدى المنشآت السياحية والفندقية التي تعد عاملا طاردا للسائح الأجنبي وكذلك المحلي.

---

[1] صالح موهوب، المرجع السابق، ص 193.

[2] نفس المرجع، ص 195.

ثالثا - الوكالة الوطنية لتنمية السياحة :

تم إنشاء الوكالة سنة 1998 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 70-98 المتضمن إنشاء الوكالة الوطنية لتنمية السياحة و تحديد قانونها الأساسي، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوزير المكلف بالسياحة، تتكلف الوكالة الوطنية لتنمية السياحة بتنشيط وترقية وتأطير النشاطات السياحية في إطار السياسة الوطنية لتطوير السياحة والتهيئة العمرانية، وتتمثل المهام الموكلة إليها في [1] :

- السهر على حماية مناطق و مواقع التوسع السياحي و الحفاظ عليها.
- اقتناء الأراضي الضرورية لإنشاء الهياكل السياحية و ملحقاتها.
- القيام بالدراسات والتهيئة المخصصة للنشاطات السياحية و الفندقية و الحمامات المعدنية.
- المساهمة مع المؤسسات المعنية في ترقية الأماكن داخل مناطق التوسع السياحي وحول منابع المياه المعدنية سواء في الجزائر أو في الخارج.
- السهر بالتنسيق مع المؤسسات والهيئات المعنية على التسيير العقلاني للأماكن والتجهيزات ذات المنفعة المشتركة، وتقدم كل اقتراح يهدف إلى تحسينها وتحديثها و توسيعها.
- حفظ المرافق و الأجهزة المشتركة وصيانتها أو تكليف من يقوم بذلك.
- القيام بكل أعمال ترقية مناطق التوسع السياحي و تطويرها.
- اقتناء الأراضي الضرورية للاستغلال السياحي لمنابع المياه المعدنية ذات القيمة العلاجية العالية والقيام بدراسات التهيئة الضرورية.
- إنجاز كل العمليات المرتبطة بموضوعها سواء كانت مالية، تجارية أو صناعية و المتعلقة بالعقار.
- تطوير التبادلات مع المؤسسات و المنظمات المرتبطة بمجال نشاطها.
- إنشاء ملحقات طبقا للتشريع الساري المفعول.
- اقتناء وتهيئة وترقية وإعادة بيع أو تأجير الأراضي للمستثمرين داخل مناطق التوسع و المواقع السياحية، المعدة لإنجاز المنشآت السياحية[2].

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" المرسوم التنفيذي رقم 98-70 المؤرخ في 21 فيفري 1998 المتضمن إنشاء الوكالة الوطنية لتنمية السياحة و تحديد قانونها الأساسي"، **الجريدة الرسمية**، العدد 11، 01 مارس 1998، ص ص(31-32).

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "القانون رقم 03-03 المؤرخ في 17 فيفري 2003 المتعلق بمناطق التوسع السياحي"، المرجع السابق، ص 16.

- تطبيق حق الشفعة على كل عقار متواجد داخل مناطق و مواقع التوسع السياحي[1].

وبهدف تدعيم هذه الهيئة في مهامها، أسندت لها سنة 2003، مهمة تكميلية تتمثل في إنجاز الدراسات السياحية التي كانت من السابق من اختصاص المؤسسة الوطنية للدراسات السياحية ENET التي تم حلها ونقل مهامها ووسائلها المادية والبشرية لهذه الوكالة قصد تقويتها وإعطائها دورا أساسيا في تفعيل وتأطير التنمية السياحية ابتداء من الدراسات إلى غاية إنجاز المشاريع الاقتصادية السياحية ودخولها حيز الاستغلال[2].

بيد أننا نجد أداء الوكالة الوطنية لتنمية السياحة لم يرقى إلى المستوى المطلوب، إذ لم تستطع إلى غاية اليوم أن تضطلع بنفسها بالمهام الأساسية التي أنشئت لأجلها والأدوار المنتظرة منها على الصعيد السياحي، وهذا ما تؤكده العديد من المعطيات[3] :

- لم تتوصل الوكالة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، من إنجاز بإمكانياتها الخاصة ولو دراسة واحدة تتعلق بالموضوع الذي أنشأت من أجله وكل ما قامت به هو اللجوء، بسبب افتقارها للموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة في دراسات التهيئة السياحية، إلى مكاتب دراسات أجنبية ومحلية.
- إن الهدف من إنشاء الوكالة الوطنية لتنمية السياحة هو تزويد وزارة السياحة بأداة متخصصة في الدراسات السياحية والتقنية وتهيئة المناطق السياحية حتى لا تلجأ الوزارة إلى اختيار مكاتب دراسات عامة غير متخصصة في مجال السياحة وليس للقيام بدور وسيطي فقط يتمثل في إبرام صفقات مع المكاتب الدراسية في مكان الوزارة، متخلية بذلك عن الهدف الرئيسي الذي أنشأت من أجله والمتمثل في إنجاز الدراسات بنفسها وليس عن طريق اللجوء إلى مؤسسات أخرى.
- ضعف التأطير وافتقار الوكالة إلى الكفاءات البشرية عالية المستوى لم يسمح لها بتبني استراتيجية واضحة الأهداف والمعالم بخصوص عملها الحاضر والمستقبلي في مجال التكفل بالتهيئة السياحية.

رابعا - الديوان الوطني الجزائري للسياحة :

أنشئ الديوان الوطني الجزائري للسياحة سنة 1962، ويعتبر أول متعامل سياحي يدخل في عضوية العديد من المنظمات والهيئات السياحية الدولية مثل المنظمة الدولية لوكالات السفر WATA، الفيدرالية العالمية لجمعيات وكالات السفر FUVAV، المكتب الدولي للسياحة الاجتماعيةBITS ، المنظمة الدولية

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "القانون رقم 03-03 المؤرخ في 17 فيفري 2003 المتعلق بمناطق التوسع السياحي"، المرجع السابق، ص ص (16-17)

[2] صالح موهوب، المرجع السابق، ص189.

[3] نفس المرجع، ص ص (190-191)

للنقل الجوي IATA ، ويتكون الديوان من خمسة وحدات جهوية تتمثل في : الجزائر بالنسبة للوسط، وهران بالنسبة للغرب، عنابة بالنسبة للشرق، وغرداية بالنسبة للجنوب الشرقي، وتيميمون بالنسبة للجنوب الغربي[1].

وتتمثل أهم المهام التي تقع على عاتق الديوان الوطني الجزائري للسياحة في[2] :

- تصميم و ترقية و تسويق المنتج السياحي الوطني على المستويين الوطني و الدولي.
- استقبال ونشر المعلومات السياحية.
- تنظيم الدورات و الرحلات السياحية.
- توفير عوامل الترقية السياحية (وسائل الاعلام والإشهار و التظاهرات...إلخ).
- وضع برامج للترفيه و التنشيط .
- ضمان الأمن والحماية للسياح أثناء تنقلهم وإقامتهم وتوفير أسباب الراحة والتمتع.

ومن أهم ما يقوم به الديوان الوطني الجزائري للسياحة على المستوى الميداني هو عرضه وتنظيمه لبرامج ورحلات سياحية منظمة ومتكاملة على مدار السنة عبر الطائرة وكذلك الحافلات إلى مختلف المناطق والمدن السياحية في الجزائر وهذا لفائدة السياح الأجانب وكذلك المحليين، إضافة إلى تنظيمه رحلات الحج والعمرة.

كما يمتلك الديوان الوطني الجزائري للسياحة موقعا إلكترونيا يسوق ويروج فيه للعروض والرحلات السياحية التي يقدمها وينظمها، ويوفر هذا الموقع للسائح والزبون خاصية الحجز الإلكتروني للرحلات والبرامج السياحية التي يقع اختياره عليها، ولكن تبقى النقطة السلبية لهذا الموقع الإلكتروني تتمثل في كونه يعتمد على لغة واحدة فقط في مخاطبة والتواصل مع جمهور السياح والزبائن هي الفرنسية.

**المطلب الثاني:** الوزارات و المؤسسات العمومية الفاعلة والمتدخلة في إدارة وترقية النشاط السياحي في تونس

أهم الوزارات و المؤسسات العمومية التي لها دور كبير في إدارة وترقية النشاط السياحي بتونس هي :

أولا- وزارة السياحة و الصناعات التقليدية في تونس:

وزارة السياحة والصناعات التقليدية هي الوزارة المسؤولة في تونس على السياحة وكذلك الصناعات التقليدية.

[1] نسيبة سماعيني، المرجع السابق، ص 98.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

- مهام وزارة السياحة و الصناعات التقليدية في تونس:

تضطلع وزارة السياحة و الصناعات التقليدية بمهمة عامة تتمثل في تنفيذ سياسة الدولة في ميادين السياحة و الصناعات التقليدية و الترفيه السياحي و لهذا الغرض فهي مكلفة ب [1]:

- القيام بكل الدراسات و البحوث الخاصة بالسياحة و الصناعات التقليدية و الترفيه السياحي.
- اقتراح مشاريع النصوص التشريعية و الترتيبية في المجالات التي تدخل في مجال نشاطها و السهر على تنفيذها.
- ضبط البرامج و المشاريع التي يتعين إنجازها و كذلك التدابير المؤيدة لها و عرضها على موافقة الحكومة.
- تنفيذ القرارات التي تتخذها الحكومة و المتعلقة بميادين السياحة و الصناعات التقليدية و الترفيه السياحي سواء بصفة مباشرة أو عن طريق الهياكل و المؤسسات و المنشآت العمومية الخاضعة لإشراف الوزارة.
- ممارسة السلطة المينائية بالموانئ الترفيهية وذلك وفقا لأحكام مجلة الموانئ البحرية.

و في ميدان السياحة تكلف وزارة السياحة والصناعات التقليدية خاصة بما يلي[2]:

- تصور البرامج و الإجراءات الرامية إلى تطوير السياحة و ازدهارها.
- ضبط وتنفيذ سياسة الدولة في ميدان التأهيل السياحي و تنمية القدرة التنافسية للمنتوج السياحي.
- القيام بالدراسات اللازمة لتنمية و تأهيل القطاع السياحي .
- توجيه الاستثمارات في الميدان السياحي و متابعتها و مراقبة المشاريع .
- تنمية التهيئة و التجهيز بالمناطق ذات الصبغة السياحية .
- تحليل الوضع السياحي و متابعة تطوراته على المستوى الوطني و الدولي .
- إعداد مشاريع النصوص التشريعية و الترتيبية المنظمة للأنشطة السياحية و مراقبة تطبيقها.
- مراقبة جودة المنتوج و الخدمات السياحية و متابعة تنفيذ مخططات الجودة و معايير التصنيف.
- وضع شروط ممارسة الأنشطة السياحية .

---

[1] الجمهورية التونسية، " الأمر الحكومي رقم 2761 لسنة 2015 المؤرخ في 31 ديسمبر 2015 المنقح والمتمم للأمر رقم 2122 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جويلية 2005 المتعلق بضبط مشمولات وزارة السياحة "،**الرائد الرسمي**، العدد 03، 08 جانفي 2016، ص82.

[2] الجمهورية التونسية، "الأمر رقم 2122 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جويلية 2005 المتعلق بضبط مشمولات وزارة السياحة، المنقح والمتمم بالأمر الحكومي رقم 2761 لسنة 2015 المؤرخ في 31 ديسمبر 2015"،**الرائد الرسمي**، العدد 62 ،05 أوت 2005، ص ص (2140-2141).

- دراسة برامج التكوين المهني و المصادقة عليها و السهر على تطبيقها بالتعاون مع الهياكل المعنية.
- الكتابة القارة للمجلس الأعلى للسياحة.

وفي ميدان الترفيه السياحي تكلف وزارة السياحة و الصناعات التقليدية خاصة بما يلي[1]:

- المشاركة في وضع و تنفيذ التوجهات العامة في ميدان الترفيه السياحي.
- النهوض بالاستثمار في ميدان الترفيه السياحي.
- التنسيق مع الهياكل المعنية فيما يتعلق بالإجراءات الرامية إلى تطوير الترفيه السياحي.
- وضع الاستراتيجية اللازمة لتطوير الموانئ الترفيهية و السهر على جودة الخدمات المسداة بها وتحسين قدرتها التنافسية[2].
- الكتابة القارة للمجلس الأعلى للترفيه و الصناعات التقليدية .

وهنا يتبين لنا أنه على غرار نظيرتها في الجزائر تحظى وزارة السياحة في تونس بصلاحيات واسعة وهامة في كل ما يدخل ضمن النشاط السياحي، إذ تمتلك وزارة السياحة في كلا البلدين صلاحيات الإعداد والاقتراح والمشاركة والمناقشة وكذا التنفيذ والمتابعة و المراقبة ...إلخ في مختلف القضايا والمسائل السياحية الهامة.

- الهيكل التنظيمي للوزارة :

طبقا لأحكام الأمر رقم 2123 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جويلية 2005 المتعلق بتنظيم وزارة السياحة، والمنقح والمتمم بالأمر رقم 794 لسنة 2010 المؤرخ في 20 أفريل 2010، تشتمل وزارة السياحة على[3] :

- **الهيئة العليا للوزارة و ندوة المديرين.**
- **الديوان:**
  - مكتب الضبط المركزي.

---

[1] الجمهورية التونسية، "الأمر رقم 2122 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جويلية 2005 المتعلق بضبط مشمولات وزارة السياحة، المنقح والمتمم بالأمر الحكومي عدد 2761 لسنة 2015 المؤرخ في 31 ديسمبر 2015،المرجع السابق، ص 2141.

[2] الجمهورية التونسية، " الأمر الحكومي رقم 2761 لسنة 2015 المؤرخ في 31 ديسمبر 2015 المنقح والمتمم للأمر رقم 2122 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جويلية 2005 المتعلق بضبط مشمولات وزارة السياحة، المرجع السابق، ص 82.

[3] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية، "الهيكل التنظيمي لوزارة السياحة والصناعات التقليدية"، تم التصفح بتاريخ 2018/01/13، على الرابط الإلكتروني :

http://www.tourisme.gov.tn/ar/le-ministyore/organisation.html

- مكتب الإعلام و الاستقبال و العلاقات العامة.
- مكتب متابعة قرارات مجلس الوزراء و المجالس الوزارية المضيفة و جلسات العمل الوزارية.
- مكتب العلاقات مع المواطن.
- مكتب المؤسسات الخاضعة لإشراف الوزارة.
- مكتب العلاقات و الشراكة مع المهنيين.
- مكتب التأهيل السياحي.
- مكتب الترفيه السياحي.

**التفقدية العامة لوزارة السياحة.**

**الإدارة العامة للمصالح المشتركة:**

- إدارة الشؤون الإدارية و المالية.
- إدارة التنظيم والأساليب و الإعلامية.
- إدارة الشؤون القانونية و النزاعات.

**إدارة الدراسات و التعاون الدولي:**

- الإدارة الفرعية للدراسات و التخطيط.
- الإدارة الفرعية للتعاون الدولي.

و على أرض الواقع تؤدي وزارة السياحية والصناعة التقليدية في تونس دورا محوريا في القطاع السياحي، فهي التي تضع توجهاته وآفاقه وترسم مسارات تطوره وأهدافه وتعمل على إيجاد الحلول للمشاكل التي يعاني منها، ويتجسد ذلك في وضعها وإشرافها ومتابعتها عدة خطط واستراتيجيات لتنمية السياحة التونسية وأخرها استراتيجية تنمية السياحة التونسية إلى آفق 2020، إضافة إلى برنامج تأهيل المنشآت الفندقية الذي يستهدف تحسين مردودية المنشآت الفندقية وتجاوز الصعوبات والتحديات التي تواجهها، كما أنها تمثل تونس في مختلف التظاهرات والمناسبات السياحية العالمية والإقليمية والوطنية.

وتخضع لإشراف هذه الوزارة مؤسسات وهيئات سياحية ذات أهمية بالغة في النشاط السياحي في تونس مثل: الديوان الوطني التونسي للسياحة، الوكالة العقارية للسياحة، المعهد العالي للدراسات السياحية بسيدي ظريف(إشراف ثنائي مع وزارة التعليم العالي)، شركة الترفيه السياحية...إلخ.

و تسهر الوزارة أيضا على متابعة تطور النشاط السياحي وتطور مؤشراته وتقدم وتنشر سنويا وبانتظام البيانات والحصائل والإحصائيات المتعلقة بذلك.

وفي سبيل تعزيز التعاون وتبادل الخبرات في المجال السياحي بما يخدم مصلحة السياحة التونسية ومنشآتها السياحية والفندقية وتطورها عقدت وزارة السياحة والصناعة التقليدية منذ إنشائها عديد الاتفاقيات ومذكرات التفاهم مع أطراف دولية ومنظمات عالمية تمتلث أساسا في :

- إبرام برنامج تعاون مع المنظمة العالمية للسياحة للفترة 2008-2009 في 31 جانفي 2008 حيث تتضمن مجالات التعاون التالية[1]:

- إرساء حساب الموازين السياحية .
- الرفع من جودة إسداء الخدمات السياحية.
- استعمال التكنولوجيات الحديثة في مجالات الترويج و الدعاية.

- 52 اتفاقية في المجال السياحي، منها 17 اتفاقية مع الدول العربية 16 اتفاقية مع الدول الأوروبية و10 اتفاقيات مع الدول الإفريقية، إضافة إلى 4 مذكرات تفاهم.

كما أبرمت وزارة السياحة والصناعة التقليدية في تونس اتفاقيات تعاون وشراكة مع أطراف محلية (وزارت وهيئات أخرى) أهمها :

- توقيع منشور مشترك مع وزارة الداخلية سنة 2015 يتعلق بإرساء منظومة أمنية داخل المنشآت السياحية و الفندقية[2].
- اتفاقية الشراكة مع الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد سنة 2017، حيث تستهدف الاتفاقية جعل وزارة السياحة والصناعة التقليدية هيكلا نموذجيا تطبق فيه أفضل ممارسات التسيير والتصرف وفقا لمبادئ الشفافية والنزاهة[3].

---

[1] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية، "التعاون المتعدد الأطراف"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/21 على الرابط الإلكتروني :

http://www.tourisme.gov.tn/ar/le-ministyore/coopyoration-internationale/news.html

[2] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية، " تدعيم منظومة التأمين الذاتي في القطاع السياحي"، 2015/11/13، تم التصفح بتاريخ 2019/04/21، على الرابط الإلكتروني :

http://www.tourisme.gov.tn/ar/services/actualityos/article/la-securite-dans-les-etablissements-touristiques.html

[3] الجمهورية التونسية، " اتفاقية الشراكة بين وزارة السياحة والصناعة التقليدية و الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد"، 09 ديسمبر 2017، ص 04.

ثانيا - الديوان الوطني التونسي للسياحة:

تم إنشاء الديوان الوطني التونسي للسياحة سنة 1976 بموجب الأمر رقم 977 المؤرخ في 11 نوفمبر 1976 المتعلق بضبط مشمولات وأساليب تسيير الديوان الوطني للسياحة[1]، و الديوان الوطني التونسي للسياحة هو مؤسسة عمومية ذات صبغة غير إدارية تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي ويخضع لإشراف وزارة السياحة[2] .

- المهام :

تتمثل المهمة الأساسية للديوان الوطني التونسي للسياحة في تطبيق سياسة الدولة في القطاع السياحي و تشتمل على المهام التالية[3]:

- تنمية القطاع السياحي.
- تنظيم و مراقبة النشاط السياحي.
- الترويج و النهوض بالمنتوج السياحي.
- التكوين السياحي .

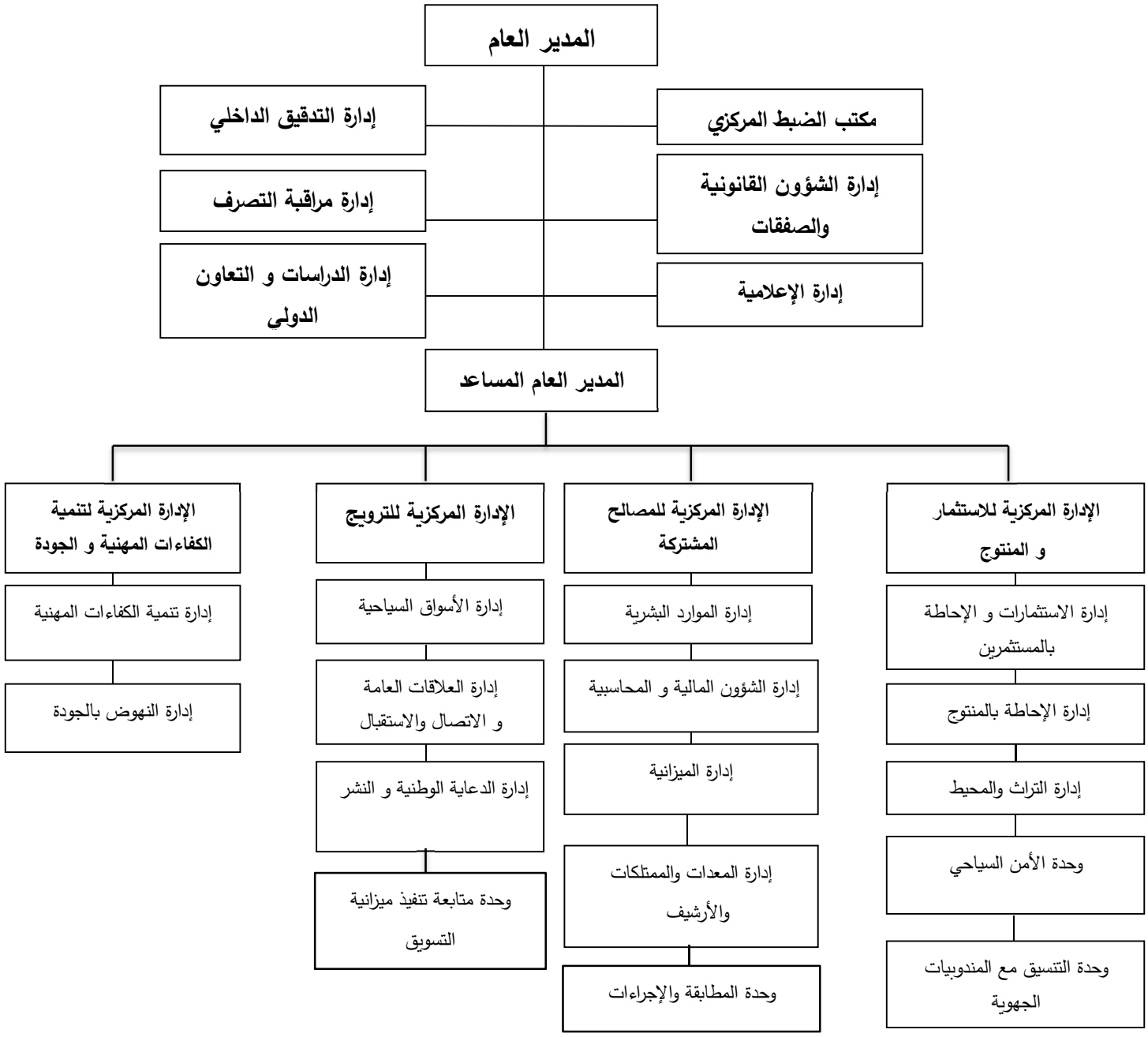
[1] الجمهورية التونسية، " الأمر رقم 977 المؤرخ في 11 نوفمبر 1976 المتعلق بضبط مشمولات وأساليب تسيير الديوان الوطني للسياحة "، **الرائد الرسمي**، العدد71 ، 19 نوفمبر 1976، ص 3222.

[2] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية،" الديوان الوطني التونسي للسياحة"، تم التصفح بتاريخ 12 /2018/01 على الرابط الإلكتروني :

http://www.tourisme.gov.tn/ar/le-ministyore/etablissements-sous-tutelle/office-national-du-tourisme-tunisien.html

[3] نفس المرجع، نفس المكان.

الشكل رقم 03 : الهيكل التنظيمي للديوان الوطني التونسي للسياحة




المصدر :

République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien," Rapport Annuel 2011",p.12.

وبناء على المهام الموكلة له يؤدي الديوان الوطني للسياحة على الصعيد الميداني أدوارا حيوية مهمة لنجاح النشاط السياحي في بلوغه أهدافه من بينها :

- في مجال الاستثمار السياحي :

يتولى الديوان الوطني التونسي للسياحة تقديم خدمات هامة لفائدة المستثمرين في المجال السياحي [1]:

- الموافقة المبدئية على إنجاز مشروع سياحي.
- الموافقة المسبقة على إنجاز مشروع سياحي.
- ترخيص فتح منشأة سياحية.
- تسليم شهادة إيداع تصريح باستثمار لإنجاز مشروع سياحي.
- تسليم مقرر إسناد المنح.
- صرف منحة الاستثمار.
- تسليم شهادة مؤقتة للحصول على الامتيازات الجبائية.
- التأشير على رخصة توريد معدات سياحية.
- التأشير على قائمات المعدات السياحية.
- تسليم شهادة لجلب الأثاث المورد الخاص بالإقامات الثانوية.
- منح امتيازات جبائية لاقتناء وسائل نقل سياحي وبطاقة الترخيص للتجول.

- مراقبة النشاط السياحي :

حيث يتولى الديوان مراقبة إنجاز المشاريع السياحية والتأكد من مدى مطابقتها للأمثلة المصادق عليها[2]، كما يقوم الديوان من خلال متفقديه بإجراء وبصفة دورية عمليات التفقد والمراقبة على مختلف المنشآت السياحية والفندقية بهدف التحقق والتأكد من مدى مطابقتها واحترامها للمعايير والشروط والقواعد الواجب إتباعها في نشاطها وفي تقديمها للخدمة، ويتم وفقا لذلك تطبيق إجراءات عقابية في حق المنشآت السياحية والفندقية المخالفة تتفاوت حسب درجة وجحم المخالفة (توجيه إنذارات، تسليط غرامات مالية، إنزالها في التصنيف، غلق المنشأة ....إلخ)، حيث تستهدف هذه الرقابة الحفاظ على سمعة ومكانة

[1] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية، " الخدمات الإدارية المقدمة من قبل الديوان الوطني التونسي للسياحة"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/23 على الرابط الإلكتروني :
http://www.tourisme.gov.tn/ar/pour-investir/prestations-administratives.html

[2] الجمهورية التونسية، دائرة المحاسبات، " التقرير السنوي العام الواحد والعشرين"، 2006، ص177.

السياحة التونسية، وكذا حماية السياح والزبائن وضمان تقديم الخدمة الجيدة التي ترقى إلى مستوى تطلعاتهم وتنال رضاهم عنها، وهذا بما يخدم السياحة التونسية و صورتها داخليا وخارجيا.

- التسويق والترويج للوجهة التونسية داخليا و خارجيا :

من أجل التسويق والترويج الجيد لوجهة وصورة تونس السياحية ومنشآتها السياحية والفندقية وضمان التواصل والاحتكاك المستمر بالأسواق السياحية المستهدفة يمتلك الديوان ممثليات في عدة بلدان وخاصة التي يأتي منها السياح إلى تونس بكثرة : الجزائر : الجزائر العاصمة ووهران، ألمانيا، فرنسا، إسبانيا، بلجيكا، النمسا، المجر، سلوفاكيا، التشيك، بريطانيا، روسيا، هولندا، بولونيا، كندا، إيطاليا، السويد، السعودية[1].

أما على المستوى المحلي، يمثل الديوان الوطني التونسي للسياحة بالمندوبيات الجهوية ومكاتب الإعلام السياحي، وتتمثل المهمة الأساسية لهذه المكاتب في توزيع الوثائق، وتوفير المعلومات للسياح المتعلقة بالمنطقة التي تتواجد فيها، وأماكن الزيارة[2].

ويشارك الديوان الوطني التونسي للسياحة على مدار العام ضمن مختلف المعارض والصالونات العالمية للسياحة (بورصة السياحة العالمية – برلين، معرض الصين الدولي للسياحة والسفر، المعرض الدولي للعطل " هوليداي وورلد" ببراغ في التشيك، بورصة السياحة الدولية بميلانو، الصالون الدولي للسياحة والأسفار وغيرها).

كما يقوم بعمل حملات دعاية مشتركة التي تهدف إلى ربط علاقات مهنية هامة ومباشرة مع متعهدي ومنظمي الرحلات في الأسواق السياحية المستهدفة لتشجيعهم على إدراج الوجهة التونسية في برامجهم الدعائية، ويتولى ممثلو الديوان في الخارج تحديد قائمة متعهدي الرحلات المزمع التعاقد معهم في إطار برنامج الدعاية المشتركة[3].

---

[1] الجمهورية التونسية، الديوان الوطني التونسي للسياحة، " مكاتب ممثليات الديوان الوطني التونسي للسياحة بالخارج"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/23 على الرابط الإلكتروني :

إتصل-بنا/مكاتب-ممثليات-الديوان-الوطني-التونسي-للسياحة-بالخارج/https://www.discovertunisia.com/ar

[2] Mohamed Souissi, **Le Tourisme International en Tunisie : Contraintes et Nouveaux Produits: La Tunisie et la Géographie des Nouveaux Espaces Touristiques.** Saarbrücken, Allemagne : Presse Académique Francophones,2015,pp.(72-73).

[3] الجمهورية التونسية، دائرة المحاسبات، المرجع السابق، ص 184.

وقاد الديوان أيضا جهودا معتبرة في استعادة ثقة السياح الأجانب التي تزعزعت بعد الهجمات الإرهابية التي عرفتها تونس سنة 2015، ومن بينهم السياح البريطانيون، حيث عمل الديوان على التعريف بالوجهة التونسية ومنشآتها السياحية والفندقية وتأكيد توفر الأمن بها عبر تنظيم عدة تظاهرات إعلامية واتصالية في تونس وفي عدد من المناطق البريطانية انطلقت بزيارة لعدد من الصحافيين البريطانيين في أهم المؤسسات الإعلامية المؤثرة لمعاينة الأوضاع عن قرب، هذا إلى جانب تنظيم تظاهرات تونسية في بريطانيا خاصة ببلفاست ومانشستر حظيت بتغطية إعلامية مميزة[1].

وينظم الديوان الوطني التونسي للسياحة سنويا عددا من الأحداث الكبرى منها : مهرجان الياسمين بالحمامات، مهرجان الجاز بطبرقة، اليوم الوطني للسياحة الصحراوية، إضافة إلى تظاهرات أخرى تخص مواضيع مختلفة تنظم من قبل السلطات الجهوية بدعم مالي من الديوان[2].

كما يعمل الديوان على تشجيع السياحة الداخلية من خلال قيامه بعدة مبادرات وحملات كان أخرها مسابقة (تبع السر) التي نظمها سنة 2018 بهدف إبراز القيمة الجمالية لتونس وثراء مخزونها التراثي والحضاري، من أجل تشجيع التونسيين على زيارتها والتعرف على خصائصها ومميزاتها[3].

و يمتلك الديوان موقعا إلكترونيا متكاملا تحت مسمى اكتشف تونس Discover Tunisia ، يعمل من خلاله على التسويق والترويج للسياحة التونسية ، حيث يتوفر الموقع بعشر لغات (العربية، الفرنسية، الإنجليزية، الألمانية، الإيطالية، الإسبانية، البولونية، التشكية، الروسية، الصينية)، وهذا ما يساعده في الوصول إلى أكبر قدر ممكن من السياح والزبائن وفي أسواق سياحية مختلفة مقارنة بالديوان الوطني للسياحة والديوان الوطني الجزائري للسياحة اللذان لا يتوفر موقعهما الإلكتروني إلا بلغة واحدة فقط هي الفرنسية.

و يسمح هذا الموقع أيضا للسياح والزبائن بالاطلاع على مختلف المنشآت السياحية والفندقية الموجودة بتونس( الفنادق، وكالات السياحة والأسفار، المطاعم)، حيث يتضمن معلومات حول مقرها وأرقام هواتفها والفاكس والبريد الإلكتروني، وكذلك موقعها الإلكتروني بالنسبة للمنشآت التي تمتلك واحدا.

---

[1] محسن الزرقي، " استعدادا للموسم السياحي القادم: تونس تدعو سفير بريطانيا لحث حكومة بلاده على رفع تحذير السفر إلى تونس"، 2016/10/31، تم التصفح بتاريخ 2019/04/22 على الرابط الإلكتروني :

https://ar.lemaghreb.tn/إقتصاد/item/11745-

[2] Mohamed Souissi, Op. Cit., p.75.

[3] المراسل نيوز، " ينظمها الديوان الوطني التونسي للسياحة :" تبع السر" مسابقة ترفيهية لاكتشاف كنوز تونس والتشجيع على السياحة الداخلية"، 2018/11/30 ، تم التصفح بتاريخ 2019/04/22 على الرابط الإلكتروني :

https://almourasselnews.com/473/

- التكوين السياحي والفندقي :

يؤدي الديوان الوطني التونسي للسياحة دورا هاما في تكوين الإطارات والعمال الذين تحتاجهم المنشآت السياحية والفندقية في تونس، حيث يمتلك الديوان معهدا عاليا مهنيا للسياحة (القنطاوي)، و03 مراكز للتكوين السياحي والفندقي(نابل،الحمامات، جربة)، و 04 مدارس فندقية (عين دراهم، المنستير، توزر، سوسة الشمالية)، و توفر هذه المعاهد والمراكز والمدارس تكوينا في مستويات واختصاصات متعددة [1]:

شهادة الكفاءة المهنية :

- عون مطبخ و مرطبات.
- عون مطعم و حانة.
- عون تنظيف و تعهد.

مؤهل التقني المهني :

- تقني في التنشيط السياحي.
- تقني في بيع المنتوجات السياحية.
- تقني مطعم و حانة.
- تقني مرطبات.
- تقني استقبال.
- تقني في الطبخ.
- تقني طوابق و مغسل.

مؤهل التقني السامي :

- تقني سام في الفندقة اختيار الإطعام.
- تقني سام في الفندقة اختيار الإيواء.
- تقني سام في السياحة اختيار التنمية والتصرف في مبيعات الأسفار.
- تقني سام في السياحة اختيار تطوير وتنمية المنتوجات السياحية.
- دليل سياحي.

[1] République Tunisienne, Ministère du Tourisme et de l'artisanat," Formation Professionnelle Aux Métiers du Tourisme et de L'hôtellerie", Consulté Le 22/04/2019 sur le Lien Electronique:
http://www.tourisme.gov.tn/fr/formations-et-metiers/formation-professionnelle.html

و من جهة أخرى وفيما يتعلق بالإحصائيات يصدر الديوان الوطني التونسي سنويا تقرير السياحة التونسية بالأرقام الذي يتضمن مختلف المؤشرات والمعطيات الهامة التي تخص تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس.

كما أنه وبالرغم من المجهودات التي بذلها الديوان الوطني التونسي للسياحة ولا يزال يبذلها، نجد أن النشاط السياحي التونسي بقي يعاني من نقائص وصعوبات منها ضعف إنفاق السائح مقارنة بدول أخرى منافسة حيث لم يتمكن الديوان من أن يجذب إلى تونس السياح الأثرياء من ذوي الدخل المرتفع، إضافة إلى عدم التنويع في الأسواق السياحية التي تصدر السياح إلى تونس، حيث كان الديوان الوطني التونسي للسياحة يركز كثيرا في حملاته الترويجية والإشهارية على الأسواق الأوروبية دون غيرها، وهذا لم يكن في صالح السياحة التونسية ومنشآتها السياحية والفندقية وأدخلها في أزمة صعبة بعد هجرة الأوروبيين للوجهة التونسية في أعقاب الهجمات الإرهابية التي حدثت في تونس سنة 2015.

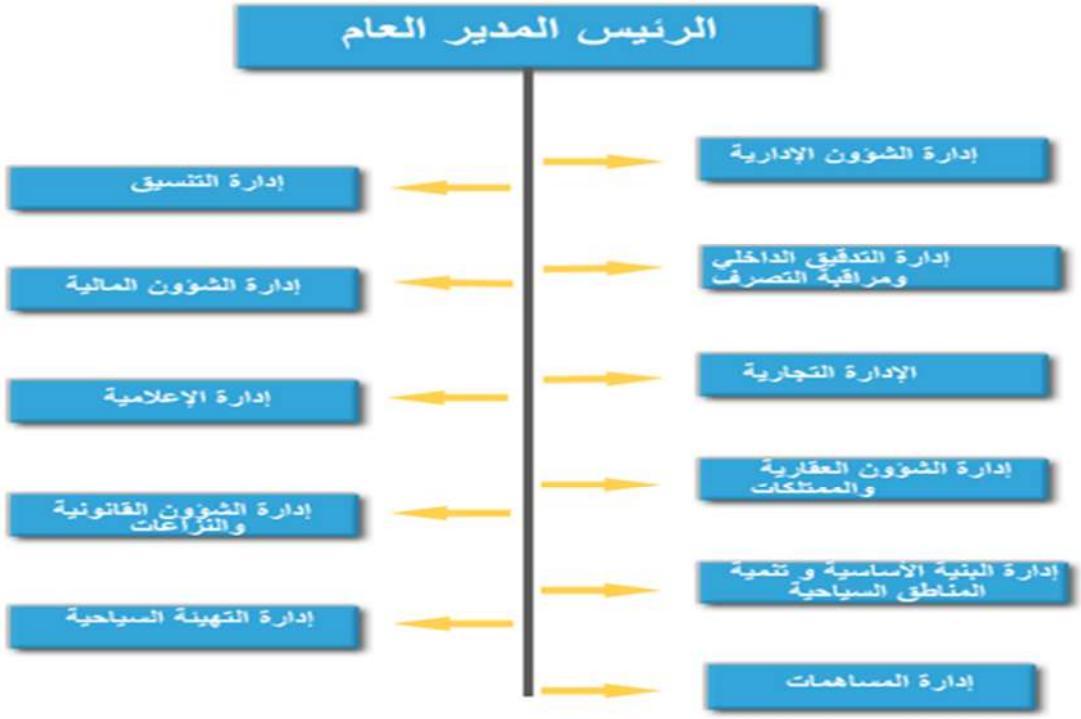
ثالثا - الوكالة العقارية السياحية :

الوكالة العقارية السياحية هي منشأة عمومية تتمتع باستقلالية مالية أحدثت بمقتضى القانون رقم 21 لسنة 1973 المؤرخ في 14 أفريل 1973 والمتعلق بتهيئة المناطق السياحية والصناعية والسكنية تتمثل مهمتها في[1]:

- اقتناء الأراضي بالمناطق السياحية.
- إنجاز أمثلة التهيئة وتحديد مقاسم تستجيب لبرامج الاستثمار السياحي.
- إنجاز البنية الأساسية.
- التفويت في المقاسم لإنجاز المشاريع السياحية.
- التسوية العقارية و تمكين المستثمرين المعنيين من شهادات الملكية .

[1] الجمهورية التونسية، الوكالة العقارية السياحية، " إحداث الوكالة العقارية السياحية"، تم التصفح بتاريخ 2018/01/12 على الرابط الإلكتروني : http://www.aft.nat.tn/ar/aft_creation_mission.php

الشكل رقم 04 : الهيكل التنظيمي للوكالة العقارية السياحية




المصدر : الجمهورية التونسية، الوكالة العقارية السياحية،" تنظيم الوكالة العقارية السياحية"، تم التصفح بتاريخ 2018/01/12 على الرابط الإلكتروني: http://www.aft.nat.tn/ar/aft_organisation_attributions.php

ونجد أنه وعلى خلاف الوكالة الوطنية لتنمية السياحة بالجزائر استطاعت الوكالة العقارية السياحية في تونس أن تلعب دورا بالغ الأهمية في تطوير وتنمية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس ودعم وتشجيع الاستثمارات السياحية من خلال الأنشطة والمهام التي قامت بتأديتها، وتمثلت أساسا في [1]:

1.التحكم العقاري:

منذ أن بعثت الوكالة العقارية السياحية وضعت على ذمة المستثمرين السياحيين أراضي مكنت من إنجاز 000 170 سرير و4 محطات مندمجة ( القنطاوي بسوسة، طبرقة، الحمامات الجنوبية والميناء الترفيهي بحومة السوق جربة).

[1] الجمهورية التونسية، الوكالة العقارية السياحية،" أنشطة الوكالة العقارية السياحية"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/21 على الرابط الإلكتروني: http://www.aft.nat.tn/ar/aft_activites.php

ومناطق سياحية صحراوية هي: توزر، نفطة، دوز، قبلي وملاعب قولف (2 بالحمامات و 2 بالمنستير و 1 بجربة و 1 بتوزر) وعدة مراكز تنشيط.

2.التهيئة السياحية:

- تحيين أمثلة التهيئة السياحية ومراجعتها في معظم المناطق.
- بعث مناطق سياحية صحراوية (توزر، نفطة، دوز، قبلي، المسارات الصحراوية).
- بعث العديد من المحطات السياحية (الحمامات، المهدية).
- بعث محطة سياحية مندمجة جديدة بالحمامات الجنوبية.

3.البنى التحتية السياحية :

تجسيم أمثلة التهيئة الذي يتمثل في تجهيز المناطق السياحية بالبنية التحتية الضرورية من: ماء صالح للشرب، كهرباء، اتصالات، طرقات، تطهير و حماية المحيط.

## خلاصة و استنتاجات

تمتلك الجزائر إمكانيات سياحية طبيعية و حضارية وثقافية هامة تتميز بالتنوع، وكذلك الأمر بالنسبة لتونس، ولكن بالمقابل الإمكانيات السياحية المادية والخدمية للجزائر تبقى ضعيفة بدليل احتلال الجزائر مراتب متأخرة عالميا في معظم المؤشرات التي وردت في تقرير تنافسية السياحة والسفر 2017 خاصة المتعلقة بالبنية التحتية السياحية، لذا مازال أمام الجزائر عمل كبير لتطوير هذه الإمكانيات السياحية المادية والخدمية وخاصة المنشآت السياحية والفندقية وذلك من حيث الكم وكذلك النوعية، وأما تونس فلها إمكانيات سياحية مادية وخدمية محترمة وأفضل مما هو متاح في الجزائر، ولكن هي الأخرى في حاجة إلى تطويرها بهدف مضاعفة مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية التنموية والاقتصادية في البلد، والاستجابة للتطورات المتسارعة وللمنافسة الشديدة التي تعرفها السياحة ونشاط المنشآت السياحية والفندقية عالميا، وأما بخصوص النصوص التشريعية والتنظيمية السياحية في تونس والجزائر فقد وضحت ونظمت وعالجت الكثير من القضايا والمسائل السياحية المهمة في البلدين.

وهنا نؤكد أن القوانين والتشريعات السياحية هي عامل مهم و مساعد ولكنه ليس الوحيد في تطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية، لأن تطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية يكون نتيجة تضافر الجهود لمختلف الهيئات و المؤسسات السياحية أو ذات الصلة بالسياحة وكذا القوانين السياحية وتجسيدها وتفعيلها على أرض الواقع إضافة إلى التكوين الجيد للموارد البشرية والمتناسب مع التطورات والمستجدات التي يعرفها السوق السياحي عالميا، وحتى المجتمع وتعاطيه وتجاوبه مع الأنشطة السياحية له دور هام في تحقيق هذا الهدف، وإن سجلت على النصوص التشريعية و التنظيمية السياحية سواء في الجزائر أو في تونس بعض النقائص و الانتقادات، فلا يمكن بأي حال من الأحوال أن نحملها لوحدها الفشل في تطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وضعف أدائها، كما لا يمكن أيضا أن نرجع لها الفضل لوحدها في النهوض والارتقاء بأدائها .

وفيما يتعلق بالوزارات والمؤسسات العمومية الفاعلة والمتدخلة في إدارة وترقية النشاط السياحي في كل من الجزائر وتونس، فلها مهام بالغة الأهمية في كلا البلدين و هي بالتالي مطالبة بلعب أدوار كبيرة في ترقية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية، وعليه فالمعيار الأساسي للحكم على دور هذه الوزارات والمؤسسات في تطوير أداء ومردودية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية من عدمه يكون بناءا على مدى تحقيقها للأهداف التي جرى تكليفها بها في الجزائر أو في تونس، ووفقا لذلك نرى بضرورة أن تبذل هذه الوزارات و المؤسسات سواء في تونس أو في الجزائر بصورة أكبر مزيدا من الجهود من أجل القيام بالمهام والأدوار الملقاة على عاتقها على أكمل وجه، وخاصة أن بعض النقائص التي يعاني منها

النشاط السياحي وتضعف أدائه ومردوديته في البلدين تتحمل هذه الوزارات و المؤسسات مسؤوليتها أو على الأقل جزءا من المسؤولية.

# الفصل الثالث :

# تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وانعكاساتها التنموية في كل من الجزائر وتونس من منظور بيئي مقارن.

إن كل متغير وعامل من المتغيرات والعوامل البيئية (السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية) التي تتداخل وتترابط مع بعضها البعض له دور مؤثر قد يكون إيجابيا أو سلبيا على إدارة المنشآت السياحية والفندقية و نجاحها من عدمه في النهوض و الإرتقاء بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها و دورها التنموي والاقتصادي والاجتماعي في أي بلد خلال كل مرحلة من المراحل التي شهدها هذا الأخير، ومن هذا المنطلق تظهر أهمية دراسة أثر البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية على إدارة المنشآت السياحية والفندقية ومدى فعاليتها وكفاءتها من عدمه في كل من الجزائر وتونس الذي تظهر معالمه وتجلياته ونتائجه بوضوح في المسار التطوري الذي عرفته السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها ومردوديتها التنموية خلال مختلف المراحل الزمنية التي مر بها البلدين منذ استقلالهما.

وإضافة إلى ذلك نجد أن البيئة الثقافية السائدة في بعض البلدان تخدم إدارة المنشآت السياحية والفندقية حيث تساهم معها في تطوير السياحة ونشاط المنشآت السياحية والفندقية، وذلك لكونها تتقبل النشاط السياحي وتشجعه بكل مظاهره وتجلياته وترحب بالسائح، وأما في بلدان أخرى فالبيئة الثقافية هي أحد العوائق التي تقف في وجه إدارة المنشآت السياحية والفندقية ومساعيها في تطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية لأن المبادئ والقيم التي ترتكز عليها هذه البيئة تتعارض مع بعض مظاهر السياحة وترفضها، وهذا قد ينجم عنه صدامات وصراعات وحوادث لها تأثير سلبي ليس على سياحة البلد ومنشآته السياحية والفندقية فحسب بل حتى استقراره السياسي والأمني وعلاقاته ومكانته الدولية، ومن دون شك فالبيئة الثقافية في الجزائر وتونس لها دور وتأثير كبير في القضايا السياحية وغيرها من القضايا الأخرى، ولهذا فمن الضروري التعرف على العلاقة الموجودة بين البيئة الثقافية و إدارة المنشآت السياحية والفندقية في كلا البلدين.

وعلى هذا الأساس جرى تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية :

**المبحث الأول:** دور البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية في تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس

**المبحث الثاني:** تأثيرات البيئة الثقافية على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس

**المبحث الثالث:** الأداء التنموي للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس

## **المبحث الأول:** دور البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية في تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس

شهدت السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس تغييرات وتطورات عديدة في أنماط إدارتها و تسييرها والأهداف المتوخاة منها بتأثير من البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية في البلدين والتحولات التي عرفتها، ووفقا لذلك فأداء ومردودية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية عبر مختلف مراحل تطورها ومدى مساهمتها في التنمية من عدمه في كل من الجزائر وتونس ما هو إلا نتيجة طبيعية لانعكاسات البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في البلدين.

**المطلب الأول:** دور البيئة السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية في تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها في الجزائر

يمكن تقسيم أهم مراحل التطور والتحول التي مرت بها السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في أنماط إدارتها وتسييرها ومساهمتها التنموية في الجزائر تحث تأثير البيئة السياسية و الاقتصادية والاجتماعية إلى :

- المرحلة 1962-1966:

بعد حصولها على الاستقلال ورثت الجزائر هيكلة سياحية مرتكزة أساسا على السياحة الساحلية والسياحة العمرانية المتماشية مع طبيعة المنتوجات الاستعمارية التي تجلب رجال الأعمال للحصول على صفقات والقيام في نفس الوقت بالسياحة[1] وقد أوكلت مهمة تسيير هذه المنشآت السياحية والفندقية إلى لجنة تسيير الفنادق والمطاعم (COGEHORE) التي أنشئت سنة 1963 و الخاضعة لنظام التسيير الذاتي*[2].

---

[1] فؤاد بن غضبان، المرجع السابق، ص248.

[2] صالح موهوب، المرجع السابق، ص132.

* يقوم هذا النظام الذي اتبعته الجزائر بعد الاستقلال على مشاركة العمال في التسيير حيث يصبح مدير المؤسسة العمومية الوطنية، ليس الوحيد في اتخاذ القرارات أو الإجراءات المتعلقة بتسيير مصالح المؤسسة، بل يجب أن تؤخذ آراء العمال بعين الاعتبار، إذ أن نمط التسيير الذاتي يعتمد أساسا على مبدأ الملكية الجماعية لوسائل الإنتاج، و قد ظهر كتنظيم اجتماعي فرض نفسه بذهاب المعمرين وملاك المصانع[3].

[3] أمل المرشدي، "تعرف على مراحل تسيير المؤسسات العمومية الجزائرية"، 2017/02/18 تم التصفح بتاريخ 05/17/ 2019 على الرابط الإلكتروني :

https://www.mohamah.net/law/تعرف-على-مراحل-تسيير-المؤسسات-العمومي/

الجدول رقم 09 : طاقات الإيواء لدى المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر الموروثة عن الاستعمار الفرنسي 1962

| المنتوج | حضري | صحراوي | ساحلي | جبلي | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|
| **عدد الأسرة** | 2377 | 486 | 2969 | 90 | 5922 |
| **النسبة المئوية** | %40 | %08 | %50 | %02 | %100 |

المصدر : فؤاد بن غضبان، **السياحة البيئية المستدامة بين النظرية والتطبيق**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015، ط1، ص249.

والملاحظ أن التوجهات الاقتصادية والاجتماعية للدولة الجزائرية المستقلة في هذه الفترة لم تركز على تطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية بل كانت هناك أولويات أخرى، تجسدت في الصناعة والزراعة وكذا الاهتمام بالتعليم والصحة والسكن التي كانت في تلك الفترة أكثر أهمية من أي أمر آخر نظر لمخلفات الاستعمار وما تركه من أمية وجهل وفقر متفشية في أوساط المجتمع الجزائري وهذا ما أكدت عليه النصوص الكبرى التي أسست الدولة الجزائرية وما تضمنته من خيارات اقتصادية واجتماعية لمرحلة ما بعد الاستقلال، وأهمها مؤتمر طرابلس 1962، ونضيف كذلك أن الظروف السياسية لم تكن مشجعة على الاهتمام بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية نتيجة الصراع على السلطة سنة 1962 وحركات التمرد التي حدثت إضافة إلى الصراع الحدودي مع المغرب سنة1963، وكانت هذه الأحداث سببا في إلغاء دستور1963.

وخلال الفترة الممتدة من 1962-1966 لم تشهد السياحة والمنشآت السياحية والفندقية أي تنمية محددة المعالم، إذ تميزت بضعف وتردي الهياكل السياحية، نقص في اليد العاملة المؤهلة، انعدام الوكالات السياحية التي تتكفل بالدعاية والإشهار، انعدام أي تنظيم للهياكل والثروات السياحية، وعموما فإن السياحة والمنشآت السياحية في الجزائر اتصفت عشية الاستقلال بعدة نقائص وسلبيات تتمثل أساسا في [1] :

- تخلف هيكلي، ضعف الصناعة الفندقية وعدم قدرتها على تلبية حاجيات المواطنين في المجال السياحي.
- الظروف الاجتماعية (التخلف والفقر) السائدة عشية الاستقلال جعلت الأغلبية الكبيرة من الشعب الجزائري لا تهتم بالسياحة وتجهل حتى معنى العطل المدفوعة الأجر.
- انعدام وجود ثقافة و تقاليد فندقية وسياحية عند المجتمع الجزائري.

[1] خالد كواش، " أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية: حالة الجزائر"، (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004)، ص 122.

- انعدام العمال المؤهلين والأكفاء في المجال السياحي.

وعليه فأهم ما تم إنجازه خلال هذه الفترة بالنسبة للقطاع السياحي والمنشآت السياحية و الفندقية[1] :

- جمع المعلومات.
- حماية الموروث السياحي.
- إنشاء لجنة تسيير (إدارة) الفنادق و المطاعم لتسيير المنشآت السياحية والفندقية(تم دمجها سنة 1966 في الديوان الوطني الجزائري للسياحة) .
- إنشاء الديوان الوطني الجزائري للسياحة في 1962 والذي يهتم بإدارة وتسيير العقار السياحي وترقية المنتوج السياحي في السوق العالمية من خلال وسطائه الثلاث في الخارج (باريس، ستوكهولم، فرانكفورت).
- إنشاء وزارة السياحة الجزائرية سنة 1963، والتي أوكلت لها مهمة التنظيم والتحضير لاستراتيجية التنمية السياحية[2].

- المرحلة 1966-1980:

تعد سنة 1966 بداية الاهتمام الحكومي الفعلي بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر الذي تجسد من خلال إصدار ميثاق السياحة الذي حدد توجهات و أهداف التنمية السياحية في 03 أصعدة هي[3] :

- الصعيد السياسي : صفة المركزية على الاستثمارات السياحية.
- الصعيد الاقتصادي : خلق مناصب الشغل وجلب العملة الصعبة : هنا يتبين أن الاهتمام كان منصبا على السياحة الخارجية.
- الصعيد الاجتماعي: احتكاك البلد بالعالم الخارجي بتطوير السياحة الخارجية ووضع سياسات للتكوين السياحي و الفندقي.

[1] فؤاد بن غضبان، المرجع السابق، ص249.

[2] عبد الله عياشي، "استراتيجيات تنمية السياحة البيئية في الجزائر من منظور الاستدامة : حظيرة الطاسيلي بولاية إليزي- أنموذجا-"، (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة-، 2015-2016)، ص 146.

[3] فؤاد أبركان، المرجع السابق، ص 72.

ومن أجل تجسيد هذه الأهداف رسم الميثاق استراتيجية تمثلت في[1] :

- تحسين الشروط السياحية الطبيعية والثقافية: لتهيئة الظروف الملائمة لانطلاق التنمية السياحية، كمرحلة أولى يتم تحسين الشروط الطبيعية والثقافية من خلال جرد وإحصاء المناظر السياحية وتصنيفها وإدخال إصلاحات عليها قصد جعلها ملائمة لاستقبال السياح في المراكز السياحية التي سوف يتم إنجازها.

- اختيار مناطق التوسع السياحي : إن التنمية السياحية تتطلب إجراء عملية تخطيط شاملة لكل الثروات السياحية التي تتوفر عليها الدولة لكن الجزائر غداة الاستقلال لم تكن تتوفر على مناطق سياحية محددة ومهيأة وقادرة على جلب السياح، فقد كانت تتوفر على مجموعة من المنشآت السياحية والفندقية الموروثة عن المستعمر الموزعة توزيعا عشوائيا، لذلك قررت الدولة تحديد مناطق للتهيئة السياحية والتي يمكن إنجاز فيها كل التجهيزات المستقبلية وبعد دراسة مدققة قامت بها الوزارة الوصية تم اختيار عدد من المناطق التي تتوفر على شروط ملائمة لإقامة مشاريع سياحية لكل نوع من أنواع السياحة حسب طبيعة ومميزات كل منطقة.

- إنشاء وتطوير الصناعة الفندقية: أكد الميثاق السياحي على الإسراع في إصلاح وتوسيع الفنادق السياحية الموجودة عبر مختلف مناطق التوسع السياحي ومن أجل تنمية وإصلاح المنشآت الفندقية الموجودة اتخذت الوزارة الوصية جملة من الإجراءات تمثلت في:

- اختيار الفنادق والمطاعم والمقاهي ذات الطابع السياحي.
- إصلاح كل المرافق المخصصة للعطل عبر الشواطئ.
- إنشاء الفنادق السياحية الضخمة (المركبات السياحية) التي تتوزع عبر مختلف المناطق الشاطئية الحمامات المعدنية، والصحراء.

- وضع نظام للتكوين في مجال السياحة والفندقة : نظرا لحاجة الجزائر الماسة إلى اليد العاملة المؤهلة في القطاع السياحي بصفة عامة و في المنشآت السياحية والفندقية بصفة خاصة أكد ميثاق السياحة على ضرورة الاهتمام بالتكوين السياحي والفندقي.

ولهذا تقرر إنشاء مؤسسات تكوينية سياحية تضمن التكوين على ثلاث مستويات: موظفون سامون للإدارة العليا، موظفو الإدارة المتوسطة، موظفون تنفيذيون، وتمثلت هذه المؤسسات في[2]:

---

[1] زهير بوعكريف، " التسويق السياحي ودوره في تفعيل قطاع السياحة- دراسة حالة الجزائر-"، (مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري – قسنطينة-، 2011-2012)، ص ص (129-130).

[2] فؤاد أبركان، المرجع السابق، ص ص (74-75).

- مركزين للتكوين السياحي والفندقي بوهران وقسنطينة(C.F.H) سنة 1969، سعة كل واحد منهما 100 طالب، ويختصان في تكوين العمال التنفيذيين.
- معهد تقنيات الفندقة والسياحة بتيزي وزو (I.T.H.T) مختص بتكوين التقنيين الساميين طاقة استيعابه 100 طالب، وأنشئ سنة 1970.
- المركز العالي للفندقة والسياحة (C.S.H.T) بالجزائر العاصمة (الأوراسي)، أنشئ سنة 1976 بهدف تكوين الإطارات السياحية السامية.

و تميزت هذه الفترة في الجزائر بالتأميم و الاعتماد على التخطيط المركزي في السعي إلى تحقيق التنمية، حيث جرى في هذا الإطار تأميم المناجم و البنوك و المحروقات[1] وأيضا تم وضع ثلاثة مخططات تنموية كان للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية نصيب فيها تبعا للتوجهات والأهداف التي وضعها ميثاق السياحة، بدء بالمخطط الثلاثي(1967-1969) مرورا بالمخطط الرباعي الأول (1970-1973) وكذا المخطط الرباعي الثاني (1974-1977)، وهذا ما تبينه الجداول التالية :

الجدول رقم 10 : الاعتمادات المالية المخصصة للمخطط الثلاثي(1967-1969) حسب القطاعات.

الوحدة : مليون دينار جزائري

| القطاعات | المبالغ المخصصة لكل قطاع | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| الصناعة | 5400 | 48.74 |
| الزراعة | 1869 | 16.87 |
| الهياكل الأساسية | 1124 | 10.14 |
| التربية | 912 | 8.23 |
| السكن | 413 | 3.72 |
| السياحة | 282 | 2.54 |
| التكوين | 127 | 1.14 |
| الضمان الاجتماعي | 295 | 2.66 |
| الإدارة | 441 | 3.98 |
| متفرقات | 215 | 1.94 |
| **المجموع** | **11078** | **100** |

المصدر : عبد القادر عوينان،" السياحة في الجزائر الإمكانيات والمعوقات(2000-2025) في ظل الاستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2025 "، ( أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 03، 2012-2013)، ص 208.

[1] Karim Cherif, **Economie du Tourisme: un Investissement d'avenir Pour L'Algérie** .Alger : Casbah Editions, 2017, p.28.

و نلاحظ من خلال هذا الجدول أن السياحة خصص لها 282 مليون دينار جزائري من إجمالي 11078 مليون دينار جزائري المخصصة لهذا المخطط، أي بنسبة 2.54%، في حين نجد أن قطاع الصناعة قد استأثر ب 5400 مليون دينار جزائري وذلك بنسبة 48.74% أي ما يقترب من نصف الاعتمادات المخصصة للمخطط التنموي (1967-1969) قد خصصت لقطاع الصناعة ، ما يوضح لنا المكانة الرئيسية التي حظيت بها الصناعة خلال هذه الفترة في الجزائر، هذا بالإضافة إلى القطاع الزراعي الذي خصص له 1869 مليون دينار جزائري في المخطط التنموي (1967-1969) بنسبة 16.87% من إجمالي المبالغ المخصصة لهذا المخطط، وبالتالي يتبين لنا من هذا المخطط أن الجزائر قد ركزت أولوياتها التنموية على الصناعة والزراعة، في حين أنها لم تولي ذات الاهتمام للقطاع السياحي بل كان قطاعا ثانويا.

وقد برمج المخطط التنموي (1967-1969) إنجاز 11690 سرير فندقي موجهة خصوصا للسياحة الشاطئية والصحراوية تماشيا مع السياسة المنتهجة آنذاك والرامية إلى تطوير منشآت سياحية وفندقية تلبي الطلب السياحي الخارجي على حساب الطلب الداخلي [1].

و لكن في الأخير لم يتم تحقيق سوى 2376 سرير حيث لم تتجاوز نسبة الإنجاز 23.40 % والأسباب الرئيسية التي أدت إلى هذه النتائج الضعيفة تتمثل في نقص التأطير البشري وغياب الخبرة والتجربة في مجال الفندقة في السنوات الأولى للاستقلال إضافة إلى انعدام المكاتب المتخصصة في الدراسات السياحية ومحدودية أجهزة وطاقات الإنجاز وتهميش القطاع الخاص من التنمية السياحية وإعطاء الدولة كل اهتماماتها لتطوير قطاعات أخرى اعتبرتها أكثر أهمية وذات أولوية[2].

الجدول رقم 11 : قائمة المنشآت السياحية والفندقية المنجزة خلال المخطط الثلاثي(1967-1969)

| المنشأة السياحية والفندقية | المكان | السعة بالأسرة |
|---|---|---|
| إنجاز الشطر الأول من موريتي | الجزائر العاصمة | 500 |
| إنجاز الشطر الأول من مركب زرالدة | الجزائر العاصمة | 1000 |
| إنجاز الشطر الأول من مركب نادي تيبازة | تيبازة | 800 |
| فندق القايد | بوسعادة | 156 |
| فندق مرحبا | الأغواط | 96 |
| فندي وادي سوف | وادي سوف | 104 |

[1] صالح موهوب ، المرجع السابق، ص138.

[2] نفس المرجع، ص ص (138-139).

| | | |
|---|---|---|
| فندق تافنة | مغنية | 80 |
| **المجموع** | - | **2736** |

المصدر : صالح موهوب،" تطور السياحة في الجزائر في ظل المعطيات السياحية الدولية الحديثة"، (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014-2015)، ص 138.

الجدول رقم 12 : الاعتمادات المالية المخصصة للمخطط الرباعي الأول (1970-1973) حسب القطاعات الوحدة : مليون دينار جزائري.

| القطاعات | المبالغ المخصصة لكل قطاع | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| الصناعة | 12400 | 44.7 |
| الزراعة | 4140 | 14.92 |
| الهياكل الأساسية | 2307 | 08.31 |
| السكن | 1520 | 05.48 |
| التربية | 2718 | 9.79 |
| السياحة | 700 | 2.52 |
| التكوين | 585 | 2.1 |
| الضمان الاجتماعي | 934 | 3.36 |
| الإدارة | 870 | 3.13 |
| النقل | 800 | 2.88 |
| متفرقات | 762 | 2.74 |
| **المجموع** | **27736** | **100** |

المصدر : زهير بوعكريف، " التسويق السياحي ودوره في تفعيل قطاع السياحة- دراسة حالة الجزائر -"، (مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري – قسنطينة-، 2011-2012)، ص 133.

و نلاحظ أن وضعية السياحة في الجزائر خلال المخطط الرباعي الأول (1970-1973) لم تختلف كثيرا عما كانت عليه خلال المخطط الثلاثي(1967-1969)، حيث حافظت قطاعات الصناعة والزراعة على مكانتها كقطاعات معول عليها لتحقيق التنمية، بينما استمرت السياحة كقطاع ثانوي رغم أن الاعتمادات المالية التي خصصت لهذا القطاع قد ارتفعت من 282 مليون دينار جزائري في المخطط الثلاثي (1967-1969) إلى 700 مليون دينار جزائري في المخطط الرباعي الأول (1970-1973) ولكن هذا لا يؤشر على تضاعف أو تنامي مكانة السياحة في الجزائر بالنظر أن حتى القطاعات الأخرى قد جرى رفع الاعتمادات المخصصة لها في المخطط الرباعي الأول (1970-1973) عما كان عليه الأمر خلال المخطط الثلاثي(1967-1969).

وأما على صعيد ما تم إنجازه فلم يختلف الأمر كثيرا عن المخطط الثلاثي(1967-1969) حيث من بين 23760 سرير برمج المخطط الرباعي الأول (1970-1973) لتحقيقها، فقط 6464 سرير وقع إنجازها أي بنسبة إنجاز تقدر ب 27.2%[1]، والجدول التالي يوضح قائمة المنشآت السياحية والفندقية التي جرى إنجازها وطاقات استيعابها.

الجدول رقم 13 : قائمة المنشآت السياحية والفندقية المنجزة خلال المخطط الرباعي الأول (1970-1973)

| المنشأة السياحية والفندقية | عدد الأسرة |
|---|---|
| المركب السياحي سيدي فرج – الشطر الأول- | 1198 |
| فندق المنار سيدي فرج | 1000 |
| توسيع نادي تيبازة | 400 |
| المركب السياحي تيبازة مطراس –الشطر الأول- | 700 |
| المركب السياحي الأندلس وهران – الشطر الأول- | 700 |
| فندق الحماديين بجاية | 300 |
| فندق المقار تندوف | 80 |
| فندق الزيبان بسكرة | 202 |
| فندق المكثر عين الصفراء | 120 |
| فندق الريم بني عباس | 120 |
| فندق قورارة تيميمون | 120 |
| فندق المهري ورقلة | 120 |
| فنق الواحات توقرت | 120 |
| فندق البستان القليعة ولاية غرداية | 120 |
| فندق المرجان القالة | 206 |
| فندق المنتزه سرايدي عنابة | 204 |
| فندق تمقوت يعكورن تيزي وزو | 100 |
| المحطة الحموية بوغرارة | 166 |
| المحطة الحموية بوحجر | 208 |
| المحطة الحموية بوحنيفية | 300 |
| **المجموع** | **6484** |

المصدر : صالح موهوب،" تطور السياحة في الجزائر في ظل المعطيات السياحية الدولية الحديثة"، (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014-2015)، ص 141.

[1] صالح موهوب، المرجع السابق، ص140.

الجدول رقم 14 : الاعتمادات المالية المخصصة للمخطط الرباعي الثاني (1974-1977) حسب القطاعات. الوحدة: مليون دينار جزائري.

| القطاع | المبالغ المخصصة لكل قطاع | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| الصناعة | 48000 | 43.5 |
| الزراعة | 12005 | 10.9 |
| المياه | 4600 | 4.2 |
| السياحة | 1500 | 1.4 |
| الصيد | 155 | 0.1 |
| البنية الاقتصادية | 15500 | 14 |
| التربية و التكوين | 9947 | 09 |
| الشؤون الاجتماعية | 14610 | 13.3 |
| الإدارة | 1399 | 1.3 |
| دراسات مختلفة | 2520 | 2.3 |
| **المجموع** | **110236** | **100** |

المصدر : صالح موهوب، "تطور السياحة في الجزائر في ظل المعطيات السياحية الدولية الجديدة"،(أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014-2015)، ص 142.

نجد أن المخطط الرباعي الثاني (1974-1977) قد سجل تراجع مكانة وموقع القطاع السياحي حيث لم يخصص له سوى 1.4% من إجمالي المبالغ المخصصة للمخطط الرباعي الثاني(1974-1977) مقارنة ب 2.52 % في المخطط الرباعي الأول(1970-1973) و 2.54 % في المخطط الثلاثي (1967-1969) وهذا رغم أن المبلغ المخصص للسياحة في المخطط الرباعي الثاني (1974-1977) كان أكبر من ذلك الذي خصص لها في المخطط الرباعي الأول(1970-1973) والمخطط الثلاثي (1967-1969)، ولكن هذا لم يعني الكثير إذا نظرنا إلى تطور المبالغ المخصصة للقطاعات ذات الأولوية كالصناعة والزراعة في المخططات التنموية الثلاث.

كما لم يتم إنجاز سوى 7586 سرير من إجمالي 780 40 سرير التي برمج المخطط الرباعي الثاني(1974-1977) إنجازها أي بنسبة إنجاز قدرت ب 18.6%.[1]

[1] صالح موهوب، المرجع السابق، ص143.

الجدول رقم 15 : قائمة المنشآت السياحية والفندقية المنجزة خلال المخطط الرباعي الثاني (1974-1977)

| المنشآت السياحية والفندقية | عدد الأسرة |
|---|---|
| مركب موريتي ( الساحل حاليا) – الشطر الثاني – الجزائر العاصمة | 800 |
| فندق مازفران وتوابعه - زرالدة | 1000 |
| مركب تيبازة ماطراس -الشطر الثاني- | 800 |
| توسعة الأندلسيات وهران | 800 |
| فندق الأوراسي الجزائر العاصمة | 900 |
| فندق السيبوس عنابة | 552 |
| فندق الزيانيين تلمسان | 300 |
| فندق الرستميين غرداية | 300 |
| فندق السلام سكيكدة | 300 |
| فندق تيكجدة تيزي وزو | 128 |
| فندق تلاقيلاف تيزي وزو | 128 |
| المحطة الحموية حمام ريغة عين الدفلى | 612 |
| المحطة الحموية الشلالة قالمة | 634 |
| المحطة الحموية حمام الصالحين بسكرة | 332 |
| **المجموع** | **7586** |

المصدر : صالح موهوب، "تطور السياحة في الجزائر في ظل المعطيات السياحية الدولية الجديدة"،(أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014-2015)، ص144.

ونشير أنه بعد الصدمة البترولية لسنة 1973 نتيجة الحرب العربية الإسرائيلية، بدأت إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في التراجع عن الاهتمام بالسياحة الدولية كمصدر لجلب العملة الصعبة، وهذا بفعل الارتفاع الكبير لمداخيل الجزائر البترولية، حيث وقع تغيير السياسة السياحية للجزائر وأعطيت الأولوية هذه المرة للسياحة المحلية[1].

كما أن السلطات آنذاك أرادت حماية المجتمع من الآثار السلبية التي يمكن للتوافد السياحي الأجنبي أن يخلقها أيديولوجيا، وأيضا حتى لا يحدث للجزائر مثلما حدث لكوبا اقتصاديا، حيث اعتمد هذا الأخير على النشاط السياحي بشكل كبير وكانت معظم الاستثمارات السياحية مصدرها أمريكا الشمالية وكذا التدفق السياحي الأجنبي وتحديدا من الولايات المتحدة الأمريكية التي مثل عدد السياح القادمين منها

[1] Karim Cherif,Op .Cit.,p.31.

90 % من إجمالي السياح إلى كوبا سنة 1952، وقد حققت كوبا بفضل النشاط السياحي سنة 1957 مداخيل ب23 مليون دولار الذي يعتبر وقتها رقما معتبرا، ولكن تأزم العلاقات السياسية بين الولايات المتحدة الأمريكية و كوبا بعد ذلك وفرض الحصار على هذا البلد بداية من سنة 1962، و تضمنه أيضا منع الأمريكيين من السفر إلى كوبا وكان من نتائج ذلك أيضا أن الوجهة السياحية الكوبية أصبحت غير مرغوبة حتى من قبل السياح الكنديين، الفرنسيين، البريطانيين، الإسبان، البلجيكيين، وهنا فقدت كوبا مصدرا مهما للعملة الصعبة، والأكثر من ذلك أن القطاع السياحي في كوبا كان قطاعا جد مهم للاقتصاد الكوبي ولم يوجد هناك أي قطاع أو نشاط آخر قادرا على تعويضه أو التخفيف من أزمة تراجع القطاع السياحي[1].

وعلى هذا الأساس أصبحت تركيز إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية على تشييد المنشآت السياحية والفندقية الموجهة للسياحة الداخلية والعمل على التسويق والترويج لهذه الأخيرة، بينما حظيت السياحة الخارجية باهتمام ثانوي أو لنقل صارت مكملا للسياحة الداخلية، و ذلك استجابة وخدمة للتوجهات السياسية والأيديولوجية والاجتماعية للنظام السياسي القائم آنذاك الأمر الذي يظهر خلال ما نص عليه الميثاق الوطني لسنة 1976:

" إن الراحة ضرورية للعمال المستخدمين بصفة مستمرة في الإنتاج، فهم يشعرون بالحاجة إلى العطلة، الأمر الذي يحتم على الدولة أن توفر أسباب الترفيه الاجتماعي وأن تقدم للعمال أثناء عطلهم كل ما من شأنه أن يجعلهم يستفيدون منها عقليا وصحيا ومعنويا، ومن جهة أخرى فإن التوسع الاقتصادي الذي تشهده الجزائر قد تولدت عنه حركة أعمال نشيطة ترتب عليها في كل مكان، وجوب إنشاء مرافق فندقية لاستقبال كل من يضطرون بحكم عملهم للسفر والتنقل، وزيادة على ذلك فإن السياحة الدولية تشكل ليس فقط عامل تنشيط للاقتصاد ومصدرا للعملة، ولكنها أيضا تعتبر وسيلة انفتاح على العالم واتصال بالشعوب الأخرى، فهذه هي الأسباب التي دفعت وتدفع إلى بناء المنشآت السياحية والفندقية المختلفة (الفنادق، قرى الاصطياف، المجمعات السياحية ومراكز الاستجمام)، حيث يصبح في متناول الجزائريين الراغبين في التعرف على بلادهم أن يستفيدوا، حيثما توجهوا، بمرافق الاستقبال الملائمة، وينبغي البحث في هذا الصدد عن أشكال أصيلة تضمن توفير الشروط اللازمة لنمو سياحة داخلية خاصة، وتسمح بتوسيع سياحة جماهيرية لفائدة الجزائريين، وبذلك تتوفر للعمال وعائلاتهم إمكانية الاستفادة من ترفيه مكيف حسب ظروفهم، ويتلاءم مع إمكانياتهم..... أما بخصوص المهام المسندة للقطاع السياحي المطلوب منه اكتساب العملة عن طريق جلب السياح الأجانب (السياحة الخارجية)،

[1] Karim Cherif,Op.Cit.,p.32.

فإنها تبقى محصورة في الحدود الكفيلة بحماية المجتمع الجزائري من المساوئ التي تترتب في البلدان النامية على تدفق أفواج كبيرة من السياح الأجانب[1]."

وأما فيما يخص تنظيم وإدارة وتسيير القطاع السياحي والمنشآت السياحية والفندقية خلال الفترة (1966-1980) فبعد صدور الميثاق السياحي سنة 1966 تم تحديد هيئات الإدارة المركزية السياحية (الوصاية) في 03 مديريات عامة :[2]

1/المديرية العامة للإدارة :

- مديرية فرعية للميزانية و المحاسبة العامة.
- مديرية فرعية للموظفين.

2/ مديرية التهيئة السياحية :

- مديرية فرعية للتكوين المهني السياحي.
- مديرية فرعية للدراسات و المشاريع.

3/مديرية التنظيم و المراقبة :

- مديرية فرعية للمراقبة و التفتيش.
- مديرية فرعية للشؤون العامة.

وعلى المستوى المحلي ( البلديات، الولايات) فقد تم تشكيل المندوبيات السياحية سنة 1967 موزعة حسب المناطق الإدارية الأربعة، مندوبية الجزائر، مندوبية قسنطينة، مندوبية وهران، مندوبية الجنوب، وفي سنة 1970 تم تغيير المندوبيات إلى مديريات ولائية للسياحة والصناعات التقليدية والتي تعمل في إطار المجالس الشعبية الولائية[3].

وفيما يتعلق بالمؤسسات والهيئات المكلفة بتحقيق أهداف التنمية السياحية وإدارة وتسيير المنشآت السياحية والفندقية، فمع بداية المخطط الرباعي الأول (1970-1973) أعيد النظر فيها وفي مهامها [4]:

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، حزب جبهة التحرير الوطني، " **الميثاق الوطني 1976**"، الجزائر: المعهد التربوي الوطني، 1976، ص ص (266-268).

[2] خالد كواش،" أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية: حالة الجزائر"، المرجع السابق، ص125.

[3] نفس المرجع، ص ص (125-126).

[4] صالح موهوب، الموجع السابق، ص ص (145-146).

- تكليف الديوان الوطني الجزائري للسياحة بمهام الترقية السياحية وتسيير الاستثمارات السياحية لصالح الوزارة الوصية بعدما كان متخصصا في تسيير المنشآت الفندقية.
- إنشاء الوكالة السياحية الجزائرية (Agence Touristique Algérienne) لتتولى مهمة التسويق السياحي داخل الجزائر بينما ترك التسويق الخارجي للديوان السياحي إضافة إلى مهامه الجديدة المتمثلة في الاستثمار.
- إنشاء الشركة الوطنية للسياحة (SONATOUR) لتتكفل بتسيير المنشآت الفندقية العمومية التي سحبت من الديوان الوطني الجزائري للسياحة.
- إنشاء المؤسسة الوطنية للحموية (SONATHERN) وتكليفها بتسيير أنشطة نوعية تتمثل في السياحة العلاجية التي تقدمها محطات الحمامات المعدنية والموجهة بصفة خاصة للعائلات الجزائرية والسياحة الداخلية.
- إنشاء مؤسسة للأشغال السياحية (Touristiques Entreprises Des Travaux) تلعب دور المقاول المتخصص في الإنجاز المادي للمنشآت السياحية والفندقية وذلك لتغطية العجز الموجود في هذا المجال.

وقد كان هذا التنظيم يهدف إلى استحداث تخصص للمؤسسات السياحية حسب الوظائف الاقتصادية والتجارية، لكن في الواقع لم يكن هذا التنظيم الجديد مبنيا على قواعد تجارية واضحة، إنما هو نتاج قرارات إدارية مركزية لم تسمح للمؤسسات بالتكفل بالمهام المخولة لها[1]، فقد حصل تداخل اختصاصات الوكالة السياحية والشركة الوطنية للسياحة، لذا قامت الوصاية بدمج المؤسستين في مؤسسة واحدة سميت (ALTOUR) سنة 1976.[2]

وعن أداء ومردودية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية فخلال الفترة من (1967-1979) لم تتجاوز التدفقات السياحية الأجنبية إلى الجزائر 03 ملايين سائح، بمعدل متوسط للسياح يقدر ب 000 240 سائح سنويا[3]، وقد تميزت هذه الفترة بالشراكة مع كبرى الشركات الأوروبية المنظمة للرحلات السياحية لتسوق وتجلب السياح الأوروبيين إلى الوجهة الجزائرية ومنشآتها السياحية والفندقية : تومسون هوليداي البريطانية Thomson Holidays، توي من ألمانيا الغربية TUI، ترانس أير البلجيكية TRANSAIR، كوزموفول COSMOVEL و ترانس تورTRANSTOURS السويسريتين، مجلس

[1] صالح موهوب، المرجع السابق، ص147.

[2] خالد كواش،" أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية :حالة الجزائر"، المرجع السابق، ص127.

[3] سعاد دولي،" آليات ترقية السياحة في الجزائر وآثارها على التنمية المستدامة"، (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثليجي – الأغواط- ، 2013-2014)، ص 57.

الأسفار والحدود الجديدة Voyages Conseil Et Nouvelles Frontières الفرنسي[1]، ورغم ذلك فإن التدفق السياحي الأجنبي كان ضعيفا إذا ما قارنه بما حققته تونس حيث بلغ عدد السياح الأجانب المتوافدين عليها سنة 1979 951 355 1 سائحا، وما ساعدها في ذلك من دون شك هي القدرات الاستيعابية لمنشآتها السياحية والفندقية التي قدرت وقتذاك ب843 68 سرير[2] وهو ما كان يتجاوز بأضعاف القدرات الاستيعابية للمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر، إضافة إلى التوجه المحض لإدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس نحو السياحة الخارجية.

كما نشير أنه ابتداء من منتصف السبعينيات خلقت ممارسات مختلفة خللا وقصورا وظيفيا في إدارة المنشآت السياحية والفندقية، وهذا كان له تأثير في ابتعاد السياح عن الوجهة الجزائرية ومنشآتها السياحية والفندقية، ونرى بأن التوجهات السياسية والأيديولوجية والاجتماعية خلال هذه المرحلة التي أدت إلى الاهتمام بالسياحة المحلية على حساب الخارجية هي من أهم الأسباب الكامنة وراء هذه الممارسات التي بدأت سنة 1976 قد استمرت طوال سنوات الثمانينيات التي من أبرزها[3] :

- النظافة ونوعية الخدمات المقدمة في المنشآت السياحية والفندقية أخذت في التدهور.
- حجز المركبات السياحية لإقامة المؤتمرات خلال فترة تواجد وتوافد السياح الأجانب على البلد.
- منشآت سياحية و فندقية مشغولة بصفة شبه دائمة لفائدة العاملين في مختلف المؤسسات الوطنية.
- وجود متعاونين أجانب مقيمين على مدار السنة في المركبات السياحية.

وأما الإيرادات المتحققة للجزائر من النشاط السياحي فقد وصلت سنة 1979 182 مليون دينار جزائري مع ميزان سياحي برصيد سلبي نتيجة تجاوز النفقات السياحية بفارق كبير للإيرادات السياحية حيث قدرت هذه النفقات ب 911 مليون دينار جزائري، كما لم تتجاوز مساهمة النشاط السياحي في الناتج الداخلي الخام خلال نفس السنة 1.5 % وهذا يعد ضعيفا مقارنة بمساهمة قطاعات أخرى كالقطاع الزراعي الذي ساهم ب6.60 % و الصناعات الخفيفة ب 5.80 % و الصناعات الثقيلة ب5.20 %.[4]

وبالحديث عن التوظيف الذي كان من أهم أهداف الميثاق السياحي لسنة 1966 حيث أقيم التنبؤ بإحداث 21 ألف منصب عمل دائم في النشاط السياحي خلال الفترة (1967-1979) من أجل تولي إدارة وتسيير واستغلال المنشآت السياحية والفندقية بطاقاتها الاستيعابية الذي كان مزمعا بلوغها و المقدرة

---

[1] Karim Cherif,Op.Cit.,p.31.

[2] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien," Evolution de l'industrie Touristique".

[3] Karim Cherif,Op.Cit.,p.31

[4] خالد كواش، " أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية :حالة الجزائر"، المرجع السابق، ص ص (148-149).

ب 56 ألف سرير، فنجد أن هذه التوقعات لم تتحقق خاصة بفعل عدم بلوغ نسبة الإنجاز المحددة، وبذلك بلغ عدد عمال القطاع السياحي سنة 1979 171 12 عاملا موزعين بين الإطارات ب 282 والتقنيون ب 3496 و وعمال التنفيذ ب 8393 غير أن فقط 3000 عاملا من مجمل 171 12 قد تلقوا تكوينا سياحيا، وهذا مفاده وجود عدد كبير من العمال دون تكوين الأمر انعكس سلبا على نوعية الخدمات المقدمة، ويضاف إلى ذلك وجود عدد زائد من العمال عن احتياجات القطاع الذي سبب اختلالات بالنسبة للمنشآت السياحية والفندقية[1]، وبمقارنة مع تونس نجد أن عدد مناصب العمل التي وفرتها المنشآت السياحية والفندقية قد بلغ 537 27 منصب عمل سنة 1979 [2] أي ما يتجاوز ضعف عدد مناصب الشغل المحدثة في الجزائر.

وعليه يتأكد لنا أن السياحة والمنشآت السياحية والفندقية خلال هذه الفترة لم تدخل ضمن أهم الأولويات بالنسبة للسلطات في الجزائر، بل أن تركيزها انصب على تطوير الصناعة وإنشاء المركبات الصناعية وكذا تطوير القطاع الزراعي في سعيها لتحقيق التنمية، وهذا بالرغم أنه تم العمل على تنظيم وهيكلة القطاع السياحي وإنشاء مؤسسات تتكفل بتسييره وتسيير المنشآت السياحية والفندقية، إضافة إلى إنجاز المنشآت السياحية والفندقية ورفع قدرات الاستقبال السياحية، ولكن هذا لم يكن كافيا لإخفاء وكبح معالم ضعف السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها التي بدأت تتشكل خلال هذه الفترة، والتي كان لتوجهات الحكومة السياسية والاقتصادية والاجتماعية دورا كبير فيها، وبخاصة أن نسبة إنجاز طاقات الاستيعاب لم ترقى إلى ما كان مبرمجا له في المخططات التنموية الثلاثة.

وقد لخص الرئيس السابق هواري بومدين خلال خطاب له سنة 1970 مكانة القطاع السياحي التنموية في الجزائر بقوله : "السياحة هي من الأولويات في الجزائر ولكنها آخر أولوياتنا"[3].

- المرحلة 1980-1989:

شهدت هذه الفترة مواصلة الجزائر مساعيها التنموية، حيث قامت بإصدار مخططين هما المخطط الخماسي الأول (1980-1984) والمخطط الخماسي الثاني (1985-1989).

وضع المخطط الخماسي الأول أهدافا سعى من ورائها إلى إحداث تغييرات وإصلاحات في الاقتصاد

[1] خالد كواش،" أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية :حالة الجزائر"، المرجع السابق، ص ص (150-151).

[2] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien," Evolution de l'industrie Touristique", Op.Cit.

[3] Karim Cherif,Op.Cit.,p.28.

الوطني، مع التركيز والاهتمام بالجانب الاجتماعي، وذلك في محاولة لاستدراك التأخر المسجل في ميادين الزراعة والسكن والري والبنى الاقتصادية والاجتماعية، وعلى هذا الأساس جاءت أهدافه كما يلي[1]:

- التغطية السريعة للحاجات الأساسية، حيث كان شعار المرحلة "من أجل حياة أفضل".
- التقليل من التبعية للخارج في المجالات التكنولوجية والمالية والتموين، وفي هذا الإطار تم إلغاء العديد من عقود المساعدات التقنية.
- التقليل من الاعتماد على المحروقات كمصدر وحيد للتمويل، كما سادت هذه المرحلة فكرة تحضير الاقتصاد الوطني لمرحلة ما بعد البترول، مما استوجب تنويع الصادرات، إلا أن الشلل الذي مس الجهاز الانتاجي الوطني في منتصف الثمانينات أفرغ هذه الفكرة من محتواها، ولم يتم التمكن من الوصول إلى المبتغى المسطر.
- التكفل بالقطاع الخاص الوطني، بحيث يضاعف إسهامه في عملية التنمية.

واستجابة للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي عرفها البلد، و أيضا في ضوء ما تضمنه الميثاق الوطني 1976 تبنت الدورة الثالثة للجنة المركزية لحزب التحرير الوطني المنعقدة من 3 إلى 7 ماي 1980 مجموعة من القرارات المحددة للسياسة السياحية والفندقية الجديدة[2] :

- إتمام البرامج حيز التنفيذ المذكورة في المخططات السابقة.
- إحصاء وحماية القدرات السياحية، من أجل وضع خارطة للمنشآت السياحية في الجزائر.
- إنشاء مخطط توجيهي للتهيئة السياحية.
- تعزيز قدرات الدراسة و الإنجاز.
- لامركزية الاستثمارات السياحية، عن طريق تنويع المتعاملين السياحيين، فيما يخص إنجاز الاستثمارات السياحية.
- تحديث التكوين والبحث في الميدان السياحي، من خلال تحسين نوعي وكمي للموارد البشرية.
- تعزيز التشريع والتنظيم، الرامي إلى حماية الموارد السياحية.
- الأنماط السياحية التي لابد أن تشجع : السياحة الاجتماعية، مع تسليط الضوء على فئة الشباب، ودعم الفندقة الحضرية.
- تشجيع الاستثمار السياحي الخاص كمكمل لدور الدولة.
- تشجيع السياحة الدولية، التي تكمل السياحة الداخلية وخاصة الصحراوية.

---

[1] محمد صالحي، " تأثير البنية السكانية والتنمية الاقتصادية على تطور الشغل في الجزائر"، (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، 2015-2016)، ص 111.

[2] فؤاد أبركان، المرجع السابق، ص ص (76-77).

وعلى هذا الأساس حدد المخطط الخماسي الأول (1980-1984) إنجاز 26000 سرير فندقي منها 12000 سرير تدخل في إطار استكمال المشاريع قيد التنفيذ المتبقية عن البرامج السابقة والباقي أي 14000 سرير عبارة عن مشاريع فندقية جديدة، إضافة إلى ذلك، تم وضع برنامج للتخييم يهدف إلى تطوير سعة استقبال إجمالية قدرها 7500خيمة[1].

و من الناحية الكمية، توزع البرنامج الاستثماري الجديد الخاص بهذا المخطط والمقدر بحوالي 14000 سرير كالتالي [2]:

- إنجاز برنامج للفندقة الحضرية بسعة إيواء قدرها 8500 سرير يتم توطينها في أهم المدن التي لم تشملها الاستثمارات السابقة أو تلك التي تعاني من ضغط كبير في الطلب على هذا النوع من السياحة.
- برنامج لتوسيع المنشآت الفندقية الصحراوية يتضمن استحداث 2500 سرير جديد.
- برنامج للسياحة الحموية يتضمن توسيع المحطات الموجودة بسعة إيواء إضافية قدرها 1500 سرير .
- إنجاز مراكز للتخييم بسعة إجمالية قدرها 15000 مكان- سرير .

و قد تم اقتراح مبلغ مالي يقدر 3400 مليون دينار جزائري لتغطية النفقات المتعلقة بالعمليات المنجزة و الجديدة في هذا الخماسي كما يلي[3]:

- 25 ألف سرير قيد الاستقبال.
- 12 ألف سرير ما تبقى إنجازه و التابعة لمخططات التنمية السابقة.
- 14 ألف سرير جديد و المقرر إنجازه في المخطط الخماسي الأول.

وبخصوص النتائج المحققة من هذا المخطط من حيث المنجزات المادية كانت ضعيفة جدا إذ لم ينطلق أي مشروع جديد في مجال المنشآت الفندقية وتم فقط إنهاء جزء من المشاريع المسجلة في المخططات السابقة بسعة إيواء إجمالية قدرها 2260 سرير وحتى في مجال المخيمات السياحية، التي تعتبر استثمارات خفيفة، سجلت كذلك نتائج ضعيفة جدا، حيث بلغت الانجازات في هذا المجال حوالي

[1] صالح موهوب، المرجع السابق، ص152.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] عبد القادر عوينان، " السياحة في الجزائر الإمكانيات والمعوقات(2000-2025) في ظل الاستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2025 "، ( أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 03، 2012-2013)، ص214.

1800 مكان للتخييم علما أن السعة الإجمالية المبرمجة خلال هذا المخطط حددت بحوالي 15 000 مكان للتخييم أي أنه تم تحقيق 12% فقط من الأهداف المسطرة بالنسبة لهذا المنتج السياحي[1].

ومن أهم أسباب الكامنة وراء هذا الضعف في الإنجازات المتحققة هو تزامن المخطط الخماسي الأول مع أزمة انخفاض أسعار البترول الذي كان له أثر كبير على موارد الدولة من العملة الصعبة مما كان لها عائقا في تمويل المشاريع المبرمجة، وكانت السياحة والمنشآت السياحية والفندقية ضحية الاختيارات الاستراتيجية للدولة، إضافة إلى التغير الحاصل في الوصاية حيث انتقلت مؤسسة الأشغال السياحية إلى وزارة العمران و البناء و الإسكان في 1 جانفي 1983 و تم إعادة هيكلتها إلى أربع مؤسسات جهوية[2].

وأما المخطط الخماسي الثاني (1985-1989) فتميز باهتمامه الكبير بمسألة التسيير وإعطاؤه أولوية خاصة لتنمية قطاعي الفلاحة والري، وتمثلت أولوياته في: تنظيم الاقتصاد الوطني، تطوير قطاع الفلاحة والري، والتقليل من التبعية نحو الخارج[3].

وقد تمحورت أهدافه بخصوص السياحة والمنشآت السياحية و الفندقية[4] :

- مواصلة أشغال دراسات التهيئة السياحية بهدف إعداد مخطط وطني توجيهي شامل ومندمج يكون بمثابة دليل الاستثمار السياحي.
- تطوير السياحة الحموية والمناخية قصد إشباع الطلب المحلي الذي أصبح يتزايد على هذا المنتج.
- تخلي الوزارة المكلفة بالسياحة عن وظيفة الاستثمار السياحي لصالح المؤسسات الاقتصادية السياحية العمومية والخاصة بعدما كان إنجازها يتم على المستوى المركزي.
- تشجيع السياحة الشعبية الداخلية عن طريق تخصيص مساحات للتخييم تكفي لإنجاز 100 مشروع موجهة لتلبية حاجيات الشباب والعائلات من الخدمات السياحية بتكاليف منخفضة.

وقد خصصت ميزانية مقدرة ب3500 مليون دينار جزائري لبلوغ تلك الأهداف منها 1800 مليون دينار جزائري لإنجاز وتهيئة مناطق للتخييم حسب التوجهات السياحية الرامية إلى تطوير وتنمية السياحة

---

[1] صالح موهوب، المرجع السابق، ص 153.

[2] محمد وزاني، " السياحة المستدامة: واقعها وتحدياتها بالنسبة للجزائر. دراسة القطاع السياحي لولاية سعيدة-حمام ربي-"، ( مذكرة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد – تلمسان- ، 2010-2011)، ص 155.

[3] فؤاد أبركان، المرجع السابق، ص65.

[4] صالح موهوب، المرجع السابق، ص155.

الداخلية، وبرمج إنجاز مشاريع سياحية جديدة في الولايات الجديدة المنبثقة عن التقسيم الإداري الجديد لسنة 1984.[1]

وبالنسبة لإدارة القطاع السياحي والمنشآت السياحية والفندقية خلال هذه الفترة (1980-1989) فقد عرفت تغييرات تبعا للسياسة السياحية ومضامينها.

فبموجب المرسوم 80-09 لسنة 1980، أصبحت الإدارة المركزية للسياحة تتكون من[2] :

1. المديرية العامة للوصاية والتنظيم و المراقبة : مكلفة بالوصاية على المؤسسات السياحية التابعة للوزارة وتنظيم الأنشطة ذات الطابع السياحي ومراقبتها، وتشمل مديرتين : مديرية الوصاية والتنظيم، مديرية التفتيش والمراقبة.
2. المديرية العامة للتخطيط والتنمية السياحية : كلفت بإعداد برامج التنمية السياحية ومراقبة تطبيقها، وكذلك التهيئة العمرانية للمناطق المخصصة للنشاط السياحي بالاتصال مع الوزرات المعنية، كما تكلف بالدراسات التقنية المتعلقة بالأجهزة السياحية، ومراقبة تنفيذ برامج التنمية السياحية التي يقترحها جميع المشغلين على المستوى الوطني، والتطوير السياحي والفندقي ووضع مقاييسه ومتابعة تطوره وهي تتكون من مديرتين : مديرية الدراسات العامة والتخطيط، مديرية التنمية السياحية.
3. المديرية العامة للإدارة و الوسائل : مكلفة بوضع الوسائل البشرية والمادية والأدوات الضرورية لحسن سير المصالح، تحت تصرف هياكل إدارة السياحة، وهي تتكون من مديرتين: مديرية الموظفين والشؤون الاجتماعية والوسائل العامة، مديرية الميزانية والتجهيز.

كما عرفت المؤسسات السياحية هي الأخرى إعادة هيكلة وفقا للمعايير التالية [3]:

- تخصيص المؤسسات حسب نوع النشاط أو حسب المنتج.
- التكفل بمهمة الاستثمار يتم من طرف المؤسسات المختصة بالتسيير.
- عدم التركيز للأنشطة السياحية.
- لامركزية القرار.

---

[1] عبد القادر بودي، "أهمية التسويق السياحي في تنمية القطاع السياحي بالجزائر:السياحة بالجنوب الغربي"، (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006)، ص 106.

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " المرسوم رقم 80-09 المؤرخ في 12 يناير 1980 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة السياحة"، **الجريدة الرسمية**، العدد 03، 15 يناير 1980، ص ص (63-66).

[3] خالد كواش،" أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية :حالة الجزائر"، المرجع السابق، ص 130.

وقد نتج عن هذا الإبقاء على بعض المؤسسات، وحل أخرى وإنشاء مؤسسات جديدة [1]:

- الشركة الوطنية للفندقة الحضرية(S.N.H.U) تعمل على تطوير الفندقة الحضرية ومقرها المدية.
- الديوان الوطني للمؤتمرات و الندوات (O.N.C.C) مهمته تطوير المنشآت الخاصة بالمؤتمرات والندوات، ومركزه نادي الصنوبر.
- الديوان الوطني للتنشيط و الترقية والإعلام السياحي(O.N.A.T) معني بالجانب التجاري، ومقره الجزائر العاصمة.
- المؤسسة الوطنية للدراسات السياحية (ENET) مقرها سيدي فرج تقوم بالمشاريع السياحية.
- الشركة الوطنية للسياحة (ALTOUR) كلفت بتسيير المنشآت الفندقية الشاطئية والصحراوية مقرها تيبازة.
- الشركة الوطنية للحمامات المعدنية (SONATHERM) لم يتم حلها نظرا لأهميتها.
- مؤسسة الأشغال السياحية (ETT) تم الإبقاء عليها.

ورغم ذلك فإن هذه الإجراءات لم تحمل الإضافة المنتظرة منها حيث بقيت هذه المؤسسات تتسم بعدم النجاعة في التسيير وارتفاع كلفة أجور العمال ما أثر سلبا على إنتاجيتها[2]، كما تؤكد الأرقام الخاصة بسنة 1984 أن 24 % من الموظفين كانوا متمركزين في الإدارة رغم أن المعايير الدولية لا تسمح إلا بحد أقصى ب 7%، كما أن 50 % من عمال المؤسسات السياحية العمومية لا يتوفرون على التأهيل، في حين أن المقاييس المعترف بها في القطاع السياحي لا تسمح بذلك إلا في حدود 20 %.[3]

ولذلك تعرضت كل هذه المؤسسات بداية من 1983 إلى الحل، ماعدا المؤسسة الوطنية للدراسات السياحية ومؤسسة الأشغال السياحية، وعوضت ب 17 مؤسسة للتسيير السياحي EGT ، كما ألحقت وزارة السياحة بوزارة الثقافة والسياحة [4].

و قد تم إنشاء هذه المؤسسات وفقا للمعايير التالية [5] :

- اللامركزية و اللاتركز في المشاريع الاستثمارية (المؤسسات السياحية).

---

[1] فؤاد أبركان، المرجع السابق، ص78.

[2] عبد القادر بودي، المرجع السابق، ص 108.

[3] Djamila Fernane, **Hôtellerie le Maillon Faible du Tourisme Algérien** .Alger: Enag Editions,2014, p.57.

[4] فؤاد أبركان، المرجع السابق، ص79.

[5] خالد كواش،" أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية :حالة الجزائر"، المرجع السابق، ص131.

- تخصيص لكل ولاية مؤسسة للتسيير السياحي، عندما يبلغ عدد المنشآت السياحية أكثر من 03 منشآت في كل ولاية.
- تخفيض عدد العمال على مستوى المقرات.
- تخفيض حجم الوحدات الاقتصادية السياحية، حيث تم تحديد عدد المنشآت ب 11 منشأة سياحية لكل مؤسسة تسيير سياحي.

وعليه تمثلت هذه المؤسسات 17 في[1] :

1- مؤسسة التسيير السياحي الأغواط.
2- مؤسسة التسيير السياحي بسكرة.
3- مؤسسة التسيير السياحي تمنراست.
4- مؤسسة التسيير السياحي تلمسان.
5- مؤسسة التسيير السياحي الجزائر.
6- مؤسسة التسيير السياحي عنابة.
7- مؤسسة التسيير السياحي شرق البلاد.
8- مؤسسة التسيير السياحي غرداية.
9- مؤسسة التسيير السياحي الوسط.
10- مؤسسة التسيير السياحي تيبازة ماتاريس.
11- مؤسسة التسيير السياحي تيبازة القرية.
12- مؤسسة التسيير السياحي سيدي فرج.
13- مؤسسة التسيير السياحي الأوراسي.
14- مؤسسة التسيير السياحي موريتي.
15- مؤسسة التسيير السياحي نادي الصنوبر.
16- مؤسسة التسيير السياحي الأندلس بوهران.
17- مؤسسة التسيير السياحي فندق الجزائر.

ولكن أبانت هذ المؤسسات عن العديد من المشاكل الإدارية فيما يخص التنسيق والمراقبة، بسبب غموض وتداخل الصلاحيات، ولهذا قامت السلطات باتخاذ عدد من التدابير أهمها [2]:

[1] خالد كواش،" أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية :حالة الجزائر"، المرجع السابق، ص132.
[2] نفس المرجع، ص ص (132-133).

- حل مؤسسة التسيير السياحي بتيبازة القرية وتيبازة متاريس وإنشاء مؤسسة واحدة تسمى مؤسسة التسيير السياحي تيبازة.
- حل مؤسسة التسيير السياحي الجزائر العاصمة وتحويل إدارة المنشأة الفندقية السفير إلى مؤسسة التسيير السياحي بالوسط.
- ضم مؤسسة التسيير السياحي بالأغواط إلى مؤسسة التسيير السياحي سيدي فرج.
- تحويل المنشأة الفندقية الرياض إلى مؤسسة التسيير السياحي سيدي فرج.

كما شهدت سنة 1985 تحول الديوان الوطني الجزائري للسياحة إلى متعامل سياحي Tour Opérateur، وأيضا استبدال وزارة السياحة سنة 1989 بالديوان الوطني للسياحة الذي تأسس سنة 1988، وكذلك تغيير مهام المؤسسة الوطنية للدراسات السياحية ENET.[1]

وبدورها عرفت المنظومة التكوينية خلال هذه الفترة (1980-1989) تغييرات تبعا للتغييرات التي طرأت على القطاع السياحي ومؤسساته (إعادة الهيكلة 1980، 1983) وذلك من أجل[2] :

- التكيف والتأقلم مع المستجدات التكنولوجية.
- تحسين نوعية الخدمات الفندقية و السياحية.
- تطوير الكفاءات والمؤهلات لمستخدمي القطاع السياحي.
- جعل القطاع السياحي تحت تكفل خبراء في الميدان.

وإلى غاية 1983، تم الإبقاء على نفس المنظومة التكوينية، لكن مع بداية 1984 تم حل مركزي وهران وقسنطينة نظرا للنتائج غير المرضية، حيث أصبحت المنظومة التكوينية تتكون من 03 مراكز[3] :

- المركز العالي للتكوين السياحي (إطارات مسيرة) بالجزائر العاصمة بطاقة 100 طالب سنويا.
- معهد التكوين الفندقي بتيزي وزو (تقنيين ساميين) بطاقة 200 طالب.
- معهد التكوين الفندقي ببوسعادة (تقنيين) بطاقة 200 طالب.

وعند التطرق إلى الأداء والنتائج التي استطاعت السياحة والمنشآت السياحية والفندقية تحقيقها خلال هذه الفترة نجد :

---

[1] فتيحة حراث، " الثنائية الثقافية عبر ممارسة السياحة: دراسة سوسيولوجية ميدانية لممارسة السياحة في الجزائر في إطار الثقافتين التقليدية والعصرية"،(مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2000-2001)، ص 102.

[2] خالد كواش،" أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية :حالة الجزائر"، المرجع السابق ، ص133.

[3] نفس المرجع، نفس المكان.

- بلغ عدد السياح الأجانب الوافدين على الجزائر سنة 1989 000 661 سائحا[1]، وهذا رقم ضعيف جدا مقارنة بتونس التي سجلت توافد 200 222 3 سائحا أجنبيا خلال نفس السنة[2]، وهنا نشير أنه خلال هذه الفترة قامت عدة شركات أوروبية منظمة للرحلات السياحية بالتوقف عن إرسال الوفود السياحية إلى الجزائر، وهذا راجع إلى السياسة السياحية للجزائر آنذاك التي تعطي الأولوية للسياحة الداخلية على حساب الخارجية، وأيضا بسبب التدني والتراجع الذي عرفته الخدمات التي تقدمها المنشآت السياحية والفندقية[3].

- بلغت طاقة الإيواء لدى المنشآت السياحية والفندقية في نهاية المخطط الخماسي الثاني(1985-1989) 302 48 سرير بعدما كانت تساوي 726 37 سرير في نهاية المخطط الخماسي الأول (1980-1984)،بمعنى أنه تم تحقيق تقريبا نصف الأهداف الكمية المحددة لهذا المخطط الذي برمج 22970 سرير لإنجازه، والملفت للنظر هو تطور حصة القطاع الخاص الجزائري من طاقات الاستيعاب حيث قدرت ب 460 22 سرير سنة 1989 أي 46.5 %من طاقة الإيواء الإجمالية[4]،الأمر الذي نرجعه إلى كون هذه الفترة عرفت بداية فتح المجال أمام استثمارات القطاع الخاص، ونذكر في هذا الصدد قانون 11/82 المؤرخ في 20 أوت 1982 المتعلق بالاستثمار الاقتصادي الوطني الخاص الذي أدرج السياحة والفندقة والنشاطات المرتبطة بهما ضمن الميادين التي بإمكان فيها تطوير وتوسيع أنشطة القطاع الخاص الوطني[5]، وكذلك القانون 25/88 المؤرخ في 12 جويلية 1988 والمتعلق بتوجيه الاستثمارات الاقتصادية الوطنية الخاصة الذي جاء ليعطي دفعا جديدا للنشاط السياسي ودخول المتعاملين الخواص الذين يعول عليهم لتخفيف الأعباء على الدولة وخاصة بعد انخفاض أسعار البترول وازدياد أعباء المديونية[6]، وبالمقارنة مع تونس نجد أن طاقة الإيواء للمنشآت السياحية والفندقية لهذا البلد سنة 1989 قد وصلت 771 109 سرير[7] أي أنها فاقت بكثير طاقة الإيواء لدى المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر.

---

[1] عبد الكريم دحموني، " تنمية وتطوير السياحة الصحراوية: دراسة حالة تمنراست"، (مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007)، ص50.

[2] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien," Evolution de l'industrie Touristique".

[3] Karim Cherif,Op.Cit.,p.34.

[4] صالح موهوب، المرجع السابق، ص ص (155-156).

[5] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" القانون رقم 82-11 المؤرخ في 21 أوت 1982 المتعلق بالاستثمار الاقتصادي الخاص الوطني"، **الجريدة الرسمية**، العدد 34، 24أوت 1982، ص 1694.

[6] نسيبة سماعيني، المرجع السابق، ص78.

[7] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien," Evolution de l'industrie Touristique",Op. Cit.

- بلغت الإيرادات السياحية للجزائر سنة 1989 720 مليون دينار جزائري (مايعادل 95 مليون دولار آنذاك) [1] أي أقل بكثير من تونس التي سجلت إيرادات سياحية خلال نفس السنة ب 880.7 مليون دينار تونسي ما يعادل 845 مليون دولار أمريكي[2] .

- وصل عدد المشتغلين في القطاع السياحي 8000 من بينهم 587 من الإطارات و 7413 من عمال التنفيذ[3].

ونستنتج مما تقدم أنه حتى في هذه الفترة لم يرقى أداء السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر للمستوى المطلوب، رغم المجهودات التي بذلت لتطوير وتهيئة المنشآت السياحية والفندقية والرفع من طاقاتها الاستيعابية وكذا عمليات إعادة الهيكلة التي خضعت لها المؤسسات المشرفة على إدارة وتسيير وترقية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية، لكن تبين أنها لم تكن موفقة بل أدت إلى وجود عدم استقرار في هذه المؤسسات ومهامها وهذا أثر على إنتاجيتها وعدم قدرتها على تأدية المهام المنوطة بها بكفاءة وفعالية، وهذا ما انعكس سلبا على أداء ومردودية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية و تطورها الذي تأثر أيضا بالبيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية السائدة خلال هذه الفترة، وخاصة ما يتعلق بالأولويات التنموية التي لم يكن النشاط السياحي ضمنها وأيضا أزمة تراجع أسعار النفط، وكذلك تركيز إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية السياحية على السياحة الداخلية ووضعها في المقام الأول على حساب السياحة الخارجية رغم أن هذه الأخيرة هي من تجلب العملة الصعبة وذلك يرجع إلى حسابات سياسية وأيديولوجية واجتماعية، وهنا نؤكد أن التركيز على السياحة الداخلية لم يكن صائبا وما كان ليضمن نجاح السياحة والمنشآت السياحية والفندقية لأسباب وجيهة أنه لم يتم الاهتمام بالتزامن مع ذلك بتنمية الثقافة السياحية لدى الجزائريين وكذلك في بلد كالجزائر الذي يعتمد بصفة مطلقة على النفط فإن تراجع أسعار هذا الأخير لا يؤثر فقط على الوضع الاقتصادي للبلد فحسب بل يؤدي أيضا إلى تراجع الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية للمواطن وهنا يصبح حرصه على توفير الأولويات والاحتياجات كالسكن والغذاء والملبس ودفع الفواتير المختلفة وغيرها، ويصرف النظر عن الكماليات التي تعد السياحة ضمنها في الجزائر وغيرها من دول العالم الثالث، وبالتالي تصبح حكرا على أصحاب الدخل والأوضاع المادية المريحة الذين يفضل الكثير منهم قضاء العطل في بلدان أجنبية، الأمر الذي يضر بمصلحة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر، وخاصة في ظل عدم إيلاء الاهتمام الكافي بالسياحة

---

[1] عبد القادر بودي، المرجع السابق، ص109.

[2] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien," Evolution de l'industrie Touristique",Op. Cit.

[3] سعاد دولي،" المرجع السابق، ص 63.

الخارجية، كما فعلته دول الجوار مثل تونس أين ركزت إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية بها بصفة رئيسية على السياحة الخارجية كونها تجلب العملة الصعبة التي يحتاجها البلد لدعم التنمية والاقتصاد الوطني وأيضا فالمواطنون الأوروبيون يتمتعون بوضع مادي واجتماعي مريح نتيجة التطور الاقتصادي لبلدانهم و تعد السياحة بالنسبة لهم من الضروريات التي لا يمكن الاستغناء عنها، وهذا ما أدركته الجزائر بعد أزمة انهيار أسعار النفط في الثمانينيات حيث عادت للاهتمام في أعقاب ذلك بالسياحة الخارجية.

- المرحلة 1989- الوقت الحاضر :

قامت الجزائر في بداية هذه الفترة بإصلاحات سياسية واقتصادية من خلال إصدار العديد من النصوص القانونية، حيث استهدفت هذه الإصلاحات على المستوى السياسي الانتقال من الأحادية الحزبية إلى التعددية الحزبية والسياسية وهو ما أقره دستور 1989، أما في الجانب الاقتصادي فقد كان الهدف هو التحول من الاقتصاد الموجه والمخطط إلى اقتصاد السوق وتشجيع المبادرة الخاصة الوطنية والأجنبية، وذلك في ظل الوضعية السياسية و الاقتصادية والاجتماعية الصعبة التي كانت الجزائر تعيشها نهاية الثمانينيات من القرن الماضي، بفعل تراجع مداخيل البترول التي تمثل عماد الاقتصاد الجزائري، وكذا الاحتجاجات الشعبية الاجتماعية التي بلغت ذروتها في أحداث 05 أكتوبر 1988.

ومن أهم القوانين التي عملت على تكريس هذا التوجه الجديد :

أ- قانون النقد والقرض لسنة 1990: يعتبر هذا القانون حجر الزاوية للإصلاحات الاقتصادية، حيث جعل من الاستثمار الأجنبي ممكنا[1]، ماعدا في القطاعات المحمية من طرف الدولة والمعتبرة استراتيجية مع مراعاة حاجيات الاقتصاد الوطني من حيث[2] :

- توفير مناصب الشغل.
- التكوين و تحسين كفاءة المستخدمين.
- الاستغلال الأمثل محليا لبراءات الاختراع و العلامات التجارية المسجلة والعلامات المحمية في الجزائر طبقا للاتفاقيات الدولية.

ب- قانون ترقية الاستثمار لسنة 1993 : تضمن هذا القانون عددا من المبادئ الهامة[3] :

---

[1] Fouad Bouguetta, **Société de l'information, Transition Démocratique et Développement -L'Algérie-.** Alger **:** Office Des Publications Universitaires,2007,p.74.

[2] عبد الكريم دحموني، المرجع السابق، ص ص (51-52).

[3] نفس المرجع، ص52.

- إلغاء التفرقة بين المستمر الأجنبي و المحلي.
- حرية الاستثمار.
- ضمان تحويل رؤوس الأموال للمتعاملين الأجانب.
- حماية الملكية الخاصة.
- العمل بإجراءات التحكيم العالمية.
- إنشاء الوكالة الوطنية لترقية ودعم و متابعة الاستثمار APSI المكلفة بكل الشكليات و الحيثيات المتعلقة بإنجاز المشاريع و كذا التعريف بالمزايا الجمركية والضريبية المتعلق به.(استبدلت سنة 2001 بالوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار ANDI)

وتمثلت أهم الامتيازات التي جاء بها[1] :

- تقبل كل أنواع الحصص المقدمة من رأس المال.
- حرية الاستثمار فردي، جماعي، شراكة.
- الإعفاء الكلي من الضريبة من 2 إلى 10 سنوات .
- الإعفاء من حق التحويل ومن الضريبة الجبائية والرسم على القيمة المضافة الخاصة بالممتلكات الخاصة بالاستثمار.

وقد انعكس هذا الإصلاح والانفتاح الاقتصادي بدوره على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية، والذي تجسد خاصة في اتجاه الحكومة نحو خوصصة المنشآت السياحية والفندقية، و من الأسباب التي دفعتها إلى ذلك نذكر[2]:

- عجز القطاع السياحي العمومي من أداء وظيفته وتحسين الخدمات، ومن ثم التعبير عن الصورة السياحية في السوق الدولي للسياحة.
- تسجيل عجز مالي في سنة 1993 لدى 13 مؤسسة.
- مشاركة ضعيفة لهذا القطاع في خلق مناصب الشغل و امتصاص جزء من البطالة.
- أسعار الخدمات الفندقية مرتفعة مقارنة بنوعيتها.
- انعدام النظافة، الصيانة والمتابعة في المنشآت السياحية والفندقية.
- انعدام التقاليد والثقافة السياحية لدى مستخدمي القطاع السياحي.

---

[1] عبد القادر بودي، المرجع السابق، ص 112.

[2] عبد القادر هدير، " واقع السياحة في الجزائر وآفاق تطورها"، ( مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2005-2006)، ص 127.

و على كل مرت خوصصة المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر بمرحلتين هما[1]:

عرض المشاريع الفندقية التي هي طور الإنجاز أو الانتهاء منها، مست هذه العملية (05) منشآت فندقية هي (الفندق الدولي لمطار الجزائر، فندق اللوتس بالوادي، فندق بجاية، فندق المسيلة، وفندق شاطوناف بوهران)، إلا أن هذه العملية لم تسفر عن بيع أي منشأة فندقية، رغم تقديم بعض العروض لشرائها، حيث حظي فندق شاطوناف وهران بطلب لأجل شراءه من أحد المستثمرين الخواص بمبلغ 20 مليار دينار جزائري، إضافة إلى 500 مليون كإيجار للأرض سنويا، إلا أن هذه العملية لم تتم، نظرا لعدم توفر المشتري على المبالغ اللازمة.

وقد تم تقديم عرض إضافي لمجموعة من المنشآت الفندقية، حيث تم تصنيفها إلى ثلاث أصناف (جيدة صنف أ، متوسطة صنف ب، دون متوسطة صنف ج) نظرا لعدم تمتعها بنفس الوضعية، سواء الوضعية المالية أو المادية وحتى التجارية، وقد تم هذا التصنيف وفق المعايير التالية (الموقع- المردودية- حالة تجهيزات المؤسسة، الإنجازات السابقة)، ووفقا لهذه المعايير قامت وزارة السياحة بتصنيف 60 منشأة سياحية، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 16 : المنشآت السياحية و الفندقية المعروضة للخوصصة

| المنشآت | الصنف أ | الصنف ب | الصنف ج | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| فنادق حضرية من طراز عالي | 03 | / | / | 03 |
| فنادق حضرية من طراز متوسط | 06 | 10 | 02 | 18 |
| مركبات شاطئية | 07 | 02 | 01 | 10 |
| فنادق صحراوية | 06 | 07 | 05 | 18 |
| محطات معدنية | / | 07 | 01 | 08 |
| محطات مناخية | / | 02 | / | 02 |
| مركز الاستجمام بمياه البحر | 01 | / | / | 01 |
| المجموع | 23 | 28 | 09 | 60 |

المصدر : عبد القادر عوينان، "السياحة في الجزائر الإمكانيات والمعوقات (2000-2025) في ظل الاستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2025"، (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة الجزائر03 ، 2012-2013)، ص76.

[1] عبد القادر عوينان، المرجع السابق، ص 75.

و اعتمدت الجزائر على عدة تقنيات في خوصصة وإصلاح المنشآت السياحية والفندقية كما يلي[1] :

- عقد الكراء : وهو عقد يقوم فيه شخص خاص بإيجار المنشآت السياحية والفندقية للقيام بالنشاط لمصلحته الخاصة على أن يتحمل هذا الشخص المسؤولية التامة فيما يتعلق بالمخاطر التجارية، وفي هذه الحالة لا تتخلى الدولة عن ملكية المنشأة السياحية.
- عقد التسيير: ويتعلق بصفة عامة بمؤسسة لها نفس طبيعة النشاط للمؤسسة العمومية المتعاقدة فالمتعاقد يضمن تسيير المنشأة حسب دفتر الشروط المحدد كما له المسؤولية الكاملة في التسيير ومراقبة العمليات بينما يدفع الآخذ لعقد الكراء ثمن استعمال الأملاك، فالمتعاقد في التسيير يتلقى الأجر لتسييره وحسن أدائه رغم كونه غير خاضع لوجوب الحصول على الفوائد ويحصل على هذه الأجرة مهما تكن النتائج، وطريقتا الكراء وعقد التسيير تشكلان طريقتان أساسيتان لخوصصة التسيير دون خوصصة الأملاك للمؤسسة العمومية.
- بيع المنشأة الفندقية و السياحية: وتتمثل هذه الطريقة في إمكانية بيع منشآت فندقية وسياحية تابعة للدولة عن طريق مناقصات دولية ووطنية لمستثمرين خواص أو شركات مختلطة وفق شروط محددة، وفي أغلب الأحيان تكون هذه المنشآت حديثة الإنجاز أو في طور الإنجاز.
- فتح رأس مال المنشأة السياحية والفندقية : وهذه الصيغة كانت المفضلة لدى السلطات المعنية بالمجال السياحي وذلك من خلال فتح رأس مال وإبرام عقود تسيير المنشآت الفندقية والبيع يطال المنشآت الفندقية التي لا مردودية ترجى منها وتشكل عبئا على الدولة.

ومن بين أهم التجارب التي قامت بها الحكومة في مجال خوصصة المنشآت السياحية والفندقية نجد[2]:

- تجربة مجمع أكور Accor : وهو مجمع فرنسي له شهرة عالمية، بدأ التعامل مع الجزائر من خلال إبرام عقدين للتسيير هما : عقدين للتسيير مع مؤسسة التسيير السياحي للوسط فندق سوفيتال Sofitel سنة 1992 وفندق مركير Mercure سنة 2000، وتم الحفاظ على استمرار العقدين إلى اليوم، وقد تمكن مجمع أكور من أن يقدم عدة خدمات خاصة فيما يتعلق بفندق سوفيتال من حيث التسيير الجيد والفعال.
- تجربة مجمع فلامينكو Flamengo : وهو مجمع إسباني يعمل في إطار النشاط السياحي و الفندقي، حيث قام هذا المجمع بإبرام عقدين من عقود التسيير عقد مع مؤسسة التسيير السياحي سيدي فرج فندق الرياض وعقد مع مؤسسة التسيير السياحي لتلمسان فندق الزيانيين، ولكن مجمع

[1] حسين رحيم و(آخرون)، المرجع السابق، ص ص (184-185)

[2] عبد القادر عوينان، " المرجع السابق، ص ص (77-78).

فلامينكو قد فشل في الاستمرار نظرا لغياب الخبرة لديه، وكذلك ضعف اتصالاته الدولية وشبكاته الترويجية للسياحة على المستوى الدولي.

- تجربة مجمع هيلتون Hilton : قام مجمع الهيلتون بإبرام عقد تسيير سنة 1993 يخص فندق الجزائر الدولي ، وكانت المؤسسة الجزائرية ساحلي الطرف الثاني في العقد، وهي مؤسسة مختلطة ما بين المؤسسة الجزائرية SAFAX والمؤسسة الكورية دايوو Daewoo ، ولم يستمر العقد طويلا وتم فسخه نظرا للمشاكل الأمنية المتدهورة ، بالإضافة إلى ضعف مداخيل المنشأة الفندقية.

وقد واجه تطبيق خوصصة المنشآت السياحية والفندقية مجموعة من العقبات منها[1] :

- مشكل تقييم المؤسسات العمومية، نظرا لضعف التقييم المحاسبي وغياب النزاهة في الوثائق المحاسبية.
- غياب السوق المالي الذي يعمل على زيادة المدخرات لأجل الاستثمار.
- نقص رؤوس الأموال لدى المستثمرين .
- غياب بنك معلومات سياحي بغية تسهيل عملية الخوصصة.

كما تبنت الجزائر الشراكة كخيار استراتيجي لاعتبارها إحدى الروافد المهمة في عملية التمويل والشراكة تؤسس بناء على عقد بين الطرفين أحدهما محلي والأخر أجنبي[2]، ومن بين تجارب الشراكة التي عقدتها الجزائر في المجال السياحي :

إمضاء عقد الشراكة السياحية بين الجزائر و إيطاليا SIATA بمقر الديوان الوطني للسياحة في 05 ديسمبر 1994 من أجل القيام بالدراسات وإقامة الاستثمارات وكذا الترفيه والبيع والتسيير في المجال السياحي برأس مال قدر ب 3 ملايين دينار جزائري، وكانت 65% منه ملك الجزائر و 35% منه ملك للشريك الايطالي وهي شركة مختلطة ذات أسهم ل مدة 50 سنة برئاسة مجلس إدارة إيطالي وإدارة عامة جزائرية وقد ضمت هذه الشركة متعاملون اقتصاديون من الجزائر :الديوان الوطني للسياحة،مؤسسة التسيير السياحي بسكرة، مؤسسة التسيير السياحي لتمنراست، مؤسسة التسيير السياحي وهران، بينما مثل الجانب الإيطالي شركة M.P.SIAT والمكونة من اتحاد شركين هما: شركة MP METRO PORETTI المتخصصة في التكوين والاستثمار، و شركة SIAT المتخصصة في التسويق والتسيير السياحي[3].

---

[1] عبد القادر عوينان، المرجع السابق، ص78.

[2] عبد القادر هدير، المرجع السابق، ص 130.

[3] توفيق بن سهلة ثاني، " أثر المنظومة البنكية في الجزائر على ترقية الاستثمار في القطاع السياحي"، ( أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد – تلمسان-، 2015-2016)، ص ص (122-123).

وكذلك الاتفاق بعد زيارة وفد اسباني اقتصادي قاده وزير التجارة في الفترة الممتدة ما بين 14 و 19 جانفي 1996، على منح الجزائر قروضا قدرت آنذاك ب 900 مليون دولار أمريكي بنسبة مقبولة بالإضافة إلى سلسلة من الاجراءات التي تتعلق بما يلي[1]:

- الدعم التقني من أجل تمكين الجزائر بوضع مخطط متكامل لتنمية السياحة.
- تشجيع الاستثمار وكل أشكال الشراكة مع المتعاملين الاسبانيين.
- مساعدة تقنية لوضع استراتيجية الترقية والاتصال والتسويق للسياحة في الجزائر.
- دعم وتنمية التبادلات بين مختلف الجمعيات السياحية.
- تدعيم هذه الشراكة بوسيلة القانون حتى تضمن حسن سيرها.

و هناك أيضا الاتفاق المنعقد بين مجموعة أكور ومجموعة مهري المملوكة لرجل الأعمال الجزائري الجيلالي مهري على إنجاز 37 منشأة فندقية من فئة 3 و4 نجوم متوزعة على كبرى المدن الجزائرية في بالعاصمة و بقسنطينة ووهران، ومدن أخرى في الجنوب وذلك بهدف ترقية النشاط السياحي في الجزائر و توسيع نشاط المجموعة الفرنسية أكور[2].

و ما نستطيع تأكيده أن فتح الجزائر المجال أمام الخوصصة والشراكة في المجال السياحي كان أمرا حتميا وليس اختياريا بفعل تغيير النهج الاقتصادي للبلد والتوجه نحو اقتصاد السوق، وكذا من أجل تلافي وتجاوز النقائص والصعوبات التي سجلت في إدارة و تسيير المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر، وأيضا لتكرار و الاستفادة من التجارب الناجحة التي سجلتها المنشآت السياحية والفندقية التي يقوم بإدارتها وتسييرها القطاع الخاص في العديد من دول العالم.

وهنا نشير أن تحول الجزائر نحو اقتصاد السوق وقيامها بخوصصة المنشآت السياحية والفندقية، لم يعني أن الدولة قد تخلت نهائيا عن تسيير وإدارة المنشآت السياحية والفندقية، بل بقيت تمتلك وتدير عددا هاما من المنشآت السياحية والفندقية.

وفي هذا الصدد، شهدت إدارة المنشآت السياحية والفندقية العمومية خلال هذه الفترة عدة تغييرات تبعا للبيئة والتحولات الاقتصادية التي عرفها البلد، حيث تم في هذا الصدد تحويل مؤسسات التسيير السياحي EGT التي جرى إنشائها سنة 1983 تحت وصاية وزارة السياحة إلى صناديق المساهمة كيمياء وخدمات سنة 1990 ثم إلى الشركة القابضة صيدلة وخدمات سنة 1994، وإلى شركة تسيير مساهمات الدولة

---

[1] توفيق بن سهلة ثاني ،المرجع السابق ص 123.

[2] إسماعيل محمد الدباغ و مهند جميل العامري، " الشراكة السياحية مع القطاع الخاص مع الإشارة إلى تجربة العراق"، مجلة الإدارة والاقتصاد (العراقية)، العدد 105، 2015، ص ص(336-337).

فندقة وسياحة SGP GESTOUR سنة 2001 وإلى غاية 2015، بعدما قررت الدولة تحويل شركات تسيير مساهمات الدولة إلى مجمعات صناعية[1]، ووفقا لذلك تم إنشاء في المجال السياحي مجمع سياحة- فندقة- حمامات معدنية HTT سنة 2015 الذي كلف بإدارة وتسيير المنشآت السياحية والفندقية العمومية وهو يتكون من 17 مؤسسة تسيير سياحي وفندقي التي تضم كل منها عدة منشآت سياحية وفندقية بما مجموعه 69 منشأة سياحية وفندقية بما فيها منشأتين في طور تسوية وضعيتهما بعد إلغاء الخوصصة (المنشأة الفندقية الهضاب سطيف، المنشأة الفندقية الرياض لسيدي فرج) وهي موزعة كما يلي[2] :

1- مؤسسة التسيير السياحي وسط تضم 10 منشآت سياحية.
2- مؤسسة التسيير الفندقي سلسلة الأوراسي تضم 04 منشآت فندقية.
3- مؤسسة التسيير الفندقي سلسلة الجزائر تضم 05 منشآت فندقية.
4- مؤسسة التسيير السياحي الشرق تضم 06 منشآت سياحية.
5- مؤسسة التسيير السياحي عنابة تضم 05 منشآت سياحية.
6- مؤسسة التسيير السياحي سيدي فرج تضم 04 منشآت سياحية.
7- مؤسسة التسيير السياحي زرالدة تضم 03 منشآت سياحية.
8- مؤسسة التسيير السياحي تيبازة تضم 03 منشآت سياحية.
9- مؤسسة التسيير السياحي مركب الأندلس تضم 01 منشأة سياحية.
10- مؤسسة التسيير السياحي بسكرة تضم 06 منشآت سياحية.
11- مؤسسة التسيير السياحي تمنراست تضم 02 منشآت سياحية.
12- مؤسسة التسيير السياحي غرب تضم 03 منشآت سياحية.
13- مؤسسة التسيير السياحي غرداية تضم 03 منشآت سياحية.
14- مؤسسة التسيير السياحي تلمسان تضم 07 منشآت سياحية.
15- مؤسسة التسيير السياحي مركز المعالجة بمياه البحر تضم 01 منشأة سياحية.
16- مؤسسة التسيير السياحي حمام ريغة تضم 01 منشأة سياحية.
17- مؤسسة التسيير السياحي القبائل تضم 03 منشآت سياحية.

[1] Karim Cherif,Op. Cit.,pp.(37-38).

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، " متابعة المؤسسات العمومية الاقتصادية التابعة لقطاع السياحة والصناعة التقليدية"، تم التصفح بتاريخ 2019/05/29 على الرابط الإلكتروني :
https://www.mta.gov.dz/?page_id=7293&lang=ar

وأما بالنسبة لإدارة وتسيير والإشراف على القطاع السياحي خلال هذه الفترة (1989- إلى غاية اليوم) فنجد أنه تم إعادة إنشاء وزارة السياحة سنة 1992 وأضيفت إليها الصناعة التقليدية وحدثت بعدها عدة تغييرات، ففي سنة 2002 أصبحت وزارة مستقلة إلى غاية 2007 أين ألحقت بالتهيئة العمرانية والبيئة، ثم أصبحت سنة 2010 وزارة السياحة والصناعة التقليدية إلى غاية 2016، أين صارت وزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، ثم لتعود سنة 2017 وزارة السياحة والصناعة التقليدية، وهي تسهر في الوقت الحالي على تنفيذ ومتابعة تقدم المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030، وكذلك تقوم المديريات الولائية للسياحة التابعة لها بمراقبة المنشآت السياحية والفندقية وجودة الخدمات التي تقدمها.

هذا إضافة إلى تواجد مؤسسات وهيئات أخرى تضطلع بمهام في غاية الأهمية للنشاط السياحي وخاصة في مجال الترقية والترويج للوجهة الجزائرية ومنشآتها السياحية والفندقية وتنظيم الرحلات السياحية في صورة الديوان الوطني للسياحة والديوان الوطني الجزائري للسياحة والنادي السياحي الجزائري.

كما تم أيضا خلال هذه الفترة إنشاء مؤسسات وهيئات جديدة أهمها الوكالة الوطنية للتنمية السياحية ANDT سنة 1998 التي كلفت بتطبيق السياسة الوطنية للتنمية المستدامة للسياحة.

وكذلك المجلس الوطني للسياحة سنة 2002 الذي كلف بإبداء رأيه في السياسة الوطنية للسياحة وباقتراح كل التدابير والأدوات التي من شأنها تشجيع تنمية النشاطات السياحية و ترقيتها[1].

وبالحديث عن أداء ومردودية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية خلال هذه الفترة، فقد عرف هبوطا وتراجعا كبيرا خلال التسعينيات من القرن الماضي نظرا لمرور الجزائر بمرحلة حرجة سياسيا وأمنيا و تحديدا دخولها في ما اصطلح عليه إعلاميا العشرية السوداء أو المأساة الوطنية كما جرى تعريفها قانونيا، حيث تراجع عدد السياح في الجزائر من 1 136 918 سائحا منهم 685 815 سائحا أجنبيا سنة 1990 إلى 519 576 سائحا منهم 97 648 أجنبيا فقط سنة 1995[2]، كما انخفضت عدد الليالي السياحية المقضية في المنشآت السياحية والفندقية خلال نفس الفترة من 3 701 130 ليلة سياحية منها

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "المرسوم الرئاسي رقم 02-479 المؤرخ في 31 ديسمبر 2002 المتضمن إنشاء المجلس الوطني للسياحة ويحدد صلاحياته وتنظيمه وعمله"، **الجريدة الرسمية**، العدد89، 31 ديسمبر 2002، ص04.

[2] عبد القادر هدير، المرجع السابق، ص136.

140 658 لغير المقيمين (السياحة الخارجية) إلى 630 648 3 ليلة سياحية منها 800 75 ليلة فقط لغير المقيمين[1]، و تراجعت الإيرادات السياحية للجزائر من 105 مليون دولار أمريكي إلى 32 مليون دولار أمريكي[2]، ولم يتوقف الأمر عند هذا الحد بل أثرت الأوضاع السياسية والأمنية على حجم الاستثمار السياحي الذي كانت الجزائر في حاجة ماسة له لتطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية، إذا يلاحظ أنه بالرغم من تحفيزات الدولة خلال هذه المرحلة للقطاع الخاص الوطني و الأجنبي وفتحها مجال الاستثمار في القطاع السياحي، إلا أن الإقبال كان جد محتشم، فمنذ أن صدر قانون الاستثمار سنة 1993 لم يشهد القطاع السياحي إقبالا كبيرا من المستثمرين رغم أن قانون الخوصصة لسنة 1995 حدد قطاع السياحة من القطاعات القابلة للخوصصة، فخلال الفترة من 1993 إلى 2000 لم تستقطب الاستثمارات السياحية سوى 1778 مشروع سياحي أي ما يمثل نسبة 4 بالمئة فقط من عدد المشاريع الاستثمارية الكلية في الجزائر و 7 بالمئة من المبلغ الإجمالي للاستثمارات، وقد نال النصيب الأكبر قطاع الصناعة والمحروقات بالدرجة الأولى[3].

في حين نجد أنه مع بداية تحسن الأوضاع الأمنية والسياسية في الجزائر، شهد أداء و مردودية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية تطورا حيث وصل عدد السياح سنة 2000 984 865 سائحا منهم 538 175 سائحا أجنبيا[4]، بينما بلغ عدد الليالي المقضية في المنشآت السياحية والفندقية 135 748 3 ليلة منها 230 545 3 للمقيمين و 905 202 لغير المقيمين وارتفعت كذلك الإيرادات السياحية لتسجل 96 مليون دولار أمريكي سنة 2000، ووصلت طاقة الإيواء لدى المنشآت السياحية والفندقية 142 77 سرير، ووصلت نسبة الإشغال السياحي (النسبة المئوية للغرف السياحية و الفندقية التي بيعت من قبل المنشآت السياحية والفندقية لليلة على فترة محددة[5]) 41.40 % [6]، بينما بلغ عدد الموظفين في القطاع السياحي 514 12 خلال الثلاثي الأول من سنة 2000[7].

---

[1] صليحة عشي، " الأداء و الأثر الاقتصادي والاجتماعي للسياحة في الجزائر والمغرب وتونس"، المرجع السابق، ص109.

[2] عبد القادر هدير، المرجع السابق، ص 138.

[3] فؤاد أبركان ، المرجع السابق، ص ص (102-103).

[4] عبد القادر هدير، المرجع السابق، ص 137.

[5] أكرم عبد الرحمن عبد الكريم، " نسبة الإشغال الفندقي مع التطبيق على صناعة الفنادق العراقية 2002-2007"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ( العراقية)، العدد35، 2013، ص81.

[6] République Algérienne Démocratique et Populaire, Office National des Statistiques, " L'Algérie en Quelque Chiffres: Résultats 2001", N° 32, Alger, 2003,pp. (42-43).

[7] Djamila Fernane,Op.Cit.,p.65.

و رغم ذلك نجد أن أداء السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر في نهاية القرن العشرين بقي بعيدا جدا عن أدائها ومردوديتها في تونس، حيث وصل عدد السياح الأجانب بهذه الأخيرة سنة 2000 إلى 193 057 5 سائحا، وبلغ عدد الليالي السياحية التي سجلتها المنشآت السياحية والفندقية 862 423 35 ليلة سياحية منها 450 168 33 ليلة لغير المقيمين و 412 255 2 ليلة للمقيمين[1]، أما الإيرادات السياحية فقدرت ب1.683 مليار دولار أمريكي[2]، ووصلت الطاقات الاستيعابية للمنشآت السياحية والفندقية إلى 453 197 سرير وبلغت نسبة إشغالها السياحي 55.8 % و وفرت هذه المنشآت 981 78 منصب عمل[3].

و قامت الجزائر مع بداية تحسن الوضع السياسي والأمني والاقتصادي في نهاية التسعينيات من القرن الماضي وبداية القرن الحالي، بإصدار العديد من القوانين الخاصة بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية أو التي تهمها:

- القانون 99-01 المحدد للقواعد العامة للفندقة.
- القانون رقم 99-06 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة و الأسفار.
- الأمر رقم 01-03 يتعلق بترقية الاستثمار.
- القانون رقم 03-01 المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة.
- القانون رقم 03-02 المتعلق بالاستغلال السياحي للشاطئ.
- القانون رقم 03-03 المتعلق بمناطق التوسع والمواقع السياحية.

وقد جاءت هذه النصوص القانونية في سياق دعم استراتيجية الجزائر للتنمية السياحية المستدامة التي بدأت في التفكير لها سنة 2000، ليتم الوصول إلى تصور أولي بشأنها سنة 2001، وكانت الآفاق الموضوعة لها في بداية الأمر هي 2010، إلا أنه بعد تعميق التفكير بخصوصها وتنقيحها في سنة 2004 تم وضع آفاق جديدة لها هي 2013[4]، ليتم بعد ذلك وضع المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية

---

[1] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien," Evolution de l'industrie Touristique",Op. Cit.

[2] صليحة عشي، " الأداء و الأثر الاقتصادي والاجتماعي للسياحة في الجزائر والمغرب وتونس"، المرجع السابق، ص149.

[3] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien," Evolution de l'industrie Touristique",Op. Cit.

[4] عبد المجيد قدي، " الأزمة المالية و أثرها على الاقتصاديات العربية : الجزائر نموذجا"، المؤتمر الثاني، القضايا الملحة للاقتصاديات الناشئة في بيئة الأعمال الحديثة، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية، يومي 14 / 15 أفريل 2009، ص 14.

آفاق 2025 الذي أعدته وزارة تهيئة الإقليم والبيئة والسياحة سنة 2007 واعتمدته الحكومة سنة 2008، و تم تمديده فيما بعد إلى غاية 2030.

ووضعت استراتيجية التنمية السياحية لآفاق 2013 مجموعة من الأهداف، تتمثل في[1]:

- ترقية الاستثمار وتطوير الشراكة في السياحة.
- إدماج مقصد الجزائر ضمن السوق الدولية للسياحة من خلال ترقية الصورة السياحية.
- إعادة تأهيل المنشآت السياحية والفندقية قصد رفع قدرات الإيواء والاستقبال.
- تثمين التراث السياحي الوطني.
- المحافظة على البيئة والفضاءات الهشة لتوسيع السياحة البيئية.
- المساهمة في التنمية المحلية.

ومن بين الأهداف الكمية لهذا المخطط هو سعيه إلى رفع طاقات الإيواء وكذا حجم التوافد السياحي والتشغيل والإيرادات السياحية خلال مرحلتين الأولى ما بين 2004 و2007 والثانية ما بين 2008 و2013.

1- المرحلة ما بين 2004-2007 : يتم إنجاز فيها 000 55 سرير بطاقة سنوية تصل إلى حدود 13750 سرير تدخل حيز الاستغلال، وتم تسجيل 387 مشروع في طور الإنجاز، إذ بلغت نسبة الإنجاز حوالي 75% وبطاقة إيواء تقديرية في حدود 000 38 سرير[2]، وفيما يخص عدد السياح الوافدين كان الرقم المستهدف هو 281 591 1 سائح سنة 2007 وقد تحقق هذا الهدف حيث قدر عدد السياح الوفدين في الجزائر ب 084 743 1 سائح سنة2007 [3].

2- المرحلة ما بين 2008-2013: الطاقة الإضافية المحتملة في نهاية المرحلة(2008-2013) كانت أكثر من 000 60 سرير، بمتوسط سنوي قدره 000 10 سرير، وبالإضافة إلى 000 72 سرير تم إحصائها نهاية سنة 2002، وكذا الطاقات التي كانت متوقعة للمرحلة(2004-2007) ب000 55 سرير، كان المجموع الكلي المتوقع في آفاق 2013 هو 000 187 سرير، بينما كان عدد السياح

---

[1] عبد المجيد قدي، المرجع السابق، ص 14.

[2] عبد القادر شلالي وعبد القادر عوينان، " الواقع السياحي في الجزائر وآفاق النهوض به في مطلع 2025"، الملتقى العلمي الوطني حول السياحة في الجزائر الواقع والآفاق، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي آكلي محند الحاج البويرة، يومي 11 و12 ماي 2010، ص 13.

[3] عائشة شرفاوي،" السياحة الجزائرية بين متطلبات الاقتصاد الوطني والمتغيرات الاقتصادية الدولية"، (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2014-2015)، ص 171.

المرتقبين في 2013 ما يقارب 000 100 3 سائح من بينهم 000 900 1 سائح أجنبي[1]، وفيما يخص مناصب الشغل كان المتوقع هو توفير 500 57 منصب شغل مباشر و 500 172 منصب شغل غير مباشر ليصل العدد الإجمالي لمناصب الشغل إلى 000 230 نهاية 2013، أما الإيرادات السياحية فكان المتوقع هو 1.3 مليار دولار سنة 2013.[2]

وتبقى الإشارة أنه في بداية المرحلة الثانية 2008-2013 من استراتيجية التنمية السياحية لآفاق 2013 تم اعتماد المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق 2025 الذي أصبح بذلك يمثل استراتيجية التنمية السياحية في الجزائر وقد حدد أهداف كمية جديدة لآفاق 2015 (نتطرق إليها في الفصل الرابع)، ومع ذلك لابأس من التأكيد أن الأهداف الكمية لاستراتيجية التنمية السياحية لأفاق 2013 في مرحلتها الثانية ما كان ليتحقق معظمها، فبالنسبة لطاقات الإيواء لدى المنشآت السياحية والفندقية فقد بلغت سنة 2013 98804 سرير منها 313 74 للقطاع الخاص بينما وصل عدد السياح الوافدين خلال نفس السنة 731 732 2 سائحا منهم 125 964 أجنبيا [3]، وبالنسبة للإيرادات السياحية بلغت 230.3 مليون دولار أمريكي[4]، ويبدو أن عدد مناصب الشغل هو الهدف الكمي الوحيد الذي كان ليتحقق بالنظر أن عدد اليد العاملة في المنشآت السياحية والفندقية و النشاط السياحي ككل قدر ب 400 ألف منصب عمل[5].

ومن جهة أخرى تؤكد هذه الأرقام تحسن أداء السياحة والمنشآت السياحية مقارنة بما كان عليه الأمر مع نهاية القرن العشرين ولاشك أن تحسن الأوضاع الأمنية والسياسية و الاقتصادية وكذا الإجراءات والتدابير التي اتخذت في المجال السياحي والفندقي قد ساهمت بشكل كبير في ذلك، رغم أننا لا ننفي أن أداء ومردودية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية بقي ضعيفا مقارنة بأدائها ومردوديتها في تونس كما أنه لا يرتقي لحجم المؤهلات السياحية الطبيعية والثقافية والتاريخية التي تمتلكها الجزائر.

وعليه نؤكد بناء على كل ما سبق ذكره أن البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية كانت سببا في ضعف أداء ومردودية بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وكبح تطورها، وهذا ما تبين في عدة نقاط حيث جرى التركيز على أولويات أخرى كالصناعة والزراعة، وكذا الاهتمام بالصحة والتعليم

---

[1] عبد القادر هدير، المرجع السابق، ص173 ص 175.

[2] عائشة شرفاوي، المرجع السابق، ص ص (167-168).

[3] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية،" إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لسنة 2014، ص3 ص8.

[4] République Algérienne Démocratique et Populaire, Office National des Statistique, " L'Algérie en Quelque Chiffres: Résultats 2012-2014", N° 45, Alger,2015,p.54.

[5] عائشة شرفاوي، المرجع السابق، ص 221.

والسكن، وهو ما تطلب نفقات ضخمة تحملتها الدولة الجزائرية، وخاصة في العهد الاشتراكي أين كان دعم وتسيير وإدارة النشاطات الاقتصادية والاجتماعية على عاتق الدولة لوحدها ولم يمكن للقطاع الخاص وقتها من الآليات التي تسمح له بإدارة وتطوير المنشآت السياحية والفندقية والنهوض بأدائها ومردوديتها على غرار الدول السياحية التي يرجع نجاحها السياحي إلى تركها المبادرة للقطاع الخاص في إدارة وتسيير المنشآت السياحية والفندقية في حين تتكفل الدولة بالتنظيم والتشريع والمراقبة في النشاط السياحي والفندقي، كما أثرت الظروف السياسية والأمنية التي شهدتها الجزائر سلبا في عدة أحيان على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وعرقلت تطورها وأدائها، هذا فضلا عن عدم الاستقرار على المؤسسات والهيئات العمومية التي تتكفل بإدارة وتسيير المنشآت السياحية والفندقية والتغييرات الكثيرة التي عرفتها في أنماط إدارتها وتسييرها ومهامها وتنظيمها خلال فترات زمنية قصيرة، وأيضا عدم توفر اليد العاملة المؤهلة و المكونة سياحيا وفندقيا بأعداد كافية على مستوى المنشآت السياحية والفندقية أثر بشكل كبير على أداء ومردودية هذه المنشآت وأضر حتى بصورة الجزائر السياحية.

ونضيف أن انهيارات أسعار النفط قد أظهرت ضعف الاقتصاد الجزائري القائم أساسا على المحروقات، حيث فرض ذلك فضلا عن فشل النظام الاشتراكي في تحقيق التنمية و سوء التسيير وعدم فعاليته إضافة إلى الاضطرابات الاجتماعية في نهاية الثمانينيات الدخول في إصلاحات سياسية واقتصادية و إدارية وكذا البحث عن مصادر لتنويع الاقتصاد الوطني وإيجاد البدائل للمحروقات، وقد طالت هذه الإصلاحات النشاط السياحي باعتباره أحد القطاعات التي عانت من سوء وعدم الفعالية في الإدارة والتسيير ولكونه من البدائل المحتملة للمحروقات وتجسدت هذا في فتح مجال الاستثمار السياحي أمام القطاع الخاص الوطني والأجنبي، وكذا اتخاذ خيار خوصصة المنشآت السياحية والفندقية و عقد شراكات مع أطراف أجنبية لديها خبرة وتجربة واسعة في إدارة وتسيير المنشآت السياحية والفندقية ، وذلك بعد أن ثبت فشل التسيير العمومي للمنشآت السياحية والفندقية وعدم قدرته على النهوض بأفضل أداء لهذه المنشآت، كما تم وضع نصوص قانونية لإضفاء مزيد من الاحترافية والتنظيم على إدارة المنشآت السياحية والفندقية، وإنشاء مؤسسات تساعد على النهوض بالنشاط السياحي، وأيضا وضع خطط وبرامج لتنمية السياحة والرفع من أداء وجودة الخدمات المقدمة من قبل المنشآت السياحية والفندقية وكل ذلك، بهدف جعل النشاط السياحي يساهم بفعالية في دعم التنمية والاقتصاد الوطني ولما لا يكون بديلا للمحروقات نظرا لامتلاك الجزائر مؤهلات سياحية طبيعية و تاريخية وثقافية هائلة .

ولكن هناك مؤشرات توحي بعكس ذلك ولا تخدم هذه المساعي، منها ضعف الميزانية المخصصة للنشاط السياحي حيث أنها بلغت في سنة 2018 3.157 مليار دينار جزائري بالنسبة لميزانية التسيير

و 2.164 مليار دينار جزائري بالنسبة لميزانية التجهيز[1]، وهذا يعد قليلا جدا لنشاط معول عليه كبديل للمحروقات و حتى مقارنة بما يخصص لقطاعات أخرى التي برغم أنها مهمة ولكنها لا تساهم في تحقيق التنمية ودعم الاقتصاد الوطني ولا في جلب العملة الصعبة مثلما يمكن للنشاط السياحي أن يفعله، ومن بين هذه القطاعات على سبيل الذكر لا الحصر وزارة المجاهدين التي استأثرت لوحدها خلال نفس السنة بميزانية تسيير بأكثر من 225.169 مليار دينار جزائري[2]، كما أن التعيين في منصب وزير السياحة والصناعة التقليدية أصبح وسيلة تستخدمها السلطة السياسية في الجزائر لإرضاء الأحزاب والأطراف الداعمة لها بمنحها هذه إدارة هذه الوزارة، ففي سنة 2017 عين وزير السياحة والصناعة التقليدية ثم بعد ثلاثة أيام فقط جرت تنحيته بعد اكتشاف أنه مسبوق قضائيا، وهذا الخطأ لا نتصور أن تقع فيه السلطات عندما يتعلق الأمر بوزارة سيادية أو ذات أهمية خاصة للاقتصاد الوطني كوزارة الطاقة أو الخارجية أو الداخلية أو المالية وغيرها، أين يتم الحرص عادة على تعيين أشخاص لهم ولاء للسلطة السياسية بطبيعة الحال ولكن أيضا لهم باع طويل وخبرة كبيرة سياسيا أو إداريا أو أكاديميا، فالمفروض هو تعيين على رأس وزارة السياحة والصناعة التقليدية شخص ملم بالنشاط السياحي والفندقي يعرف نقاط قوته وضعفه، بخاصة أن التنظيم قد منح صلاحيات جد هامة لوزير السياحة والصناعة التقليدية في الميدان السياحي، وهناك أيضا القاعدة 49/51 المطبقة في الجزائر منذ 2009 على الاستثمارات الأجنبية حتى في القطاع السياحي، فينبغي التخلي عن تطبيقها في هذا القطاع لتحفيز وتشجيع الاستثمار السياحي الأجنبي الذي يمكن أن يجلب خبرات كبيرة للجزائر في مجال إدارة المنشآت السياحية والفندقية.

كما نجد أن أغلب مديري المنشآت السياحية والفندقية النشطة في الجزائر إن لم نقل الجميع على غرار غيرهم في مجالات النشاط الأخرى في البلد يمنحون الأهمية الأكبر في التوظيف لمعايير الصداقة و القرابة بالمقارنة مع المعايير الموضوعية المتعلقة بالكفاءة والربحية، ومن أجل التغطية على نقص العناصر الكفؤة، يلجأ العديد من مديري المنشآت السياحية والفندقية إلى عمليات توظيف تفوق احتياجات هذه المنشآت ما يزيد بشكل كبير حجم التكاليف المترتبة عليها، وهذا قد خلق أيضا في عدد لابأس به من المنشآت السياحية والفندقية تركيبة وهيكلة من العمال ذات طبيعة متصارعة تؤثر على أداء ومردودية المنشأة[3] :

---

[1] أمين جميلي، " في خضم التحضير لمناقشة قانون المالية بالمجلس الشعبي الوطني: لجنة المالية والميزانية ترسم لوحة سوداء لمرموري"، 2017/10/29 تم التصفح بتاريخ 2019/05/30 على الرابط الإلكتروني :

https://www.eldjazaironline.net/Accueil/لجنة-المالية-والميزانية-ترسم-لوحة-سود/

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " القانون رقم 17-11 المؤرخ في 27 ديسمبر 2017 المتضمن قانون المالية لسنة 2018"، الجريدة الرسمية، العدد 76، 28 ديسمبر 2017، ص 66.

[3] Djamila Fernane,Op.Cit.,pp.(143-144).

- العمال البالغين أكثر من 40 سنة المتمكيين من القراءة والكتابة والثقافة الفرنسية والغربية والمندمجين بسهولة في ثقافة المنشأة.
- الأعوان المتحصلين على شهادات عليا الذين يندمجون بطريقة جيدة في المنشأة السياحية والفندقية.
- العمال الأميين أكثر من 40 سنة الذين يعتبرون أن خبرتهم الطويلة أهم وأفضل من الشهادات العليا ذات الطبيعة النظرية التي يمتلكها زملائهم الآخرين.

إضافة إلى ذلك تعرف إدارة المنشآت السياحية والفندقية في الوقت الحالي قصورا وضعفا في أدائها الذي هو متأثر بالبيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية السائدة، كما أنه يظهر خاصة في النقائص ونقاط الضعف المسجلة على المنشآت السياحية والفندقية و أبرزها [1]:

- على مستوى المنشآت الفندقية :

- طاقات غير كافية وذات نوعية سيئة.
- عجز في طاقات الاستقبال، وفي الهياكل الفندقية والإطعام ذات النوعية.
- هياكل إيواء متآكلة وغالية نسبيا بالنسبة للسكان المحليين، بالإضافة أنها تتطلب عملية هامة لإعادة الاعتبار.
- 10 % من المنشآت الفندقية فقط تستجيب للمعايير الدولية.

- على مستوى وكالات السياحة و الأسفار :

- غياب التحكم في التقنيات الجديدة للسوق السياحية الدولية.
- عدم التكيف مع الطريقة العصرية للتسيير الإلكتروني للنقل قصد تنظيم عمليات الحجز والخدمات.
- غياب مخطط للتكوين المستمر.
- أنشطة موجهة نحو السياحة الموفدة : 80 % عمرة وأسفار نحو الخارج، 10 % استقبال (وكالات الجنوب)، و 10 % تذاكر.

- على مستوى جميع المنشآت السياحية و الفندقية :

- نقص في تأهيل ومهنية المستخدمين في الخدمات السياحية وخاصة في المنشآت الفندقية.
- نوعية تكوين غير ملائمة لمتطلبات العرض السياحي.
- خدمات مرتفعة السعر بالنسبة للسكان المحليين وذات نوعية أقل.
- تعارض طريقة تمويل الاستثمار والنشاط السياحي مع طبيعة الاستثمار السياحي.

[1] حسين رحيم و(آخرون) ، المرجع السابق، ص ص (190-191).

- تسيير و تنظيم غير متكيف مع السياحة العصرية.
- غياب أنشطة إعلامية ونقص وعدم فعالية المشاركة في الصالونات و الفعاليات الدولية.

**المطلب الثاني:** دور البيئة السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية في تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها في تونس

على غرار الجزائر خضع تطور السياحة و المنشآت السياحية والفندقية بتونس لتأثير كبير من البيئة السياسية والاقتصادية و الاجتماعية، وهذا ما تبينه المراحل التالية التي مر بها تطور السياحة و المنشآت السياحية والفندقية وأدائها ومردوديتها في هذا البلد.

- المرحلة 1956-1961 :

خلال الخمس سنوات من الاستقلال (1956-1961) اتبعت تونس سياسة قائمة على تأميم جميع الشركات والإدارات التي كانت تحت سيطرة الإدارة الوطنية الفرنسية، وانطلق تحرير الاقتصاد التونسي بالتشجيع على الفلاحة والاستخراج المنجمي مع إهمال تام لقطاع الصناعة والخدمات، وهذا التوجه التأميمي لا يعكس النزعة الاشتراكية للاقتصاد بل هو أكثر توجه ليبرالي حر يكرس الرأسمالية من خلال منح امتيازات جبائية وحوافز ضريبية بالإضافة إلى تسهيلات ائتمانية وإسناد القروض في الخماسية الأولى التي تلت الاستقلال قصد دعم مكانة القطاع الخاص والاستثمار الوطني مع الحرص على تحفيز رجال الأعمال على إنشاء المشاريع الكبرى[1].

وامتلكت تونس غداة الاستقلال سنة 1956 منشآت سياحية وفندقية بطاقات استيعابية ب 3500 سرير ووفرت هذه المنشآت مناصب الشغل قدرت ب 1631 منصب شغل ، بينما بلغ عدد السواح الذين توافدوا على البلد 000 36 سائح خلال نفس السنة[2].

- المرحلة 1962-1971 :

أدى التأثير المتزايد للاتحاد العام التونسي للشغل على الساحة الوطنية في اتخاذ القرارات خاصة تحت قيادة أمينه العام أحمد بن صالح إلى تحول الاقتصاد التونسي من اقتصاد ليبرالي رأسمالي إلى اقتصاد اشتراكي اجتماعي يعتمد على سياسة تنموية مركزية، وانطلق البرنامج الاشتراكي سنة 1961 وذلك بتعزيز سيطرة الدولة على مختلف قطاعات الاقتصاد، تمثلت الخطة أولا في تأسيس وزارة التخطيط

[1] فؤاد الصباغ، **دراسة الأوضاع الاقتصادية التونسية**، 2017، ص05.

[2] Géotourisme, " Le Tourisme en Tunisie ", 01/03/2018, Consulté le 10/10/2018 sur le Lien Electronique : http://geotourweb.com/nouvelle_page_90.htm

والمالية ثم اعتماد مخطط تنموي عشري(1962-1971)[1]، وشمل هذا المخطط على تطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية، لكنه منحها دورا ثانويا، حيث وقع الخيار على تحقيق نمو سياحي معقول ومتوازن ومتحكم فيه مع السعي إلى تحقيق استفادة مختلف المناطق في البلد بهدف الحد من عدم التوازن الجهوي الموجود بين المناطق الساحلية والمناطق الداخلية، ووفقا لذلك كان الهدف هو تخصيص استثمارات معتدلة للنشاط السياحي، لأن تنمية البلد مرتبطة قبل كل شيء بتحديث الزراعة وكذا التصنيع[2]، وقد خططت هذه الآفاق العشرية سنة 1971 بلوغ قدرة استيعاب لدى المنشآت السياحية والفندقية ب 000 10 سرير و استثمارات سياحية ب 13 مليون دينار تونسي و 000 300 سائح[3].

و في غياب المبادرة الخاصة كانت أولى المنجزات في النشاط السياحي تعود إلى المبادرة العمومية[4] و ذلك من خلال الشركة التونسية للنزل والسياحة SHTT التي قامت الدولة بإنشائها في 04 جوان 1959، حيث لعبت هذه الشركة دورا رائدا في تشييد أولى المنشآت السياحية الكبرى، وكذلك في تطوير العمليات المالية والتجارية الموجهة لتنمية النشاط السياحي[5].

وقد سمحت هذه السياسة السياحية لتونس سنة 1966 أن تحوز بنية تحتية سياحية فخمة حيث امتلكت المنشآت السياحية والفندقية الفخمة من 03 و04 نجوم في تونس آنذاك نصف طاقات الاستيعاب السياحي المتوفرة في البلد، وحتى دول مثل إيطاليا لم تكن تمثل طاقات الاستيعاب السياحية الفخمة لدى منشآتها السياحية والفندقية سوى 12 بالمئة من طاقات الاستيعاب الاجمالية لدى البلد[6]، ولكن على عكس ما أرادته الدولة بأن يقع تشييد المنشآت السياحية والفندقية في مختلف مناطق و جهات الوطن، نجد أن الاهتمام كان موجها منذ البداية في هذه العملية على الساحل الشرقي من خلال التركيز على مناطق ذات أولوية معروفة بالفعل كمحطات شاطئية مثل جربة، الحمامات، وأيضا المنستير وسوسة

---

[1] فؤاد الصباغ ، المرجع السابق، ص06.

[2] Noureddine Sethom, **L'Industrie et le Tourisme en Tunisie : Etude de Géographie du Développement, Livre 1**.Tunis: Faculté des Sciences Humaines et Sociale, Université de Tunis I,1992,p.151.

[3] Amor Belhedi," L'Espace Touristique en Tunisie", Communication au Cours d'été " les Nouveaux Espaces Touristiques", Institut Supérieur des Etudes Touristiques, Isetur, Université de Girona, Espagne, 5 - 6 Juillet 1999,p.02.

[4] Noureddine Sethom,Op. Cit.,p.151.

[5] Mohamed Souissi, Op.Cit.,pp. (37-38).

[6] Ibid.,p.38.

في الساحل، بنزرت في الشمال والعاصمة تونس، مع ذلك وقع إنجاز في بعض المناطق الداخلية منشآت سياحية وفندقية مثل المنشأة الفندقية يوغرطة في قفصة و سليوم في القصرين[1].

وبفضل هذه المنجزات السياحية الأولى وخاصة مع النمو المتزايد للطلب السياحي حيث ارتفع عدد السياح الأجانب الوافدين من 752 52 سنة 1962 إلى 238 138 سائح سنة 1964 وأيضا ارتفع عدد الليالي السياحية المقضية في المنشآت السياحية والفندقية لغير المقيمين (السياحة الخارجية) من 770 395 ليلة إلى 380 694 ليلة[2]، وعت الدولة بأهمية تنمية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وباشرت في تغيير نظرتها وآفاقها تجاهها بداية من سنة 1964، وفي الواقع يفسر تغيير النظرة والآفاق الموضوعة بخصوص النشاط السياحي في جانب كبير منه، إلى المشاكل الناتجة عن النمو الاقتصادي الذي أدى إلى واردات ضخمة من السلع الإنتاجية، ونصف المصنعة، وكذا المواد الأولية، وهو ما كان يتطلب توفير العملة الصعبة لتلبية احتياجات المؤسسات الصناعية، وهنا ظهرت قيمة و حاجة تونس إلى النشاط السياحي[3]، وتحديدا السياحة الخارجية لكونها على عكس السياحة الداخلية هي التي تجلب العملة الصعبة.

ولكن بالمقابل هذه المنجزات تطلبت استثمارات ضخمة من طرف الدولة التي ساهمت بين 1962 و 1964 ب 93 % من الاستثمارات الفندقية، إضافة إلى تسجيل عجز في أداء بعض المنشآت السياحية والفندقية خاصة المتواجدة في المناطق الداخلية، وكذلك المشاكل المتعلقة بتعبئة الاستثمارات و تسديد القروض البنكية[4].

ولذلك بدأت الدولة تتخلى منذ 1965 عن الاستثمار السياحي لمصلحة رأس المال الخاص الوطني، ونتيجة ذلك عرفت الفترة بين 1965 و1968 هجرة رؤوس الأموال الخواص الوطنيين وانتقالهم من قطاعات ونشاطات كالتجارة والفلاحة إلى الاستثمار في المجال السياحي، و أخذت المنجزات التي تعود إلى القطاع الخاص في التطور بسرعة، إذ في سنة 1966 أنجز الرأس المال الخاص الوطني حوالي 5000 سرير من إجمالي 6500 سرير، بينما أبقت الدولة على سياسة التدخل في القطاع الزراعي والتجاري والصناعي[5]، حيث أصبح المجال السياحي بذلك المنقذ والمنفذ الوحيد للقطاع الخاص من

---

[1] Noureddine Sethom,Op. Cit.,p.151.

[2] George Cazes, « Le Tourisme International en Thaïlande et en Tunisie. les Impacts et les Risques d'un Développement Mal Maîtrisé », Travaux de l'Institut de Géographie de Reims, (Française), N°53-54,1983, p.90.

[3] Noureddine Sethom, Op.Cit.,pp.(151-152).

[4] Mohamed Souissi, Op.Cit.,p.38.

[5] Noureddine Sethom, Op.Cit.,pp.( 152-154).

السياسة الاشتراكية ومن سيطرة الدولة على القطاعات الزراعية والتجارية والصناعية ليتجاوز نصيبه 50 % منذ سنة 1965[1].

ولم ترى الدولة في استثمارات البرجوازية الوطنية في النشاط السياحي أمر سيئا، وهذا لحاجتها العاجلة للعملة الصعبة، ومن جهة أخرى أنه كلما زاد النمو السياحي، فإن الاستثمارات تصبح مهمة في البنية التحتية والتجهيزات السياحية [2]، ولهذا عملت الدولة عملت على تشجيع المستثمرين الخواص من خلال التشريعات القانونية المساعدة على الاستثمار في المجال السياحي مثل قانون 02 سبتمبر 1966 الذي يحث على إحداث المنشآت السياحية وكذا قانون الاستثمار الصادر في 26 جوان 1969[3]، إضافة إلى التشجيعات و الدعم المقدم من البنوك المحلية والمؤسسات المالية الوطنية مثل الشركة التونسية للبنك STB و الشركة الوطنية للاستثمار SNI هذه الأخيرة التي تحولت فيما بعد إلى بنك التنمية للاقتصاد التونسي BDET [4] .

الجدول رقم 17 : تطور حصة استثمارات القطاع الخاص من إجمالي الاستثمارات السياحية في تونس بالنسبة المئوية (1962-1971)

| السنوات / الاستثمارات | 1962 | 1963 | 1964 | 1965 | 1966 | 1967 | 1968 | 1969 | 1970 | 1971 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الاستثمارات العمومية | 88.9 | 88 | 84.2 | 49.2 | 34 | 26.9 | 25.4 | 20.7 | 13.3 | 09 |
| استثمارات القطاع الخاص | 11.1 | 12 | 15.8 | 50.8 | 66 | 73.1 | 74.6 | 79.3 | 86.7 | 91 |

المصدر: Abderraouf Dribek, "Vers un Tourisme Durable en Tunisie : le Cas de l'ile de Djerba", (Thèse de Doctorat, Université de Bretagne Occidentale- Brest ,2012).p.38.

يتبين لنا من هذا الجدول أن تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية قد اعتمد في البداية على استثمارات الدولة التي كانت تمثل 88.9 % من إجمالي الاستثمارات السياحية، بينما اقتصرت حصة

[1] حافظ بن عمر، المرجع السابق، ص134.

[2] Noureddine Sethom,Op. Cit.,p.153.

[3] حافظ بن عمر، المرجع السابق، ص144.

[4] Noureddine Sethom,Op. Cit.,p.154.

القطاع الخاص على 11.1 %، و لكن هذا لم يستمر طويلا حيث انقلبت الموازين لصالح القطاع الخاص في سنة 1965 بتحقيقه قفزة نوعية من 15.8 %سنة 1964 إلى 50.8% سنة 1965، وكان ذلك أول تفوق لاستثمارات القطاع الخاص أمام الاستثمارات العمومية، واستمرت استثمارات القطاع الخاص في الزيادة إلى أن بلغت 91 % من إجمالي الاستثمارات في القطاع السياحي مقابل 9 % فقط للاستثمارات العمومية التي تراجعت بالتالي من 88.9 % سنة 1962 إلى 9 % سنة 1971.

وهذا ما يؤكد أن تونس أخذت شيئا فشيئا خلال هذه الفترة في ترك الاستثمار السياحي وتشييد المنشآت السياحية والفندقية إلى القطاع الخاص وتشجيعه، في حين تعمل الدولة على تنظيم النشاط السياحي والفندقي والتسويق والترويج له وتهيئة الظروف المناسبة لتطوره.

حيث في نفس الصدد قامت الدولة خلال هذه الفترة بإنشاء مؤسسات وهيئات من أجل إدارة القطاع السياحي والمساهمة في تنمية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية، مثل المندوبية العامة للسياحة والمياه المعدنية التي أنشئت سنة 1965 و عوضت سنة 1971 بالديوان القومي للسياحة والمياه المعدنية الذي حددت أهدافه في[1] :

- إعداد وتطبيق سياسة الحكومة في ميدان السياحة والمياه المعدنية في نطاق مخطط التنمية الاقتصادية و الاجتماعية.
- النهوض بمستوى تهيئة المناطق ذات المصلحة السياحية و المياه المعدنية.
- السهر على تطبيق الأحكام الترتيبية (التنظيمية) من طرف الأشخاص العامة والخاصة المادية والمعنوية الذين يعملون في ميدان السياحة والمياه المعدنية.
- مساعدة الأشخاص والذوات المعنوية العامة والخاصة الذين يعملون لتنمية السياحة والمياه المعدنية ويوزع على هؤلاء الباعثين ( المستثمرين) الأولين المساعدة الفنية ويمنح لهم في نطاق التشريع الجاري العمل به الإعانات والتشجيعات اللازمة.
- القيام بتكوين الإطارات وأعوان التنفيذ اللازمة لمصلحة المنشآت التي تتفرغ للسياحة والمياه المعدنية.
- القيام بعمل منسق لكي يتم ترفيع مستوى السياحة والمياه المعدنية باتخاذ جميع التدابير اللازمة وخاصة بناء وتهيئة واستغلال المنشآت السياحية والمياه المعدنية والإشهار وتنظيم المهرجانات ذات المصلحة السياحية.

[1] الجمهورية التونسية، " الأمر رقم 264 لسنة 1971 المؤرخ في 20 جويلية 1971 المتعلق بضبط اختصاصات و أساليب تسيير الديوان القومي للسياحة والمياه المعدنية"، **الرائد الرسمي**، العدد31، 16-20 جويلية 1971 ، ص 1057.

وأيضا تم في عام 1969 إنشاء وزارة السياحة والتهيئة الإقليمية ولكنها اختفت بعد ذلك في سنة 1971[1].

و عن أداء و مردودية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وتطوره خلال هذه الفترة فقد وصل عدد المنشآت الفندقية سنة 1971 226 منشأة تمتلك طاقة استيعابية تصل إلى 252 41 سرير، وهذا مقارنة مع 74 منشأة فندقية بطاقات استيعاب ب 4077 سرير سنة 1962، ووصل عدد السياح إلى 206 608 سائحا أجنبيا بعدما كان لا يتجاوز 752 52 سائحا سنة 1962، وارتفع عدد الليالي السياحية المقضية في المنشآت السياحية والفندقية لغير المقيمين (السياحة الخارجية) إلى 010 821 5 ليلة سياحية بعدما كانت لا تتجاوز 770 395 ليلة سنة 1962[2]، وارتفعت الإيرادات السياحية من 1.9 مليون دينار تونسي[3] إلى 53.8 مليون دينار تونسي خلال نفس الفترة، وبلغ عدد مناصب العمل التي وفرتها المنشآت السياحية والفندقية سنة 1971 500 16 منصب شغل[4]، مقارنة مع 1631 منصب شغل سنة 1962[5].

وعليه نجد أن السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس قد حققت تطورا كبير في أدائها ومردوديتها ومؤشراتها خلال هذه الفترة متجاوزة ما كان متوقعا ومخططا له في البداية.

وهناك أسباب وعوامل أدت إلى هذا التطور أبرزها الإرادة السياسية والحاجة الاقتصادية للنشاط السياحي التي تترجمت في المجهودات التي بذلتها الدولة ثم القطاع الخاص في تشييد المنشآت السياحية والفندقية بعدما وفرت له الدولة التشجيع و الدعم، إضافة إلى تميز النشاط السياحي التونسي منذ الستينات بالسياحة الجماهيرية(تعرف أيضا بالسياحة الشعبية أو سياحة الوفود و تعتمد على الكم من خلال العمل على جذب أكبر عدد ممكن من السياح الذين يأتون في شكل مجموعات ووفود وينتمون عادة إلى ذوي الدخل المحدود) نتيجة تخفيض الشركة التونسية للنزل والسياحة أسعارها وإقبال مجموع السياح الأوروبيين الوافدين من وكالات الأسفار الأوروبية لتعبئة المناطق الساحلية لجنوب البحر الأبيض المتوسط، وهذا يفسر تركيز تونس على الأقاليم الساحلية في تنمية السياحة وتشييد المنشآت السياحية والفندقية، حيث كان

---

[1] Amor Belhedi,Op. Cit.,p.02.

[2] George Cazes,Op. Cit.,p.90

[3] حافظ بن عمر، المرجع السابق، ص134.

[4] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien," Evolution de l'industrie Touristique",Op. Cit.

[5] Géotourisme,Op. Cit.

السياح الأوروبيين يفضلون الوجهات الساحلية والمشمسة ذات التكاليف المنخفضة، ومنها أسعار وسائل النقل الجوية باعتبار قرب تونس من البلدان الأوروبية[1].

- المرحلة 1971-1986 :

إن التجربة الاشتراكية قد أثقلت ميزانية الدولة والمالية العمومية بديون مهولة تسبب في عجز مالي حاد إذ سارعت الحكومة بتغيير النظام الاقتصادي[2]، بدأ هذ التوجه مع تعيين الهادي نويرة في منصب الوزير الأول الذي أعطى الأولوية في الإنعاش الاقتصادي إلى تطوير القطاع الخاص[3]، فمع بداية عشرية السبعينيات أقرت الدولة مبدأ الليبرالية الاقتصادية (جرى تطبيق الليبرالية الاقتصادية بإشراف الدولة و تدخلها المباشر، و ليس كما يعرف هذا المفهوم في الدول الغربية[4]) على أرضية نتائج مؤتمر المنستير للحزب الاشتراكي الدستوري الذي أقر[5]:

- حل العديد من التعاضديات التجارية.
- التفويت في حصص من الأراضي المؤممة.
- بروز شعار تطهير المؤسسات الصناعية بتحويلها من القطاع العام إلى القطاع الخاص.

و قد تلا ذلك إصدار مجموعة من التشريعات مثلت الإطار القانوني الذي ساعد على التحول نحو الليبرالية الاقتصادية لعل أبرزها قانون أفريل 1972 المتعلق بفسح المجال أمام الاستثمار المحلي وخاصة الأجنبي، وذلك بتوفير إغراءات وتشجيعات جبائية للمستثمرين الأجانب والتونسيين[6].

وهذا التحول في السياسة الاقتصادية قد انعكس بدوره على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية، فبعد أن شهد أدائها تراجعا كبيرا سنتي 1973 و 1974 بفعل إصرار إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس وقتها في إطار التفاوض مع الشركة الألمانية نكرمان Neckermann على التمسك بأسعار البيع وفق ما تقتضيه مصالحها، أي أنها أرادت أن تعيد توزيع الأرباح بأن ترفع قليلا في النسبة

---

[1] حافظ بن عمر، المرجع السابق، ص134.

[2] فؤاد الصباغ، " استراتيجيات التنمية الاقتصادية بدول شمال إفريقيا"،2018/05/25، تم التصفح بتاريخ 2018/10/06 على الرابط الإلكتروني : https://democraticac.de/?p=54264

[3] Wafa Tamzini, Op. Cit., p.23.

[4] عزمي بشارة، **الثورة التونسية، بنية ثورة وصيرورتها من خلال يومياتها**. بيروت : المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، ط1، 2012، ص90.

[5] سالم لبيض، " ثقافة المؤسسة وأثر العولمة في المغرب العربي: مثال تونس"، إنسانيات، المجلة الجزائرية للأنثروبولوجيا والعلوم الإنسانية(الجزائرية)، المجلد 07،العدد 22، أكتوبر - ديسمبر 2003، ص50.

[6] نفس المرجع، نفس المكان.

العائدة إلى السياحة التونسية ومنشآتها السياحية والفندقية وأن تخفض في النسبة العائدة إلى هذه الشركة، فما كان من هذه الأخيرة إلا أن قلصت الإمدادات السياحية إلى تونس ومنشآتها السياحية والفندقية [1]حيث تراجع عدد السياح الألمان من 000 168 سائح سنة 1972 إلى 000 104 سائح سنة 1973 ثم إلى 000 90 سائح فقط سنة 1974، وردت على ذلك إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس بتعديل وتخفيض أسعارها خوفا من انهيار النشاط السياحي الذي أصبح يمثل أحد أعمدة الاقتصاد الوطني[2]، أعلنت تونس برنامجا لتطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في نطاق مخططات التنمية الاقتصادية والاجتماعية واتباع سياسة تشجيعية لجذب الاستثمارات السياحية الأجنبية وتحديدا العربية(الخليجية)[3] ذلك أن هذه الأخيرة حققت بعد انفجار أزمة البترول لسنة 1973 بحبوحة مالية، وبالفعل استطاعت هذه الدول تحقيق في الفترة ما بين 1971-1985 دفعا جديدا للاستثمار السياحي في تونس[4].

ويعود أول إدماج رأسمال عربي في مجال التهيئة السياحية في تونس إلى سنة 1975 مع إنشاء شركة الدراسات والتنمية لسوسة الشمالية (رأسمالها في الوقت الحالي موزع بين عدة مساهمين أهمهم صندوق أبو ظبي للتنمية والدولة التونسية والشركة التونسية للبنك) التي كلفت ببناء المركب السياحي القنطاوي[5].

وكان هدف المشروع هو تشييد محطة سياحية كبيرة مندمجة تضم 000 13 سرير بأشكال مختلفة للإقامة، فنادق غرف-فنادق، فيلات و أيضا مارينا مع ميناء ترفيهي، ملعب جولف، مراكز تجارية ومراكز للتنشيط و استغرق المشروع الذي بدأ سنة 1975 عشر سنوات لإنجازه وتطلب استثمارات ب 100 مليون دينار تونسي[6].

و أصبحت مصادر المشاريع السياحية طيلة فترة الثمانينات من قبل بلدان الخليج مثل سلسلة أبو نواس الكويتية، سواء في شكل تنفيذ بعض المشاريع السياحية بصفة مباشرة أو عبر توفير القروض من البنوك المشتركة مثل البنك القطري التونسي للتنمية[7].

---

[1] عادل الوشاني، " واقع السياحة الدولية في البلاد العربية"، مجلة جيل الدراسات السياسية و العلاقات الدولية (الجزائرية)، العدد10، سبتمبر 2017، ص101.

[2] Noureddine Sethom,Op. Cit.,p.159 .

[3] Abderraouf Dribek, "Vers un Tourisme Durable en Tunisie : le Cas de l'ile de Djerba", (Thèse de Doctorat, Université de Bretagne Occidentale-Brest ,2012).p.55.

[4] حافظ بن عمر، المرجع السابق ، ص 139

[5] Mohamed Souissi,Op. Cit., p.47.

[6] Noureddine Sethom,Op. Cit.,pp. (160-161).

[7] حافظ بن عمر، المرجع السابق، ص137.

كما نجد أن المستثمرين الأوروبيين سجلوا بدورهم حضورهم في النشاط السياحي التونسي خلال هذه الفترة، ويعود ذلك إلى بداية السبعينات من القرن الماضي، الوقت الذي عملت فيه تونس على تشجيع المستثمرين الخواص الوطنيين و الأجانب، فالمستثمرون الأوروبيون وإلى غاية 1984 سخروا ما يعادل 28 مليون دينار تونسي في النشاط السياحي ما مثل نسبة 5 بالمئة من مجموع الاستثمارات، تركزت في أهم المناطق السياحية الساحلية، وهذه الاستثمارات أنجز معظمها من قبل الشركات الفرنسية والألمانية والبلجيكية والهولندية والأمريكية، إضافة إلى فروع لمؤسسات صناعية وتجارية كبيرة مثل نيكرمان Neckermann و النادي المتوسطي Club Méditerranée [1] .

الجدول رقم 18 : تطور مؤشرات السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها في تونس بين التقديرات والإنجازات خلال الفترة (1973-1986)

| السنة | | طاقة الإيواء لدى المنشآت السياحية والفندقية (سرير) | دخول السياح غير المقيمين (السياحة الخارجية) | الليالي السياحية لغير المقيمين (السياحة الخارجية) في المنشآت السياحية والفندقية | الاستثمار السياحي(ألف دينار تونسي) | الإيرادات السياحية (ألف دينار تونسي) | مناصب الشغل التي تخلقها المنشآت السياحية والفندقية |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1973 | التقديرات | 8700 | 912 000 | 7 937 000 | 22 000 | 79 400 | 3412 |
| | الإنجازات | 6618 | 721 897 | 5 882 497 | 24 400 | 72 395 | 2648 |
| 1974 | التقديرات | 9000 | 1 052 000 | 9 156 000 | 24 000 | 91 600 | 3412 |
| | الإنجازات | 2824 | 716 003 | 5 636 385 | 13 200 | 80 873 | 1129 |
| 1975 | التقديرات | 8500 | 1 186 000 | 10 320 000 | 25 000 | 103 200 | 3412 |
| | الإنجازات | 6649 | 1 013 851 | 8 652 556 | 8300 | 115 158 | 2660 |
| 1976 | التقديرات | 8500 | 1 321 000 | 11 320 000 | 29 000 | 115 000 | 3412 |
| | الإنجازات | 936 | 977 818 | 8 898 029 | 9500 | 126 918 | 374 |
| 1977 | التقديرات | 2000 | 1 050 000 | 10 030 000 | 12 000 | 149 000 | 1240 |

[1] Mohamed Souissi,Op. Cit.,p.44.

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | الإنجازات | 764 | 1 015 966 | 8 117 577 | 10 500 | 139 439 | 306 |
| 1978 | التقديرات | 3000 | 1 150 000 | 10 830 000 | 17 000 | 167 000 | 1240 |
| | الإنجازات | 1962 | 1 141 942 | 8 804 945 | 17 200 | 169 691 | 785 |
| 1979 | التقديرات | 4500 | 1 260 000 | 11 680 000 | 20 000 | 185 000 | 1240 |
| | الإنجازات | 2784 | 1 355 951 | 11 170 943 | 10 000 | 219 186 | 1113 |
| 1980 | التقديرات | 4500 | 1 380 000 | 12 610 000 | 24 000 | 209 000 | 1240 |
| | الإنجازات | 2686 | 1 602 054 | 12 097 984 | 31 638 | 259 703 | 1075 |
| 1981 | التقديرات | 4500 | 1 500 000 | 13 500 000 | 22 000 | 232 500 | 1240 |
| | الإنجازات | 4318 | 2 150 966 | 12 507 196 | 33 660 | 295 200 | 1727 |
| 1982 | التقديرات | 3600 | 2 000 000 | 14 000 000 | 95 700 | 346 000 | 2400 |
| | الإنجازات | 4380 | 1 355 129 | 11 160 209 | 43 000 | 340 700 | 1752 |
| 1983 | التقديرات | 4850 | 2 000 000 | 14 600 000 | 95 700 | 389 000 | 2400 |
| | الإنجازات | 1935 | 1 438 872 | 10 330 408 | 74 500 | 389 200 | 774 |
| 1984 | التقديرات | 5650 | 2 000 000 | 15 450 000 | 95 700 | 445 000 | 2400 |
| | الإنجازات | 2102 | 1 579 607 | 10 251 787 | 113 210 | 357 700 | 841 |
| 1985 | التقديرات | 7200 | 2 000 000 | 16 450 000 | 95 700 | 511 000 | 2400 |
| | الإنجازات | 9011 | 2 002 997 | 12 671 218 | 98 292 | 415 000 | 3603 |
| 1986 | التقديرات | 8700 | 2 000 000 | 17 600 000 | 95 700 | 595 000 | 12 000 |
| | الإنجازات | 5363 | 1 502 092 | 12 549 689 | 85 000 | 385 800 | 2185 |
| مجموع الإنجازات (1973-1986) | | 52 332 | 18 575 175 | 218 841 423 | 572 400 | 33 661 163 | 20 972 |

المصدر : Abderraouf Dribek, "Vers un Tourisme Durable en Tunisie : le Cas de l'ile de Djerba", (Thèse de Doctorat, Université de Bretagne Occidentale- Brest, 2012).p.63.

يظهر من الجدول أن مختلف المؤشرات الخاصة بتطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها خلال هذه الفترة عرفت تقاربا بين التقديرات المرسومة والإنجازات الفعلية في بعض السنوات وتباينا واضحا في سنوات أخرى.

وهنا نشير أن المنهجية التي اعتمدت في وضع التقديرات الخاصة بتطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها هي طريقة مبسطة وميكانيكية، لم تدعم ولم ترتكز على نماذج علمية تستخدم الأدوات العقلانية في التحليل والتنبؤ[1]، ولكن مع ذلك هذا لا ينفي أن الإنجازات المتحققة قد كان لها الأثر الإيجابي في تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها، مع المساهمة الفعالة للقطاع الخاص المحلي و كذا الاستثمار الأجنبي في ذلك وفي مجال تحسين الخدمات المقدمة من قبل المنشآت السياحية والفندقية، بعد أن فسحت لهما الدولة المجال في إنجاز وتسيير المنشآت السياحية والفندقية حيث قدمت لهما المساعدة والتشجيعات وتكفلت بوضع الإطار القانوني المنظم لنشاط هذه المنشآت ومراقبتها والتسويق لها وللوجهة التونسية بصفة عامة، وهذا مقارنة بما كان عليه الأمر في الجزائر خلال نفس الفترة أين لم توفر الظروف و الآليات للقطاع الخاص وكذا الاستثمارات الاجنبية لتأدية ذات الدور الذي أدياه في تونس.

حيث وضعت تونس خلال هذه الفترة عددا من النصوص القانونية الهامة من أجل تنظيم نشاط المنشآت السياحية والفندقية وجعل إدارتها أكثر احترافية ومهنية في أداء الخدمات في ظروف جيدة و مناسبة بما يعود إيجابيا على النشاط السياحي :

- المرسوم رقم 3 لسنة 1973 المؤرخ في 03 أكتوبر يتعلق بمراقبة التصرف في المنشآت السياحية.
- المرسوم رقم 4 لسنة 1973 المؤرخ في 03 أكتوبر 1973 المتعلق بمراقبة بناء المنشآت السياحية.
- الأمر رقم 511 لسنة 1973 المؤرخ في 30 أكتوبر 1973 المتعلق بتسيير اللجنة الفنية لبناء المنشآت السياحية.
- قرار وزير الاقتصاد الوطني المؤرخ في 16 فيفري 1974 المتعلق بالشروط المفروضة للمصادقة على أمثلة بناء المنشآت السياحية.

و تم أيضا إنشاء عدد من المؤسسات والهيئات الهامة التي تضطلع بإدارة وترقية و تنظيم و دعم تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية أهمها :

- إنشاء الشركة المالية السياحية لتونس سنة 1970(تحولت فيما بعد إلى البنك الوطني للتنمية السياحية BNDT) بهدف تشجيع رأس المال الدولي والسماح له بإنجاز مشاريع سياحية في تونس، و هذه المؤسسة

[1] Abderraouf Dribek,Op. Cit.,p.63.

المالية تمنح قروضا وتأخذ حصصا ومعنية بإجراء الدراسات التقنية للمشاريع السياحية الكبرى، وتحظى بعدة مزايا ضريبية ومالية مقدمة من طرف الدولة[1]، هذا بالإضافة إلى الدعم المقدم من قبل الشركة التونسية للبنك STB وبنك التنمية للاقتصاد التونسي BDET للاستثمارات والمنشآت السياحية والفندقية.

- الديوان الوطني التونسي للسياحة : أنشأ الديوان الوطني التونسي للسياحة سنة 1976 في محل الديوان القومي للسياحة والمياه المعدنية و حددت مهامه في [2]:

- إعداد وتطبيق سياسة الحكومة في ميدان السياحة في نطاق مخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية .
- السهر على تطبيق الأحكام الترتيبية (التنظيمية) من طرف الأشخاص العامة والخاصة المادية والمعنوية الذين يعملون في ميدان السياحة وتوزيع على هؤلاء الباعثين الأولين المساعدة الفنية ويمنح لهم في نطاق التشريع الجاري العمل به الاعانات والتشجيعات اللازمة.
- النهوض بتهيئة المناطق ذات المصلحة السياحية.
- القيام بتكوين الإطارات وأعوان التنفيذ اللازمة لتصرف المؤسسات التي تتفرغ للسياحة.
- القيام بعمل منسق للنهوض بالسياحة باتخاذ جميع التدابير اللازمة وخاصة بناء وتهيئة واستغلال المنشآت السياحية والإشهار وتنظيم المهرجانات ذات المصلحة السياحية.

- الوكالة العقارية السياحية : كان إنشاء هذه الوكالة ذات الصبغة التجارية سنة 1973 جد مهم خاصة أن إنجاز المنشآت السياحية والفندقية في تونس قبل ذلك لم يخضع لتخطيط مسبق ما أفرز نتائج سلبية، وتمثل دور هذه الوكالة في امتلاك الأراضي الواقعة في مناطق ذات أولوية سياحية وإعادة بيعها إلى المستثمرين إثر قبول مشاريعهم لتصبح بعد ذلك المسؤولة عن تهيئة المناطق بالمرافق العامة طرقات، شبكة المياه، والكهرباء، قنوات التطهير ...إلخ، وقد تمكنت في الفترة الممتدة من 1973-1980 من تهيئة قرابة 800 هكتار وزعت على 1500 مستثمر بتكلفة قدرت ب7.5 مليون دينار تونسي[3].

- إنشاء مدارس التكوين السياحي والفندقي : من أجل تزويد المنشآت السياحية والفندقية باليد العاملة المؤهلة، عملت الدولة على إنشاء العديد من المعاهد والمدارس الفندقية(المعهد العالي للفندقة والسياحة بسيدي ظريف، المدرسة الفندقية بسوسة، المنستير، الحمامات، نابل...إلخ، وكان التكوين المهني

[1] Noureddine Sethom,Op.Cit.,p.157 .

[2] الجمهورية التونسية،" الأمر عدد 977 المؤرخ في 11 نوفمبر 1976 يتعلق بضبط مشمولات و أساليب تسيير الديوان القومي للسياحة"، المرجع السابق، ص3222.

[3] حافظ بن عمر، المرجع السابق، ص137 ص145.

للموظفين الأساسيين، الإطارات المتوسطة والعليا يتم في تونس و أيضا في الخارج، وهذا التكوين كلف الدولة صرف 10 ملايين دينار تونسي خلال الفترة 1973-1981.[1]

بينما عرفت سنة 1983 بيع المنشآت السياحية و الفندقية التابعة والخاضعة لإدارة الشركة التونسية للنزل والسياحة التي تمت على ثلاثة مراحل[2]، وكان من أهم الأسباب التي أدت إلى ذلك هي المشاكل والصعوبات المالية التي واجهت هذه الشركة، إذ تعرضت لخسائر جمة سببها سوء إدارة و تسيير المسؤولين وتضخم عدد الموظفين[3].

في حين عادت وزارة السياحة والصناعات التقليدية سنة 1983 و كلفت في الميدان السياحي بتصور وتطبيق الأعمال والإجراءات الرامية إلى تطوير وازدهار النشاط السياحي من خلال[4] :

- توجيه ومتابعة و مراقبة الاستثمارات في الميدان السياحي.
- تنمية التهيئة والتجهيز بالمناطق ذات الصبغة السياحية.
- متابعة و تحليل الوضع السياحي الوطني والدولي ودراسة كل المسائل ذات الصبغة السياحية.
- مراقبة وضبط تراتيب ومتابعة الأنشطة السياحية في مختلف أطوارها .
- وضع التشريع في ميدان الأسعار وشروط مباشرة الأنشطة السياحية.
- دراسة برامج التكوين المهني بالتعاون مع الهيئات المعنية مع ضمان تنفيذها.

و أيضا كلفت وزارة السياحة والصناعات التقليدية بدراسة برامج التعاون الدولي والتفاوض في اتفاقيات التعاون الثنائي والمتعدد الأطراف في المجال السياحي، وكذلك الإشراف على المؤسسات والشركات العمومية وهيئات الميدان السياحي[5].

وفيما يخص تنظيم هذه الوزارة فقد تضمن كل من[6] :

---

[1] Noureddine Sethom,Op. Cit.,p.159 .

[2] محجوب النصيبي، " الخصخصة: الصندوق الأسود المحرم في تونس"، تم التصفح بتاريخ 2018/10/07 على الرابط الإلكتروني :

http://www.almothaqaf.com/qadayaama/qadayama-14/83739-2014-01-30-11-57-57

[3] حافظ بن عمر، المرجع السابق، ص133.

[4] الجمهورية التونسية، " الأمر رقم 1434 لسنة 1984 المؤرخ في 10 ديسمبر 1984 المتعلق بضبط مشمولات وزارة السياحة والصناعات التقليدية"، **الرائد الرسمي**، العدد 76، 18 ديسمبر 1984، ص3112.

[5] نفس المرجع، نفس المكان.

[6] الجمهورية التونسية، " الأمر رقم 1435 لسنة 1984 المؤرخ في 10 ديسمبر 1984 المتعلق بتنظيم وزارة السياحة والصناعات التقليدية"، **الرائد الرسمي**، العدد 76، 18 ديسمبر 1984، ص ص (3113-3114).

1. ديوان الوزير: يضطلع بالمهام التي يعهد له بها الوزير، وهو مسؤول عن كتابة الوزير.
2. تفقدية وزارة السياحة والصناعات التقليدية : مهمتها تفقد المصالح التابعة للوزارة والمؤسسات والشركات التابعة لسلطة الإشراف.
3. الإدارة المركزية لوزارة السياحة والصناعات التقليدية: تشمل على :

أ-إدارة السياحة : تشمل على كل من الإدارة الفرعية للدراسة والتخطيط و الإدارة الفرعية لمتابعة ومراقبة الإنجازات.

ب-إدارة الصناعات التقليدية : تشمل على كل من الإدارة الفرعية لإعانة الحرفيين والإدارة الفرعية للدراسات والنهوض بالصناعات التقليدية.

ج-الإدارة الفرعية للمصالح الإدارية والمالية : تشمل مصلحة الموظفين، مصلحة الميزانية والحسابات، مصلحة المعدات والبناء.

و نشير أن وزارة السياحة والصناعات التقليدية قد اختفت مرة أخرى سنة 1986 ولتعود بعد ذلك في 1987 ومنذ ذلك الوقت فوجودها ودورها في إدارة والإشراف على القطاع السياحي مستمر دون انقطاع إلى غاية اليوم.

كما وقع إحداث مجلس قومي أعلى للسياحة سنة 1984 كلف بدراسة واقتراح أي إجراء يهدف إلى[1] :

- وضع الاختيارات والاتجاهات لسياسة الحكومة في الميدان السياحي.
- ضبط الأولويات وتنسيق تنمية وتطوير السياحة على كامل المناطق السياحية بالجمهورية.

و بالنسبة لأداء ومردودية السياحية والمنشآت السياحية والفندقية خلال هذه الفترة فقد وصل عدد السياح في تونس سنة 1986 إلى 092 502 1 سائحا أجنبيا بعدما كان عددهم لا يتجاوز 206 608 سائحا سنة 1971، وارتفع عدد الليالي المقضية في المنشآت السياحية والفندقية ووصل 140 734 13 ليلة سياحية منها 689 549 12 ليلة لغير المقيمين(السياحية الخارجية) بعدما كان لا يتجاوز عددها 558 117 6 ليلة سنة 1971، وارتفعت الإيرادات السياحية إلى 385.8 مليون دينار تونسي سنة 1986 بعدما كانت لا تتجاوز 53.8 مليون دينار تونسي سنة 1971، وكذلك تضاعف عدد المنشآت السياحية والفندقية وطاقتها الإيوائية حيث بلغت 434 منشأة سياحية وفندقية بطاقة إيواء ب 668 98 سرير بعدما كان عددها يقدر سنة 1971 226 منشأة بقدرة إيواء ب 252 41 سرير سنة، و أيضا

[1] الجمهورية التونسية، " الأمر رقم 155 لسنة 1984 المؤرخ في 27 فيفري 1984 المتعلق بإحداث وتنظيم المجلس القومي الأعلى للسياحة"، **الرائد الرسمي**، العدد 15، 06 مارس 1984، ص554.

ارتفع عدد مناصب الشغل التي توفرها المنشآت السياحية والفندقية ووصلت إلى 467 39 منصب شغل سنة 1986 مقارنة ب 500 16 منصب شغل سنة 1971[1].

وهذا يبين أن هناك تطورا مهما للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها في تونس، بيد أنه بات واضحا أن إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس لا تتحكم في قراراتها السعرية ولا في قدرتها على جذب السياح والزبائن الأوروبيين، بل هي معتمدة في ذلك على الوكالات والشركات السياحية الأوروبية والنجاح في التفاوض معها وإغرائها بالوجهة التونسية ومنشآتها السياحية والفندقية، وهذا ما أثبته الأزمة مع شركة نيكرمان Neckermann الألمانية، لكن بالمقارنة مع إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر التي كانت تعمل على التحكم والحد من التدفقات السياحية الأجنبية ، نجد حرص إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس على ضمان استمرارية التوافد السياحي الأجنبي الأوروبي عبر الرضوخ إلى مطالب الشركات السياحية الأوروبية وتخفيض أسعارها وهذا لضمان استمرارية السياحة ونشاط المنشآت السياحية والفندقية وتطوير أدائها ومساهمتها التنموية، فعلى خلاف إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر التي تحكمت في خياراتها وسياساتها الدوافع والدواعي السياسية والأيديولوجية والاجتماعية للبلد على حساب الدواعي الاقتصادية(الاهتمام بالسياحة الداخلية على حساب الخارجية)، فإدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس حركتها دواعي ودوافع اقتصادية بحتة (الاهتمام بالسياحة الخارجية على حساب الداخلية لكونها تجلب العملة الصعبة التي يحتاجها البلد لدعم تنمية واقتصاد البلد .

و أما ما يتعلق بالوضع الاقتصادي العام، نجد أن سياسة الليبرالية في تونس قد حققت نتائج إيجابية، لكن بقيت تونس جد حساسة لتقلبات أسعار النفط(مثلث مداخيل البترول من 1974 إلى 1985 أول مصدر للعملة الصعبة في تونس[2]) وكذا التقلبات الجوية بسبب اعتماد تونس على الزراعة[3].

فقد شهدت عشرية الثمانينيات تراجعا ملحوظا في مردودية الاقتصاد التونسي وبروز بوادر أزمة اقتصادية حادة نتيجة ارتفاع المديونية الخارجية بسبب انهيار أسعار النفط المتزامن مع تعثر القطاعات الإنتاجية والصناعية والفلاحية والخدمية إضافة الى الخلل الذي طال التوازنات الكبرى للاقتصاد التونسي في ظل تراجع موارد الدولة والارتفاع الكبير في نفقاتها، وهكذا أصبح ميزان المدفوعات يشكو من العجز المتفاقم بداية من سنة 1983 وارتفعت بنسبة التداين الخارجي ثلاثة أضعاف لتصل إلى 58% من الناتج

[1] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien," Evolution de l’industrie Touristique",Op. Cit.

[2] Abderraouf Dribek," Op. Cit.,pp.(53-54).

[3] Wafa tamzini,Op. Cit.,p.24.

المحلي الإجمالي سنة 1986 مما أدى الى خضوع تونس لأول مرة الى ما سمي ببرنامج الإصلاح الهيكلي الذي تم إقراره بالاتفاق مع صندوق النقد الدولي[1].

- المرحلة 1986-2010:

اشترطت المؤسسات المالية الدولية على تونس سنة 1986 القيام بما سمي ببرنامج الإصلاح الهيكلي مقابل تقديم القروض ويتمثل برنامج الإصلاح الهيكلي في انتهاج سياسة تقشفية للتقليص من الإنفاق العام، وللخروج من الإصلاح الهيكلي إلى المنهج النيوليبرالي، تم تفعيل هذه الإملاءات بتجميد الأجور والحد من التوظيف العمومي وإحداث ضرائب موجهة للطبقة المتوسطة، وخصخصة المؤسسات التي تعمل في قطاعات تنافسية وتلاقي صعوبات مالية و كإجراء مصاحب وقع التخفيض في قيمة الدينار التونسي مقابل العملات الأجنبية، وتميزت الفترة بين عامي 1986-1989 بعدم الاستقرار السياسي حيث شهدت انقلابا على رأس السلطة وتواتر خمسة رؤساء وزراء[2] ، حيث تولى زين العابدين بن علي السلطة بعد انقلاب طبي وقع في 07 نوفمبر 1987 ضد الحبيب بورقيبة، وقام بتحويل الحزب الاشتراكي الدستوري إلى التجمع الدستوري الديمقراطي[3]، ولم يتبلور الشكل النهائي للخيارات الاقتصادية إلا مطلع التسعينيات، إذ بدأت تتضح معالم الخيار الاقتصادي المعتمد حصرا على السوق في توزيع الموارد والاستثمار والعمل، وقد تأكد ذلك الخيار عبر تعزيز انخراط الاقتصاد الوطني في الاقتصاد العالمي، والمغالاة في الانفتاح الاقتصادي، وشدة التأكيد على مصطلحات مثل الاستثمار الخارجي والتصدير والقدرة التنافسية العالمية[4].

وفيما يتعلق بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية فإنها شهدت سنة 1987 مرحلة جديدة، فبجانب المنشآت السياحية والفندقية التقليدية ظهر جيل جديد من المستثمرين مدعمين من قبل البنوك في فترة عرفت بالنضج والاحترافية حيث تميز النشاط السياحي بالتنوع في المنشآت السياحية والفندقية من حيث الصنف والجهة والنزوع إلى دعم السياحة الصحراوية والسياحة في أقصى الشمال (عين دراهم- طبرقة) والاتجاه إلى إثراء المنتوج السياحي بتدعيم المطاعم السياحية خارج المنشآت الفندقية والتشجيع على السياحية الثقافية و المتحفية والرياضية، وإنشاء محطات سياحية جديدة مندمجة مع المحيط الاجتماعي

---

[1] أحمد بن مصطفى، "تونس ورهانات العولمة الاقتصادية الجديدة"، 2016/01/20، تم التصفح بتاريخ 2018/10/06 على الرابط الإلكتروني :

https://nawaat.org/portail/2016/01/20/الجد-الاقتصادية-العولمة-ورهانات-تونس/

[2] أسامة محمد أبو نحل، **الحراك العربي المعاصر: دراسة سياسية سوسيولوجية**. بيروت : باحث للدراسات الفلسطينية والاستراتيجية، ط1،2013، ص74.

[3] Wafa Tamzini,Op. Cit.,p.25.

[4] أسامة محمد أبو نحل، المرجع السابق، ص74.

والطبيعي، كما وقع الحرص على إحداث بنية تحتية جديدة في العديد من المناطق السياحية والعمل على حماية البيئة والمحيط في المناطق الساحلية[1].

فقد شهدت السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في عهد بن علي تطورا ملحوظا، وهذا راجع إلى الاهتمام والعناية التي تم إيلائها في التوجهات السياسية والاقتصادية والاجتماعية لتطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية والرفع من أدائها ومساهمتها التنموية وظهر ذلك خاصة في :

- إطلاق العديد من المشاريع السياحية الكبرى، كان من أهمها وأولها مشروع محطة ياسمين الحمامات، حيث رسم مشروع بناء هذه المحطة السياحية بموجب مرسوم سنة 1989 وبدأت أشغال البناء سنة 1991 و انتهت سنة 2004، وسجل المشروع ضمن برنامج أوسع يستهدف إنجاز 13 محطة سياحية جديدة، 04 منها في خليج الحمامات : هرقلة، سلوم، سلوم2، ياسمين الحمامات، وكان المشروع الذي جاء نتيجة قرار سياسي نتاجا لشراكة خاصة- عمومية و تمت دعوة الخواص إلى هذا المشروع لعدة دوافع وأسباب [2]:

- ضعف الموارد المالية العمومية.
- بحث الدولة عن أسواق جديدة من خلال تطوير عروض سياحية جديدة (ملاعب الجولف).
- إرضاء الرغبة المتزايدة للمستثمرين السياحيين والفندقيين الراغبين في الاستفادة من الصورة الإيجابية لمدينة الحمامات.
- إظهار للمؤسسات الدولية أن انفتاح السوق التونسي يعمل و أن الليبرالية في تونس تتطور بصورة تدريجية.

- وضع نصوص قانونية تدعم تنمية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وتطوير مساهمتها التنموية : قانون مجلة تشجيع الاستثمارات السياحية لسنة 1990 الذي تضمن جملة من الامتيازات والضمانات و التسهيلات لفائدة المنشآت السياحية والفندقية و الاستثمارات السياحية الخاصة والأجنبية ، ومنح أيضا امتيازات خاصة للمشاريع السياحية المنجزة في المناطق الصحراوية وذلك بهدف تنويع المنتوج السياحي التونسي المعتمد بشكل كبير على المنتوج الشاطئي وأيضا المساهمة في تنمية المناطق الصحراوية ثم قانون مجلة تشجيع الاستثمارات لسنة 1993 الذي منح بدوره امتيازات هامة لفائدة المنشآت السياحية والفندقية و الاستثمارات السياحية الخاصة والأجنبية.

[1] حافظ بن عمر، المرجع السابق، ص ص (139-140).

[2] Wafa Tamzini,Op. Cit.,p.93.

- العمل على تحسين أداء وجودة الخدمات المقدمة من قبل المنشآت السياحية والفندقية : حيث أصدرت وزارة السياحة في هذا الصدد عدة قرارات سنوات 1994، 2000، 2005 تتعلق بضبط أدنى القواعد الواجب احترامها في ترتيب المنشآت السياحية والفندقية وشروط منح علامة الجودة تضمنت شروطا ومواصفات وإجراءات يجب مراعتها من قبل إدارة المنشآت السياحية والفندقية حسب تصنيف ونوع هذه المنشآت لضمان تقديم خدمات متكاملة ذات جودة وفي ظروف لائقة وجيدة وذلك من أجل نيل رضا السياح والزبائن الوافدين وخاصة الوكالات السياحية الأوروبية الموفدة للسياح والزبائن إلى المنشآت السياحية والفندقية في تونس والتي تعرف بمطالبها وإلحاحها الشديد على ضرورة توفر خدمات ذات جودة ونوعية عالية، وأيضا جرى وضع برنامج لتأهيل المنشآت الفندقية سنة 2005 من أجل تحسين جودة الخدمات التي تقدمها وجعلها تستجيب لمتطلبات السوق السياحية العالمية المتسمة بالتطور المتسارع.

- الاهتمام بالتسويق لصورة تونس السياحية ومنشآتها السياحية والفندقية : فالتسويق السياحي له دور كبير في زيادة حجم التوافد والإقبال السياحي وضمان التنوع في الأسواق الموفدة للسياح إلى البلد و منشآته السياحية والفندقية ومن الأمور التي عملت تونس على استغلالها لتحقيق هذا المسعى هي الأحداث والتظاهرات الرياضية العالمية والإقليمية والقارية التي قامت باحتضانها و أبرزها : كأس أمم إفريقيا لكرة القدم سنتي 1994 و 2004، ألعاب البحر الأبيض المتوسط 2001، دورة كبار لاعبي الجولف سنة 2001 بمشاركة 66 محترفا دوليا[1]، بطولة العالم لكرة اليد أكابر سنة 2005..... إلخ، وتنظيم هذه التظاهرات الرياضية كان يدخل في استراتيجية هدفت تونس من خلالها أن تتحول إلى مركز دولي لاستقطاب الأحداث الإقليمية والقارية والدولية الكبرى[2]، فلذلك دور مهم خاصة في دعم السياحة التونسية ومنشأتها السياحية والفندقية وزيادة نشاطها ونسبة إشغالها من خلال قدوم السياح لتشجيع منتخباتهم المشاركة في هذه البطولات الدولية واكتشاف البلد ومؤهلاته السياحية ومنشآته السياحية والفندقية وجودة الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة، إضافة إلى التغطية الإعلامية لهذه الدورات من قبل الصحافة والوكالات الإعلامية العالمية.

وعمدت تونس إلى إدراج استراتيجية للتنمية السياحية تمتد على 15 سنة وبدأ تنفيذها بداية من 2001 لتنتهي سنة 2016، تتضمن جملة من الأنشطة السياحية الكفيلة بتذليل المعوقات وتسمح بتحقيق أهداف الخطة، وبالنسبة لأهداف الخطة هي ثلاثة رئيسية(التنافسية، المردودية، الاستدامة) وكل هدف مبني

---

[1] ماهر عبد الجليل، " وسط هبوط السوق العالمية الرياضة التونسية رافد حيوي لتعزيز استثمارات القطاع السياحي"، 2001/12/16، تم التصفح بتاريخ 2019/06/17 على الرابط الإلكتروني :
http://www.alhayat.com/article/1072972

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

مباشرة على ثلاثة أو أربعة استراتيجيات، وكل استراتيجية تعتمد على سلسلة من الأنشطة تهدف إلى التغلب على نقاط ضعف السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس[1] :

1- التنافسية:

هذا الهدف يسمح بزيادة تنافسية تونس كمنطقة جذب سياحي من الطراز الدولي و تكوين صورة سياحية حقيقية عن طريق الأعمال الفعلية التي تؤدي إلى تنمية منتوج للسياحة و الأسفار الذي يتمتع بقيمة عالية، مع تخفيض أسعار النقل حيث أن المنافسة على السوق الأوروبي أصبحت تتوسع باتجاه وجهات أخرى (الكاريبي، جنوب آسيا إلخ)، كوجهات منافسة لتونس وغيرها من دول البحر الأبيض المتوسط، باستخدام خطة تخفيض أسعار النقل الجوي، وهي عملية تتطلب مجهودات على كل الجبهات، ومن بينها العمل على التحسين المستمر لعوامل الجذب الثقافي والطبيعي والتي عادة ما تستهوي وتحفز السواح على هذا النوع من المنتوج السياحي[2].

وهذا لا يتم فقط بتحسين المواقع الموجودة حاليا و إنما البحث عن نظام يدير و يخلق برامج لتنشيط هذه المقاصد، وترتبط نوعية الخدمات الأساسية بالإيواء، الإطعام، التنزه ( الاستجمام ) مما يستدعي أن تحسن تلك الخدمات حتى تصبح في مستوى المعايير الدولية وهو الأمر الذي يؤدي إلى تحسين صورة البلد ومنشآته السياحية والفندقية بالخارج[3].

و أيضا فتعبئة المنتوج و طريقة تسويقه إلى الفئات الأجنبية المستهدفة يسمح بحجز شرائح أكثر إنفاقا، كما يسمح كذلك بتقليل الاعتماد على المتعاملين الأوروبيين الأكثر حساسية لعنصري السعر والجودة، فالسوق يتأثر بالجودة العالية للمنتوج السياحي و يجعل إعادة التموقع و الترتيب للسياحة التونسية ومنشآتها السياحية والفندقية أمرا ممكنا، والنتيجة هي استهداف السياح الأكثر إنفاقا مع تدفقات طوال السنة، مع التقليل من التقلبات الموسمية[4].

---

[1] علي رحال وعامر عيساني، " التنمية السياحية المستدامة (دراسة مقارنة: الجزائر وتونس)، مجلة أداء المؤسسات (الجزائرية)، العدد01،2012، ص128.

[2] ساعد بوراوي،" تأثير الاستثمار الأجنبي على القطاع السياحي في بلدان المغرب العربي( الجزائر، تونس والمغرب، دراسة مقارنة"،(أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر– باتنة- ،2016-2017)، ص ص (71-72).

[3] نفس المرجع، ص 72.

[4] نفس المرجع، نفس المكان.

و قد تم اعتماد الاستراتيجيات التالية لتحقيق هدف التنافسية [1]:

- استراتيجية إنشاء قطب جذاب وإطلاق مواقع جديدة عن السياحة التونسية.
- استراتيجية تنويع المنتوجات السياحية المعروضة.
- استراتيجية إدخال نظرة تسويقية جديدة.

2- المردودية:

الهدف الثاني من السياسة التنموية السياحية لتونس هي رفع جذري لمستوى الفعالية التي تضمن مستوى عاليا من الرضا من جانب سياح البلدان المستهدفة، وعرض ما يبحث عنه سائحو هذه البلدان، بمستوى جودة يبرر أسعار هذه الخدمات، وهذا ما يجعل السياحة والمنشآت السياحية والفندقية أكثر مردودية، و هذه النتائج قابلة للقياس من خلال إجراء الدراسات المتكررة التي تمس السواح و تقيس مستوى رضاهم، إن مدخل تحسين النوعية يشمل عددا متنوعا من المؤسسات في (القطاعين العام و الخاص) كما أن السوق الدولي للسياحة يجازي و يكافئ النوعية الجيدة للمنتوج السياحي، وتكون تونس قادرة على عرض منتوج سياحي ذي مستوى عال من الجودة إذا ما اتخذت الإجراءات المناسبة لذلك التي من بينها[2] :

- جودة عالية للمواقع السياحية الثقافية ورحلات ذات قيمة تربوية و تثقيفية عالية و بأسعار مرتفعة.
- نوعية جيدة لمنشآت الإيواء مقابل أسعار مرتفعة للغرف الفندقية.
- العمل على تقليل النقد الهدام و تحسين صورة تونس السياحية لدى الأسواق المستهدفة.
- توفير اليد العاملة الكفؤة في المنشآت السياحية والفندقية مع تخفيض العمالة الموسمية وجعلها دائمة طوال السنة.
- إمكانيات استهداف شرائح أكثر إنفاقا من السياح المهتمين بالمنتوج السياحي الثقافي و سياحة المؤتمرات، أي حث السائح على الإنفاق وتشجيعه على الدفع أكثر.

و تم وضع 03 استراتيجيات لتحقيق هدف المردودية [3]:

- استراتيجية تحويل المحطات الشاطئية التونسية إلى وجهات ذات تنافسية.
- استراتيجية تحسين جذري للتكفل بالزوار ولوحات الإشارة في الأماكن السياحية.
- استراتيجية الإسراع في تنمية الموارد البشرية من أجل تشجيع الإنتاجية.

---

[1] علي رحال وعامر عيساني، المرجع السابق، ص 128.

[2] ساعد بوراوي، المرجع السابق، ص ص(72-73)

[3] علي رحال وعامر عيساني، المرجع السابق، ص 128.

3- الاستدامة :

إن الهدف الثالث من السياسة التنموية السياحية لتونس حدد إجمالا في الاستخدام الكفء للموارد والبحث في إمكانية استدامتها، بالاستعمال الأمثل دون إحداث أي تأثيرات سلبية تؤدي إلى الانخفاض الدائم من قدراتها[1].

وتمثلت الاستراتيجيات التي تم وضعها لتحقيق هدف الاستدامة في[2] :

- استراتيجية تسيير جدي للمحيط.
- استراتيجية تعزيز قدرات الهيئات والمتعاملين في النشاط السياحي.
- استراتيجية تحسين الهياكل القاعدية.
- استراتيجية إدخال برامج ومنتوجات تكميلية متجددة.

وقد اعتمدت تونس في وضعها لهذه الأهداف (التنافسية، المردودية، الاستدامة) والاستراتيجيات الخاصة بكل منها على تحليل Swot (Strengths القوة، Weakness الضعف، Opportunities الفرص، Threats التهديدات)[3]، وتعود فكرة Swot إلى فيليب كوتلر Philip Kotler عندما قدم طروحاته الخاصة بالموائمة بين العوامل الداخلية والخارجية للمنشأة، وطورت هذه الفكرة لاحقا من قبل مجموعة أساتذة إدارة الأعمال في جامعة هارفارد الأمريكية، لكي تصبح المرجع الأساس ليس فقط في التخطيط الاستراتيجي للمنشأة، بل في تحديد الفرص التي يمكن للمنشأة الاستفادة منها لاحقا، وأصبحت تقنية تحليل القوة والضعف والفرص والتهديدات من الأدوات الفاعلة التي يمكن استخدامها من قبل إدارة المنشآت السياحية والفندقية لإعداد الدراسات الاستراتيجية للتسويق السياحي والفندقي، وتختص نقاط القوة والضعف بالبيئة الداخلية للمنشأة السياحية والفندقية، أما الفرص والتهديدات فهي تخص العوامل الخارجية المؤثرة في عمل المنشأة السياحية والفندقية[4]، وبالتالي نجد أن تونس قد استخدمتها في استراتيجيتها لتنمية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية، حيث تعمل من أجل الوصول إلى ذلك على تعزيز وتدعيم نقاط القوة لسياحتها ومنشآتها السياحية والفندقية ومعالجة نقاط الضعف التي تعاني منها وكذا السعي إلى استغلال والاستفادة من الفرص المتاحة أمامها و مواجهة والتغلب على التهديدات التي تعترضها.

---

[1] ساعد بوراوي، المرجع السابق، ص 73.

[2] علي رحال وعامر عيساني، المرجع السابق، ص 128.

[3] ساعد بوراوي، المرجع السابق، ص 71.

[4] موفق الحميري و رامي الطويل، المرجع السابق، ص ص (250-251).

وفيما يخص الأهداف الكمية لاستراتيجية التنمية السياحية لتونس (2001-2016) فهي عملت على رفع وتحسين مؤشرات السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها ومردوديتها الذي يسمح بتعظيم دورها التنموي في البلد، وتمثلت في:

- بالنسبة لعدد السياح الوافدين : لقد ارتكزت عملية تقدير التدفقات البشرية المستهدفة خلال مرحلة الخطة (2001-2016) على تنبؤات المنظمة العالمية للسياحة للتدفقات الصادرة والأسواق المستقطبة لآفاق 2020 بالإضافة إلى اعتبارات أخرى تؤثر على الطلب السياحي المستقبلي من بينها[1]:

- تحسين البني التحتية المحلية، الإنشاءات و الخدمات، كثافة التسويق وترقية المنتوج ...الخ.
- الأوضاع الاقتصادية بالدول الرئيسية المصدرة للسواح نحو تونس.
- الاستقرار السياسي بالمنطقة.

و قد تم اعتماد جملة من الفرضيات في التنبؤ بالطلب السياحي على المنتج السياحي التونسي منها[2]:

- ارتفاع وتيرة الدخول السياحي كنتيجة لمجهودات التسويق السياحي الذي تقوم به تونس اتجاه السوق الأوروبي، حيث تم التوقع أن معدل النمو المرتقب سيظل مستقرا على المدى الطويل ومحصورا بين 3%-3.5% سنويا وهو ما يتقارب مع معدل تقديرات المنظمة العالمية للسياحة لنمو السياحة الأوربية خارج حدود أوروبا.
- ارتفاع عدد السياح القادمين من أوروبا الشرقية بوتيرة متسارعة بما يتوافق مع النمو الاقتصادي الحاصل في هذه البلدان.
- معدل نمو التدفق السياحي من بلدان المغرب العربي يبقى محافظا على نفس الوتيرة قبل2001 رغم التغير في المناخ السياسي مثال ليبيا بعد رفع الحظر الجوي كان متوقعا أن يؤثر بالسلب على التدفقات البشرية من ليبيا نحو تونس وذلك باختيار وجهات سياحية أخرى من قبل السياح الليبيين لكن مع المجهودات التسويقية من قبل السلطات التونسية يكون هذا التأثير محدودا على المدى الطويل.
- على الرغم من أن عدد السياح القادمين من أمريكا، اليابان، أستراليا يعد قليلا فقد جرى التوقع أن يكون معدل نمو التدفقات من هذه البلدان نحو تونس في تزايد مستمر بسبب الجهود المبذولة في مجال ترقية المنتج السياحي التونسي بهذه المناطق.

[1] ساعد بوراوي، المرجع السابق، ص 74.

[2] علي رحال وعامر عيساني، المرجع السابق، ص ص(128-129).

و بناء على ما سبق اعتمدت سياسة التنمية السياحية في تونس في تقدير التدفقات المستهدفة على اثنين من السيناريوهات[1]:

السيناريو أ : يفترض هذا السيناريو و جود مخطط وطني للتنمية السياحية، تظهر ملامحه من خلال اعتماده على معدل نمو مرتفع على أساس أن المحددات الخارجية سوف لن تشهد تغييرات على المدى القصير، وأن المنشآت السياحية والخدمات المقدمة وهياكل الاستقبال القاعدية الأخرى سيتم تحسينها بصورة قوية حتى تستطيع تلبية احتياجات السواح، هذا ما يؤدي في نفس الوقت إلى بذل جهد من أجل تنمية السوق السياحي.

السيناريو ب : يفترض هذا السيناريو عدم وجود مخطط و طني للتنمية السياحية، مع تبني معدل نمو منخفض على أساس أن المحددات الخارجية لن تتغير بشكل جذري على المدى الطويل، كما أن المنشآت السياحية الوطنية، الخدمات المقدمة و الهياكل السياحية المختلفة للدعم و الإسناد ستبقى في مستوى يلبي الحد الأدنى لاحتياجات السياح، وأن المجهودات التنموية لقطاع السياحة ستبقى في نفس المستوى الحالي طيلة مدة الاستراتيجية.

الجدول رقم 19 : تقديرات عدد السياح الوافدين إلى تونس 2001-2016 حسب السيناريوهين أ وب.

الوحدة : بالألاف

| السنوات / المنطقة | | 1999 | 2001 | 2006 | 2011 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| إجمالي أوروبا | أ | 3461 | 3926 | 5070 | 6362 | 7850 |
| | ب | 3461 | 3926 | 4802 | 5668 | 6581 |
| المغرب العربي | أ | 1263 | 1263 | 1429 | 1656 | 1967 |
| | ب | 1263 | 1263 | 1360 | 1465 | 1579 |
| أمريكا الشمالية | أ | 27 | 32 | 46 | 68 | 100 |
| | ب | 27 | 32 | 42 | 57 | 76 |
| أخرى | أ | 81 | 83 | 108 | 152 | 213 |
| | ب | 81 | 83 | 101 | 128 | 164 |
| المجموع | أ | 4832 | 5303 | 6653 | 8238 | 10130 |
| | ب | 4832 | 5304 | 6305 | 7318 | 8400 |

المصدر: علي رحال وعامر عيساني، " التنمية السياحية المستدامة (دراسة مقارنة: الجزائر وتونس)"، مجلة أداء المؤسسات (الجزائرية)، العدد01،2012، ص 129.

[1] ساعد بوراوي، المرجع السابق ، ص ص( 75-76).

يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن التقديرات كانت تشير إلى بلوغ في 2016 أكثر من 10 ملايين سائح وفق السيناريو أ القائم على معدل نمو مرتفع، وأكثر من 08 ملايين سائح وفق السيناريو ب القائم على معدل نمو منخفض، وهذا بطريقة تدريجية إلى غاية سنة 2016، ويلاحظ كذلك التركيز في ذلك على السياح القادمين من أوروبا بالعمل على زيادة أعدادهم بمقدار الضعف من سنة 2001 إلى 2016 وفق السيناريو أ، وهذا بالنظر أن تونس ومنشآتها السياحية والفندقية لطالما اعتمدت وعلقت أمالها وركزت خططها التسويقية والترويجية على السياح الوافدين من أوروبا الذين كانوا ليمثلو أكثر من 77% و من 78 % من إجمالي السياح القادمين إلى تونس سنة 2016 حسب السيناريوهين أ وب على التوالي.

- بالنسبة لعدد الليالي السياحية :

يوضح الجدول رقم 20 : تقديرات عدد الليالي السياحية المرتقبة 2001-2016 في تونس حسب السيناريوهين أ وب. الوحدة :ألف ليلة سياحية

| السنوات / السيناريو | 1999 | 2001 | 2006 | 2011 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| **الإجمالي سيناريو أ** | 33151 | 37782 | 47997 | 60003 | 74130 |
| **الإجمالي سيناريو ب** | 33151 | 37782 | 45448 | 53380 | 61888 |

المصدر: علي رحال وعامر عيساني، " التنمية السياحية المستدامة (دراسة مقارنة: الجزائر وتونس)"، مجلة أداء المؤسسات (الجزائرية)، العدد01،2012، ص 130.

بحسب هذا الجدول كان المتوقع هو تطور عدد الليالي السياحية التي تحققها المنشآت السياحية والفندقية في تونس وبلوغها سنة 2016 أكثر من 74 مليون ليلة سياحية وفق السيناريو أ بما يفوق عدد الليالي السياحي المسجلة سنة 1999 بأكثر من الضعف و على الأقل أكثر من 61 مليون ليلة سياحية وفق السيناريو ب وذلك بما يقرب من ضعف الليالي السياحية لسنة 1999.

- بالنسبة لعدد الأسرة :

يوضح الجدول رقم 21 : تقديرات الاحتياجات في عدد الأسرة للمنشآت السياحية والفندقية بتونس 1999 -2016. الوحدة :ألف سرير

| السنوات | 1999 | 2006 | 2011 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| الإجمالي | 192 | 253.6 | 303.6 | 359.6 |

المصدر: علي رحال وعامر عيساني، " التنمية السياحية المستدامة (دراسة مقارنة: الجزائر وتونس)"، مجلة أداء المؤسسات (الجزائرية)، العدد01،2012، ص131.

كانت التقديرات تشير بزيادة القدرة الإيوائية للمنشآت السياحية والفندقية وبلوغها 360 ألف سرير تقريبا سنة 2016، و هذا من أجل استيعاب الارتفاع المرتقب في عدد السياح وعدد الليالي السياحية سنة 2016.

- بالنسبة لليد العاملة :

يوضح الجدول رقم 22 : تقديرات حجم العمالة في السياحة والمنشآت السياحية والفندقية بتونس 1999-2016

| السنوات / العمالة | 1999 | 2006 | 2011 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| عمالة مباشرة | 90 216 | 119 511 | 145 719 | 173 146 |
| عمالة غير مباشرة | 233 737 | 298 109 | 354 138 | 421 019 |
| **مجموع العمالة** | **323 953** | **417 619** | **499 857** | **594 164** |

المصدر : ساعد بوراوي،" تأثير الاستثمار الأجنبي على القطاع السياحي في بلدان المغرب العربي( الجزائر، تونس والمغرب، دراسة مقارنة"، (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر – باتنة- ،2016-2017)، ص81.

بحسب هذا الجدول سيرتفع عدد مناصب الشغل التي توفرها السياحة والمنشآت السياحية والفندقية سنة 2016 ليصل إلى 164 594 منصب منها 146 173 منصب شغل مباشر و 019 421 منصب شغل غير مباشر، وهذا تماشيا ولاستيفاء الارتفاع المرتقب في عدد السياح الوافدين و طاقات الإيواء سنة 2016.

ورغم أن هذه الاستراتيجية التنموية السياحية لتونس (2001-2016) قد حملت أهدافا طموحة كان تحقيقها سيؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية والجاذبية السياحية لتونس ومنشآتها السياحية والفندقية وكذا

تطوير مساهمتها ودورها التنموي والاقتصادي والاجتماعي ، وأيضا علاج نقاط الضعف التي توثر سلبا على أدائها ومردوديتها، و لكن لم يكتب لهذه الاستراتيجية النجاح في تحقيق أهدافها، وخاصة أن البيئة السياسية التونسية لم تخدم هذه الاستراتيجية حتى على الأقل في الاقتراب من تحقيق أهدافها بل بالعكس قد أضرت بها، فالسيناريو الذي لم يكن حدوثه متوقعا في تونس هي الثورة الشعبية (17 ديسمبر 2010- 14 جانفي 2011) التي أدت إلى إسقاط الرئيس بن علي وكان لها و للأحداث السياسية والأمنية التي تبعتها آثارا وخيمة على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وعرقلت عملها وخطط تطويرها.

وعلى كل حال وصل عدد السياح الوافدين إلى تونس سنة 2010 749 902 6 سائح أجنبي، بعدما كان عددهم لا يتجاوز 092 502 1 سائح سنة 1986، كما ارتفعت طاقة الإيواء لدى المنشآت السياحية والفندقية لتبلغ سنة 2010 528 241 سرير مقابل 668 98 سرير سنة 1986، وارتفع عدد الليالي السياحية التي حققتها المنشآت السياحية والفندقية ليصل سنة 2010 إلى 104 565 35 ليلة سياحية منها 857 066 32 ليلة لغير المقيمين مقارنة ب 140 734 13 ليلة سياحية منها 689 549 12 ليلة لغير المقيمين سنة 1986 وبالنسبة للإيرادات السياحية فبلغت 3.522.5 مليار دينار تونسي مقارنة مع 385.8 مليون دينار تونسي سنة 1986، ونفس الأمر فيما يخص مناصب العمل حيث وفرت المنشآت السياحية والفندقية سنة 2010 611 96 منصب شغل بعدما كانت توفر 467 39 منصب شغل سنة 1986، وأما الاستثمارات السياحية فوصلت 376.4 مليون دينار تونسي في حين أنها كانت تبلغ 85 مليون دينار تونسي سنة 1986،[1] و لعب النشاط السياحي في تونس خلال هذه المرحلة دورا كبيرا في دعم الاقتصاد التونسي ومن ذلك أنه تمكن في معظم السنوات من سد أكثر من نصف عجز الميزان التجاري التونسي.

وكل هذه المؤشرات تثبت التطور الملحوظ و المكانة الهامة التي احتلتها السياحة والمنشآت السياحية والفندقية خلال هذه المرحلة، رغم أن تونس شهدت خلالها حدوث هجمات إرهابية استهدفت مواقع ومنشآت سياحية وفندقية وسياحا أجانب [2]:

- 1987 : تفجيرات استهدفت 03 منشآت فندقية في مدينتي سوسة والمنستير راح ضحيتها 13 سائحا، اتهمت حينها حركات متشددة (حركة الاتجاه الإسلامي) بتنفيذه.

[1] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien,Op. Cit.

[2] العربية نت ، " محطات دامية في "سياحة" تونس.. من سوسة لجربة فباردو"،2015/03/18، تم التصفح بتاريخ 2018/10/13 على الرابط الإلكتروني :

https://www.alarabiya.net/ar/north-africa/tunisia/2015/03/18/-محطات-دامية-في-سياحة-تونس-من-سوسة-للجربة-فباردو.html

- 2002 : تعرض كنيسة غريبة الأثري في جزيرة جربة إلى هجوم إرهابي أفضى إلى مقتل 14 شخصا، بينهم 06 سياح ألمان، و06 تونسيين، وسائح فرنسي.

وقد كان لهجوم 2002 وأحداث 11 سبتمبر 2001 تأثير سلبي على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس وخاصة على مستوى الليالي السياحية لغير المقيمين في المنشآت السياحية والفندقية التي تراجعت من 617 005 33 ليلة سنة 2001 إلى 226 897 25 ليلة سنة 2002 و 322 301 25 ليلة سنة 2003، إضافة إلى نسبة الإشغال السياحي في المنشآت السياحية والفندقية التي انخفضت من 55.2 % سنة 2001 إلى 44 % و 42% في السنتين 2002 و 2003 وكذلك تراجعت الإيرادات السياحية من 2.340.6 مليار دينار تونسي سنة 2001 إلى 2.021 مليار دينار تونسي سنة 2002 و 1.902.9 مليار دينار تونسي سنة 2003[1]، ولكن سرعان ما تجاوزت السياحة والمنشآت السياحية والفندقية ذلك وواصلت مسيرتها في التطور.

كما لم يسعى بن علي إلى تنمية السياحة وتطوير المنشآت السياحية والفندقية باعتبارها أداة وركيزة تنموية واقتصادية بالغة أهمية فقط بل أيضا كان ذلك بهدف تعزيز الشرعية الاجتماعية والسياسية وتلميع صورته داخليا وخارجيا، وهذا ما يفسر سياسة تنمية الأماكن والمرافق الترفيهية[2]، ففي تصريح لوزير السياحة والصناعات التقليدية في تونس سنة 2000 أكد :" إن الرئيس بن علي يولي لسبل الترفيه نفس الاهتمام الذي يعطيه لكافة القطاعات التي تدخل في تحسين الظروف المعيشية للمواطنين[3]"، وفي هذا الصدد تم إنشاء المجلس الأعلى للترفيه سنة 2000 الذي كلف بالدراسة وإبداء الرأي في [4]:

- السياسة الوطنية في مجال الترفيه.
- وضع خطة وطنية للترفيه.
- تنسيق برامج مختلف الوزارت والهياكل والمؤسسات التي تعنى بالترفيه.
- متابعة وضعية الترفيه في البلاد ودراسة كل مسألة تهم الترفيه لفائدة مختلف فئات المجتمع التونسي.

وكان ذلك يدخل ضمن سياسة السلطة الهادفة إلى خلق فضاء عام يكون من السهل على الدولة مراقبته، و في نفس الوقت تم استيراد مفاهيم ترفيه غربية مثلما توضحه الأسماء التي أطلقت على

---

[1] Republique Tunisienne, Office National Du Tourisme Tunisien,Op. Cit.

[2] Wafa Tamzini,Op. Cit.,p.94.

[3] Pierre Arnaud-Barthel, « Urbanité Complexe: la Fabrique des Lieux **«** Publics » aux Berges du Lac de Tunis », Espaces et Sociéte (Française),2006, N° 127,p.134.

[4] الجمهورية التونسية، " الأمر رقم 1245 لسنة 2000 المؤرخ في 05 جوان 2000 المتعلق بإحداث المجلس الأعلى للترفيه وضبط مهامه وتركيبته وطرق تسييره"، **الرائد الرسمي**، العدد 48، 16 جوان 2000، ص 1497.

المجمعات الترفيهية Happy Days Drive-In و Free Time Titanic Bowling و Miami Beach وهذا للمساهمة في إعطاء العاصمة التونسية وجها حديثا، ديناميكيا ودوليا[1].

- المرحلة 2010- الوقت الحاضر:

إن حدوث ثورة شعبية في تونس (17 ديسمبر 2010-14 جانفي 2011) لم يؤدي فقط إلى الإطاحة بالرئيس زين العابدين بن علي، بل كان له انعكاسات سلبية على مختلف الأصعدة سياسيا، اقتصاديا، اجتماعيا، فقد تضررت قطاعات ونشاطات عدة ووجدت إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية نفسها أمام تحديات وصعوبات كبيرة باعتبار أن السياحة والمنشآت السياحية والفندقية كانت من بين النشاطات الأكثر تضررا، حيث تراجع أدائها ومردوديتها الذي تبرهنه الأرقام :

- تراجع عدد السياح الوافدين إلى تونس من 749 909 6 سائح أجنبي سنة 2010 إلى 119 785 4 مليون سائح أجنبي سنة 2011 [2]، أي بتراجع بأكثر من 02 مليون سائح أجنبي، وهذا تراجع تاريخي وغير مسبوق للتدفق السياحي الأجنبي في تونس.
- تراجع عدد السياح الأوروبيين من 000 812 3 سائح سنة 2010 إلى 900 132 2 سائح سنة 2011، حيث تراجع عدد السياح الفرنسيين من 300 385 1 إلى 500 808 سائح، والألمان من 600 458 سائح إلى 700 270 سائح، والإيطاليين من 300 353 سائح إلى 900 120 سائح[3] ...إلخ.
- تراجع عدد السياح القادمين من الدول المغاربية من 900 927 2 سائح سنة 2010 إلى 100 384 2 سائح سنة 2011، حيث بلغ عدد السياح الجزائريين 720 690 بعدما كان 000 060 1 سائح سنة 2010، في حين تراجع عدد السياح الليبيين من 500 825 1 سنة 2010 إلى 600 642 1 سائح سنة 2011.[4]
- تراجع عدد الليالي السياحية المحققة من قبل المنشآت السياحية والفندقية من 104 565 35 ليلة سنة 2010 إلى 847 636 20 ليلة سنة 2011[5]، أي بتراجع تقريبا ب 15 مليون ليلة سياحية.
- انخفض معدل الإشغال في المنشآت السياحية والفندقية من 50.7 % سنة 2010 إلى 34.3 % سنة 2011[6].

---

[1] Wafa Tamzini,Op.Cit.,p.95.

[2] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien,Op. Cit.

[3] الجمهورية التونسية، المعهد الوطني للإحصاء،" تونس بالأرقام 2009-2011"، تونس،2012، ص69.

[4] نفس المرجع ، ص 70.

[5] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien,Op. Cit.

[6] Idem.

- انخفض معدل إقامة السياح الوافدين على تونس من 4.7 ليلة سنة 2010 إلى 3.6 ليلة سنة2011[1].
- تراجعت الإيرادات السياحية من 3.522.5 مليار دينار تونسي سنة 2010 إلى 2.364.5 مليار دينار تونسي سنة2011 [2].
- تراجع الاستثمار السياحي من 376.4 مليون دينار تونسي سنة 2010 إلى 208.2 مليون دينار تونسي سنة 2011[3].

وعليه يتأكد لنا أن الثورة في تونس و ما صاحبها من أحداث سياسية هي السبب الرئيسي لتراجع السياحة والمنشآت السياحية والفندقية سنة 2011، لأنه قبل الثورة ( 17 ديسمبر 2010-14 جانفي 2011) عندما كانت الأوضاع مستقرة سياسيا وأمنيا كانت السياحة والمنشآت السياحية والفندقية أخذة في نسق تصاعدي.

وتثبت الحالة التونسية أن غياب الاستقرار السياسي والأمني في أي بلد يؤدي إلى تراجع النشاط السياحي والفندقي به وخاصة إذا ما توافرت أمام السياح الوافدين بدائل سياحية أخرى مستقرة سياسيا وأمنيا ويؤكد هذا الطرح كل من ريختر Richter و روج Waugh بقولهما : " قد تنهار السياحة تماما عندما تبدو الظروف السياسية غير مستقرة، ويختار السائحون ببساطة أماكن بديلة، ولسوء الحظ فإن كثيرا من القيادات والمخططين الوطنيين إما أنهم لا يدركون أولا يقرون الحقيقة القائلة بأن الهدوء السياسي، وليس جاذبية المناظر أو الجاذبيات الثقافية، هي التي تشكل المتطلب الجوهري للنشاط السياحي [4]"، والبدائل لتونس ومنشآتها السياحية والفندقية كانت بالفعل متوفرة وتتمثل أساسا في المغرب و منشآته السياحية والفندقية حيث حاول المكتب المغربي للسياحة استغلال الاستقرار السياسي للمغرب في الدعاية والترويج في المدن الأوروبية والتأكيد على الاستثناء المغربي مقارنة بالاضطرابات التي تشهدها البلدان المجاورة، وذلك رغبة في استقطاب السياح الذين ألغوا رحلاتهم تجاه تونس ومصر اللذان يعدان المنافس السياحي المباشر للمغرب[5].

وهذا يؤكد أن الاستقرار السياسي في المنطقة أو البلد الذي تنشط فيه المنشآت السياحية والفندقية هو عامل محفز و شرط مسبق وجوهري في نجاح إدارة المنشآت السياحية والفندقية خاصة تلك التي تركز في

---

[1] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien,Op. Cit.

[2] Idem.

[3] Idem.

[4] مصطفى يوسف كافي، **صناعة السياحة والأمن السياحي: الأمن السياحي، الجرائم السياحية، الإرهاب، العولمة**. دمشق: دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2018، ص 272.

[5] حافظ بن عمر، المرجع السابق، ص (152-153).

نشاطها على جذب واستقطاب السياح الأجانب مثلما هو في تونس، وفي حالة عدم توفره فإدارة هذه المنشآت تجد أمام صعوبات كبيرة إن لم نقل استحالة المحافظة و جذب السياح والزبائن خاصة الأجانب منهم.

ورغم أنه في السنتين 2012 و 2013 بدأت المؤشرات السياحية في التحسن من ذلك بلوغ عدد السياح الوافدين 464 990 5 و 585 268 6 سائح أجنبي وتسجيل أكثر من 30 مليون ليلة سياحية في المنشآت السياحية والفندقية و ارتفاع في نسبة إشغالها السياحي إلى 45.9 % و 46.1 % خلال السنتين، وكذا تحسن الإيرادات السياحية التي بلغت 3.175.3 مليار دينار تونسي سنة 2012 و 3.221.4 مليار دينار تونسي سنة 2013 [1].

إلا أن عدم الاستقرار السياسي والأمني وحدوث أعمال إرهابية استهدفت سياحا أجانب خاصة الهجوم على متحف باردو الذي وقع في 18 مارس 2015 و أسفر عن مقتل 24 شخصا منهم 21 سائحا أجنبيا، وكذا هجوم سوسة الذي استهدف المنشأة الفندقية إمبريال مرحبا بعد ذلك بشهرين في 26 جوان 2015 الذي أسفر عن مقتل 39 شخصا منهم 38 شخصا أجنبيا وضع إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في موقف صعب و حرج، وأدخلها في أزمة أكبر من التي عرفتها بعد الثورة (17 ديسمبر 2010-14 جانفي 2011) فمع العلم أن السياحة التونسية ومنشآتها السياحية والفندقية تعتمد بشكل كبير على السياح والزبائن الوافدين من أوروبا نجد أن الهجومين وبالأخص وقوعهما تحديدا في منشأتين سياحيتين أكدا أن هناك استهدافا موجها للنشاط السياحي وأن السياح الأجانب وتحديدا الوافدين من أوروبا والدول الغربية الأخرى أصبحوا مهددين وأن تواجدهم بهذا البلد وخاصة في المنشآت السياحية والفندقية بات يشكل خطرا حقيقيا على حياتهم، وهذا الأمر لم يكن مطروحا خلال الثورة التونسية والاضطرابات السياسية التي تخللتها، والحكومات الأوروبية تحرص حرصا شديدا على مواطنيها، فهي بالتالي ستحثهم بكل الوسائل الممكنة بعدم السفر إلى بلد يشكل خطرا على حياتهم، ونفس الأمر بالنسبة للسياح فإنهم لن يغامروا بالذهاب إلى بلد وهم يدركون أنهم مستهدفون فيه، حتى وإن كانت العروض السياحية التي يقدمها لهم هذا البلد ومنشآته السياحية والفندقية مغرية من ناحية الأسعار وجودة الخدمات المقدمة.

وقد تمثلت أهم الانعكاسات السلبية للهجمات الإرهابية على متحف باردو و فندق إمبريال مرحبا بسوسة سنة 2015 على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس فيما يلي :

[1] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien,Op. Cit.

- مغادرة السياح وإلغاء الحجوزات وخسارة المنشآت السياحية والفندقية لزبائنها لصالح المنشآت السياحية والفندقية في الدول المنافسة :

حيث أعلنت شركات السياحة العالمية والأوروبية بعد هجوم سوسة 2015 عن إجلاء الآلاف من السياح ومغادرتهم لتونس، كما تلقت شركات السياحة الأوروبية آلاف الطلبات لإلغاء الحجوزات المقررة إلى تونس لشهر جويلية بعد ثلاثة أيام فقط من الهجوم، ففي فرنسا أكدت نقابة وكلاء السفر (سناف) أن حجم الإلغاء وطلب البحث عن وجهة جديدة لشهر جويلية 2015 بلغ 80 بالمئة من أصل 8 آلاف إلى 10 آلاف ملف حجز سفر مع فندق، فيما أعلنت نقابة السياحة سيتو أن هناك طلبات لتغيير الوجهة لحجوزات جويلية 2015 بنسبة 25 إلى 50 بالمئة من أصل 50 ألف ملف، وفي بلجيكا تلقت شركة نكرمان طلبات إلغاء من 15 ألف مسافر لرحلات منظمة تمتد حتى شهر أوت 2015 بعد أن أوصت وزارة الخارجية بعدم السفر إلى تونس، وقررت شركة جت إير البلجيكية تعليق الرحلات إلى تونس حتى نهاية جويلية 2015، أما في ألمانيا تلقت مجموعة تي دبليو أي الأكبر في القطاع السياحي 500 طلب لتغيير الوجهة، وأكدت شركة در توريستيك الثانية في ألمانيا أن الهجوم أثر على حجوزات نهاية الأسبوع بمعدل النصف[1].

- تحذيرات الدول لرعاياها بعد هجوم سوسة 2015 :

نصحت بريطانيا مواطنيها بعدم السفر إلى تونس إلا للضرورة، لأن حصول هجوم إرهابي جديد بحسبها مرجح بدرجة عالية، معتبرة أن التدابير الأمنية التي اتخذتها الحكومة التونسية غير كافية لحماية السياح البريطانيين، في حين خاطبت وزارة الخارجية الدانماركية مواطنيها :"إذا كنتم متواجدين في تونس ولا سبب حيوي لديكم للبقاء فيها، ننصحكم بالمغادرة بمساعدة وكالة سفر أو عبر رحلة تجارية، و ينصح للمسافرين الذين لديهم أسباب حيوية للذهاب إلى تونس باتخاذ تدابير وقائية خصوصا في الأماكن التي يزورها العديد من الأجانب، وبينها الحانات والمنشآت الفندقية "، وحذرت سفارة فنلندا في تونس على موقعها الإلكتروني من اضطرابات سياسية داخلية وخطر متزايد لحصول هجوم جديد ضد السياح، وقالت أن "السلطات لا تؤمن المناطق السياحية بطريقة ملائمة"، وبدورها نصحت إيرلندا مواطنيها بعدم التوجه إلى تونس[2].

---

[1] العربي الجديد، "هجوم سوسة يتسبب بإلغاء آلاف الحجوزات الأوروبية إلى تونس"، 2015/06/29، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15، على الرابط الإلكتروني :

https://www.alaraby.co.uk/economy/2015/6/29/هجوم-سوسة-يتسبب-بإلغاء-آلاف-الحجوزات-الأوروبية-إلى-تونس

[2] العربية نت ، " ضربة موجعة للسياحة في تونس بفعل موجة تحذيرات أوروبية"، 2015/07/11، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :

https://www.alarabiya.net/ar/aswaq/travel-and-tourism/2015/07/11/ضربة-موجعة-للسياحة-في-تونس-بعد-موجة-تحذيرات-أوروبية

- تراجع التدفقات السياحية و أداء المنشآت السياحية والفندقية (انخفاض عدد السياح الوافدين والليالي السياحية و نسبة الإشغال السياحي) :

تراجع عدد السياح الأجانب في تونس سنة 2015 إلى 967 201 4 سائح بعدما كان عددهم سنة 2014 593 068 6 سائح، حيث تراجع عدد السياح الأوروبيين من 850 809 2 سنة 2014 إلى 253 304 1 سائح سنة 2015، فبالنسبة للسياح الفرنسيين تراجع عددهم من 175 720 سائح إلى 665 464 سائح سنة 2015، والسياح الألمان من 648 425 سائح إلى 403 218 سائح سنة 2015، والسياح الإيطاليين من 625 252 سائح إلى 408 83 سائح سنة 2015، والسياح الإنجليز من 707 424 سائح إلى 936 207 سائح سنة 2015 ثم إلى 428 23 سائح فقط سنة 2016[1] ،وهذا التراجع الكبير في عدد السياح الإنجليز يعد منطقيا فمن 39 ضحية أجنبية خلفها هجوم سوسة 2015 كان من بينهم 30 ضحية من المملكة المتحدة.

وبالنسبة للسياح من الدول المغاربية فقد تراجع عددهم من 764 103 3 سائح سنة 2014 إلى 896 765 2 سائح سنة 2015، وهذا التراجع سجل في عدد الليبيين الذين انخفض عددهم من 799 758 1 سائح إلى 832 215 1 سائح سنة 2015 وهذا نتيجة الأحداث والاضطرابات التي شهدتها ليبيا، بينما الملاحظ هو ارتفاع عدد الجزائريين رغم الهجمات الإرهابية، حيث وصل عددهم سنة 2016 315 808 1 سائح بعدما كان سنة 2015 312 481 1 سائح أو في سنة 2014 ب 278 284 1 سائح[2]، ويمكن إرجاع سبب زيادة عدد السياح الجزائريين خلال هذه الفترة إلى التشجيعات والتسهيلات التي قدمت لهم لزيارة تونس و كذا التخفيضات التي عرفتها أسعار المنشآت السياحية والفندقية في تونس.

وبالنسبة لعدد الليالي السياحية في المنشآت السياحية والفندقية فقد تراجعت بالنسبة للسياح الوافدين على تونس سنة 2015 لتقدر ب 341 170 11 ليلة سياحية مقابل 850 787 24 ليلة سياحية مسجلة سنة 2014، وتراجعت كذلك نسبة إشغال المنشآت السياحية والفندقية من 44.9 % سنة 2014 إلى 26.1 % سنة 2015. [3]

[1] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien, "Arrives aux Frontières des Non-Résidents par Nationalité 2016" .

[2] Idem.

[3] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien, ," Evolution de l'industrie Touristique" ,Op. Cit.

- توقف المنشآت السياحية و الفندقية عن النشاط :

أعلن الديوان الوطني التونسي للسياحة أن العمليتين الإرهابيتين اللتين استهدفتا متحف باردو و فندق إمبريال مرحبا بمدينة سوسة الساحلية سنة 2015 تسببتا في غلق 71 منشأة فندقية وذلك نتيجة تراجع نشاطها في أعقاب تلك الأعمال الإرهابية[1]، كما أن هجوم سوسة 2015 هدد بقاء بعض المنشآت الفندقية الكبرى بالبلاد حيث أعلنت سلسلة المنشآت الفندقية RIU الإسبانية عن قرار إقفالها لجميع فروعها ومغادرتها تونس بعد 16 سنة من العمل الذي أرجعته للوضعية الأمنية التي تعرفها البلاد والتي باتت تشكل تهديدا مباشرا لصورة الشركة المتواجدة بتونس منذ 1999 [2]، وإغلاق المنشآت السياحية و الفندقية من شأنه أن يؤدي إلى خسارة العديد من العاملين في النشاط السياحي لمناصبهم، ويصبحون بذلك عرضة للبطالة إذا لم تتوفر لهم فرص عمل في أماكن أخرى.

- تراجع الإيرادات السياحية :

تراجعت الإيرادات السياحية في تونس في العام 2015 بأكثر من 35 بالمئة مقارنة بسنة 2014 لتبلغ 2.354.6 مليار دينار تونسي، وذلك أمام المداخيل المسجلة في العام 2014 والتي بلغت 3.625.6 مليار دينار تونسي[3]، كما نلاحظ كذلك التراجع الكبير في الإيرادات السياحية لتونس خلال الفترة من نهاية جوان 2015 أي تاريخ هجوم سوسة إلى غاية نهاية ديسمبر 2015، أين بلغت 1.155.9 مليار دينار تونسي مقارنة ب 2.180.3 مليار دينار تونسي المسجلة خلال نفس الفترة من سنة 2014.

- تأثر القطاعات والصناعات الأخرى :

مع تراجع نشاط المنشآت السياحية والفندقية عرفت المنتوجات الفلاحية على غرار الحليب والبيض تراكما في المخازن كما أن إلغاء الحجوزات الأوروبية وغلق العديد من المنشآت الفندقية جراء هجوم

---

[1] وكالة أنباء شينخوا،" أزمة القطاع السياحي التونسي تتسبب في غلق 38% من إجمالي الفنادق السياحية"، 2015/12/23، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :

http://arabic.news.cn/2015-12/23/c_134942387.htm

[2] أمال الزاكي، " هجوم سوسة يدفع أحد أهم السلاسل الفندقية لمغادرة تونس"، 2015/09/19، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :

https://machahid24.com/grand-maghreb/103627.html

[3] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية، " السياحة في أرقام : إنجازات القطاع السياحي لسنة 2015"، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :

http://www.tourisme.gov.tn/ar/realisations-et-perspectives/tourisme-en-chiffres/statistiques-2015.html

سوسة 2015 تسبب في ضرر قطاع الصناعات التقليدية والنقل الجوي والبري ووكالات الأسفار وحتى الصناعات الغذائية[1].

- تراجع الاستثمار السياحي:

نجد أن حجم الاستثمارات السياحية في تونس تراجع سنة 2015 حيث بلغت قيمته 200.2 مليون دينار تونسي، مقابل 241.9 مليون دينار تونسي المسجلة في سنة 2014، أو حتى 299.5 مليون دينار تونسي المسجلة في 2013 [2].

وبطبيعة الحال في مواجهة الأزمات الإرهابية والأمنية وتداعياتها على النشاط السياحي والفندقي، تجد إدارة المنشآت السياحية والفندقية نفسها مضطرة للتكيف مع الوضع وإيجاد الحلول والوسائل الفعالة لتجاوز ومواجهة الانعكاسات السلبية لهذه الأحداث على نشاطها و استمراريتها و وجودها و السلطات بدورها تتدخل لمساعدة المنشآت السياحية والفندقية خاصة في الدول التي يمثل لها النشاط السياحي أحد أعمدة اقتصادها الوطني ومصدرا مهما لتمويل المشاريع التنموية وحل العديد من المشاكل الاقتصادية والاجتماعية، لأنها تدرك أن استعادة السياحة لحركتيها ودورها الاقتصادي والاجتماعي والتنموي في البلد بعد التعرض لأزمات سياسية وأمنية لن يكون ممكنا إلا بالعمل على حل والقضاء على المشاكل والصعوبات التي تعترض المنشآت السياحية والفندقية، وكل ذلك يدخل ضمن مفهوم إدارة الأزمة.

فإدارة الأزمة هي السعي بالإمكانيات البشرية والمادية المتوفرة إلى إدارة الموقف، وذلك عن طريق [3]:

- وقف التدهور و الخسائر.
- تأمين وحماية العناصر الأخرى المكونة للكيان الأزموي.
- السيطرة على حركة الأزمة و القضاء عليها.
- الاستفادة من الموقف الناتج عن الأزمة في الإصلاح و التطوير.
- دراسة الأسباب والعوامل التي أدت للأزمة لاتخاذ إجراءات الوقاية لمنع تكرارها أو حدوث أزمات مشابهة لها.

---

[1] الإخبارية ، " إلغاء الطابع الجبائي للسياح وتكثيف الرحلات الجوية مع الجزائر لإنقاذ الموسم السياحي في تونس "، 2015/08/01 ، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :

http://www.elikhbaria.com/a/2015/08/01/4446/

[2] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien ," Evolution de l'industrie Touristique", Op. Cit.

[3] ليلى محمد أبو العلا، **مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الأصالة والحداثة**. عمان : دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، ط1، 2013، ص ص(162-163).

ففي هذا الصدد نجد أن إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية قد عملت على تطبيق مفاهيم ومبادئ إدارة الأزمة في سعيها لتجاوز الآثار السلبية المترتبة الوخيمة للهجمات الإرهابية على السياحة التونسية ومنشآتها السياحية والفندقية.

حيث أعلنت وزارة السياحة في تونس في رد فوري على هجوم سوسة عن جملة من الإجراءات الاستثنائية لفائدة المنشآت السياحية والفندقية واستمرارية النشاط السياحي[1] :

- حث المنشآت السياحية والفندقية على الاستمرارية في نشاطها من خلال تقديم مساعدات مختلفة لها كتأجيل دفع القروض ومنح قروض جديدة لفائدتها وتخفيض الضرائب المستحقة عليها...إلخ.
- تفعيل قرار منح التأشيرة على الحدود بالنسبة للمجموعات السياحية من الصين وإيران والهند والأردن ومنح تأشيرة متعددة الدخول لفترة سنة كاملة لفائدة رجال الأعمال والمستثمرين المنتمين للبلدان المذكورة.
- حذف التأشيرة على بعض البلدان على غرار أنغولا وبوركينا فاسو وبوتسوانا وقبرص وروسيا البيضاء وكازاخستان.
- استفادة التونسيين بالخارج من تخفيض ب30 بالمئة في النقل الجوي والبحري على أن تتحمل الدولة مناصفة مع شركات النقل نسبة هذا التخفيض.
- حذف الطابع الجبائي الموظف على الأجانب عند مغادرتهم تونس والمحدد ب30 دينارا تونسي.

و من الإجراءات والتدابير التي تم العمل عليها لإنعاش السياحة و استعادة نشاط وحركية المنشآت السياحية والفندقية في مواجهة التداعيات السلبية للهجمات الإرهابية :

- إنشاء شرطة سياحية لحماية المنشآت السياحية و الفندقية :

أعلن وزير الداخلية ناجم الغرسلي عن إطلاق جهاز الشرطة السياحية تهدف إلى حماية المنشآت السياحية التونسية من المخاطر التي قد تواجهها[2]، حيث أثبت هجوم سوسة أن هناك ضعفا ونقصا في تأمين المنشآت السياحية والفندقية ومحيطها وهو السبب الرئيس في حدوث الهجوم وسقوط العديد من

---

[1] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية، "إجراءات استثنائية لفائدة القطاع السياحي"، 2015/07/02، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :

http://www.tourisme.gov.tn/ar/services/actualityos/article/la-ministre-du-tourisme-annonce-des-mesures-exceptionnelles-pour-secourir-le-tourisme.html

[2] الاتحاد، " تشكيل شرطة سياحية مسلحة في تونس"، 2015/06/28، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :

https://www.alittihad.ae/article/62303/2015/تشكيل-شرطة-سياحة-مسلحة-في-تونس

الضحايا الذي كان من المرجح تفاديه لو توفرت الحماية والتغطية الأمنية الكافية في المنشأة الفندقية التي وقع فيها الهجوم الإرهابي ومحيطها.

- تشجيع السياحة الداخلية وسياحة الجوار و السعي إلى زيادة إقبالهم على المنشآت السياحية و الفندقية عن طريق التخفيضات في أسعار الخدمات السياحية و الفندقية:

من الطبيعي في حالة وجود أزمة تؤثر على نشاط المنشآت السياحية والفندقية الناتج عن تراجع إقبال السياح والزبائن المعتادين عليها، تعمل إدارة هذه المنشآت لمواجهة ذلك في اتجاهين الأول أنها تسعى إلى استعادة ثقة هؤلاء السياح والزبائن الذي في العادة يتطلب وقتا ليس بالقصير، والثاني تعمل على تشجيع أسواق أخرى وكذلك جديدة تمتلك فيها الفرص والقدرة على النجاح في جذبها وهذا حتى تضمن استمرارية نشاطها وتقليل من حجم الخسائر التي تتعرض لها جراء الأزمة.

ففي أعقاب هجوم سوسة 2015 وضمن إطار الجهود لإنقاذ الموسم السياحي أقرت وزارة السياحة حزمة من الإجراءات لتشجيع التونسيين على السياحة الداخلية وفي مقدمتها تخفيضات هامة على الإقامة في المنشآت الفندقية بنسبة 30 في المئة، حيث ساعدت تلك التخفيضات في تزايد إقبال التونسيين على الإقامة في المنشآت الفندقية مما ساهم في انتعاشة السياحة الداخلية حيث بلغت نسبة الإقبال العامة 60 بالمئة ووصلت إلى 80 بالمئة في بعض المناطق السياحية بعد أن كانت لا تتجاوز نسبة 12 بالمائة خلال السنوات الماضية[1].

ولا بد من الإشارة هنا أن السياحة الداخلية بإمكانها أن تسمح في مثل هذه الحالات للمنشآت السياحية والفندقية أن تواصل نشاطها في مواجهة خطر الإغلاق أو الإفلاس وكذلك بالنسبة للعاملين بها بالمحافظة على مناصبهم، لكنها لا ترتقي إلى أهمية وقيمة السياحة الوافدة من الخارج لأن هذه الأخيرة عكس السياحة الداخلية تجلب العملة الصعبة التي يسعى النشاط السياحي في مختلف دول العالم لتحصيل أكبر قدر منها لدعم اقتصاد وتنمية البلد.

كما أقرت المنشآت السياحية والفندقية جملة من التخفيضات الهامة للسياح الجزائريين تتجاوز عتبة 30 بالمئة، و أيضا تم السعي لتمكين السياح الجزائريين التعامل بالدينار الجزائري في تونس من خلال إيجاد

[1] ميدل إيست أونلاين، " السياحة الداخلية تنقذ عشرات الفنادق من الإفلاس في تونس"، 2015/08/15، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :

https://middle-east-online.com/السياحة-الداخلية-تنقذ-عشرات-الفنادق-من-الإفلاس-في-تونس

تسهيلات مالية على مستوى التحويل والصرف للسياح الجزائريين[1]، وقد كان تعويل على السياح الجزائريين في محله فبينما عرف عدد السياح الأوروبيين انخفاضا بعد الهجمات الإرهابية شهد عدد السياح الجزائريين ارتفاعا في نفس الوقت رغم هذه الهجمات.

- التركيز على الجوانب الأمنية في الحملات الترويجية لاستعادة الثقة في الوجهة التونسية ومنشآتها السياحية والفندقية:

من أجل استعادة ثقة الوكالات السياحية الأجنبية والسائح الأجنبي خاصة الأوروبي في الوجهة التونسية و منشآتها السياحية والفندقية، كان من الضروري القيام بحملات تسويقية وترويجية لفائدة المنشآت السياحية والمناطق السياحية التي تؤكد على توفر الأمن وكفايته في المنشآت السياحية والفندقية والمناطق السياحية.

و في هذا الصدد أصبحت الإجراءات الأمنية المفروضة في المنشآت السياحية والفندقية والمناطق السياحية المحور الرئيسي لحملات الترويج لسياحة تونس في الخارج بحسب عبد اللطيف حمام مدير عام الديوان الوطني التونسي للسياحة، الذي أكد استدعاء صحافيين ومتعهدي رحلات ووكالات أسفار حتى يعاينوا بأنفسهم وبشفافية الإجراءات الأمنية المعتمدة[2].

- التوجه نحو السوق الروسي :

من البدائل التي لجئت إليها إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في ظل تراجع نسبة السياح الأوروبيين، هو التوجه نحو السوق الروسية في محاولة لجذب ما يزيد عن نصف مليون سائح روسي وقد خصص لذلك ما يقارب 1.5 مليون يورو للترويج لتونس كوجهة سياحية في السوق الروسية، حيث كان الطموح بأن تصبح تونس ومنشآتها السياحية والفندقية وجهة مفضلة للسياح الروس بعد تراجع الرحلات السياحية الروسية إلى مصر وتركيا، عقب الأزمة السياسية بين موسكو وأنقرة وسقوط الطائرة الروسية في شبه جزيرة سيناء المصرية[3].

---

[1] منى اليحياوي،" تخفيضات هامة و تسهيل في المعاملات المالية: هل سيكون السياح الجزائريون في الموعد بعد عطلة العيد؟"، 2015/07/16، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :

http://www.assabah.com.tn/article/105253/تخفيضات-هامة-وتسهيل-في-المعاملات-المالية-هل-يكون-السياح-الجزائريون-في-الموعد-بعد-عطلة

[2] سكاي نيوز العربية، " تونس تسعى لاستعادة ثقة السياح بعد عام من الهجوم على سوسة"، 2016/06/26، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :

https://www.skynewsarabia.com/varieties/852831-تونس-تسعى-لاستعادة-ثقة-السياح-عام-هجوم-سوسة

[3] عائد عميرة ،"هل تعافت السياحة التونسية من تداعيات الإرهاب؟"، 2016/06/27،تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني : https://www.noonpost.org/content/12574

وهذا ليس السبب الوحيد الذي جعل إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس تهتم بالسوق الروسي بل ذلك راجع أيضا إلى طبيعة السائح الروسي الذي يفضل وجهات سياحية شاطئية ومشمسة ما يتناسب مع خصوصيات المنتوج السياحي التونسي ونشاط المنشآت السياحية والفندقية المتمركز أغلبها في الشريط الساحلي، يضاف إلى ذلك أن تونس لا تفرض التأشيرة على المواطنين الروس وتعد وجهة سياحية غير مكلفة[1] .

ووفقا ما تقدم فإن التساؤل الذي يطرح هو هل نجحت إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس في تجاوز الأزمة التي واجهتها بنجاح وهنا نستطيع القول أن الإجراءات والتدابير التي بذلتها إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية قد ساهمت في تحسن وضعية و مؤشرات السياحة وهذه المنشآت في الوقت الحالي من ذلك زيادة عدد السياح الوافدين والليالي السياحية ونسبة الإشغال السياحي ورفع عدة دول من أوروبا لحظر سفر مواطنيها إلى تونس، ولكن تبقى عودة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية إلى سابق عهدها أو حتى أفضل من ذلك مرهونة بعامل الاستقرار الأمني والسياسي وخاصة أن الظروف السياسية والأمنية في المنطقة التي تتواجد بها تونس لا تبعث على الارتياح فليبيا ما تزال في حالة حرب بين مختلف التنظيمات و الأطراف التي من بينها جماعات إرهابية، وفي داخل تونس كذلك تتواجد هذه الجماعات الإرهابية ومعتنقي أفكارها (الذئاب المنفردة*) التي تشكل خطرا على الاستقرار الأمني والسياسي الذي بدأت تونس تستعيده شيئا فشيئا و على المنشآت السياحية والفندقية التي تبقى هدفا مفضلا لهذه الجماعات ومعتنقي أفكارها نظرا لأن هذه المنشآت تعرف تجمع عدد كبير من الأجانب في وقت ومكان واحد.

و برغم أن الثورة التونسية (17 ديسمبر 2010-14 جانفي 2011) و ما تخللها وتلاها من عدم استقرار سياسي وهجمات إرهابية ألحقت خسائر كبيرة بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية وجعلتها في مواجهة اختبارات صعبة، نؤكد أن إدارة المنشآت السياحية والفندقية حتى قبل الثورة (17 ديسمبر 2010-14 جانفي 2011) وإلى حد الآن ماتزال تواجه تحديات وصعوبات جدية أهمها موسمية النشاط والاعتماد الكبير على السوق الأوروبية وعلى وكالات السياحة الأوروبية في التسويق و جذب السياح والزبائن التي تفرض منطقها و أسعارها على تونس ومنشآتها السياحية والفندقية، و مشكل المديونية الذي يعاني منه عدد كبير من المنشآت السياحية والفندقية، عدم التمكن من جذب السياح الأثرياء، تقادم هذه

---

[1] Karim cherif,Op. Cit.,p.87.

* الذئاب المنفردة هو مصطلح يشير إلى قيام أفراد متأثرين بأفكار التنظيمات الإرهابية أو منتمين لها سرا بعمليات إرهابية متفرقة في بعض الدول ثم الإعلان عن أنفسهم، أو التكتم وترك هذه المهمة للتنظيم الذي يتبنى هذه الحوادث وينسبها لنفسه في إطار سعيه إلى تعظيم قوته لإغراء الآخرين بالانضمام إليه أو الضغط على خصومه وأعدائه[2].

[2] عمار علي حسن ، **شبه دولة: القصة الكاملة لداعش**. مصر : دلتا للنشر والتوزيع ، ط1، 2017، ص 162.

المنشآت، وكذلك وجود منافسة شديدة من المنشآت السياحية والفندقية في دول أخرى كالمغرب ومصر وتركيا، وأيضا التراجع في مستوى الخدمات التي تقدمها نتيجة لجوء إدارة المنشآت السياحية والفندقية لليد العاملة الموسمية غير المختصة (عملهم مقتصر فقط على وقت ذروة الموسم السياحي) التي تفتقد للتكوين والتأهيل السياحي بهدف تقليل التكاليف وزيادة الأرباح، فضلا عن وجود نقص في استخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في نشاطها.

وينبغي لحل والتغلب هذه التحديات بذل مزيد من المجهودات ووجود تعاون وتنسيق بين مختلف الهيئات والأطراف الفاعلة في إدارة وتسيير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية[1] :

- الوزارة التي تسهر على الإشراف و التوجيه.
- الديوان الوطني للسياحة مع مندوبياته الجهوية وممثلياته بالخارج الذي يعتبر المحرك الحقيقي لتطوير المنتوج السياحي والتسويق السياحي لتونس ومنشآتها السياحية والفندقية ومراقبة هذه المنشآت وتزويدها باليد العاملة المؤهلة.
- الوكالة العقارية السياحية التي تؤمن بمعية مندوبياتها الجهوية إعداد وإنجاز أمثلة تهيئة سياحية متماسكة عن طريق التحكم العقاري و إنجاز البنية التحتية الأساسية.
- المهنيين (أصحاب وملاك المنشآت السياحية والفندقية) الذين تجمعوا في نطاق اتحادات مهنية مثل الجامعة التونسية للفنادق و الجامعة التونسية لوكالات الأسفار والسياحة.
- شركات ووكالات السياحة و الأسفار العالمية التي تمد وتجلب السياح إلى تونس ومنشآتها السياحية والفندقية كما أنها تتولى إدارة وتسيير عدة منشآت سياحية وفندقية بصورة مباشرة.

ومن جهة أخرى نشير أنه بالرغم من أهمية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية والدور كبير الذي ساهمت من خلاله في دعم التنمية والاقتصاد الوطني بتونس و حل والتخفيف من عدة مشاكل اقتصادية واجتماعية، إلا أنها بالمقابل أدت إلى تأثيرات على البيئة الاقتصادية والاجتماعية يمكن اعتبارها سلبية و خاصة بالنسبة لقطاعات ونشاطات معينة في البلد.

حيت أن تركز المنشآت السياحية في المحافظات التي تحتكر أصلا أغلب المنشآت الاقتصادية والتعليمية والثقافية والرياضية ساهم في تكثيف نسق نزوح سكان المناطق الداخلية والأرياف نحو المدن الكبرى المكتظة ، مما يعني مزيدا من القرى والبلدات شبه المهجورة ومزيدا من الضغط على البنى التحتية

[1] الجمهورية التونسية، الوكالة العقارية السياحية،" السياحة في تونس"، تم التصفح بتاريخ 2019/06/18 على الرابط الإلكتروني:

http://www.aft.nat.tn/ar/secteur_touristique_tunisie.php

وتردي الخدمات في المدن الكبرى، أي أن النشاط السياحي على أهميته هو أحد عناصر تعميق الفوارق بين الواجهة البحرية وداخل البلاد بدلا من أن يكون قاطرة للتنمية وسبيلا لتعديل الكفة، فصحيح أن السياحة والمنشآت السياحية والفندقية تنشط عدة قطاعات اقتصادية خصوصا في ذروة الموسم السياحي، لكنها تصبح أحيانا مضرة بقطاعات أخرى، فسهولة العمل النسبية في المجال السياحي مقارنة بالنشاطات والقطاعات الأخرى وعدم اشتراط توفر مهارات ومؤهلات عالية في أغلب الوظائف تدفع بالعديد من الشباب وحتى الكهول إلى هجر مجالات الصناعة والفلاحة والحرف للبحث عن عمل في منشأة سياحية[1].

و يبقى قطاع الفلاحة والصيد البحري هو الأكثر تضررا من السياسات السياحية التونسية حيث أن عددا كبيرا من أبرز المجمعات السياحية الحالية كانت إلى حدود ستينات وسبعينات القرن الماضي مناطق يسكنها أساسا فلاحون صغار وصيادون وبحارة، و مع تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية ارتفع سعر الأراضي من جهة وتزايدت حاجة المنشآت السياحية للعمال من جهة أخرى، كل هذا شجع العديد من الأهالي على بيع أراضيهم للمستثمرين والتخلي عن الأنشطة الفلاحية ذات الطابع العائلي ومزاحمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية للفلاحة لا تقتصر على الأرض والأيادي العاملة بل تشمل أيضا الموارد الطبيعية، فالمنشآت الفندقية تستهلك كميات مهولة من المياه في بلد يعاني جزء كبير منه من نقص الماء الصالح للري والشرب وتدني جودته[2].

وبناء على كل ما سبق ذكره نجد أن ما وصلت إليه السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس وتفوقها بشكل كبير على نظيرتها الجزائرية في المؤشرات والأداء كان فيه للبيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية الدور الرئيسي.

وعليه نستطيع القول بأن إدارة المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر عكس تونس ذهبت ضحية للبيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي عرفتها الجزائر عبر المراحل المختلفة ولم تساعدها على الارتقاء بأدائها وهذا اتضح في عدة نقاط.

فقد أدركت تونس أهمية النشاط السياحي اقتصاديا واجتماعيا في وقت مبكر لكونه يجلب العملة الصعبة التي تحتاجها لتمويل المشاريع الصناعية و أيضا لكونه يساعد في حل العديد من المشاكل الاقتصادية والاجتماعية في ظل عدم وجود بدائل أخرى، فنجد أنه في تونس بفضل توفر الإرادة السياسية

---

[1] محمد رامي عبد المولى، " السياحة أو العمود الهش للاقتصاد التونسي" ، 2018/10/03، تم التصفح بتاريخ 2019/06/13 على الرابط الإلكتروني :

http://assafirarabi.com/ar/22708/2018/10/03/

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

المدفوعة بالحاجة والضرورة الاقتصادية والاجتماعية عملت وشجعت على تطوير النشاط السياحي وإقامة المنشآت السياحية والفندقية و السعي إلى تحسين خدماتها لاستقطاب وجذب السياح الأجانب وضمان زيادة توافدهم وإقبالهم عليها، بينما امتلكت الجزائر ثروة النفط التي أغنتها عن الحاجة الاقتصادية والاجتماعية إلى السياحة والمنشآت السياحية والفندقية التي لم تكن تدخل ضمن الأولويات، بل كانت هناك أولويات أخرى حيث رأت الجزائر ضرورة التركيز على تطوير قطاعات أخرى أكثر أهمية بالنسبة لها مثل الصناعة والزراعة لتحويل الجزائر إلى دولة صناعية كبيرة ولضمان الأمن الغذائي للبلاد وظهر ذلك خاصة في إقامة المركبات الصناعية وإطلاق الثورات الصناعية والزراعية إلى جانب الثقافية وفي المخصصات المالية التي تضمنتها المخططات التنموية المختلفة لفائدة هذه القطاعات والنشاطات، حيث كان الهدف من وراء ذلك هو أن تحقق الجزائر السيادة الكاملة على اقتصادها دون تبعية أو التعرض لاشتراطات من دول أخرى، كما كان هناك تخوف لدى السلطة السياسية في الجزائر من النشاط السياحي وتحديدا الخارجي بما يحمله من التدفقات الأجنبية يحتمل أن يكون له تأثيرات سلبية على سيادة البلد والمجتمع وأمنه وثقافته، ونتيجة كل ذلك نجد أن الجزائر لم تتمكن من تحقيق لا التطور الاقتصادي ولا الزراعي ولا السياحي وبقيت دولة ريعية تعتمد بشكل مطلق على المحروقات.

والنقطة الأخرى تتعلق بالقطاع الخاص في تونس الذي فتحت له السلطات المجال السياحي منذ وقت مبكر وقدمت له مختلف التسهيلات والتشجيعات وهذا حتى في عندما طبقت النظام الاشتراكي حيث كان له إضافة إلى الاستثمارات السياحية الأجنبية دور كبير في تطوير و تنمية السياحة و إقامة المنشآت السياحية وإدارتها وتسييرها حيث لم تعرف المنشآت السياحية والفندقية في تونس بفضل القطاع الخاص والاستثمارات الأجنبية تطورا في قدراتها الإيوائية ومؤشراتها وأدائها فحسب بل حتى في تحسن مستوى ونوعية الخدمات التي تقدمها، أما في الجزائر ورغم أن القطاع الخاص كان موجودا منذ الاستقلال ولكن بقيت الدولة هي المسيطرة من حيث إدارة وتسيير المنشآت السياحية والفندقية وإنجاز المشاريع السياحية في ظل النهج الاشتراكي والفرق بين القطاع العام والقطاع الخاص في إدارة وتسيير المنشآت السياحية يبقى مهما وله آثار واضحة في نجاعة الأداء.

فالمنشآت السياحية والفندقية التي يتولى إدارتها القطاع الخاص يكون هدفها الأول هو تحقيق الربح و لذلك تلجأ دائما إلى تطوير أساليبها في إدارة الخدمات السياحية والتسويق لها وتجديدها لإرضاء الزبائن وجذب أكبر عدد ممكن منهم، إضافة إلى عمليات التقييم لكشف النقائص المسجلة في تقديم الخدمات السياحية ومعالجتها مع وجود طابع المنافسة التي يعمل في إطاره القطاع الخاص، في حين أن المنشآت السياحية والفندقية التي يتولى إدارتها القطاع العام فالربح هو هدف ولكنه ليس الهدف الوحيد بل أن هناك أهداف أخرى مثل تحقيق رفاهية أفراد المجتمع وتوفير مناصب الشغل حتى ولو كانت تفوق حاجة المنشأة من اليد العاملة وبما قد ينطوي عليه من محسوبية وعدم مراعاة للكفاءة والمهارات المطلوبة ، فالإدارة في

القطاع العام يكون فيها للاعتبارات الاجتماعية مكانة في غاية الأهمية حتى على حساب الاعتبارات الاقتصادية كما أنها تكون خاضعة ومتأثرة بالتوجهات السياسية و الايدلوجية، وهذا بطبيعة الحال له أثر مباشر وقد يكون سلبيا على أداء إدارة المنشآت السياحية والفندقية و نجاعتها، بينما الإدارة في القطاع الخاص تتعامل وفقا لاعتبارات اقتصادية، ويضاف أنه في ظل سيطرة القطاع العام على النشاط السياحي وغياب المنافسة فإن ذلك يمنع الابتكار والإبداع والتجديد في أساليب إدارة الخدمات وإرضاء الزبائن التي تعد ضرورية في ظل التطور التكنولوجي والعلمي.

و هذا ما حدث بالفعل في الجزائر حيث أن التسيير العمومي للمنشآت السياحية والفندقية أثبت فشلا ذريعا الأمر الذي أدى إضافة إلى البيئة الاقتصادية والتحولات التي عرفتها في الجزائر إلى فتح هذا المجال أمام القطاع الخاص الوطني ثم للاستثمارات الأجنبية والدخول في الخوصصة والشراكة في مجال إدارة وتسيير المنشآت السياحية والفندقية وقدوم شركات عالمية معروفة في إدارة وتسيير المنشآت السياحية والفندقية كالهيلتون والشيراتون وأكور، ولم يعني هذا في الحقيقة تخلي الدولة نهائيا عن إدارة وتسيير المنشآت السياحية والفندقية بدليل أنه في الوقت الحالي و على خلاف ما هو الأمر عليه في تونس ومعظم دول العالم السياحية فالدولة في الجزائر من خلال مجمع سياحة-فندقة –حمامات معدنية لا تزال تمتلك وتسير وتدير عددا مهما من المنشآت السياحية والفندقية.

كما أن مشاركة القطاع الخاص في التنمية السياحية ما تزال تصطدم بنقص الاحترافية والحواجز البيروقراطية في مجال الحصول على العقار، وكذا أنماط التمويل التي تعتمدها المؤسسات المالية لم تسمح له باحتلال الصدارة في هذا الميدان[1].

إذ فيما يخص تمويل المشاريع السياحية نجد في تونس أن هناك بنوكا تخصصت وساهمت منذ الستينيات في تمويل ودعم الاستثمارات السياحية المعروف عنها أنها تتطلب قروضا طويلة الأجل مثل الشركة التونسية للبنك STB، بنك التنمية للاقتصاد التونسي BDET، البنك الوطني للتنمية السياحية BNDT*، وهذا الأمر لا نجده في الجزائر، حيث يبقى مشكل التمويل البنكي لإنجاز المشاريع السياحية من أهم المشاكل التي تطرح في المجال السياحي .

هذا فضلا عن الدور الهام الذي لعبته الوكالة العقارية السياحية في تونس في تسخيرها وتهيئتها للأراضي والمناطق السياحية لفائدة المستثمرين السياحيين لإقامة مشاريعهم السياحية ومنشآتهم السياحية والفندقية، في حين لازال مشكل العقار السياحي مطروحا في الجزائر، رغم إنشاء الوكالة الوطنية للتنمية السياحية سنة 1998.

---

[1] فؤاد بن غضبان، المرجع السابق، ص 278.

* تم في سنة 2000 دمج البنك الوطني للتنمية السياحية وبنك التنمية الاقتصادية لتونس في الشركة التونسية للبنك.

ويضاف إلى ذلك المرونة وسرعة الاستجابة التي تتمتع بها إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس في التعامل مع التغييرات والمستجدات التي تطرأ على النشاط السياحي والدليل على ذلك الإجراءات الفورية التي اتخذتها والجهود التي قادتها بعد الأحداث الإرهابية التي عرفتها تونس وخاصة هجوم سوسة لإنقاذ السياحة والمنشآت السياحية والفندقية من الانهيار، حيث ساهمت هذه الإجراءات في التخفيف من التأثيرات المترتبة للهجمات الإرهابية على المنشآت السياحية والفندقية، بالمقابل كان بإمكان لإدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر استغلال الأوضاع السياسية و الأمنية المضطربة في دول المنطقة مصر وتونس في الترويج لسياحتها ومنشآتها السياحية والفندقية، ولكن لم نرى تحركات جدية بهذا الخصوص عكس المغرب الذي عمل على استغلال هذه الأوضاع في التسويق لسياحته ومنشآته السياحية والفندقية بالتركيز على الاستقرار الأمني والسياسي للبلد.

إضافة إلى إجراءات الدخول والحصول على تأشيرة الجزائر للسياح الأجانب التي تبقي صعبة وتأخذ وقتا طويلا، بينما تونس توفر لهم تسهيلات كبيرة في الدخول إلى تونس ولا تفرض التأشيرة على مواطني الكثير من الدول وخاصة الأوروبية، وهذا الأمر يخدم مصلحة إدارة المنشآت السياحية والفندقية في تونس مقارنة بالجزائر.

كما تبين لنا أن عدم الاستقرار السياسي والأمني يؤديان إلى تراجع كبير للسياحة ونشاط المنشآت السياحية والفندقية في أي دولة كانت، وهذا ما حدث في كل من الجزائر وتونس، بيد أن تأثيرات ذلك كانت أكبر وأوضح في الحالة التونسية كونها على خلاف الجزائر تعتمد بشكل كبير على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في دعم جهود التنمية والاقتصاد الوطني كما تعتمد استمرارية نشاط منشآتها السياحية والفندقية وقدرة إدارتها على تحقيق أهدافها بشكل كبير جدا على حجم التوافد السياحي الأجنبي وخاصة من دول أوروبا ذلك أن كثيرا من السياح القادمين من دول المغرب يفضلون كراء الشقق عوض الإقامة والحجز في المنشآت السياحية والفندقية ، بينما في الجزائر لا يتأثر الاقتصاد والتنمية فيها بتراجع السياحة أو تراجع نشاط المنشآت السياحية والفندقية بل يحدث ذلك عند تراجع أسعار النفط، نظرا للاعتماد المطلق لاقتصادها ومشاريع التنمية في البلد على مداخيله، حيث في الصدد لطالما بذلت الجزائر الجهود ولا تزال من أجل رفع أسعار النفط العالمية أو حتى الحفاظ على مستوى الأسعار بما يتوافق مع مصلحتها ومصلحة الدول المنتجة للنفط.

## **المبحث الثاني:** تأثيرات البيئة الثقافية على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس

إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به التي تميزه عن غيره من المجتمعات الأخرى تشكلت وتجذرت فيه تحت تأثير معطيات وخلفيات منها تاريخية ودينية وسياسية وكثير منها مستمد من العادات والتقاليد التي

توارثتها الأجيال، وهذه الثقافة هي التي تحدد المواقف والآراء التي يتحرك ويتفاعل على أساسها هذا المجتمع تجاه ظاهرة أو قضية معينة، فما يعتبر مباحا ومقبولا في مجتمع ما قد يكون مرفوضا وغير مقبول في مجتمع آخر، وفي عدة دول من العالم عرقلت البيئة الثقافية في أحيان متعددة عمل الحكومات ومشاريعها واصطدمت بالسلط الحاكمة لتعارض سياستها مع القيم والمبادئ التي تقوم عليها هذه البيئة، فالبيئة الثقافية ليست بالأمر الهين الذي يمكن ببساطة تغييره وإحلال مبادئ أخرى مكانه، وجعله يتقبل ولا ينتفض ضد مفاهيم وقيم و سلوكات تتعارض معه وإن كان ذلك خدمة لأغراض تنموية واقتصادية في مصلحة البلد والمجتمع.

وبالرجوع إلى النشاط السياحي فالبيئة الثقافية تعد أحد أهم العوامل التي من شأنها مساعدة إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية على تنمية السياحة و النهوض بأداء ومردودية المنشآت السياحية والفندقية، وقد يكون العكس بأن تكون البيئة الثقافية معرقلا لإدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية.

وبخاصة أن السياحة وتحديدا الدولية تنطوي على وجود تفاعل واحتكاك مباشر بين المجتمع المحلي المضيف ومجتمع أجنبي دخيل ينتميان عادة إلى ثقافات مختلفة وحتى منها المتنافرة والمتصارعة، ففي حالة تقبل المجتمع المحلي المضيف للسائح الوافد وثقافته فهذا أمر إيجابي ويساعد إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية ويدعمها في تحقيق أهدافها، وأما في حالة معاداة المجتمع المحلي للسياح الوافدين وعدم تقبله لثقافتهم وتصرفاتهم وسلوكياتهم داخل محيطه وتمسكه بثقافته الذي يصل إلى حد المواجهة والصدام، فهذا يعد أمرا سلبيا يضر بإدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية التي قد تصبح ضحية للبيئة الثقافية السائدة في المجتمع الذي تنشط ضمنه هذه المنشآت.

ودور البيئة الثقافية في دعم السياحة والمنشآت السياحية والفندقية من عدمه لا يتوقف عند هذا الحد، بل يتعلق أيضا بمدى امتلاك أفراد المجتمع للسلوك والوعي الحضاري ودور المؤسسات المسؤولة عن نشر هذا السلوك و الوعي في التعامل مع المؤهلات السياحية الطبيعية والحضارية والمادية والحرص على الحفاظ عليها في أبهى صورة لها نظرا لحاجة البلد وإدارة هذه المنشآت السياحية والفندقية لهذه المؤهلات في جذب واستقطاب السياح والاستفادة من ذلك تنمويا واقتصاديا، وكلما ارتفع مستوى الوعي والسلوك الحضاري لأفراد المجتمع انعكس ذلك إيجابا على إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية.

وبالحديث عن البيئة الثقافية في تونس والجزائر فرغم أن المجتمعين الجزائري والتونسي يشتركان في كثير من الخلفيات التاريخية والدينية والعادات والتقاليد نجد أن البلدين يختلفان في بعض الأمور منها ماله تأثير على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية، ويعزى هذا الاختلاف إلى عوامل سياسية واقتصادية وتاريخية وغيرها التي كان لها بالغ الأثر في ذلك.

وهناك عناصر توضح لنا دور البيئة الثقافية في الجزائر وتونس إما في دعم إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية أو حتى في عرقلتها في البلدين :

**المطلب الأول :** نظرة المجتمع وعلاقته بالنشاط السياحي

رغم أن المجتمع الجزائري يقر بأن للجزائر إمكانيات سياحية طبيعية وثقافية وتاريخية هائلة غير مستغلة تخول لها أن تصبح بلدا سياحيا متطورا والاستفادة من ذلك تنمويا، لكن الغالبية ما تزال تنظر للسياحة (الدولية على وجه التحديد) من تداعياتها السلبية واعتبارها لا تتلاءم مع ثقافة المجتمع الجزائري الدينية والأخلاقية أكثر من النظر إلى تداعياتها الإيجابية على البلد والمجتمع.

فمن التداعيات السلبية المحتملة للنشاط السياحي على البيئة الثقافية [1]:

- طمس الثقافة المحلية والتأثر بالنماذج الثقافية الدخيلة على المجتمع المحلي: التقليد، ممارسة سلوكات غريبة...
- اختفاء اللهجات واللغات المحلية.
- عدم التوافق بين الثقافة المحلية والثقافة الأجنبية : التأثير على الممارسات والقيم الدينية، العادات المحلية، الألبسة....
- ظهور آفات اجتماعية( مخدرات، كحول، اعتداءات...).

وهناك كذلك عدة جرائم قد يرتكبها السائح الوافد أهمها[2] :

- جرائم التجسس والتخابر: يأتي الكثير من عملاء الاستخبارات لبعض الدول في صورة سياح أولا لصرف النظر عنهم، وثانيا لسهولة حركة السياح وخصوصا إذا كانوا في مجموعات .
- الجرائم الأخلاقية : يعبر عنها البعض " السياحة الجنسية " وهي من الجرائم الشائعة التي يرتكبها السياح وتتمثل بالفعل الفاضح العلني وجريمة الزنا وغيرها من الأفعال التي تؤذي الشعور العام.
- جريمة شرب الخمر: لا يعد شرب الخمر جريمة في معظم القوانين الوضعية إلا إذا وصل الجاني إلى حالة السكر البين و ضبط في مكان أو طريق عام أي شرب الخمر خارج المكان المسموح فيه، ويقصد بذلك المنشآت السياحية والفندقية وغيرها.

---

[1] حسين رحيم و(آخرون) ، المرجع السابق، ص ص (230-231).

[2] مصطفى يوسف كافي، **صناعة السياحة والأمن السياحي: الأمن السياحي، الجرائم السياحية، الإرهاب، العولمة،** المرجع السابق، ص ص (243-244).

فالجزائريون لا يعارضون النشاط السياحي، بل يعارضون ما قد ينطوي عليه من ممارسات تتعارض مع قيم ومبادئ المجتمع الجزائري الدينية والأخلاقية أو أخطار محتملة على أمن البلد والمجتمع، بدليل أن أعدادا كبيرة من الجزائريين يخرجون سنويا في السياحة سواء إلى وجهات داخل الوطن وكذلك إلى بلدان عديدة أهمها تونس، فرنسا، إسبانيا، تركيا، السعودية، وذلك لأغراض متعددة ترفيهية، عائلية، دراسية، دينية، علاجية...إلخ.

بينما نجد عددا من الدول العربية والإسلامية تتغاضى عن بعض الممارسات والتداعيات السلبية للنشاط السياحي على ثقافة مجتمعها، وهذا وفقا لمبدأ الضرورات تبيح المحظورات فحاجتها إلى السياحة والمداخيل المتأتية منها من العملة الصعبة وعدم توفر بدائل أخرى جعلها تغض الطرف وتتنازل وتمنح تسهيلات للسياح الأجانب حتى تضمن توافدهم عليها بكثرة، أقلها فتح المطاعم والمقاهي في نهار رمضان، وكذلك تقديم في المنشآت السياحية والفندقية المشروبات الكحولية ولحوم الخنزير، ولا ننفي أنه لولا ذلك ما كانت إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في هذه الدول لتنجح في جذب واستقطاب عدد كبير من السياح الأجانب والاستفادة من ذلك اقتصاديا وتنمويا، بينما في الجزائر ففتح المطاعم والمقاهي على سبيل المثال في نهار رمضان يبقى مستبعدا لرفض المجتمع الجزائري لذلك، حتى وإن كان لمصلحة دعم السياحة والمنشآت السياحية (المطاعم والمقاهي)، حيث تغلق هذه الأخيرة طوال نهار رمضان، ويقتصر نشاطها على المساء بعد الإفطار ومنها حتى التي تتوقف عن النشاط التجاري طيلة شهر رمضان وهذا قد يفوت على إدارة هذه المنشآت تحقيق مداخيل معتبرة خاصة إذا تزامن شهر رمضان مع موسم الذروة السياحية.

ويضاف إلى ذلك أن هناك ضعفا في الوعي السياحي في الجزائر، الذي يظهر خاصة في عدم حرص واكتراث المواطن بالحفاظ على المناطق الطبيعية والتاريخية والحضارية ذات الأهمية البيئية والسياحية وكذا المرافق العامة وتعرضها لانتهاكات واعتداءات متكررة من قبلهم سواء عن عمد أو غير عمد.

غير أن هناك نقطة إيجابية في ثقافة المجتمع الجزائري بمختلف مناطقه تتمثل في كرم وحسن الضيافة الذي يحظى به السائح الأجنبي عند زيارته للبلد الذي قد يصل إلى حد المبالغة وهذا باعتراف هؤلاء السياح أنفسهم.

وأما في تونس فيعي التونسيون أهمية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية ودورها التنموي والاقتصادي والاجتماعي للبلد والمجتمع، و قد ساهموا في دعم مساعي إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية بعد الأحداث الإرهابية في متحف باردو و فندق إمبريال مرحبا بسوسة سنة 2015 حيث توافدوا على هذه المنشآت لإنقاذها من الإفلاس بعد التراجع الكبير للسياح الأوروبيين، وأيضا عملوا على الترويج لها في

الخارج من ذلك قيام المشجعين التونسيين إضافة إلى تشجيع منتخب بلادهم في كأس العالم بروسيا سنة 2018 بمبادرات وحملات تلقائية من غير توجيه أو تنسيق من السلطات التونسية الرسمية للترويج للسياحة التونسية من خلال توزيع صور للمناطق السياحية في تونس وأخرى تحمل عبارات مكتوبة بالإنجليزية والروسية تدعو المواطنين من الروس والدول الأخرى إلى القدوم إلى تونس وزيارتها واعتبارها كبلدهم الثاني، فضلا عن تعريفهم بالعادات والتراث التونسي، وهذا ما تداولته وأثنت عليه مختلف وسائل الإعلام التونسية والعربية والعالمية.

و من جهة أخرى يعتبر مجموعة من الباحثين التونسيين أن التخطيط التنموي للفعل السياحي منذ بداياته لم يأخذ بعين الاعتبار الجوانب الاجتماعية و الثقافية لذلك أنتج هذا الفعل الكثير من التداعيات السلبية المتعلقة بالمستويين الاجتماعي و الثقافي و بالمنظومة القيمية و المعيارية عامة، و ذلك من حيث تكريس قيم التحرر من الانعتاق و الضوابط الاجتماعية، وعموما فإن ما يؤاخذ على المنشآت السياحية أنها مكنت من تعرية بعض الظواهر الاجتماعية التي كانت متوارية مثل ظاهرة الشذوذ الجنسي والتزلف وغيرها[1].

وفي هذا السياق تؤكد الباحثة ذرة محفوظ أن النشاط السياحي في تونس هو شر لابد منه، لذلك ينبغي تقليص وتوجيه آثاره السلبية على المجتمع، حيث أن الآثار الإيجابية للنشاط السياحي من تدفق العملة الصعبة – توفير الشغل- مساهمته في تطوير بعض القطاعات الأخرى يجب أن لا تحجب الآثار السلبية على الحياة الثقافية والنفسية المترتبة عنه التي منها بحسب الباحثة[2] :

- التأثير الواضح للسياح على سلوكيات الشباب في هندامهم وطريقة تفكيرهم.
- بروز بعض الانحرافات لدى شباب المناطق السياحية.
- بروز بعض السلوكيات الجديدة لدى شباب المناطق السياحية مثل التحرر الجنسي والرغبة في تلبية حاجات ثانوية.
- ضعف بعض القيم المحلية التي كانت سائدة ونمو الفردانية.

وتدعو درة محفوظ من أجل تجاوز هذه الآثار السلبية للنشاط السياحي على البيئة الثقافية في تونس إلى ضرورة حماية التراث الثقافي وبعض القيم والتقاليد المحلية، وإعلام السياح مسبقا بخصوصيات المجتمع المحلي ولا يمكن ذلك بحسبها إلا بموقف سياسي.

---

[1] عادل بوزيد، " التنمية المحلية من خلال تجربة الفعل المقاولي السياحي : الساحل التونسي مثالا"، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية (الجزائرية)، العدد04، ديسمبر 2014 ، ص20.

[2] حافظ بن عمر، المرجع السابق، ص ص (69-70).

وهنا نشير أنه في تونس وخلافا للجزائر والعديد من الدول العربية والإسلامية كانت ثقافة المجتمع التونسي وقيمه الدينية الإسلامية والأخلاقية مستهدفة وتأثرت ولا تزال بالتوجهات والسياسات الحكومية الهادفة إلى تغريب المجتمع التونسي و إكسابه المبادئ والقيم والانفتاح على الثقافة الغربية العلمانية والمتحررة من الضوابط الدينية والاجتماعية وهذا منذ الاستقلال بداية بعهد بورقيبة وإلى غاية اليوم.

ورغم ذلك يبقى للخلفية الدينية الإسلامية مكانتها وتأثيرها في تونس، بدليل قيام وزارة الداخلية بمنع فتح المطاعم والمقاهي خلال نهار رمضان ما عدا في المناطق السياحية، وذلك للتخوف من أن يؤدي فتحها في نهار رمضان إلى استفزاز الصائمين من المسلمين والأخطر أن تستغل التنظيمات الإرهابية ذلك كمبرر للقيام بأعمال إرهابية انتقامية، وخاصة مع وجود في الدول العربية والإسلامية ومن بينها تونس مواطنين يتبنون أفكار هذه التنظيمات التي تدعي حماية والدفاع عن الثقافة والقيم الإسلامية في مواجهة الدول الغربية.

**المطلب الثاني** : المهن السياحية والفندقية

إن حرص إدارة المنشآت السياحية والفندقية على تقديم الخدمات بطريقة تستجيب لتطلعات الزبون وتسعى لنيل رضاه وتحقيق رفاهيته ووضعه في ظروف مريحة فرض وجود مهن سياحية وفندقية معينة تساعد على تحقيق هذا المسعى.

ومن بينها مهنة حامل الحقائب أو الأمتعة في الفنادق، حيث ببساطة يقوم صاحب هذه المهنة بحمل حقائب ومستلزمات الزبون من وإلى الغرفة التي يقيم فيها، و يقدم هذا الزبون حسب رغبته ومقدرته المالية إكرامية (البقشيش) لقاء ذلك لحامل الحقائب، وفي معظم دول العالم وأهمها السياحية تعد هذه المهنة ضرورية لابد من توفرها لدى المنشآت الفندقية وخاصة الفخمة منها، ولا يمكن الاستغناء عنها بأي حال.

بينما نجد في الجزائر أن هذه المهنة مرفوضة من قبل غالبية أفراد المجتمع حيث أنهم يعتبرونها بمثابة الإهانة والحط من كرامة الإنسان، وأنه يجب على السائح أو الزبون أن يحمل حقائبه بنفسه مادام قادرا على فعل ذلك.

وإن كان هذا قد لا يطرح إشكالا مع السائح والزبون المحلي فإنه بالمقابل ليس كل السواح والزبائن الأجانب خاصة الأثرياء منهم في حالة قدومهم إلى الجزائر سيتفهمون عدم وجود حامل للحقائب في المنشأة الفندقية التي حجزوا فيها وأن ذلك راجع إلى البيئة الثقافية ومبادئها، بل قد ينظرون إلى الأمر باعتباره قلة تقدير واحترام لهم.

وفي الحقيقة أن هذا الربط بين كرامة الإنسان والمهنة في الجزائر ليس قاصرا على النشاط السياحي والفندقي بل في سائر المهن التي يعتبرها المجتمع الجزائري مهينة وتمس كرامة الإنسان، ومنها تلميع

الأحذية، فعلى خلاف دول أخرى عديدة لا وجود لهذه المهنة في الجزائر لأن المجتمع يرفضها، ويراها تحط من قيمة الإنسان وكرامته، ولذلك خلفيات تاريخية.

فقد سارع الرئيس السابق أحمد بن بلة شهر فيفري 1963، بعد 07 أشهر من الاستقلال إلى إلغاء مهنة ماسح الأحذية، وتم تجميع ماسحي الأحذية الصغار في قاعة ابن خلدون بالعاصمة، واتفق الرئيس بن بلة مع مستشاره بشير بومعزة على توزيعهم على مراكز لتثقيفهم ومحو أميتهم، وكانت هذه بداية إعلان الحرب على مهنة ماسحي الأحذية، وكل المهن التي كان الاستعمار الفرنسي يذل بها الجزائريين، وقال الرئيس بن بلة حينها: "هذه الفئة تمثل مشهدا من مشاهد إذلال الجزائريين" ، ومنع الرئيس بن بلة كذلك الإكرامية (البقشيش) في المنشآت السياحية والفندقية (المطاعم والمقاهي والفنادق)، وكذلك سائقي الأجرة من أن يقلوا راكبا في المقعد الخلفي، إذا كان المقعد الأمامي فارغا، ولما جاء الرئيس هواري بومدين للحكم قام بترسيم هذا القرار بإصدار مرسوم في الجريدة الرسمية[1].

بينما نجد في تونس أن مهنة حامل الحقائب في المنشآت السياحية والفندقية تعتبر كغيرها من المهن الأخرى الموجودة في النشاط السياحي والفندقي أو في غيرهما لها خصائصها وإيجابياتها وسلبياتها ولا ينظر إليها في أوساط المجتمع التونسي باعتبارها مهنة تهين كرامة الإنسان، ونفس الأمر بالنسبة لماسح الأحذية التي بدورها منتشرة في تونس.

كما نضيف أنه على عكس المنشآت السياحية والفندقية في الدول الغربية فإن الاشتغال في المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس وغيرهما من الدول الإسلامية يطرح بعض الانشغالات والتخوفات لدى أفراد المجتمعين وعائلاتهم نظرا لطبيعة عمل المنشآت السياحية والفندقية التي تتضمن بعض خدماتها (خدمات الأغذية والمشروبات) أمور محرمة مثل المشروبات الكحولية ولحوم الخنازير إضافة إلى وجود اختلاط بين الجنسين داخل هذه المنشآت.

ففي نفس الصدد يلاحظ أن اليد العاملة من منطقة الساحل(سوسة، المنستير، المهدية) مثلث في بداية الثمانينات 5/4 من اليد العاملة السياحية الإجمالية في تونس، وهذا يمكن أن يعزى إلى عوامل عدة من بينها أن أبناء منطقة الساحل منفتحون على العديد من الشعوب والحضارات الأخرى وزادتهم السياحة تفتحا وتحضرا وجاهزية للتعامل والتواصل ضمن أي مجال مهني، فضلا عن تميزهم من حيث المستوى التعليمي عن بقية الجهات الأخرى وقدرتهم على استيعاب أي مجال مهني أو تقني جديد، كما يمكن أن يعزى عدم تواجد أبناء الجهات الأخرى في النشاط السياحي بشكل واضح إلى خشية عائلاتهم من مغبة انحرافهم الأخلاقي لما يعتري هذا النشاط من مواد استهلاكية محظورة دينيا واجتماعيا، وما يتصل

[1] صلاح براهيمي،"بالوثيقة..كيف أنهى الهواري وبن بلة إذلال الجزائريين"،2018/06/05، تم التصفح بتاريخ 2018/11/19 على الرابط الإلكتروني:https://www.dzairpresse.com/31049/

بالخدمة السياحية من سلوكات وممارسات قد تتعارض مع قيم وأخلاقيات المجتمع التونسي[1]، وهذا الأمر موجود حتى في الجزائر أين نجد معظم المشتغلين والعاملين في السياحة والمنشآت السياحية والفندقية ينتمون إلى منطقة القبائل إذ لديهم الاستعداد والقابلية للاشتغال في مختلف أوجه النشاطات الاقتصادية والتجارية أكثر من أبناء بقية مناطق الجزائر الذين قد يرفضون العمل في بعض النشاطات ومنها السياحية والفندقية إذا تضمنت مخالفات شرعية ودينية.

**المطلب الثالث :** دور المؤسسات المسؤولة عن نشر الثقافة والتربية السياحية لدى أفراد المجتمع

تعرف الثقافة السياحية بأنها " امتلاك الفرد لقدر من المعارف، والمعلومات، والمفاهيم ، والمهارات، والاتجاهات والقيم، والتي تشكل في مجملها خلفية مناسبة لكي يسلك الفرد سلوكا رشيدا نحو كل المظاهر السياحية، وكذلك العمليات اللازمة للتخطيط والتنظيم والتعامل مع المؤسسات والأماكن السياحية والسياح"[2].

وللثقافة السياحية ثلاثة أبعاد هي[3] :

- البعد المعرفي:

تعتمد الثقافة السياحية على الجانب المعرفي لأن المعلومات والمفاهيم هي أساس المعرفة والبحث ويحتوي هذا الجانب على التعريف بالسياحة ومفهومها وأهميتها بالنسبة للاقتصاد الوطني وعوامل الجذب السياحي ، وأهمية السياحة الداخلية ، وصناعة السياحة والتخطيط السياحي ومستقبل السياحة في البلد.

- البعد المهاراتي:

المهارة هي الأداء الذي تعلمه الفرد، ويقوم به بسهولة وفهم، ويؤدى بصورة عقلية أو بدنية، ويركز الجانب المهاري للفرد على هذا الأداء، من خلال الثقافة السياحية التي يجب أن تكون لدى الفرد، وقدرته على إعداد وتخطيط برنامج سياحي متكامل، وقدرته على التعامل مع السائحين، بالإضافة إلى قدرته على قراءة الخريطة السياحية وحسن استخدامها.

---

[1] عادل بوزيد، المرجع السابق، ص ص (14-15).

[2] ياسر الهياجي، " دور جامعة الملك سعود في تنمية الثقافة السياحية لدى طلاب الجامعات من وجهة نظر الطلاب أنفسهم"، مجلة السياحة والآثار( السعودية)، المجلد 27، العدد 2، ماي 2015، ص 141.

[3] سعاد قاسم،"الثقافة السياحية ودورها في تفعيل الاستراتيجية السياحية"، مجلة آفاق للعلوم(الجزائرية)، المجلد01، العدد02، مارس 2016، ص397.

- البعد الوجداني:

و هي اكتساب الأفراد سلوكيات إيجابية ومرغوب فيها نحو السياحة و السائحين، لكي يكون مساهما فعليا في التنمية السياحية وإيجاد الحلول لتطوير صناعة السياحة، والتغلب على المشكلات التي تواجهها.

فالثقافة السياحية هي التي تسمح لأفراد المجتمع بالإقبال على السياحة وتقبل النشاط السياحي بأبعاده ومبادئه ومظاهره المختلفة، وكذا إدراكهم لأهمية السياحة وحرصهم وتسخريهم الجهود لتطويرها والحفاظ على الإمكانيات السياحية الطبيعية والحضارية والمادية في أفضل صورة لها، والسعي إلى إغراء السائح بالقدوم إلى البلد أو المنطقة وإرضاءه وتقبله داخل محيطهم وشعوره بالراحة والترحاب بكل ما يحمله هذا السائح من قيم ومبادئ وتصرفات حتى وإن كانت تتعارض أحيانا مع ما يؤمنون به من مبادئ ومعتقدات دون أن يكون ذلك على حساب ثقافتهم وقيمهم، حيث يجب على السائح احترام هذه الثقافة والقيم قدر الإمكان وعدم تجاوز الضوابط من قبيل الاستهزاء والسخرية و التقليل من شأن العادات والتقاليد أو المعتقدات الدينية والأخلاقية للمجتمع المضيف.

وفي الجزائر وتونس هناك مؤسسات محددة لها دور كبير وحاسم في خلق ونشر الثقافة السياحة لدى أفراد المجتمع :

أ- الأسرة :

تعد الأسرة المدرسة الحقيقية لأي فرد، فهي التي تؤثر بصورة مباشرة على سلوكه، ومسؤولة على تشكيل اتجاهات الناشئين، وعليه فللأسرة دور مهم وكبير في تنمية الثقافة السياحية من خلال تنمية اتجاهات وقيم إيجابية لدى الأطفال والشباب عن السياحة و فائدتها على الفرد و المجتمع، كما للأسرة دور تربوي أيضا من خلال إكساب الأفراد كيفية التعامل مع السائحين وحسن استقبالهم وعدم الانصهار في ثقافتهم، وتنمية السلوك الحضاري بالمحافظة على المكتسبات السياحية والبيئية[1].

وفي الجزائر يفتقر العديد من الأولياء حتى لا نقول معظمهم إلى الثقافة السياحية أو أنهم لا يسعون ويبذلون المجهود لنقلها إلى أطفالهم، لذا نجد ضعف التربية والثقافة السياحية لدى الكثير من الأطفال والمراهقين في الجزائر ويظهر ذلك في تعرض الممتلكات والمرافق العامة والمواقع السياحية والبيئية للتخريب والتكسير والتشويه من قبلهم، والأمثلة على ذلك كثيرة من بينها تعرض القطارات التي تربط بين مختلف مناطق الجزائر إلى الرشق بالحجارة الذي يشكل خطرا على حياة المسافرين ويكلف الخزينة العمومية خسائرا بملايين الدينارات سنويا، وكذلك في التعامل مع الأجانب والاستهزاء والسخرية منهم وقد حدث هذا كثيرا مع الصينيين القادمين إلى الجزائر خاصة العاملين في منشآت البناء، والمشكل هنا أن

[1] سعاد قاسم، المرجع السابق، ص398.

هذه السلوكيات تستمر في عدة أحيان مع هؤلاء الأطفال والمراهقين حتى عندما يصبحوا راشدين، وهي لا تخدم مساعي بلد يرغب ومنشآته السياحية والفندقية في جذب السياح.

وفي تونس كذلك توجد هذه التصرفات السلبية من قبيل رشق القطارات بالحجارة، حيث أن هذه الظاهرة غير الحضارية منتشرة على وجه الخصوص في كثير من الدول النامية والعربية، بينما أدى التواصل و الاحتكاك مع السياح الأجانب منذ وقت طويل إلى جعل وجودهم أمرا عاديا و مألوفا لدى مختلف شرائح المجتمع والأجيال المختلفة للأسرة في تونس، ويلقى السائح الأجنبي من قبلهم خاصة القادم من الدول الغربية والأوروبية المعاملة المحترمة ويحظى بمختلف التسهيلات ويجد راحته بينهم، وتنتقل هذه الفكرة عن السياحة والسائح الأجنبي من جيل إلى جيل، هذا لأن مختلف أفراد الأسرة يدركون أهمية السائح الأجنبي لكونه يجلب العملة الصعبة التي يحتاجها بشدة اقتصاد البلد، ولكون التوافد السياحي الأجنبي يتيح للسكان المحليين وخاصة فئة الشباب منهم الحصول على مصادر للدخل و فرص للعمل قد لا تتوفر لهم في قطاعات أخرى .

وفي المناطق السياحية مثل منطقة جربة- جرجيس بالجنوب الشرقي التونسي أو الحمامات بنابل بالشمال، يدخل المحلي في تفاعل كثيف و مباشر مع السياح في سن مبكرة هو فيها سريع التأثر والتشكل، شديد القابلية للتعلم والتعليم، فنجد أطفالا لا تتجاوز أعمارهم الثلاث سنوات يعرفون كلمة Hallo و Bonjour ويملكون جرأة قولها صراحة للسائح وربما دون معرفة معنى بعض الكلمات التي يرددونها، في حين أن الشاب البالغ يستخدم اللغة الأجنبية كوسيلة كسب واسترزاق، فبها يتواصل مع الآخر، بها يكسب رزقه، فالشاب في هذه المناطق السياحية والمتاخمة للمنشآت الفندقية، يتكلم على الأقل ثلاث لغات أجنبية هي الفرنسية والألمانية والإيطالية وهو واع بأهميتها لذلك يحاول دائما أن يطعمها ويخصبها وينميها، رغم أن هذا التمكن من التفاعل عبر اللغة مع السياح لا يرتقي إلى مستوى البلاغة دائما[1].

ب- المؤسسات التربوية :

من خلال المناهج و المواد الدراسية، و تنويع طرق التدريس لتنمية الثقافة السياحية لدى طلاب المدارس من خلال ما يعرف بالتربية متعددة الثقافات، بالإضافة إلى تعليمهم ضرورة حسن التعامل مع السائحين و حثهم على زيارة حضارية للبلاد[2].

---

[1] حافظ بن عمر، المرجع السابق، (205-206).

[2] عبد الغني دادن و سعيدة تلي، "الثقافة السياحية للمجتمع ودورها في تنمية السياحة الصحراوية"، الملتقى الدولي الثاني حول دور السياحة الصحراوية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، يومي 12/11 مارس 2012، ص 08.

و في الجزائر تقل الدروس والحصص في المقررات والبرامج الدراسية من المرحلة الابتدائية حتى الثانوية المخصصة للسياحة والتعريف بمميزاتها في الجزائر وجوانبها الإيجابية والسلبية، و يقتصر الحديث عن السياحة في الجزائر في هذه المقررات على بعض الدروس المختصرة في مواد كالتربية المدنية والتاريخ والجغرافيا التي تتطرق بصفة عامة لقطاع السياحة وبعض المناطق السياحية المعروفة في الجزائر دون التعمق أكثر في هذا الموضوع.

كما نجد غياب مفهوم السياحة المدرسية، إذ نسجل قلة الجولات والخرجات السياحية التي تنظمها المؤسسات التعليمية لفائدة المتمدرسين إلى الأماكن والمزارات السياحية والمتاحف، فالمفروض أن تكون هذه الجولات والخرجات دورية ومنتظمة ويشرف عليها مختصون في المجال السياحي والتاريخي بهدف إكساب المتمدرس والترسيخ لديه المعرفة السياحية والتاريخية وأهميتها، وخاصة أن المتمدرس هو مشروع مواطن في المستقبل يجب إعداده على هذا الأساس حتى يكون داعما للنشاط السياحي إما في الحفاظ على المكتسبات والمناطق السياحية الجزائرية، وحتى في إعطاء لدى الأجانب صورة إيجابية وتعريفهم بما تتمتع به الجزائر من إمكانيات سياحية طبيعية وتاريخية و ثقافية ومادية.

ويبدو تطبيق هذا في الجزائر صعبا في الظروف الحالية مع المشاكل التي تعرفها المنظومة التعليمية في كل موسم أهمها الإضرابات ومسابقة الزمن لإكمال المقررات الدراسية وخاصة للأقسام النهائية المعنية بالامتحانات الوطنية.

وأما في تونس فتوجد دروس في المقررات الدراسية تهتم بالسياحة التونسية و إيجابياتها وسلبياتها وتعرض المقترحات لتطويرها، ونذكر على سبيل المثال درس الجغرافيا السنة السادسة أساسي المعنون ظروف النشاط السياحي والمناطق السياحية بالبلاد التونسية، ودرس الجغرافيا السنة التاسعة أساسي المعنون التنمية السياحية بالبلاد التونسية.

ووجود دروس تهتم بالسياحة وتعرف بها في مختلف المراحل التعليمية يساهم في إدراك المتمدرس لخصوصيات السياحة وأهميتها للبلد ومجتمعه، وفي حالة غيابها أو قلتها وعرضها بصورة مختصرة كما هو الحال بالنسبة للجزائر، فاحتمال كبير أن المتمدرس سيكون عن النشاط السياحي عموميات أو أفكار خاطئة يستقيها من مصادر أخرى ويتصرف على أساسها لا تخدم السياحة و المنشآت السياحية والفندقية ومشاريع تطويرها ببلده.

وعليه نرى بضرورة إدراج مادة الثقافة السياحية في المناهج الدراسية سواء في الجزائر أو تونس من أجل خلق ونشر وعي وسلوك حضاري وإيجابي يساعد على دعم جهود إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تنمية وتنشيط السياحة والمنشآت السياحية في البلدين.

ج- الجامعات :

إن الجامعة في الجزائر وتونس أكثر قدرة على إيصال ونشر الثقافة السياحية من بقية المراحل التعليمية (الابتدائية، المتوسطة أو الإعدادية، الثانوية) لأن الطلاب في هذه المرحلة أكثر وعيا ونضجا على مختلف الأصعدة مقارنة بالمراحل الأخرى من جهة، ولوجود تخصصات جامعية سياحية أو تهتم بدراستها في البلدين من جهة أخرى، حيث تعمل الجامعات في الجزائر وتونس على استغلال ذلك من خلال عقد الندوات والملتقيات والمؤتمرات حول موضوع السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وسبل تطويرها بحضور المختصين والفاعلين في المجال السياحي والتاريخي واستخدام الوسائل الحديثة في سرد وعرض المعلومات على الطلبة وشرحها وإشراكهم وطرحهم التساؤلات وحصولهم على الإجابات الوافية، إضافة إلى إمكانية التواصل مع إدارة المنشآت السياحية والفندقية لتنظيم زيارات وتربصات للطلبة الجامعيين لتمكينهم من الاطلاع عن قرب حول أصول العمل السياحي والفندقي ومبادئه و إيجابياته وسلبياته، وهذا لضمان تعزيز الثقافة السياحية لدى هؤلاء الطلبة وكذا مساهمتهم في جهود تنمية وتطوير السياحة في البلدين سواء كأكاديميين بأبحاثهم ومقترحاتهم حول السياحة التي يبقى على إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية الأخذ بها والاستفادة منها في أرض الواقع، أو حتى بعملهم في إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس.

د- وسائل الإعلام :

تساهم وسائل الإعلام في تنمية الثقافة السياحية لدى المواطن من خلال [1]:

- إعطاء البرامج السياحية المتخصصة اهتمام أكبر من حيث الكم والنوع في البرامج التلفزيونية و الإذاعية.
- تناول البرامج التي تتناول قضايا التنمية عموما والقضايا السياحية خاصة على اعتبار أن السياحة جزء من هذه التنمية الشاملة.
- احتواء البرامج الإذاعية والتلفزيونية على العناصر السياحية التي تهدف إلى توعية الجماهير بالدور الذي يلعبه النشاط السياحي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية و الثقافية.
- التسويق للسياحة الداخلية ومختلف الأنماط (صحراوية، علاجية، دينية، ترفيهية، ثقافية) وحث المواطنين على القيام بهذه الرحلات وأن تقوم الجهات المسئولة عن السياحة بتوفير هذه الرحلات بأسعار في متناول أغلب المواطنين.
- بيان أهمية السياحة الخارجية مع التركيز على بعض النماذج السياحية التي من الممكن الاستفادة منها في تطوير السياحة الداخلية.

[1] عبد الغني دادن و سعيدة تلي، المرجع السابق، ص08.

- عقد الندوات والدورات في الثقافة السياحية لرجال الإعلام لتسهيل نقل المعلومة إلى المواطن.

و بالنسبة للبرامج التلفزيونية وكذلك الإذاعية فسواء بالنسبة للجزائر أو تونس تحتل البرامج الترفيهية والاجتماعية والرياضية والسياسية مركز الصدارة وتجذب مختلف شرائح المجتمع وتتفوق على بقية البرامج من بينها تلك المتعلقة بالتعريف بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية التي على قلتها فإنها مقارنة بالبرامج السالفة الذكر لا تجلب مشاهدين كثر ونادرا ما تعرض خلال ما يعرف بوقت الذروة في القنوات التلفزيونية والإذاعية، وبالتالي من الصعب أن تؤدي وسائل الإعلام المرئية والمسموعة في الجزائر وتونس دورا هاما في نشر الثقافة السياحية في أوساط المجتمع إذا كانت برامجها الخاصة بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية لا تشاهد كثيرا و لا تحظى باهتمام واستماع الجمهور، والحل يكمن في عرض البرامج السياحية بطرق جديدة ومبتكرة وخاصة في ظل عالم أصبحت فيه الصورة وجودتها أصدق وأبلغ من كل تعبير فعلى سبيل المثال شريط "الجزائر نظرة من السماء" الذي عرضته قناة فرانس 2 الفرنسية سنة 2015 وكذلك القناة الوطنية الجزائرية تم تصويره بتقنيات حديثة باستخدام كاميرات متطورة وطائرة مروحية، وقد أظهر هذا الشريط تنوع المناظر و الامكانيات الطبيعية والسياحية الهائلة و كذا الشواهد والآثار التاريخية والحضارية للجزائر والأهم أنه أثار إعجاب المشاهدين الجزائريين والأجانب وأثار لديهم الرغبة في زيارة هذه المعالم والمواقع التاريخية والحضارية ذات الأهمية السياحية.

ومن المبادرات المهمة كذلك هو إطلاق قناة شمس TV الفضائية في الجزائر سنة 2017 التي تعنى بالسياحة والبيئة وتعد أول قناة سياحية في دول المغرب، ورغم أنها لا تحظى بمشاهدة عالية مقارنة بقنوات أخرى جزائرية لكنها تسمح وتسعى إلى التعريف بالوجهة السياحية الجزائرية ومناطقها المختلفة وكذا المنشآت السياحية والفندقية والإشهار لها محليا وحتى خارجيا، فضلا عن توعيتها للمشاهدين الجزائريين بأهمية القيام بالسياحة ودعمها وزيادة الثقافة السياحية لديهم.

وأما بخصوص وسائل الإعلام المكتوبة نجد أن الصحف اليومية والرياضية هي الأكثر مقروئية في كل من الجزائر وتونس، وتوجد كذلك جرائد ومجلات سياحية لكن معظم المواطنين في البلدين يجهلون أسماء هذه الصحف ولم يسبق لهم أن اطلعوا عليها مقارنة بالصحف اليومية والرياضية، ومن بين هذه الصحف نجد جريدة السياحي الأسبوعية المختصة والمهتمة بالشأن السياحي في الجزائر والعالم.

وهناك كذلك دور الإعلام الجديد الذي بات يهدد وينافس وسائل الإعلام التقليدية في تأثيرها وعرضها للأخبار والمستجدات، وخاصة الفايسبوك واليوتيوب، حيث أن هناك محاولات ومبادرات في هذه المواقع وعلى شبكة الإنترنت بصفة عامة رسمية وغير رسمية لدعم السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس والجزائر والترويج لها، وكذلك لتعزيز الوعي والمعرفة السياحية لدى المواطنين وتعريفهم بالمناطق السياحية وأهميتها التاريخية والسياحية في البلدين.

ومن ذلك إطلاق تونس سنة 2018 قناة سياحية رقمية تبث على شبكة الإنترنت تحت بوابة تونيزيا توريزم أنفو Tunisia Tourism Info تهدف إلى دعم السياحة التونسية والتعريف بها داخليا وخارجيا وتشكل دليلا للسياح للتعرف على الوجهة التونسية إلى جانب نشر بيانات حول النشاط السياحي وأخرى حول المنشآت الفندقية والحجوزات، كما تقدم عدة مواضيع تهم الجمهور التونسي تتضمن حوارات ولقاءات واستعراض تجارب وخبرات مهنية[1].

و النتيجة التي نتوصل إليها مما تقدم أن البيئة الثقافية لها تأثير كبير على إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وجهودها في تطوير النشاط السياحي، كما يمكن أن تعرقل هذا النشاط ومساعي تطويره وخاصة في كل من الجزائر وتونس لعدة أسباب أهمها أن النشاط السياحي ينطوي على ممارسات وخدمات تعد محرمة في الدين الإسلامي الذي تعتنقه الغالبية العظمى من السكان في البلدين أو حتى مرفوضة لأنها مهينة في نظر المجتمع في الجزائر، و أيضا أن حكومات الدول التي يأتي منها السياح الأجانب وتحديدا القادمين من الدول الغربية إلى تونس أو الجزائر يراها الكثير من أفراد المجتمع في البلدين بوصفها سببا بسياساتها المتبعة في مأساة ومعاناة المسلمين في عدة بلدان وأنها متآمرة ومعادية للأمة والثقافة العربية والإسلامية، وهذا ما يفسر حدوث عمليات إرهابية انتقامية استهدفت سياحا أجانبا في دول عربية وإسلامية سياحية مثل مصر، الأردن، المغرب، تونس وغيرها وكانت المنشآت السياحية والفندقية في هذه الدول مسرحا لها، ففي تونس وضعت هذه الهجمات إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في مواجهة أزمة خطيرة فقد تأثرت السياحة والمنشآت السياحية والفندقية بشدة و تراجعت بشكل كبير إلى درجة توقف العديد من هذه المنشآت عن النشاط، ويضاف إلى ذلك بعض السلوكات غير الحضارية المنتشرة في أوساط المجتمعين الجزائري والتونسي وخاصة في الجزائر التي لا تخدم تطوير السياحة في البلدين، رغم أن كل ذلك لا يمنع أن الشعبين الجزائري والتونسي يتميزان بكرم وحسن الضيافة باعتراف السياح الأجانب الذين زاروا البلدين، وهذا يعد مهما ويساعد جهود إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في دعم وتطوير النشاط السياحي في كل من تونس والجزائر.

ومن جهة أخرى فكما تؤثر البيئة الثقافية على نشاط السياحة والمنشآت السياحية والفندقية نجد أن هذه الأخيرة تؤثر بدورها على البيئة الثقافية، ويظهر ذلك في أن قدوم السياح الأجانب المعروفين بالانفتاح والتحرر الاجتماعي واحتكاكهم بالمجتمع المضيف يمكن أن يؤثر على هذا الأخير بالسلب من خلال ظهور ممارسات و آفات اجتماعية غير مألوفة ومرفوضة لدى المجتمعات العربية والإسلامية، وقد يشكل

[1] نسمة تي في،" تونس تطلق قناة سياحية على شبكة الإنترنت"، 2018/01/15، تم التصفح بتاريخ 2018/11/15، على الرابط الإلكتروني:

https://www.nessma.tv/article1170-تونس-تطلق-قناة-سياحية-على-شبكة-الانترنات/

أيضا فرصة تسمح لأفراد المجتمع المضيف الاستفادة من مهارات جديدة وتعلم لغات أجنبية تساعدهم على كسب رزقهم والحصول على العمل وهذا ما يحدث في تونس.

وعليه نرى بأنه ينبغي على السلطات في البلدين وبإمكانها التوفيق بين الحاجة إلى النشاط السياحي والاستفادة منه تنمويا وبين البيئة الثقافية والقيم والمبادئ الدينية والأخلاقية لتفادي حدوث آثار سلبية على إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية أو البيئة الثقافية، بحيث يكون المسعى المثالي هو جعل البيئة الثقافية و إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية تخدمان بعضهما دون أن يكون الاهتمام بإحداهما على حساب الأخرى، ويجب كذلك تدعيم وتعزيز الثقافة والتربية السياحية في البلدين من خلال التركيز و إعطاء دور أكبر للمؤسسات المسؤولة عن ذلك، وهذا سيساعد في ضمان بيئة ثقافية تتقبل النشاط السياحي وتوفر له الظروف لازدهاره، وتحافظ على الإمكانيات السياحية الطبيعية والحضارية والثقافية والمادية، وبالتالي المساهمة والمشاركة في جهود إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تطوير النشاط السياحي في كل من الجزائر وتونس.

## **المبحث الثالث:** الأداء التنموي للسياحة والمنشآت السياحية و الفندقية في كل من الجزائر وتونس

إن ما يجعل الحكومات تهتم بالنشاط السياحي وتسعى إلى تطويره يعود إلى ما يمكن أن يحققه هذا لفائدة البلد والمجتمع ككل، فالسياحة وضمنها المنشآت السياحية والفندقية بمقدورها حل العديد من المشاكل الاقتصادية والاجتماعية أو حتى على الأقل الحد منها، ويظهر ذلك في كونها تساهم في تحسين ميزان المدفوعات والناتج المحلي الإجمالي وفي التجارة الخارجية والتشغيل ...إلخ، وهذا ما هو مرجو من النشاط السياحي في كل من الجزائر وتونس، ولتحديد الأداء الفعلي لإدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية فإن ذلك لا يتحقق إلا بالتطرق بالأرقام والمعطيات الكمية للمؤشرات الخاصة بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية ودورها في كل من الجزائر وتونس في الجوانب التنموية والاقتصادية في البلدين في الوقت الحالي، وذلك من حيث التدفق السياحي ،حجم الليالي السياحية التي تسجلها المنشآت السياحية والفندقية، مساهمة النشاط السياحي في ميزان المدفوعات والتجارة الخارجية، مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية الناتج المحلي الإجمالي والتشغيل.

**المطلب الأول:** حجم التدفق السياحي الدولي المتحقق من قبل الجزائر وتونس ومنشآتهما السياحية والفندقية

حجم التدفق السياحي يعد مؤشرا ضروريا لتقييم تطور وفعالية إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في بلد مقارنة بغيره من البلدان الأخرى وفي الحكم على نجاعة السياسة السياحية المطبقة والأساليب

المتبعة في التسويق السياحي لوجهة البلد، وأيضا في دراسة تأثير البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية على النشاط السياحي، وهذا ما ينطبق على الجزائر وتونس وغيرهما من الدول، ويوضح الجدولين التاليين تطور عدد السياح الوافدين على كل من الجزائر وتونس خلال الفترة (2014-2016)

الجدول رقم 23 : تطور عدد السياح الوافدين على الجزائر خلال الفترة (2014-2016)

| السنوات / البلد | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| فرنسا | 121 272 | 149 669 | 169 036 |
| إيطاليا | 20 251 | 20 695 | 21 608 |
| إسبانيا | 37 314 | 32 381 | 37 228 |
| ألمانيا | 11 192 | 9562 | 9500 |
| إنجلترا | 7757 | 7686 | 7056 |
| بلجيكا | 5948 | 4708 | 4691 |
| تركيا | 21 307 | 31 533 | 30 147 |
| سويسرا | 2912 | 3033 | 2803 |
| الدنمارك | 945 | 774 | 721 |
| فنلندا | 494 | 659 | 408 |
| النرويج | 814 | 707 | 860 |
| السويد | 1349 | 1353 | 1314 |
| اليونان | 1588 | 1482 | 1193 |
| البرتغال | 8252 | 8872 | 8227 |
| لوكسمبورغ | 127 | 146 | 352 |
| هولندا | 1509 | 1497 | 1528 |
| النمسا | 1399 | 1138 | 994 |
| بلدان أخرى | 13 154 | 12 789 | 12 698 |
| **مجموع أوربا** | 257 584 | 288 684 | 310 829 |
| **الشرق الأوسط** | 59 254 | 30 894 | 33 012 |
| المغرب | 37 961 | 53 437 | 55 409 |
| تونس | 473 956 | 575 300 | 813 724 |
| ليبيا | 21 621 | 19 764 | 8587 |
| موريتانيا | 6001 | 5419 | 8800 |
| **دول المغرب** | 539 539 | 653 920 | 886 520 |
| **مجموع دول إفريقيا** | 563 188 | 678 710 | 909 212 |
| **دول أمريكا** | 10 332 | 9643 | 12 197 |
| الصين | 27 620 | 48 056 | 29 966 |
| اليابان | 2307 | 1950 | 1591 |
| **مجموع أسيا وأقيانوسيا** | 49 767 | 75 190 | 57 462 |
| **مجموع الأجانب** | 940 125 | 1 083 121 | 1 322 712 |
| **الجزائريون المقيمون بالخارج** | 1 361 248 | 626 873 | 716 732 |
| **مجموع عدد السياح** | **2 301 373** | **1 709 994** | **2 093 444** |

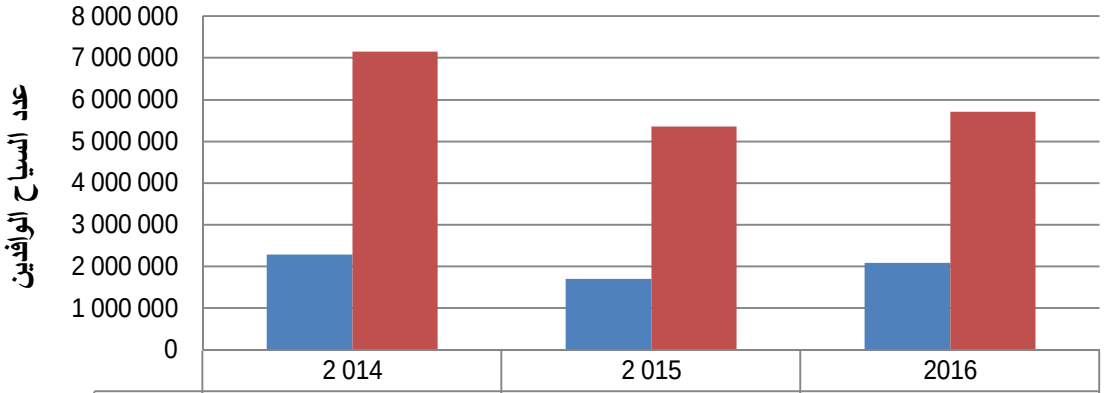
المصدر : الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الديوان الوطني للإحصائيات، " نشرة فصلية للإحصائيات: الفصل الثالث2017 "، عدد 87، الجزائر، 2017، ص57.

الجدول رقم 24 : تطور عدد السياح الوافدين على تونس خلال الفترة (2014-2016)

| البلد / السنوات | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| فرنسا | 720 175 | 464 665 | 390 684 |
| ألمانيا | 425 648 | 218 403 | 129 085 |
| إنجلترا | 424 707 | 207 936 | 23 428 |
| إيطاليا | 252 625 | 83 408 | 71 982 |
| إسكنادينافيين | 45 590 | 16 912 | 9525 |
| سويسرا | 50 237 | 27 039 | 18 157 |
| بلجيكا | 143 495 | 55 946 | 22 946 |
| هولندا | 60 585 | 20 398 | 7740 |
| النمسا | 32 767 | 11 417 | 5319 |
| إسبانيا | 23 647 | 14 839 | 11 904 |
| لوكسمبورغ | 4748 | 2516 | 1764 |
| اليونان | 1927 | 1490 | 1310 |
| البرتغال | 22 805 | 8277 | 7162 |
| إيرلندا | 9375 | 3063 | 1141 |
| مالطا | 2696 | 1438 | 1221 |
| كرواتيا | 3790 | 960 | 739 |
| صربيا | 8760 | 2695 | 1558 |
| تركيا | 14 596 | 10 748 | 10 107 |
| ليتوانيا | 4625 | 2406 | 558 |
| روسيا | 262 764 | 52 122 | 623 397 |
| أوكرانيا | 16 174 | 5093 | 11 271 |
| تشيكيا | 87 821 | 39 566 | 30 586 |
| سلوفاكيا | 27 432 | 7759 | 5585 |
| سلوفينيا | 5350 | 1824 | 2683 |
| بلغاريا | 2788 | 1069 | 995 |
| المجر | 20 757 | 5911 | 3974 |
| بولونيا | 108 228 | 25 165 | 11 041 |
| رومانيا | 7900 | 4602 | 3319 |
| دول أوروبا أخرى | 17 838 | 6586 | 6153 |
| **مجموع أوروبا** | **2 809 850** | **1 304 253** | **1 415 334** |
| الجزائر | 1 284 278 | 1 481 312 | 1 808 315 |
| ليبيا | 1 758 799 | 1 215 832 | 1 117 007 |
| المغرب | 41 874 | 53 866 | 46 547 |
| موريتانيا | 18 813 | 14 886 | 13 586 |
| **مجموع دول المغرب** | **3 103 764** | **2 765 896** | **2 985 455** |
| **مجموع أمريكا الشمالية** | **25 327** | **23 294** | **24 215** |
| **مجموع الشرق الأوسط** | **51 214** | **48 793** | **37 414** |
| **دول إفريقيا** | **38 525** | **34 367** | **37 044** |
| اليابان | 6158 | 2071 | 1379 |
| الصين | 5601 | 3820 | 7396 |
| أستراليا | 1723 | 1334 | 1117 |
| البرازيل | 2027 | 1694 | 1173 |
| دول مختلفة | 24 404 | 16 445 | 15 235 |
| **مجموع الأجانب** | **6 068 593** | **4 201 967** | **4 525 762** |
| **التونسيون المقيمون بالخارج** | **1 094 844** | **1 157 342** | **1 198 259** |
| **مجموع السياح** | **7 163 437** | **5 359 309** | **5 724 021** |

المصدر : République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien, "Arrives aux Frontières des Non-Résidents par Nationalité 2016".

الشكل رقم 05 : تطور عدد السياح الوافدين في كل من الجزائر وتونس خلال الفترة (2014-2016)




| | 2 014 | 2 015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| الجزائر | 2 301 373 | 1 709 994 | 2 093 444 |
| تونس | 7 163 437 | 5 359 309 | 5 724 021 |

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على البيانات الواردة في الجدولين رقم 23 و 24.

يتبين لنا من الجدولين رقم 23 و24 المتعلقين بعدد السياح الوافدين إلى كل من الجزائر وتونس خلال الفترة (2014-2016) أن تونس تفوقت في مجموع السياح الوافدين إليها بأكثر من ثلاثة أضعاف عددهم في الجزائر سنة 2014 وبضعفي عددهم في الجزائر سنتي 2015 و 2016، رغم ما عرفته تونس خلال الفترة (2014-2016) من هجمات إرهابية أدت إلى تراجع كبير في التوافد السياحي خاصة سنة 2015 التي شهدت هجومي باردو وسوسة.

ويلاحظ كذلك أن النشاط السياحي في كل من الجزائر وتونس (السياحة الخارجية) يعتمد على ثلاثة أسواق رئيسية : السوق الأوروبية، السوق المغاربية ( حركة السياح الجزائريين والليبيين إلى تونس وحركة السياح التونسيين إلى الجزائر)، الجزائريون والتونسيون المقيمون بالخارج، وقد كانت هذه الأسواق وراء الانخفاض المعتبر الذي سجله البلدين في مجموع السياح الوافدين سنة 2015 مقارنة ب 2014 وفي ارتفاع عددهم سنة 2016 مقارنة ب 2015، فالانخفاض أو الارتفاع الملحوظ للتوافد السياحي من هذه الأسواق الثلاثة على البلدين تحت تأثير أي عامل من العوامل كالهجمات الارهابية أو الحملات التسويقية والترويجية والتخفيضات لفائدة السياح من هذه الأسواق يكون أثره واضحا في مجموع عدد السياح الوافدين على تونس أو الجزائر بالنقصان في حالة انخفاض عدد الوافدين من هذه الأسواق الثلاثة، أو بالزيادة في حالة ارتفاع عدد الوافدين من هذه الأسواق الثلاثة، كما أن سبب تفوق تونس الكبير على الجزائر في مجموع السياح الوافدين يعود إلى كون عدد السياح القادمين من هذه الأسواق الثلاثة يتجاوز بكثير توافدهم على الجزائر الأمر الذي نرجعه إلى مجموعة من العوامل أهمها : ضعف التسويق السياحي للوجهة الجزائرية، غياب الوجهة الجزائرية لدى الشركات الأوروبية والعالمية الكبرى المنظمة للرحلات

السياحية، الإجراءات المعقدة والطويلة في الحصول على تأشيرة الدخول إلى الجزائر للأجانب، ضعف طاقات الاستيعاب لدى المنشآت السياحية والفندقية وتدني الخدمات التي تقدمها وغلاء أسعارها في الجزائر.

ولهذا يبقى عدد السياح الأجانب والأوروبيين على وجه التحديد في الجزائر ضعيفا رغم أنه شهد تحسنا خلال الفترة ( 2014-2016).

و بالنسبة للجزائريين المقيمين بالخارج فقد تراجع توافدهم إلى الجزائر من 248 361 1 سائح سنة 2014 إلى 732 716 سائح سنة 2016 مع الإشارة أن عددهم خلال سنة 2016 شهد تحسنا طفيفا مقارنة بسنة 2015 التي سجلت توافد 873 626 سائحا منهم، وذلك بالمقارنة مع التونسيين المقيمين بالخارج الذين تطور توافدهم على تونس خلال الفترة (2014-2016) بصورة طفيفة ليتجاوز عددهم سنتي 2015 و 2016 عدد الجزائريين المقيمين في الخارج المتوافدين على الجزائر.

ومن أسباب تراجع توافد الجزائريين المقيمين في الخارج على الجزائر هو غلاء تذاكر الطائرة خاصة خلال موسم الصيف الذي يقصد فيه المغتربون الجزائر لقضاء عطلتهم الصيفية وزيارة ذويهم، فغلاء تذاكر الرحلة الجوية إلى الجزائر أصبح يعيق المغتربين الجزائريين وتحديدا العائلات من القدوم إلى البلد، ويضاف إلى ذلك نقص المرافق والتجهيزات السياحية والترفيهية وسوء الخدمات السياحية في الجزائر لذا أصبح الكثير من المغتربين الجزائريين يفضلون وجهات سياحية أخرى كتونس، المغرب....إلخ.

في حين نسجل تطور عدد السياح الوافدين من الجزائر إلى تونس ومن تونس إلى الجزائر خلال الفترة (2014-2016)، وأن عدد السياح الجزائريين القاصدين تونس يفوق عدد التونسيين إلى الجزائر بأكثر من الضعف في السنوات 2014، 2015، 2016، فتونس تركز وتعمل على جذب السياح الجزائريين وهناك وكالات سياحية تخصصت في تنظيم الرحلات السياحية للجزائريين باتجاه تونس، بينما لا نجد الجزائر تعمل على جذب السياح التونسيين مثلما تقوم به تونس مع السياح الجزائريين، ورغم ذلك فعدد السياح التونسيين الوافدين إلى الجزائر سنة 2016 هو الأكبر بين عدد السياح القادمين إلى الجزائر من مختلف الدول وحتى أكثر من الجزائريين المقيمين بالخارج، ونفس الأمر بالنسبة للسياح الجزائريين في تونس الذين كانوا أكثر من توافد على تونس من السياح الأجانب وأكثر من التونسيين المقيمين في الخارج سنتي 2015 و 2016 ويعود ذلك إلى قرب المسافة بين البلدين (هناك خيارات عديدة في السفر برية عبر السيارات والحافلات وجوية بالطائرة)، وجود علاقات سياسية جيدة وتنسيق أمني بين البلدين، عدم الحاجة إلى التأشيرة في التنقل بين البلدين، وجود علاقات قرابة وصداقة بين الكثير من مواطني البلدين (الزيارات العائلية ...إلخ)، والكثير من التونسيين (تجار ومواطنون) يزرون الجزائر لشراء سلع ومستلزمات تكون أرخص في الجزائر مقارنة بتونس(سياحة التسوق)، وأيضا الكثير من الجزائريين يقصدون تونس

إضافة إلى الأغراض الترفيهية و الاستجمامية (السياحة الترفيهية و الاستجمامية) بهدف العلاج(السياحة العلاجية).

وفي نفس الصدد فعدد السياح الليبيين في تونس رغم تراجعه خلال الفترة(2014-2016) يفوق بكثير جدا توافدهم على الجزائر رغم قرب المسافة بين ليبيا و الجزائر وعدم وجود تأشيرة بين البلدين، لأنه مثلما هو الحال مع السياح الجزائريين فتونس هي وجهة سياحية يقصدها الليبيون بكثرة منذ عدة سنوات، ولأغراض متعددة ترفيهية وعلاجية وغيرها، مقارنة مع الجزائر غير المعروفة كوجهة سياحية لدى الليبيين.

ومن جهة أخرى يبقى التوافد السياحي من بقية الأسواق و مناطق العالم على الجزائر وتونس ضعيفا وثانويا، لكون الجزائر في الأصل غير معروفة كوجهة أو بلد سياحي، ولكون تونس لم تركز على هذه الأسواق مثل تركيزها على السوق الأوروبية والمغاربية.

كما نسجل أيضا أنه وعلى خلاف معظم الدول الأوروبية التي كان عدد السياح الوافدين منها إلى تونس خلال الفترة (2014-2016) أكبر من عددهم إلى الجزائر، نجد أن عدد السياح الأتراك والإسبان إضافة إلى الصينيين من آسيا على قلته كان أكبر من بكثير من عددهم في تونس، وهذا يعود إلى وجود علاقات اقتصادية قوية ومستثمرين ومشاريع تابعة لهذه البلدان في الجزائر، وبالتالي هذا لا يعبر عن وجود مجهود تسويقي مبذول من قبل الجزائر أو منشآتها السياحية والفندقية لجذب السياح الأتراك، الإسبان، الصينيين إلى الجزائر.

وهذا عكس ما هو الأمر بالنسبة لتونس حيث بذل القائمون على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس الجهود ولا يزالون في الحفاظ واستعادة أسواقهم خاصة الأوروبية وكذا السعي إلى استقطاب أسواق وزبائن جدد، ورغم التراجع المستمر الذي عرفه عدد السياح القادمين من معظم الدول الأوربية إلى تونس خلال الفترة(2014-2016)، نجد أن السوق الروسية قد خرجت عن هذه القاعدة فبعد أن عرف عدد السياح الروس إلى تونس سنة 2015 تراجع كبيرا إذ قدر ب 122 52 سائحا مقارنة بسنة 2014 حيث كان عددهم 764 262 وهذا بسبب تبعات الهجمات الإرهابية، شهدت سنة 2016 ارتفاعا وتطورا ملحوظا في عددهم مقارنة ب 2014 و2015 إذ بلغ عدد السياح الروس سنة 2016 397 623 سائحا، فتونس عملت على تسويق وترويج الوجهة التونسية لدى السياح الروس واستغلال تراجع أعدادهم إلى مصر وتركيا بعد الأزمة السياسية بين روسيا وتركيا وكذا تحطم الطائرة الروسية في مصر، وانطبق ذات الأمر على السياح الجزائريين الذين زاد عددهم إلى تونس رغم الهجمات الإرهابية حيث قدمت لهم تخفيضات وتسهيلات لزيارة تونس.

و عند النظر إلى عدد السياح الجزائريين الخارجين إلى دول أخرى (السياحة العكسية) نجد أنه فاق عدد السياح القادمين إلى الجزائر في سنتي 2014، 2015 ووصل سنة 2016 إلى أكثر من ضعف عدد السياح القادمين إلى الجزائر، حيث قدر عدد الجزائريين الذين توجهوا إلى الخارج سنة 2016 ب 4 530 000 سائحا[1] مقارنة ب 2 093 444 فقط المتعلقة بعدد السياح القادمين إلى الجزائر سنة 2016.

وشهد عدد الجزائريين الخارجين إلى دول أخرى خلال الفترة(2014-2016) ارتفاعا متواصلا فبعدما كان يقدر ب 2 839 000 سائحا سنة 2014 أصبح سنة 2015 3 638 000 ليصل سنة 2016 إلى 4 530 000 سائحا[2] وهذا مقارنة مع عدد السياح القادمين إلى الجزائر الذي عرف تذبذبا بين الزيادة والانخفاض خلال الفترة (2014-2016) وهذا دليل على أن الجزائريين أصبحوا يفضلون الذهاب إلى بلدان أخرى أهمها تونس، فرنسا، إسبانيا، تركيا من أجل السياحة في ظل نقص المرافق والتجهيزات السياحية وسوء الخدمات السياحية وغلاء أسعارها في المنشآت السياحية والفندقية بالجزائر، إضافة إلى أن أغلب الوكالات السياحية بالبلد تعمل على الترويج لوجهات خارجية وتصدير السياح الجزائريين إليها.

وعكس الجزائر نجد أن عدد السياح التونسيين الخارجين إلى دول أخرى قد تراجع من 2 637 600 سائحا سنة 2014 إلى 1 830 000 سائحا سنة 2016[3]، كما أن عددهم يبقى أقل بكثير من عدد السياح القادمين إلى تونس، وعليه فالجزائر على خلاف تونس أصبحت بلدا مصدرا للسياح إلى دول أخرى بدلا أن تكون بلدا مستقطبا للسياح بما تمتلكه من إمكانيات سياحية طبيعية وحضارية وثقافية كبيرة ومتنوعة.

**المطلب الثاني :** عدد الليالي السياحية المحققة من قبل المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس

عدد الليالي السياحية المسجل في أي بلد يساعد في التعرف على تطور وخصوصيات النشاط الفندقي والسياحي بهذا البلد، وخاصة فيما يتعلق بدور السياحة الخارجية(غير المقيمين) والداخلية (المقيمين) في حركية المنشآت السياحية والفندقية و أدائها، وكذا فهم والتعرف على تأثير البيئة السياسية والأمنية والاقتصادية والاجتماعية الداخلية والخارجية على نشاط هذه المنشآت.

---

[1] البنك الدولي، " السياحة الدولية، عدد المغادرين الجزائر"، تم التصفح بتاريخ 2018/12/14 على الرابط الإلكتروني:
https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.DPRT?locations=DZ

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] البنك الدولي، " السياحة الدولية، عدد المغادرين تونس"، تم التصفح بتاريخ 2018/12/14 على الرابط الإلكتروني:
https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.DPRT?locations=TN

الجدول رقم 25 : تطور عدد الليالي السياحية التي سجلتها المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس خلال الفترة (2014- 2016)

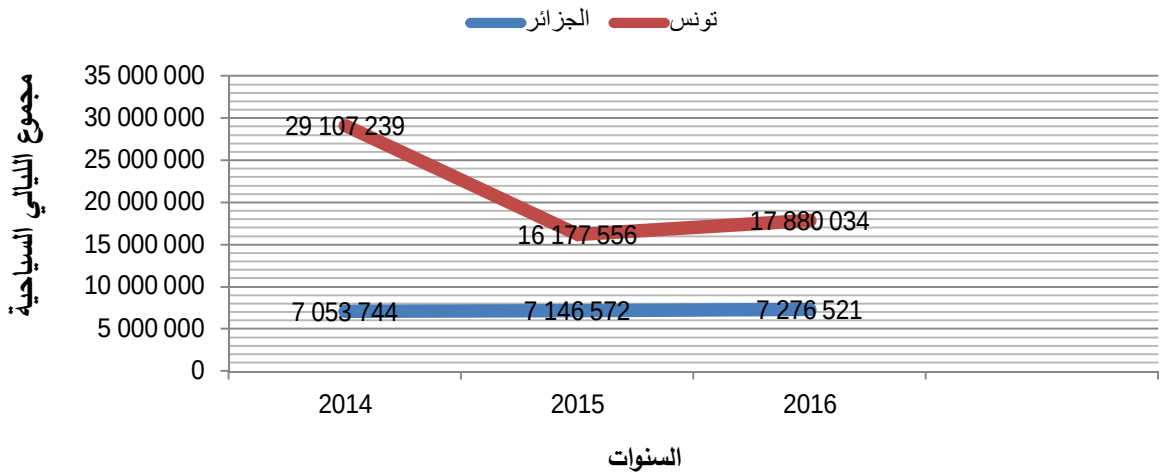
| السنة / البلد | | الجزائر | تونس |
|---|---|---|---|
| **2014** | مقيمين | 6 215 932 | 4 139 389 |
| | غير مقيمين | 837 812 | 24 787 850 |
| | **المجموع** | **7 053 744** | **29 107 239** |
| **2015** | مقيمين | 6 307 411 | 5 007 215 |
| | غير مقيمين | 839 161 | 11 170 341 |
| | **المجموع** | **7 146 572** | **16 177 556** |
| **2016** | مقيمين | 6 283 910 | 5 100 537 |
| | غير مقيمين | 992 611 | 12 779 497 |
| | **المجموع** | **7 276 521** | **17 880 034** |

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على المراجع التالية :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الديوان الوطني للإحصائيات، " الجزائر بالأرقام: نتائج 2014-2016"، رقم 47، الجزائر، 2017، ص 55.

République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien," Evolution de l'industrie Touristique" .

الشكل رقم 06 : تطور عدد الليالي السياحية التي سجلتها المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس خلال الفترة (2014-2016)




المصدر : من إعداد الباحث استنادا على البيانات الواردة في الجدول رقم 25.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 25 والشكل رقم 06 المتعلقين ب عدد الليالي السياحية المسجلة في كل من الجزائر وتونس خلال الفترة (2014-2016) أن هناك فارقا كبيرا لصالح المنشآت السياحية والفندقية في تونس من حيث إجمالي عدد الليالي السياحية مقارنة بالجزائر خلال الفترة (2014-2016) ويرجع ذلك إلى قلة التدفق السياحي وضعف معدل إقامة السياح الوافدين في الجزائر مقارنة بتونس، ونسجل أن هذا الفارق كان سنتي 2015، 2016 أقل من 2014 لأن إجمالي الليالي السياحية التي سجلتها المنشآت السياحية والفندقية في تونس في هذه السنتين كان أقل من سنة 2014 بسبب التبعات والتأثيرات السلبية للهجمات الإرهابية على متحف باردو و فندق إمبريال مرحبا بسوسة سنة 2015.

ففي عام 2015 انخفض عدد الليالي السياحية لغير المقيمين من 850 787 24 ليلة سنة 2014 إلى 341 703 11 ليلة سنة 2015 وهو ما انعكس بدوره على إجمالي الليالي السياحية التي قدرت سنة 2015 ب 556 177 16 فقط مقارنة مع 239 107 29 ليلة سنة 2014، بينما سجل عام 2016 تحسنا في إجمالي الليالي السياحية مقارنة ب 2015 فبلغ 034 880 17 ليلة، وهذا نتيجة ارتفاع عدد الليالي السياحية لغير المقيمين من 341 170 11 ليلة سنة 2015 إلى 497 779 12 ليلة سنة 2016، ويرجع هذا التحسن إلى الإجراءات التي بذلتها تونس لإنعاش النشاط السياحي والفندقي ومساعدة المنشآت السياحية والفندقية واستعادة ثقة وكالات السفر الأوروبية و السياح الوافدين بعد الهجمات الإرهابية.

ويلاحظ كذلك زيادة عدد الليالي السياحية للمقيمين في تونس خلال الفترة (2014-2016) بما يقترب من 01 مليون ليلة بين 2014 و 2016 ويعود ذلك إلى تشجيع تونس للسياحة الداخلية و تخفيضات المنشآت الفندقية لأسعارها لمواجهة والتخفيف من آثار التراجع الكبير في عدد السياح الأجانب وتحديدا الأوروبيين بعد الهجمات الإرهابية.

وبالنسبة للجزائر فقد عرف إجمالي الليالي السياحية تحسنا طفيفا في الفترة (2014-2016) من 744 053 7 ليلة سنة 2014 وصولا إلى 521 276 7 ليلة سنة 2016، وقد دعم ذلك زيادة عدد الليالي السياحية لغير المقيمين من 812 837 ليلة سنة 2014 إلى 611 992 ليلة سنة 2016 رغم أن عدد السياح الوافدين سنة 2014 كان أكبر من سنتي 2015 و 2016 وهذا يدل على زيادة معدل إقامة السياح الوافدين في الجزائر، ولكن مع ذلك يبقى عدد الليالي السياحية لغير المقيمين أقل بكثير من عدد الليالي السياحية للمقيمين، فبالنسبة لعدد الليالي السياحية للمقيمين شهد ارتفاعا طفيفا سنة 2015 ليبلغ 307411 6 ليلة مقارنة مع سنة 2014 ب 932 215 6 ليلة تم انخفاضا طفيفا سنة 2016 بتسجيل 910 283 6 ليلة .

و يتضح لنا وفقا لذلك أن عدد الليالي السياحية للمقيمين في المنشآت السياحية والفندقية بالجزائر خلال الفترة والسنوات من 2014 إلى 2016 يتجاوز بأضعاف عدد الليالي السياحية لغير المقيمين، على عكس المنشآت السياحية والفندقية بتونس خلال نفس الفترة أين كان عدد الليالي السياحية لغير المقيمين أكبر بكثير من عدد الليالي السياحية للمقيمين، وهنا نستنتج أن نشاط المنشآت السياحية والفندقية في تونس معتمد على السياحة الخارجية، وأما نشاطها في الجزائر فهو معتمد على السياحة الداخلية، وهذا انعكاس منطقي لقلة التدفقات السياحية الخارجية و ضعف قدرة إدارة المنشآت السياحية و الفندقية في الجزائر على استقطاب وجذب السياح والزبائن الدوليين وكذا ضعف معدلات إقامتهم في هذه المنشآت إضافة إلى أن الكثير منهم يفضل عند زيارة الجزائر الإقامة عند أقاربهم وأصدقائهم بدل الإقامة في هذه المنشآت.

وفي هذا الصدد نجد أنه من بين 444 093 2 سائحا دوليا توافدوا على الجزائر سنة 2016 فقط 621 586 [1] منهم قد أقاموا في المنشآت السياحية و الفندقية، أي ما يمثل 28.02 % فحسب من إجمالي السياح الدوليين، بينما 71.97 % منهم لم يقيموا في المنشآت السياحية و الفندقية، وهذا يوحي بضعف جاذبية هذه المنشآت وقدرتها على استقطاب السياح والزبائن، ما يفوت على هذه المنشآت في الجزائر تحقيق مداخيلا كبيرة ويقلل من مردوديتها وكذلك يتسبب في انخفاض الإيرادات السياحية للجزائر، نظرا لأنه كلما زاد توافد ومعدل إقامة السائح الدولي في المنشآت السياحية و الفندقية زادت إيرادات المنشأة ومردوديتها و كذا الإيرادات السياحية للبلد، في حين قدر عدد السياح والزبائن الداخليين(السكان المقيميين) الذين قصدوا المنشآت السياحية و الفندقية سنة 2016 ب 704 730 3[2] سائحا وزبونا، وبالتالي ف 86.35 % من زبائن المنشآت السياحية و الفندقية في الجزائر سنة 2016 هم من السياح والزبائن الداخليين (السياحة الداخلية) بينما 13.64 % فقط من الزبائن هم من السياح الدوليين (السياحة الخارجية).

**المطلب الثالث :** مساهمة النشاط السياحي في ميزان المدفوعات في كل من الجزائر وتونس

ميزان المدفوعات هو السجل الأساسي المنظم والموجز الذي تنظم فيه جميع المعاملات الاقتصادية التي تتم بين حكومات ومواطنين ومؤسسات محلية لبلد ما، مع مثيلاتها لبلد أجنبي خلال فترة معينة عادة سنة واحدة، وينقسم ميزان المدفوعات إلى قسمين جانب دائن(إيجابي) تندرج تحته كافة المعاملات التي

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية،" إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لسنة 2017"، ص 06.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

تحصل الدولة من خلالها على إيرادات من العالم الخارجي، وجانب مدين تنطوي تحته جميع المعاملات التي تؤدي الدولة من خلالها مدفوعات للعالم الخارجي[1].

و يتألف ميزان المدفوعات من خمسة حسابات و هم :

1. ميزان المعاملات الجارية : يشمل جميع المتحصلات التي حصلت عليها الدولة مقابل صادراتها من السلع والخدمات، وعلى جميع المدفوعات التي دفعتها مقابل وارداتها من السلع والخدمات، وينقسم هذا الحساب إلى[2]:

أ. الحسابات المنظورة : وتخص الصادرات والواردات السلعية أو التجارة المرئية ويشكل ما يسمى بالميزان التجاري.

ب. الحسابات الغير المنظورة : وتخص الصادرات والواردات من الخدمات المختلفة، كخدمات السياحة والنقل والملاحة والبنوك وشركات التأمين وغيرها. ويشكل ما يسمى الميزان التجاري غير المنظور (ميزان الخدمات).

2. ميزان المعاملات الرأسمالية : ويتضمن جميع بنود التحويلات الرأسمالية التي تتم بين الدولة و سائر دول العالم سواء قصيرة الأجل أو طويلة الأجل[3].
3. حساب التحويلات من طرف واحد: ويشمل الهبات والمنح والهدايا والمساعدات[4].
4. ميزان الذهب والنقد الأجنبي، وهو الميزان الذي تنعكس فيه صافي العمليات المالية والنقدية التي تتم عبر الحسابات السابقة، لكنه يعكس حركة الذهب "بوصفه نقدا وليس سلعة" والنقد الأجنبي بين البلد والعالم الخارجي[5].
5. فقرة الخطأ والسهو: وتستخدم هذه الفقرة لغرض موازنة الميزان من الناحية الحسابية، ويعود السبب في ذلك هو أن كل عملية تجري، إنما تسجل مرتين في الميزان، مرة في الجانب المدين "Debit" وأخرى في الجانب الدائن "Credit" نظرا لإتباع طريقة القيد المزدوج تستخدم هذه الفقرة لخلق التوازن الحسابي لميزان المدفوعات في حالة وجود خلل أي عدم توازن بين القيدين، ويحصل ذلك في حالة[6]:

---

[1] جميل محمد خالد، **أساسيات الاقتصاد الدولي**. عمان: دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط1، 2014 ، ص 159.

[2] محمود حامد محمود، **اقتصاديات النقل واللوجستيات** .القاهرة : دار حميثرا للنشر والتوزيع، ط1، 2017، ص ص (53-54).

[3] نفس المرجع، ص 54.

[4] أحمد السيد كردي، "ميزان المدفوعات"، 2010/11/01، تم التصفح بتاريخ 2018/01/03 على الرابط الإلكتروني : http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/158562

[5] نفس المرجع، نفس المكان.

[6] نفس المرجع، نفس المكان.

أ. الخطأ في تقييم السلع والخدمات المتبادلة نتيجة لاختلاف في أسعار صرف العملات.
ب. الخلل الناجم من تغير القيمة الخارجية لعملة أحد البلدين المتعاملين تجاريا.
ت. قد تقتضي ضرورات الأمن القومي عدم الإفصاح عن المشتريات العسكرية للبلد، وبالتالي سوف تدرج قيمة هذه المشتريات بفقرة السهو والخطأ.

و تندمج الإيرادات السياحية والنفقات السياحية في ميزان المدفوعات كعنصر من عناصره تحت عنوان السياحة أو السفر في المجموع الجزئي لميزان السلع والخدمات، ولا يسجل في هذا الميزان إلا النفقات والإيرادات المباشرة المتعلقة بالسياحة أما بالنسبة لباقي الإيرادات والنفقات السياحية الأخرى نجدها مدمجة في حسابات أخرى، فمن خلال هذه العملية حساب " السياحة أو السفر" يعتمد فقط على الإيرادات والنفقات المباشرة للمسافرين الذين لا يشكلون سوى جزء من الإيرادات والنفقات السياحية[1].

وهناك طريقتان تستعملان في تقدير الإيرادات والنفقات السياحية هما [2]:

- طريقة التسجيلات البنكية : حسب هذه الطريقة يجب على كل البنوك ومكاتب الصرف الرسمية، أن تبعث إلى البنك المركزي وبالتفصيل كل العمليات المتعلقة بشراء أو بيع العملات الخارجية لأغراض سياحية، وهذه الطريقة مستعملة من طرف معظم دول العالم.
- طريقة كونسيس : حسب هذه الطريقة الإيرادات والنفقات المتعلقة بالسفر مقدرة بتطبيق معدل متوسط لكل سائح، انطلاقا من عدد الأيام التي يقضيها المقيمون في الخارج والأجانب في الداخل، تقدير النفقات لكل سائح تعتمد على المعاينات التي تجري على مستوى وكالات السفر والسياحة، البنوك، المنشآت الفندقية، المحلات، التجار وهذه طريقة مستعملة من طرف بريطانيا.

وتقاس مساهمة النشاط السياحي في ميزان المدفوعات من خلال الرصيد الصافي للميزان السياحي الذي يمثل الفرق بين الإيرادات السياحية والنفقات السياحية فإذا كان الرصيد موجبا(قيمة الإيرادات السياحية أكبر من قيمة النفقات السياحية) فمعنى ذلك أن الميزان السياحي سجل فائضا، وهذا من شأنه إما أن يزيد من فائض ميزان الخدمات (الميزان التجاري غير المنظور الذي يدخل ضمن حساب المعاملات الجارية لميزان المدفوعات) أو ينقص من عجز هذا الميزان، وإذا كان الرصيد سالبا معنى ذلك أن الميزان السياحي سجل عجزا فإما يخفض ذلك من فائض ميزان الخدمات أو يزيد في عجزه، وفي حالة كان الرصيد معدوما فهذا يعني أن الإيرادات السياحية تساوي النفقات السياحية وفي هذه الحالة لا يؤثر ذلك على ميزان الخدمات لا بالسلب ولا بالإيجاب.

---

[1] محمد الفاتح محمود المغربي، **تسويق خدمات السياحة**.عمان : دار الجنان للنشر والتوزيع، 2016، ص ص (72-73).

[2] نفس المرجع، ص 73.

الجدول رقم 26 : تطور الميزان السياحي في الجزائر خلال الفترة(2014-2016). الوحدة : مليون دولار أمريكي

| السنوات | الإيرادات السياحية | النفقات السياحية | الميزان السياحي |
|---|---|---|---|
| 2014 | 258 | 608 | -350 |
| 2015 | 311 | 685 | -374 |
| 2016 | 209 | 474 | -265 |

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على المراجع التالية :

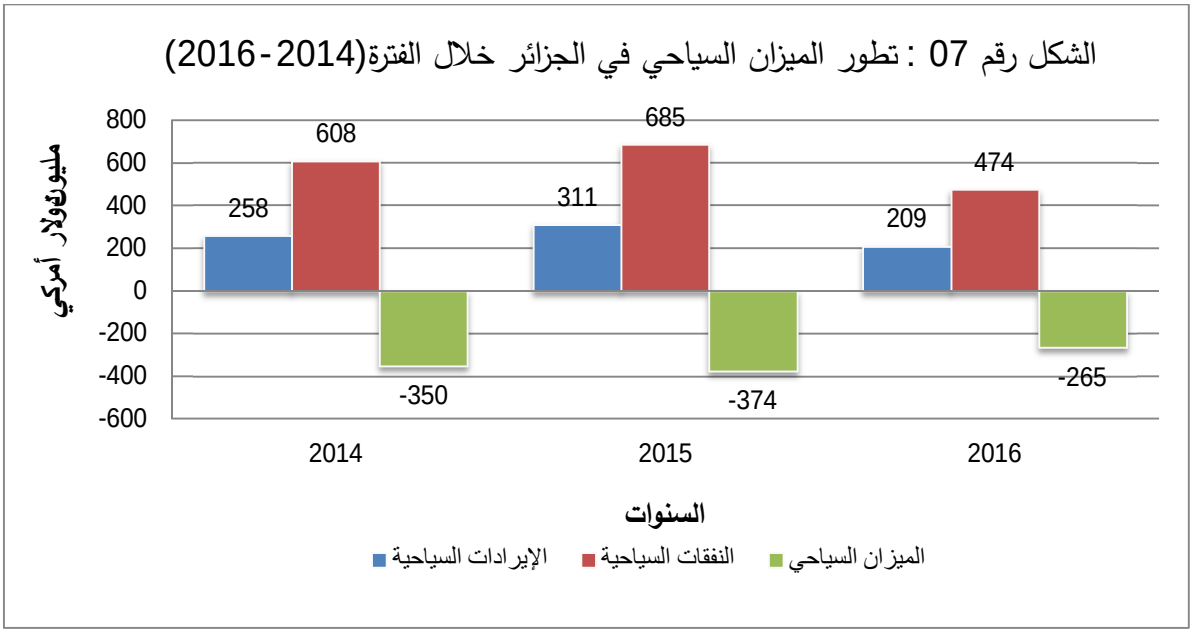
البنك الدولي، "السياحة الدولية، إيرادات بنود السفر الجزائر (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي)"، تم التصفح بتاريخ 2018/12/25 على الرابط الإلكتروني :

https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.TVLR.CD?locations=DZ&view=chart

البنك الدولي، "السياحة الدولية، نفقات بنود السفر الجزائر (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي)"، تم التصفح بتاريخ 2018/12/25 على الرابط الإلكتروني:

https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.TVLX.CD?locations=DZ&view=chart

الشكل رقم 07 : تطور الميزان السياحي في الجزائر خلال الفترة(2014-2016)




المصدر: من إعداد الباحث استنادا على البيانات الواردة في الجدول رقم 26.

الجدول رقم 27:تطور الميزان السياحي في تونس خلال الفترة(2014-2016).الوحدة : مليون دولار أمريكي

| السنوات | الإيرادات السياحية | النفقات السياحية | الميزان السياحي |
|---|---|---|---|
| 2014 | 2360 | 681 | +1679 |
| 2015 | 1380 | 696 | +684 |
| 2016 | 1240 | 749 | +491 |

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على المراجع التالية :

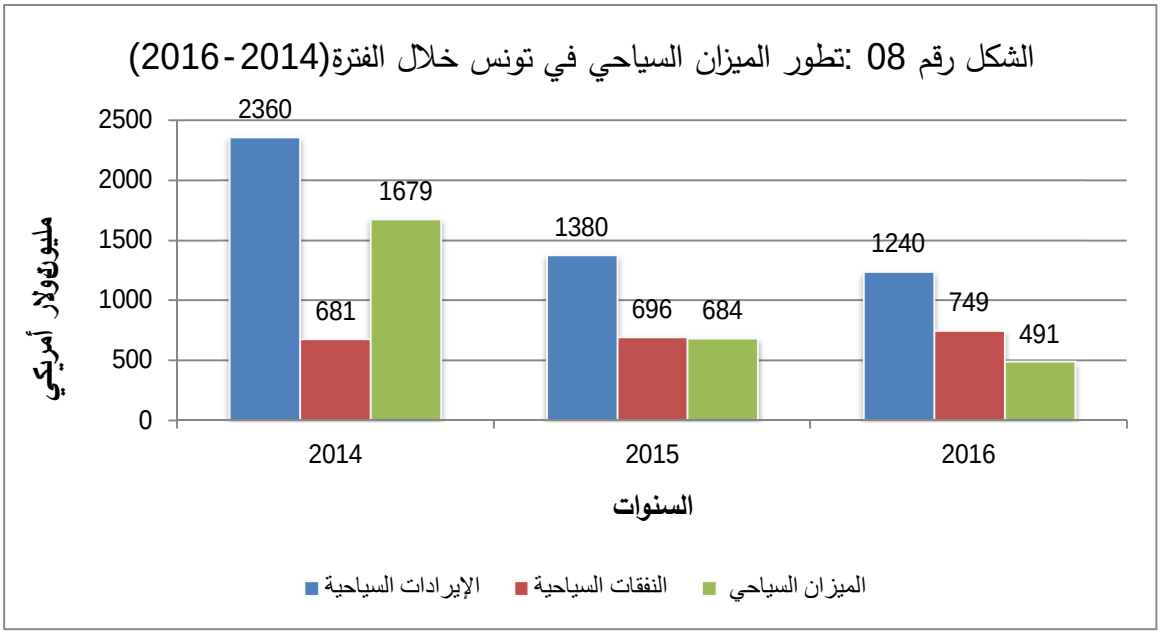
البنك الدولي، "السياحة الدولية، إيرادات بنود السفر تونس (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي)"، تم التصفح بتاريخ 2018/12/25 على الرابط الإلكتروني :

https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.TVLR.CD?locations=TN

البنك الدولي، "السياحة الدولية، نفقات بنود السفر تونس (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي) "، تم التصفح بتاريخ 2018/12/25 على الرابط الإلكتروني :

https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.TVLX.CD?locations=TN&view=chart

الشكل رقم 08 :تطور الميزان السياحي في تونس خلال الفترة(2014-2016)




المصدر : من إعداد الباحث استنادا على البيانات الواردة في الجدول رقم 27.

يتبين من الجدول المتعلق بتطور الميزان السياحي في الجزائر خلال الفترة(2014-2016) أن الإيرادات السياحية للجزائر قدرت ب 258 مليون دولار سنة 2014 وارتفعت إلى311 مليون دولار سنة 2015 ولتنخفض إلى 209 مليون دولار سنة 2016، وهذه الأرقام تؤكد أن الإيرادات السياحية للجزائر تبقى ضعيفة جدا فهناك مدن كثيرة في العالم تحقق إيرادات سياحية أكبر مما تحققه الجزائر بمساحتها وإمكانياتها السياحية الطبيعية والحضارية والثقافية الكبيرة.

و بمقارنة الإيرادات السياحية للجزائر خلال الفترة (2014-2016) بالنفقات السياحية، نجد هذه الأخيرة قد فاقت الإيرادات السياحية حيث بلغت 608 مليون دولار أمريكي سنة 2014 لترتفع إلى 685 مليون دولار أمريكي سنة 2015 ولتنخفض إلى 474 مليون دولار أمريكي سنة 2016، وكانت هذه النفقات السياحية المسجلة لتكون أكبر من ذلك لولا أن المنحة السياحية التي تسمح بها الجزائر في مكاتب الصرف الرسمية لم تكن تتجاوز 130 أورو(هذا في سنة 2016 أما حاليا فتقدر ب 100 أورو)، ونفس الأمر بالنسبة للإيرادات السياحية التي بدورها كانت لتكون أكبر من قيمتها المسجلة لولا أن الكثير من السياح الأجانب والجزائريين المقيمين في الخارج الوافدين على الجزائر يقومون بتبديل العملة خارج مكاتب الصرف الرسمية فيما يعرف بالسوق السوداء، وذلك للاستفادة من الفارق الموجود في تبديل العملة بين السوق السوداء ومكاتب الصرف الرسمية.

وعليه نجد أن الميزان السياحي الجزائري سجل رصيدا سلبيا(النفقات السياحية أكبر من الإيرادات السياحية) و عجزا بقيمة 350 مليون دولار أمريكي سنة 2014 و بقيمة 374 مليون دولار أمريكي سنة 2015 و ب 265 مليون دولار أمريكي سنة 2016، وبالتالي فتأثير النشاط السياحي في الجزائر في ميزان المدفوعات خلال الفترة (2014-2016) كان سلبيا، ونتيجة ذلك إما الخفض من فائض ميزان المدفوعات الجزائري في جانبه المتعلق بالخدمات أو الزيادة في عجزه، وذلك حسب وضعية ميزان الخدمات الجزائري خلال هذه الفترة.

وأما بالنسبة لتونس فنلاحظ أن إيراداتها السياحية خلال الفترة (2014-2016) قد تجاوزت بفارق كبير الإيرادات السياحية للجزائر ولكن عرفت تراجعا كبيرا من 2.360 مليار دولار أمريكي سنة 2014 إلى 1.380 مليار دولار أمريكي سنة 2015 و 1.240 مليار دولار أمريكي سنة 2016، وهذا التراجع له أسباب أهمها يرتبط مباشرة بالهجمات الإرهابية وتأثيرها السلبي على النشاط السياحي، وأما بخصوص النفقات السياحية فقد ارتفعت من 681 مليون دولار أمريكي سنة 2014 إلى 749 مليون دولار أمريكي سنة 2016 .

و يتبين لنا أن النفقات السياحية لتونس خلال الفترة(2014-2016) أكبر من النفقات السياحية للجزائر رغم أن عدد السياح الجزائريين الخارجين فاق بكثير عدد السياح التونسيين الخارجين خلال نفس الفترة، و نرى أن أهم الأسباب التي تقف وراء ذلك هي اختلاف قيمة المنحة السياحية في البلدين (130 أورو للجزائريين، 2600 أورو للتونسيين هذا في سنة 2016).

و يبقى المهم بالنسبة لتونس أن ميزانها السياحي ورغم تراجع إيراداتها السياحية وارتفاع النفقات السياحية خلال الفترة (2014-2016) سجل رصيدا إيجابيا (فائضا) خلال السنوات 2014، 2015، 2016،

لكن مع تسجيل تراجع في هذا الرصيد الإيجابي من 1.679مليار دولار أمريكي سنة 2014 إلى 684 مليار دولار أمريكي سنة 2015 و إلى 491 مليون دولار أمريكي سنة 2016.

ومع ذلك فمساهمة النشاط السياحي في تونس في ميزان المدفوعات على عكس الجزائر تبقى إيجابية بفضل الرصيد الإيجابي للميزان السياحي، وتكون نتيجة ذلك إما زيادة في فائض ميزان المدفوعات التونسي في جانبه المتعلق بالخدمات أو الإنقاص من عجز هذا الميزان، وذلك حسب وضعية ميزان الخدمات التونسي خلال الفترة (2014-2016).

وهذا يبرهن لنا أهمية النشاط السياحي وإيراداته في دعم الاقتصاد والتنمية في تونس مقارنة مع الجزائر التي لا يمكن لإيرادات سياحية ب 258 أو 311 أو 209 مليون دولار أمريكي أن تساهم في دعم اقتصاد وتنمية البلد خاصة عندما يتعلق الأمر بدولة مثل الجزائر بحجمها الجغرافي وتعدادها السكني، و أيضا عند العلم أن هناك دولا مثل إسبانيا حققت بفضل النشاط السياحي إيرادات قدرت سنة 2016 ب 60.6 مليار دولار أمريكي[1] أي ما يتجاوز بفارق كبير حتى مداخيل الجزائر خلال نفس السنة من المحروقات التي تعد أساس الاقتصاد الجزائري المقدرة ب 28.245 مليار دولار[2].

**المطلب الرابع :** مساهمة النشاط السياحي (الإيرادات السياحية) في التجارة الخارجية (الصادرات) في كل من الجزائر وتونس

كون النشاط السياحي يجلب العملة الصعبة فهو يعتبر من القطاعات المصدرة، غير أنه يختلف عن هذه الأخيرة في أن باقي القطاعات تقوم بنقل المنتج إلى المستهلك خارج حدود الوطن أما في القطاع السياحي فإن المستهلك هو من ينتقل إلى مكان الخدمة السياحية[3] (السائح هو من ينتقل إلى المنشآت السياحية والفندقية داخل البلد الذي يقوم بزيارته للحصول على الخدمات كالإيواء والإطعام والترفيه ....إلخ).

ووفقا لذلك تعد نسبة الإيرادات السياحية في مجموع الصادرات أحد المؤشرات في التعرف على دور

---

[1] البنك الدولي، " السياحة الدولية، إيرادات بنود السفر إسبانيا (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي)"، تم التصفح بتاريخ 2018/12/18 على الرابط الإلكتروني :

https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.TVLR.CD?locations=ES

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الصناعة والمناجم، الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، " حصيلة التجارة الخارجية"، تم التصفح بتاريخ 2019/05/07 على الرابط الإلكتروني :

http://www.andi.dz/index.php/ar/statistique/bilan-du-commerce-exterieur

[3] العربي تريكي، المرجع السابق، ص 106.

ومساهمة النشاط السياحي في اقتصادات الدول، فكلما زادت نسبة الإيرادات السياحية في إجمالي الصادرات دل هذا على أن للنشاط السياحي دورا هاما في اقتصاد البلد، ولكن يبقى ذلك معتمدا على حجم كل من الإيرادات السياحية وإجمالي الصادرات.

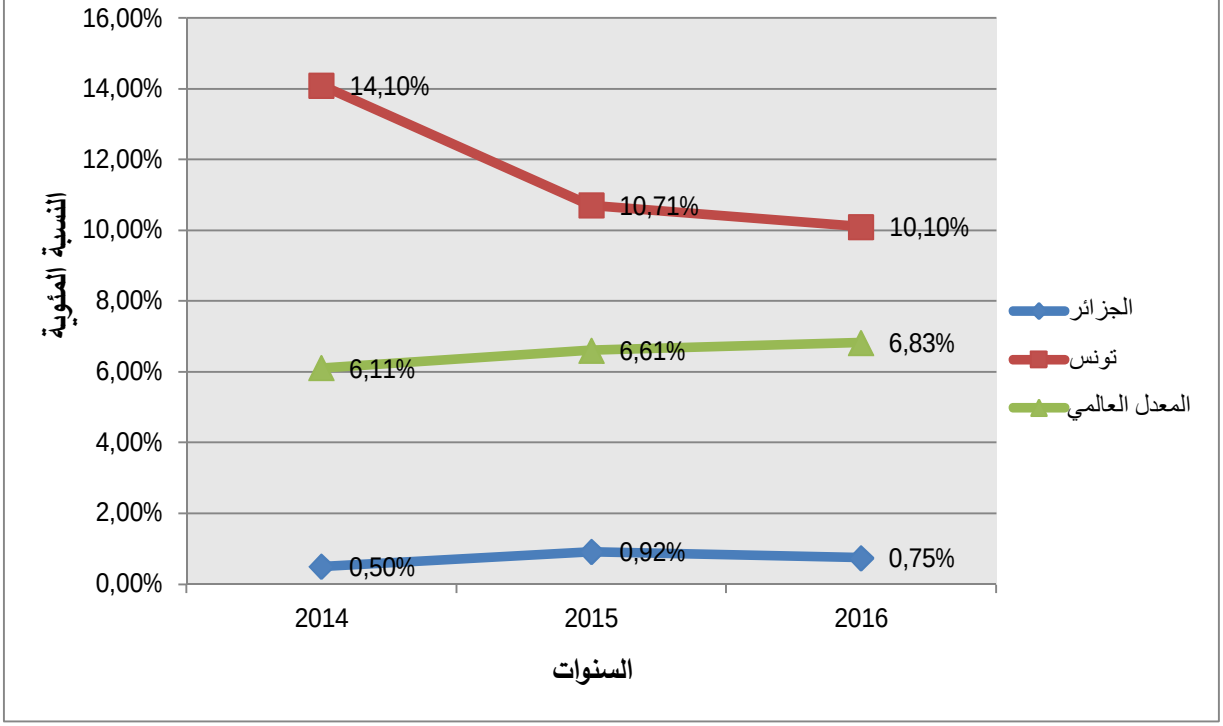
الجدول رقم 28: مساهمة النشاط السياحي في صادرات كل من الجزائر و تونس خلال الفترة(2014-2016)

| السنة / البلد | الجزائر | تونس | المعدل العالمي |
|---|---|---|---|
| 2014 | %0.5 | %14.10 | % 6.11 |
| 2015 | %0.92 | %10.71 | % 06.61 |
| 2016 | %0.75 | %10.10 | % 06.83 |

المصدر : البنك الدولي، " السياحة الدولية، إيرادات (% من إجمالي الصادرات) في الجزائر وتونس والعالم"، تم التصفح بتاريخ 2019/03/04 على الرابط الإلكتروني :

https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.RCPT.XP.ZS?contextual=default&locations=DZ-TN-1W

الشكل رقم 09 : مساهمة النشاط السياحي في صادرات كل من الجزائر وتونس خلال الفترة (2014-2016)




المصدر: من إعداد الباحث استنادا على البيانات الواردة في الجدول رقم 28.

ومن الجدول رقم 28 يتبين لنا أن مساهمة النشاط السياحي في صادرات تونس هي أكبر من مساهمته في صادرات الجزائر خلال السنوات 2014، 2015، 2016، وهذا راجع إلى كون حجم الإيرادات السياحية لتونس خلال الفترة (2014-2016) أكبر بكثير من حجمها في الجزائر، إضافة أن مجموع الصادرات التونسية خلال نفس الفترة أقل بكثير من مجموع الصادرات الجزائرية.

ويلاحظ كذلك أن التراجع الكبير في الإيرادات السياحية لتونس خلال الفترة (2014-2016) بسبب تبعات الهجمات الإرهابية أدى إلى انخفاض مساهمة النشاط السياحي في صادرات تونس من 14.1 % سنة 2014 إلى 10.1 % سنة 2016، ورغم ذلك تبقى مساهمة النشاط السياحي في الصادرات في تونس أكبر من المتوسط العالمي المقدر ب 6.83 % سنة 2016.

بينما لم تتمكن مساهمة النشاط السياحي في إجمالي الصادرات في الجزائر حتى من بلوغ 01 % خلال الفترة (2014-2016)، حيث قدرت ب 0.5 % سنة 2014 و ارتفعت إلى 0.92 % سنة 2015 ثم لتنخفض إلى 0.75 % سنة 2016 أي أقل من المتوسط العالمي المقدر ب 06.83 % سنة 2016.

وهذا يبين الضعف الكبير لدور النشاط السياحي في الاقتصاد الوطني للجزائر رغم التعويل عليه كبديل للمحروقات التي تشكل الركيزة الأساسية للاقتصاد الوطني بدليل أن صادرات المحروقات تتفوق بفارق كبير جدا على بقية الصادرات الأخرى مجتمعة حيث استحوذت سنة 2016 على 94.06 % من إجمالي صادرات الجزائر، وهذا بعكس تونس التي يمثل لها النشاط السياحي رغم تراجع إيراداته في السنوات الأخيرة جراء الأحداث السياسية والإرهابية أحد أهم القطاعات في دعم الاقتصاد الوطني ومن ذلك مساهمته في الصادرات وفي تغطية عجز الميزان التجاري.

**المطلب الخامس :** مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الناتج المحلي الإجمالي لكل من الجزائر وتونس

الناتج المحلي الإجمالي هو مؤشر اقتصادي شائع الاستخدام في قياس مستوى الإنتاج لبلد ما، ويعرف بأنه القيمة الإجمالية للإنتاج المحلي من السلع والخدمات في بلد معين في سنة معينة من قبل وكلاء مقيمين داخل الإقليم الوطني[1].

[1] Patrice Moundounga Mouity**, Le Gabon et le Nouveau Partenariat Africain au Développement Pour une Sociologie Politique des Institutions en Afrique.** Paris : Publibook, 1ère édition, 2009,p.290.

و تعد مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الناتج المحلي الإجمالي من المعايير المهمة المستخدمة في الحكم على دورها في اقتصادات الدول وخاصة في الدول النامية والعالم الثالث، وهذا ينطبق على كل من الجزائر وتونس.

الجدول رقم 29 : مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الناتج المحلي الإجمالي لكل من الجزائر وتونس سنة 2016

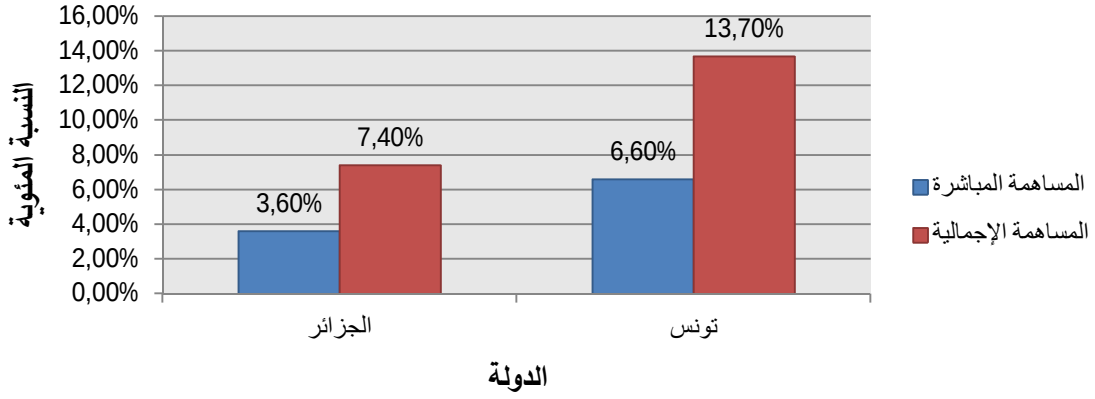
| الدولة | المساهمة المباشرة | المساهمة الإجمالية |
|---|---|---|
| الجزائر | % 3.6 | % 7.4 |
| تونس | % 6.6 | % 13.7 |

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على المراجع التالية:

World Travel & Tourism Council, "Travel & Tourism Economic Impact 2017 Algeria", London, March 2017 ,p.03.

World Travel & Tourism Council, "Travel & Tourism Economic Impact 2017 Tunisia", London, March 2017 ,p.03

الشكل رقم 10 : مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الناتج المحلي الإجمالي لكل من الجزائر وتونس سنة 2016




المصدر : من إعداد الباحث استنادا على البيانات الواردة في الجدول رقم 29.

و المساهمة المباشرة للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الناتج المحلي الإجمالي تعكس في المقام الأول النشاط الاقتصادي المتولد عن المنشآت السياحية والفندقية مثل الفنادق، وكلاء السفر وشركات الطيران وغيرها من خدمات نقل المسافرين إضافة إلى أنشطة المطعم والصناعات الترفيهية

المدعومة مباشرة من السياح[1]، بينما المساهمة الإجمالية للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الناتج المحلي الإجمالي فهي تشمل إضافة إلى المساهمة المباشرة التأثيرات الأوسع أي التأثيرات غير المباشرة والمستحدثة على الاقتصاد، فالتأثيرات غير المباشرة تتعلق ب [2] :

- الإنفاق الاستثماري في مجال السياحة و السفر.
- الإنفاق الحكومي الجماعي، الذي يساعد في نشاط السياحة والسفر بعدة طرق مختلفة، كما يتم ذلك نيابة عن المجتمع ككل مثل التسويق والترويج السياحي والطيران والإدارة والخدمات الأمنية وخدمات أمن منطقة المنتجع وخدمات الصرف الصحي في منطقة المنتجعات.....إلخ.
- المشتريات المحلية للسلع والخدمات من قبل القطاعات التي تتعامل مباشرة مع السياح التي تشمل على سبيل المثال شراء الأغذية وخدمات التنظيف من قبل المنشآت الفندقية وخدمات الوقود والطعام من قبل شركات الطيران، وخدمات تكنولوجيا المعلومات من قبل وكلاء السفر.

في حين التأثيرات المستحدثة تخص الوظائف التي يدعمها إنفاق الذين يعملون بشكل مباشر أو غير مباشر في صناعة السياحة والمنشآت السياحية و الفندقية[3].

و يتضح لنا من الجدول رقم 29 أن المساهمة المباشرة للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الناتج المحلي الإجمالي في تونس سنة 2016 بلغت 6.6 %، في حين بلغت المساهمة الإجمالية 13.7 % أما الجزائر فقدرت المساهمة المباشرة والإجمالية للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في ناتجها المحلي الإجمالي ب 3.6 % و 7.4 % على التوالي، بالتالي تؤكد هذه الأرقام أن المساهمة المباشرة والإجمالية للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الناتج المحلي الإجمالي في تونس أكبر من مساهمته في الجزائر، وعليه يمكن اعتبار ذلك من المعطيات التي تثبت أهمية السياحة و المنشآت السياحية و الفندقية ودورها المحوري في الاقتصاد والتنمية بتونس مقارنة بالجزائر التي كان بوسع السياحة والمنشآت السياحية والفندقية فيها أن تضطلع بدور أكبر في الناتج المحلي الإجمالي على الأقل مثل دول الجوار كتونس، هذا لو لقيت الاهتمام الكافي وتوفير السبل الكفيلة بتطويرها بما يرتقي إلى حجم وقيمة الإمكانيات السياحية الطبيعية والحضارية والثقافية الكبيرة التي تمتلكها الجزائر.

[1] World Travel & Tourism Council, "Travel & Tourism Economic Impact 2017 Algeria", London, March 2017 ,p.03.

[2] Ibid.,p.02.

[3] Idem.

**المطلب السادس:** مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في التشغيل في كل من الجزائر و تونس

تتعدد أنواع مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في التشغيل فهناك المساهمة المباشرة التي تشمل التشغيل من قبل المنشآت السياحية والفندقية : الفنادق، وكلاء السفر، شركات الطيران إضافة إلى غيرها من خدمات نقل المسافرين وكذا أنشطة المطاعم والصناعات الترفيهية المدعومة مباشرة من قبل السياح، وهناك المساهمة الإجمالية التي تشمل إضافة إلى المساهمة المباشرة مناصب الشغل المتولدة عن التأثيرات الأوسع غير المباشرة والمستحدثة[1] التي سبق التطرق لها في مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الناتج المحلي الخام.

الجدول رقم 30 : مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في التشغيل في كل من الجزائر وتونس سنة 2016

| الدولة | المساهمة المباشرة | | المساهمة الإجمالية | |
|---|---|---|---|---|
| | عدد المشتغلين(ألف) | النسبة من إجمالي العمالة الكلية في البلد | عدد المشتغلين(ألف) | النسبة من إجمالي العمالة الكلية في البلد |
| الجزائر | 346.5 | %3.1 | 731.5 | % 6.5 |
| تونس | 206.5 | % 6 | 430 | % 12.6 |

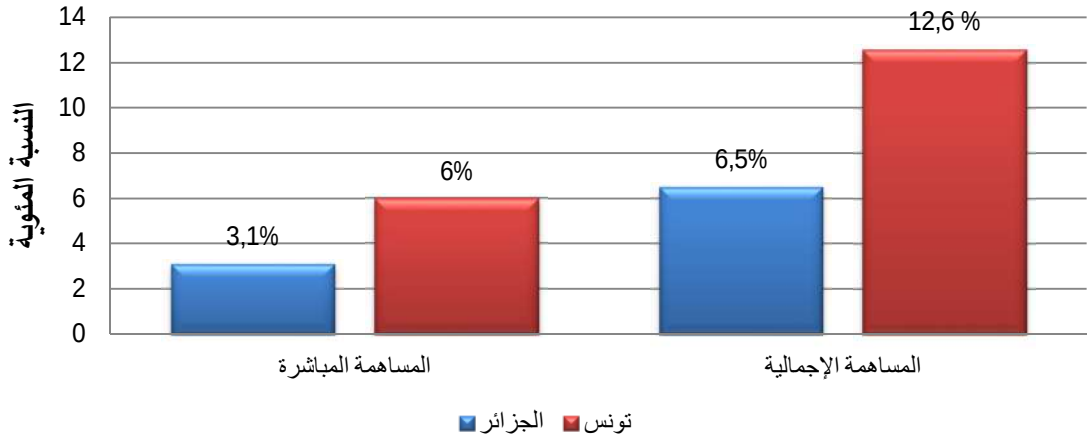
المصدر : من إعداد الباحث استنادا على المراجع التالية :

World Travel & Tourism Council, "Travel & Tourism Economic Impact 2017 Algeria", London, March 2017 ,p.04.

World Travel & Tourism Council, "Travel & Tourism Economic Impact 2017 Tunisia", London, March 2017 ,p.04.

[1] World Travel & Tourism Council, "Travel & Tourism Economic Impact 2017 Algeria" , Op. Cit.,p.04.

الشكل رقم 11 : مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في التشغيل في كل من الجزائر وتونس سنة 2016




المصدر : من إعداد الباحث استنادا على البيانات الواردة في الجدول رقم 30.

يتضح لنا من الجدول رقم 30 أن عدد المشغلين في السياحة والمنشآت السياحية والفندقية بالجزائر قدر سنة 2016 ب 346.5 ألف مشتغل بصفة مباشرة و 731.5 ألف مشتغل بصفة إجمالية بينما في تونس فقد قدر ب 206.5 ألف مشتغل بصفة مباشرة و 430 ألف مشتغل بصفة إجمالية، ولكن هذا لا يعبر عن أن السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر أكثر مساهمة في التشغيل مما هو عليه الأمر في تونس، لأنه بالمقابل وهذا الأهم نجد أن السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس سنة 2016 قد ساهمت في استيعاب بصفة مباشرة 6 % وبصفة إجمالية 12.6% من حجم العمالة الكلية في البلد، أي بما يفوق بحوالي الضعف نسبة كل من المساهمة المباشرة للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في التشغيل في الجزائر التي بلغت 3.1 % و المساهمة الإجمالية المقدرة ب 6.5 % من حجم العمالة الكلية للبلد.

ووفقا لذلك نستطيع القول أن دور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في التشغيل في أكبر من دورها في الجزائر، وذلك بغض النظر أن عدد المشتغلين في السياحة والمنشآت السياحية والفندقية الجزائر أكبر من عددهم في تونس.

وبناء على ما تم تطرق إليه بخصوص مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجوانب التنموية والاقتصادية في كل من الجزائر وتونس، نجد أن هناك عملا كبيرا ما يزال ينتظر الجزائر للارتقاء بنشاطها السياحي وجعله يساهم بصورة فعالة ومؤثرة تنمويا واقتصاديا وبطريقة تسمح بتنويع الاقتصاد الوطني المرتكز بصفة مطلقة على المحروقات، و أن ضعف مؤشرات السياحة والمنشآت السياحية والفندقية الجزائرية وأدائها التنموي في الوقت الحالي هو نتاج للبيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية منذ

الاستقلال لم تهتم ولم تهيئ الظروف التي تساعد على تأدية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية لدور أكبر بكثير من الذي تضطلع به الآن، وذلك على الأقل مثل تونس التي وبالرغم ما عانته سياحتها ومنشآتها السياحية والفندقية من تراجع كبير في مؤشراتها ونشاطها جراء الهجمات الإرهابية، لكن مساهمتها الاقتصادية والتنموية بقيت أكبر بكثير مما هي عليه في الجزائر.

وهذا لأن تونس تعد السياحة بالنسبة لها قطاعا في غاية الأهمية تبنى عليه العديد من السياسات والخطط التنموية والاقتصادية لذلك عملت على تطويره وإيجاد الحلول الممكنة لتجاوز الصعوبات التي تعترضه وتعترض منشآتها السياحية والفندقية، بينما الجزائر فهي تركز في ذلك على المحروقات وتدرك السلطات أن الاقتصاد والتنمية في البلد لا يتأثران إلا إذا تأثرت مداخيل المحروقات، وأن الاهتمام بتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية ورفع وتحسين مستوى ونوعية الخدمات السياحية التي تقدمها هذه المنشآت من الصعب جدا أن يحقق للجزائر حتى على المدى الطويل ما تحققه من المداخيل المتأتية من المحروقات حتى عند هبوط أسعار النفط العالمية.

## خلاصة و استنتاجات

إن الأمر المؤكد هو أن البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية في كل من الجزائر وتونس كان لها بالغ الأثر على إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية الذي برز خاصة في رسم معالم التطور للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية ودورها التنموي خلال المراحل المختلفة التي مر بها البلدين منذ استقلالهما.

ولكن بالمقابل اختلف حجم هذا التأثير وطبيعته، فبينما ساهمت البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية في تحول السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس إلى أداة تنموية وذات دور مؤثر في الاقتصاد الوطني والإسهام في حل العديد من المشاكل الاقتصادية والاجتماعية، فإن البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية تعد من الأسباب الرئيسية التي تقف وراء ضعف تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأداءها ومردوديتها في الجزائر مقارنة بتونس.

و هذا ما أكدته الأرقام والمعطيات والمؤشرات الإحصائية المتعلقة بتطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها ومردوديتها في البلدين عبر مختلف المراحل الزمنية وإلى غاية الآن.

ولكن بالمقابل نشير أن البيئة السياسية والأمنية في تونس في السنوات الأخيرة وتحديدا منذ الثورة في 2010 والهجمات الإرهابية التي أعقبتها خلقت صعوبات كبيرة أمام إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية حيث أدت هذه إلى تراجع معتبر لنشاط و أداء والمساهمة التنموية للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية.

وبالنسبة للبيئة الثقافية السائدة فقد كان لها بدورها في كل من الجزائر وتونس أثر واضح على السياحة ونشاط المنشآت السياحية والفندقية، حيث أنها مثلث ولا تزال أحد أهم التحديات أمام إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في البلدين، لكون طبيعة نشاط السياحة والمنشآت السياحية والفندقية يتعارض في بعض مظاهره وخصوصياته مع مبادئ وقيم المجتمعين الجزائري والتونسي الدينية والأخلاقية ولكونه يجلب سياحا أجانب تتبع دولهم سياسة معادية في نظر المجتمعين للثقافة والقيم العربية والإسلامية، وهذا قد يؤدي إلى حدوث أعمال معادية وانتقامية تجاه السياح الأجانب لها عواقب كارثية على نشاط المنشآت السياحية والفندقية والسياحة ككل والأمثلة على ذلك في الدول العربية والإسلامية كثيرة منها الهجمات الإرهابية في تونس سنة 2015، إضافة لوجود سلوكيات غير حضارية خاصة في الجزائر تسيئ لصورة البلد والمجتمع، ولكن بالمقابل هناك جوانب إيجابية في البنية الثقافية للمجتمعين الجزائري والتونسي مثل كرم وحسن الضيافة ينبغي استغلالها من قبل إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في البلدين لتطوير النشاط السياحي ومساهمته في تنمية البلد، إضافة إلى الوعي والرغبة التي أظهرها التونسيون في

دعم السياحة والمنشآت السياحية والفندقية بعد الهجمات الإرهابية في 2015 من خلال توافدهم على هذه المنشآت وكذلك في استغلالهم لبطولة كأس العالم لكرة القدم بروسيا سنة 2018 في الترويج للسياحة التونسية ودعوة الأجانب لزيارة واكتشاف البلد ومؤهلاته السياحية.

وفي الوقت الحالي تطرح البيئات المختلفة (السياسية، الأمنية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، التكنولوجية) أمام إدارة المنشآت السياحية و الفندقية في البلدين تحديات جدية يتوجب عليها إيجاد الحلول لها بالتنسيق والتعاون ودعم مختلف الأطراف الفاعلين والمتدخلين في النشاط السياحي (وزارات السياحة، الدواوين الوطنية للسياحة....إلخ)، وهذا حتى تكون هذه المنشآت قادرة على الاستمرارية في نشاطها بأريحية و مواجهة المنافسة وجذب السياح والزبائن والمحافظة عليهم بالشكل الذي يسمح ويساعد على تعظيم ورفع مساهمة النشاط السياحي في مختلف الجوانب التنموية والاقتصادية والاجتماعية، باعتبار المنشآت السياحية والفندقية هي ركيزة النشاط السياحي.

# الفصل الرابع :
# استراتيجية ترقية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس

تواجه المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس اليوم تحديات جدية وعراقيل تقلل من تنافسيتها وقدرتها على جذب ونيل رضا السياح والزبائن والحفاظ عليهم، وهذا له انعكاسات سلبية على هذه المنشآت فهو يضعف مردوديتها وقد يدخلها في أزمات مالية يمكن تصل إلى حد إغلاق أو بيع المنشأة السياحية أو الفندقية، وعليه فتجاوز المنشآت السياحية والفندقية هذه التحديات والعراقيل في البلدين أمر حتمي حتى تصل إلى أفضل أداء ومردودية لها وقيامها بدور هام في تنشيط السياحة ورفع مساهمتها التنموية والاقتصادية، حيث توجد سبل ووسائل من وجهة نظرنا يمكن التعويل عليها في التغلب على الكثير من هذه التحديات والعراقيل.

من بين هذه الوسائل البرامج الخاصة بتطوير وتنمية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية التي عمدت كل من الجزائر وتونس إلى وضعها.

وعليه نسعى في هذا الفصل إلى اقتراح وتقديم الحلول والسبل الكفيلة بالتغلب على العراقيل والتحديات التي تواجه المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس، حتى يتسنى للمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس تحسين أدائها ومردوديتها وتحقيق رضا السياح والزبائن بما ينعكس على السياحة ككل والدور التنموي المنتظر منها إيجابا في البلدين.

هذا إضافة إلى التطرق إلى البرامج الموجهة لتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس، وأهم ما تضمنته من أهداف وإجراءات ومعطيات، بغية الحكم على قدرة هذه البرامج من عدمها في الوفاء بالأهداف والنتائج المرجوة منها.

لذا جرى تقسيم هذا الفصل إلى :

**المبحث الأول :** الحلول والسبل الممكنة للتغلب على العراقيل والتحديات التي تواجه المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر و تونس

**المبحث الثاني:** الخطط والبرامج الموضوعة لتنمية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر و تونس

**المبحث الأول :** الحلول والسبل الممكنة للتغلب على العراقيل والتحديات التي تواجه المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر و تونس

إن اقتراح وإيجاد الحلول والسبل الكفيلة بتطوير أداء و مردودية المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس يقتضي التعرف وفهم وتحديد أولا التحديات والعراقيل التي تواجهها في كلا البلدين ويكون على إدارة المنشآت السياحية والفندقية التعامل معها وإيجاد الحلول لها أو على الأقل الحد من تأثيراتها على المنشآت السياحية والفندقية، وهذه التحديات والعراقيل قد أفرزتها البيئة السياسية والأمنية والقانونية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية في كل من الجزائر وتونس.

**المطلب الأول :** التحديات والعراقيل التي تواجه المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس

بالنسبة للمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر فأهم التحديات والعراقيل التي تقابلها تتمثل في :

- التحدي الأمني وتأثيره على نشاط المنشآت السياحية و الفندقية :

إن أهم التحديات التي قد تواجه إدارة المنشآت السياحية والفندقية في رسم وإنجاز خططها هو التحدي الأمني، فثقة السياح خاصة الأجانب تهتز في المنطقة أو البلد الذي يشهد عدم استقرار سياسي و أمني بحيث تكون نتيجة ذلك تراجع كبير لتوافدهم وحجوزاتهم الفندقية على المنشآت السياحية والفندقية المتواجدة بهذه المنطقة أو البلد، وهذا يعرض هذه المنشآت إلى خسائر مالية معتبرة لا يمكن تعويضها.

و هذا ما حدث للسياحة و المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر في تسعينيات القرن الماضي بسبب أن الجزائر عانت خلال هذه الفترة من وضع أمني وسياسي واقتصادي حرج هدد استقرارها واستقرار مؤسساتها وأمن مواطنيها.

ورغم تحسن الأوضاع الاقتصادية والسياسية و الأمنية للجزائر في الوقت الحالي لكننا نجد أن الخطر الأمني مازال قائما وأحد العوائق التي تواجه ازدهار نشاط المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر، وخاصة في ظل عدم الاستقرار السياسي والأمني التي تعرفه البلدان المجاورة للجزائر كليبيا ومالي وتونس، أين تتواجد عدة تنظيمات إرهابية منتشرة وتنشط في هذين البلدين، وحتى في الجزائر مازال هناك بعض التنظيمات الإرهابية التي قامت أو حاولت في السنوات الأخيرة القيام بعمليات ضد الجيش الجزائري والوحدات الأمنية الأخرى وكذا المقرات الحكومية والمرافق الهامة بالبلد في عدد من ولايات الوطن.

وقد أثبتت العمليات الإرهابية التي حدثت في السنوات القليلة الماضية في الجزائر استهداف التنظيمات الإرهابية للأجانب بالدرجة الأولى، وهذا إما انتقاما من السياسات التي تتبعها الحكومات الغربية أو حتى من أجل الضغط على هذه الحكومات لتحقيق مجموعة من المطالب السياسية.

ومن هذه العمليات نجد اغتيال السائح ومتسلق الجبال الفرنسي هيرفي جوردال سنة 2014 من قبل تنظيم جند الخلافة، و كذا أحداث تيقنتورين، أين قامت جماعة إرهابية مكونة من 32 عنصرا باقتحام منشأة غازية بعين اميناس واحتجاز الرهائن الموجودين بداخلها في 16 جانفي 2013، وانتهت العملية بتدخل الجيش الجزائري وقضاءه على الإرهابيين، وكذا مقتل 38 رهينة من بينهم 37 رهينة أجنبية وللعلم أن دخول الجماعة الإرهابية وتسللها كان من شمال مالي، وأحداث مثل هذه لها أصداء عالمية تسيء لصورة الجزائر والأمن بها وتعطي انطباعا أن الجزائر ليست بلدا أمنا للسياح، وبخاصة السياحة الصحراوية التي يمكن أن تعول عليها الجزائر كونها تستهوي العديد من السياح الأجانب.

وما يزيد من حجم الضرر الذي قد يلحق بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر جراء الهجمات الإرهابية هو الطريقة التي تتناول بها وسائل الإعلام العالمية والغربية هذه الهجمات حيث أكدت خلال أزمة الرهائن بعين أميناس أن هدف الجزائر كان تحرير المنشاة الغازية والقضاء على الإرهابيين في المقام الأول قبل الحرص على تحرير وسلامة الرهائن، هذا إضافة إلى التحذيرات التي تقدمها كثير من الدول الغربية لرعاياها من السفر أو التوجه نحو الجزائر أو مناطق محددة منها واستمرار وضع الجزائر ضمن المناطق الخطرة من قبل هذه الدول هي من الأمور التي تضر بتطوير السياحة وكذا بمصلحة المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر حيث تؤدي إلى تهرب السياح وتخوفهم من القدوم إلى الجزائر ما يضر بالسياحة بصفة عامة والمنشآت السياحية والفندقية بصفة خاصة، ويضاف إلى ذلك أن السلطات السياسية و الأمنية الجزائرية وحتى كثير من وسائل الإعلام الجزائرية ما تزال تنظر إلى السائح الأجنبي كجاسوس محتمل أو أن غرضه هو نشر الفتنة في أوساط المجتمع الجزائري، وهذا له ما يبرره بحكم ما يحدث في العالم من صراعات وأحداث سياسية وعسكرية دموية داخل عدة بلدان خاصة العربية.

- ضعف القدرة الإيوائية للمنشآت السياحية والفندقية:

تقدر القدرة الإيوائية للمنشآت الفندقية مجتمعة و متوزعة على مختلف مناطق الوطن في الجزائر سنة 2016 ب 420 107 سرير بالنسبة ل 1231 منشأة فندقية [1] في دولة بمساحة الجزائر الشاسعة مع العلم أن نسبة كبيرة جدا من هذه القدرات الإيوائية لا تستجيب للمعايير الدولية، وعند المقارنة بدول الجوار فتونس التي مساحتها الجغرافية أقل بكثير من الجزائر تتوفر على قدرة إيوائية تقدر ب018 235 سرير

[1] République Algérienne Démocratique et Populaire, Office National des Statistiques, " L'Algérie en Quelques Chiffres: Résultats 2014-2016, N°47,Alger,2017, p.53.

بالنسبة ل824 منشأة فندقية [1]، ومنه نستطيع القول أن القدرة الإيوائية للمنشآت الفندقية في الجزائر لا تكفي حتى لاستيعاب السوق المحلية ولا يمكن لها أن تستقبل عددا كبيرا من السياح الأجانب كما هو الحال بالنسبة لتونس.

- تدني نوعية الخدمات التي تقدمها المنشآت السياحية و الفندقية وارتفاع أسعارها:

إن جودة الخدمات وأسعارها هي العامل الذي تراهن عليه مختلف المنشآت السياحية والفندقية لكسب السياح والزبائن وتحقيق رضاهم والحفاظ عليهم بصورة دائمة.

فما يجذب السياح الجزائريين إلى تونس بكثرة ليس ما تتمتع به هذه الدولة من مقومات سياحية طبيعية أو ثقافية تحديدا، بل بما تقدمه لهم منشآتها السياحية والفندقية من نوعية ومستوى خدمات مقابل أسعار معقولة وتنافسية ومراعية للإمكانيات المادية للسائح الجزائري، وهو ما لا يتوفر لهم عادة في الجزائر أين يجد السائح الجزائري الذي يرغب في قضاء وقته في الجزائر نفسه أمام ما يشبه المعاناة.

فالخدمات المقدمة في أدنى مستوياتها، وذلك دون مراعاة شروط النظافة والصحة في كثير من الأحيان، رغم أن هذا جرى التأكيد عليه في مختلف القوانين المنظمة لعمل المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر، ويضاف إليها الأسعار المرتفعة حيث من الملاحظ أن أسعار المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر لا تخضع كغيرها من المنشآت السياحية والفندقية في الدول الأخرى لما يسمى بالعرض والطلب حيث تبقى أسعارها طوال السنة سواء في موسم الذروة أو الركود مرتفعة مقارنة خاصة بالإمكانيات المادية السائح المحلي الذي تشكل الطبقة المتوسطة منه الشريحة الأكبر والأوسع في المجتمع، هذا دون أن ننسى طريقة التعامل و الاستقبال التي لا تستجيب لأخلاقيات العمل السياحي والفندقي، إضافة إلى عدم المبالاة والاكتراث بانشغالات واحتياجات وتساؤلات العملاء والنزلاء، وهو ما يجعل الكثير من الجزائريين يفضلون وجهات سياحية أجنبية على الوجهة الجزائرية حتى وإن كلفهم ذلك صرف الكثير من الأموال.

ويتعرض كذلك السائح المحلي في الجزائر إلى شتى أنواع الابتزاز تصل إلى حد الاعتداء اللفظي والجسدي من قبل المستغلين للمناطق السياحية مثل الشواطئ وغيرها، كما أن بعض الباعة والتجار يستغلون فرصة وجود السياح للغش وتحقيق الربح السريع مستغلين حاجة السائح، إذ قد تباع لهم السلع والمنتجات بأضعاف سعرها الحقيقي.

[1] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien, " Répartition de la Capacité Hôtelière en Lits par Catégorie et par Région 2016.

و تعاني المنظومة المالية كذلك في الجزائر من عراقيل كثيرة وتأخر كبير إذا ما قورنت بالدول المجاورة، حيث لا يوجد في المناطق السياحية أي وكالات لتحويل الأموال وتسهيل التعاملات المالية أو صرف لمختلف العملات العالمية[1].

وهناك نقطة أخرى وهو أن الجزائريين أصبحوا يتوجهون إلى تونس و تركيا من أجل العلاج وهو ما يدخل ضمن السياحة الطبية، إذ أن هناك عمليات جراحية وتدخلات طبية إلى غاية اليوم لا يكمن إجرائها في الجزائر، رغم أن هذه الأخيرة تمتلك القدرات والإمكانيات المادية والبشرية لتأسيس سياحة طبية متطورة.

وكل هذا يمكن أن يفسر لنا سبب احتلال الجزائر للمركز 131 من بين 136 دولة فيما يخص البنية التحتية للخدمات السياحية في تقرير تنافسية السياحة والسفر العالمي لسنة 2017 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي دافوس[2].

وعليه فهذه من أهم الأسباب التي أدت إلى نفور السائح الجزائري وتغاضيه عن الوجهة المحلية، ونرى بأنها كذلك تؤدي إلى نفور السائح الأجنبي وخاصة في ظل وجود خيارات أخرى وتنافس شديد بين دول جوار الجزائر في صورة تونس والمغرب التي تتسابق منشآتها السياحية والفندقية على جذب السائح الأجنبي من خلال توفير له كل سبل الراحة والاستجمام.

- موسمية النشاط السياحي :

من أهم المساعي التي تعمل إدارة المنشآت السياحية والفندقية على تحقيقها هو استمرارية وارتفاع الطلب على خدماتها طوال السنة وخلال مختلف الفصول والمواسم.

و في الجزائر يتميز النشاط السياحي بالموسمية، حيث يكون الطلب على السياحة مرتفعا في مواسم وفصول معينة تحديدا خلال فصل الصيف الذي يشهد موسم الاصطياف المرتبط بالسياحة الشاطئية، وكذلك خلال نهاية العام حيث يتزايد الإقبال على السياحة الصحراوية للاحتفال بدخول السنة الميلادية الجديدة، في حين ينخفض الطلب بشدة على السياحة في بقية المواسم والفصول.

الأمر الذي فرضته متغيرات وعوامل تخص البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية داخل الجزائر وكذلك الدول التي يأتي منها السواح إلى البلد وحتى العوامل المناخية لها دور في ذلك (الإمكانيات المادية للسائح المحلي والخارجي، أوقات وفترات العطل للسائح المحلي والأجنبي، تفضيلات السائح

[1] عبد الفتاح عيساني، " القطاع السياحي في الجزائر: مشاكل ومقترحات .."، 2016/08/26، تم التصفح بتاريخ 2018/05/19 على الرابط الإلكتروني : https://diae.net/29851/

[2] World Economic Forum, Op.Cit.,p.81.

المحلي نحو السياحة الشاطئية خلال موسم الصيف، تفضيلات السائح المحلي والخارجي للسياحة الصحراوية خلال نهاية السنة مقارنة بفصل الصيف نظرا للارتفاع الكبير لدرجة الحرارة في المناطق الصحراوية خلال هذه الفترة.

وهذا له انعكاس كبير على نشاط المنشآت السياحية والفندقية حيث يرتفع وفقا لذلك الطلب على خدماتها خلال موسم الذروة السياحية(موسم الاصطياف، السياحة الصحراوية نهاية السنة) وينخفض بشكل كبير خلال بقية المواسم والفصول، ما يؤثر ويضعف أداء ومردودية المنشآت السياحية والفندقية وبخاصة أنه حتى خلال موسم الذروة فالعديد من السياح الداخليين والخارجيين لا يقصدون هذه المنشآت للإقامة بل يفضلون عليها كراء الشقق المفروشة أو الإقامة عند أقاربهم وذويهم أو أصدقاهم.

- نقص تأهيل و أداء المستخدمين والعاملين في المنشآت السياحية والفندقية :

تعاني المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر من نقص التأهيل في أوساط العاملين، إذ لا يتوفر معظم المستخدمين على حد أدنى من التأهيل، الأمر الذي أدى إلى تدهور نوعية الخدمات السياحية، وحسب دراسة أعدتها المنظمة العالمية للسياحة فإن نسبة العمالة غير المؤهلة تقدر ب 66 بالمئة من مجموع المشتغلين في النشاط السياحي في الجزائر رغم أن المقاييس الدولية المطبقة في السياحة تتيح فقط ما نسبته 20 بالمئة لهذا الصنف من العمالة، نظرا لما لهذا النشاط من حساسية لارتباط خدماته بالعنصر البشري أكثر من غيره من العناصر الأخرى، فانخفاض مستوى التأهيل والتكوين في أوساط العاملين بالنشاط السياحي في الجزائر يعود أساسا إلى أن جهاز التكوين غير مكيف مع حاجات هذا القطاع سواء من حيث العدد أو من حيث النوع[1].

- ضعف الاهتمام بدور التسويق السياحي :

من أهم الانتقادات التي وجهت لإدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس هو تركيزها في تسويق الوجهة السياحية التونسية على الأسواق الأوروبية بدل تنويع الأسواق المستهدفة سياحيا الذي هو راجع إلى عوامل عدة أهمها القرب الجغرافي للدول الأوروبية من تونس حيث تقل التكاليف الخاصة بالسفر مقارنة مع الأسواق البعيدة كالسوق الأمريكي والصيني والياباني وغيرها، ولما كان التركيز الكبير على الأسواق الأوروبية سببا في تدهور نشاط المنشآت السياحية والفندقية في تونس وإغلاق العديد منها وتفاقم أزمة الديون التي تعانيها جراء الانخفاض الكبير لأعداد السياح الأوروبيين وتراجع حجوزاتهم الفندقية في تونس تبعا للأحداث السياسية والإرهابية التي شهدتها، زادت رغبة إدارة السياحة والمنشآت

[1] زهير عدلي و راضية سعدي، " مؤشرات السياحة كأداة لتصنيف الجزائر تبعها لوضعها التنافسي مقارنة مع الإمارات العربية المتحدة قصد النهوض بالقطاع"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة(الجزائرية)، العدد 32، 2015، ص48.

السياحية والفندقية في تنويع الأسواق السياحية(التوجه نحو السوق الروسي و الصيني و دول الخليج العربي، السعي إلى جذب المزيد من السياح الجزائريين).

أما بالنسبة للجزائر فلا نجد أن هناك على الأقل سوقا معينة يتم التركيز عليها بشكل جدي في تسويق الوجهة السياحية الجزائرية، بل أن قدوم السياح إلى الجزائر عادة ما يكون عفويا وبرغبة شخصية منهم وليس بناء على مجهود تسويقي مبذول لجذبهم وإقناعهم بالوجهة الجزائرية، ومثال ذلك الجزائريون المقيمون بالخارج الذين يشكلون مع السياح التونسيين أغلبية السياح القادمين إلى الجزائر فالسبب الأول والرئيسي لقدومهم هو زيارة أقاربهم وذويهم، كما أن معظمهم لا يحجز عند زيارته للبلد في المنشآت الفندقية بل يفضل الإقامة عند أقاربه وذويه أو معارفه.

يضاف إلى ذلك أن كثيرا من المدراء والقائمين على المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر لا يهتمون أو غير مطلعين بأهمية التسويق السياحي ودوره في الترويج والدعاية والإشهار لمنشآتهم السياحية والفندقية وخدماتها بل يعتبرونه مجرد تكاليف إضافية ليسوا في حاجة ماسة إليها.

- البيئة الثقافية تعيق نشاط المنشآت السياحية و الفندقية:

نجاح إدارة المنشآت السياحية والفندقية في تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، يقتضي أن تتوفر في المنطقة أو البلد الذي تنشط فيه هذه المنشآت بيئة ثقافية تتقبل النشاط السياحي بتفاصيله وتجلياته وتعي أهميته للبلد والمجتمع، ولكن في الجزائر نجد أن البيئة الاجتماعية والثقافية لا تساعد على ذلك.

وهذا يتضح في عدة جوانب، فمن جهة هناك ضعف للثقافة والوعي السياحي والبيئي بأهمية العناية والمساهمة في الحفاظ على المناطق والمواقع ذات القيمة السياحية و كذا المرافق العامة، كما أن قطاع واسعا من الجزائريون يرون أن النشاط السياحي يتنافى مع القيم والعادات والتقاليد الوطنية والأخلاقية والدينية الإسلامية ويمثل تهديدا لها، لأن السائح الأجنبي وبالأخص من الدول الغربية سيجلب معه مفاهيم التحرر والانفتاح في ملبسه وتصرفاته وعاداته التي هي مرفوضة في المجتمع الجزائري بموجب ضوابط اجتماعية ودينية وأخلاقية، كما أن قدوم السياح الأجانب إلى الجزائر سيفرض فتح المنشآت السياحية (المقاهي والمطاعم) داخل المدن وفي المناطق والمواقع السياحية وبمحاذاة الشواطئ حتى في رمضان، وهو ما لا يتقبله الجزائريون ويعتبرونها انتهاكا لحرمة شهر رمضان المقدس لدى المسلمين ولو كان من قبل سياح أجانب غير مكلفين بصوم هذا الشهر، وهذا ما يجعل إدارة المنشآت السياحية في الجزائر (المطاعم، المقاهي...إلخ) تختزل نشاطها خلال شهر رمضان على ساعات متأخرة من المساء ومنها حتى التي تعلقه طوال هذا الشهر.

كما أن الكثير من الجزائريين لا يستهويهم العمل في المنشآت السياحية والفندقية لعدة أسباب أهمها أن طبيعة نشاط المنشآت السياحية والفندقية خاصة الفخمة منها يفرض عليها تقديم خدمات تعد محرمة في الدين الإسلامي مثل تقديم المشروبات الكحولية ولحم الخنزير أو حتى لكون المجتمع يراها مهينة مثل حمل حقائب وأمتعة السياح والزبائن.

وكل ذلك يضع إدارة المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر أمام تحدي لا يطرح في دول أخرى وهو كيفية التوفيق بين عمل وحاجة هذه المنشآت إلى جذب السياح والزبائن وتوفير لهم الخدمات التي يحتاجونها ويطلبونها حتى وإن كانت مخالفة للدين الإسلامي أو نظرة المجتمع لأن نجاح هذه المنشآت في تحقيق أهدافها يعتمد على تأدية هذه الخدمات وبين البيئة الثقافية في الجزائر التي تتعارض وترفض العديد من مظاهر النشاط السياحي والفندقي.

وخاصة أن الكثير من مستخدمي وموظفي المنشآت السياحية والفندقية حتى وإن تلقوا تكوينا سياحيا وفندقيا متخصصا فإن تعاملهم مع السياح والزبائن يظهر في عدة أحيان تأثرهم بالبيئة الثقافية السائدة في البلد والمجتمع(رفض تقديم الخمور للزبون، الدخول في شجارات وصدامات مع السياح و الزبائن في حالة طلبهم خدمات أو رغبات يراها الموظف مهينة....إلخ).

- قلة اعتماد المنشآت السياحية والفندقية على التكنولوجيا الحديثة :

نتيجة التطور التكنولوجي والعلمي الهائل الذي شهده العالم، أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة جزءا أساسيا في نشاط مختلف المنشآت السياحية والفندقية، لذا فمن الضروري أن تحوز أي منشأة سياحية أو فندقية باختلاف حجمها وتصنفيها على الأقل موقعا إلكترونيا خاصا بها على شبكة الإنترنت تعرف فيه بالمنشأة وتعرض خدماتها وعروضها وتوفر إمكانية الحجز من خلاله وحتى دفع ثمن الخدمة السياحية مسبقا.

وفي الجزائر نجد أن المنشآت السياحية والفندقية الفخمة من 05 نجوم و04 نجوم التي تستقطب فقط فئة معينة من السياح و الزبائن (الأثرياء ورجال الأعمال) هي الوحيدة التي يمتلك معظمها مواقعا خاصة بها على شبكة الإنترنت، بينما بقية المنشآت السياحية والفندقية فأعداد كبيرة منها لا تمتلك أو غير قادرة على فتح مواقعا إلكترونية لها على شبكة الإنترنت، وهذا ما يفوت عليها فرص كبيرة في التعريف والترويج لنفسها ومنتجاتها وخدماتها وجذب والوصول إلى أكبر عدد من الزبائن والعملاء مقارنة بالأساليب التقليدية التي بدأ الاعتماد عليها بالانحصار والتراجع في المجال السياحي أمام الأساليب التكنولوجية الحديثة، فغالبية السياح والزبائن الأجانب أصبحوا يعتمدون بصورة حصرية على الوسائل التكنولوجية في الاطلاع على العروض السياحية والفندقية و برمجة رحلاتهم السياحية و القيام بحجوزاتهم الفندقية.

- إهمال المعالم التاريخية و الثقافية وعدم استغلالها سياحيا يضر بالمنشآت السياحية والفندقية :

تتوفر الجزائر على الكثير من المعالم والآثار التاريخية والحضارية و تراث ثقافي متنوع يمكن للجزائر توظيفها في جذب السياح المحليين أو الأجانب في إطار السياحة الثقافية وسياحة المهرجانات والسياحة الدينية، وهذا له أثر إيجابي على المنشآت السياحية والفندقية بحيث من شأنه أن يؤدي إلى ازدهار نشاطها وزيادة مداخيلها خاصة خلال الفصول والمواسم التي يقل فيها الإقبال عليها، ولكن ما يعيق تحقيق ذلك هو الإهمال الذي تعانيه الكثير من المعالم التاريخية والحضارية في العديد من مناطق الوطن نتيجة عدم حرص السلطات في الجزائر على الحفاظ وترميم هذه المعالم التاريخية، وكذلك عمليات النهب والتخريب التي طالت كثيرا من المواقع والقطع والآثار التاريخية النادرة في الجزائر.

- نقص الترويج للوجهة المحلية من قبل الوكالات السياحية :

معظم الوكالات السياحية في الجزائر تركز على الأسواق الخارجية، أي أن دورها هو تصدير السياح الجزائريين إلى دول أخرى وهذا ما يصب في مصلحة النشاط السياحي والمنشآت السياحية والفندقية في الدول الأجنبية عوض العمل على إبقائهم في الجزائر من خلال الترويج لمناطق سياحية محلية والمنشآت السياحية والفندقية المتواجدة بالجزائر والتعريف بخدماتها، وكثيرا ما تبرر الوكالات السياحية الجزائرية عزوفها عن الوجهة المحلية إلى ضعف الطاقات الإيوائية لدى المنشآت الفندقية وكذلك تدني الخدمات التي تقدمها وغلاء أسعارها، وأيضا في كون السائح الجزائري يفضل وجهات سياحية خارجية على الوجهة الجزائرية، كما ترى الوكالات السياحية الجزائرية أن قدرتها ومجهوداتها في جذب السائح الأجنبي إلى الجزائر تصطدم في عدة أحيان بالتعقيدات الإدارية وأهمها الحصول على التأشيرة إلى الجزائر.

- تعقد وصعوبة الإجراءات المتعلقة بدخول الأجانب إلى الجزائر:

إن سياسة التأشيرة المتبعة في الجزائر هي من أهم العراقيل التي تواجه نجاح إدارة المنشآت السياحية والفندقية في سعيها لجذب وكسب السياح والعملاء الأجانب، بل تفوت على المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وخاصة الوكالات السياحية تحقيق أرباح معتبرة.

إذ تنتهج الجزائر في تعاملاتها مع الدول الأخرى مبدأ المعاملة بالمثل ويخص ذلك أيضا إجراءات الدخول إلى الجزائر، فأي دولة تفرض على الجزائريين التأشيرة تقوم الجزائر بفرض نفس الشيء على مواطني هذه الدول حتى وإن كانت دول غربية متقدمة ومعروفة بتصديرها لعدد كبير من السياح إلى دول جنوب المتوسط كفرنسا و ألمانيا وغيرها، وهو ما لا نجده عند دول الجوار تونس والمغرب التي يمكن لمواطني الكثير من الدول حتى غير الأوروبية وغير المتقدمة من دخول هذين البلدين دون

التأشيرة، فتونس قامت بحذف وتسهيل إجراءات التأشيرة للعديد من الدول بعد هجوم سوسة 2015 في سعيها لإنقاذ قطاعها السياحي وإنعاش نشاط المنشآت السياحية والفندقية بعد أن هجرها الأوروبيون.

و يضاف إلى ذلك أن ترتيب كل الأمور الإدارية والقانونية للدخول إلى الجزائر بالنسبة للأجانب بما فيها التأشيرة تأخذ وقتا طويلا في أفضل الأحوال، وبالتالي لا نجد السائح الأجنبي وتحديدا الأوروبي يتحمس للوجهة الجزائرية رغم قرب المسافة لأنها شعوب تعطي أهمية كبيرة للوقت، وكذلك لوجود خيارات أفضل تمنح تسهيلات أكثر من الجزائر في الإجراءات والتعاملات كتونس والمغرب.

وأما بالحديث عن تونس فأهم التحديات والعراقيل التي تواجه منشآتها السياحية والفندقية تتمثل في :

- التحديات السياسية و الأمنية :

بدأ هذا التحدي بالبروز أمام المنشآت السياحية والفندقية مع حدوث الثورة 2010-2011 التي أسقطت الرئيس السابق زين العابدين بن علي، و أيضا مع الأحداث الإرهابية التي وقعت بعد الثورة، والتي كان عدد من المنشآت السياحية والفندقية التونسية مسرحا لها، كالهجوم على متحف باردو الذي وقع في 18 مارس 2015 و أسفر عن مقتل 24 شخصا من بينهم 21 سائحا أوروبيا، وكذا الهجوم على فندق إمبريال مرحبا بسوسة في 25 جوان 2015 وأدى إلى مقتل 39 شخصا من بينهم 38 سائحا أوروبيا.

فهذه الأحداث الإرهابية أدخلت السياحة التونسية بصفة عامة والمنشآت السياحية والفندقية بصفة خاصة في أزمة حقيقية وعرضتها لخسائر وخيمه أهمها التراجع الكبير في المداخيل السياحية لتونس، والانخفاض في عدد السياح الوافدين وبخاصة القادمين من أوروبا، إغلاق العديد من المنشآت السياحية والفندقية بسبب تراجع أعمالها وقلة النزلاء بها، فقدان العديد من العاملين والمشتغلين في هذه المنشآت لوظائفهم ومناصبهم بسبب الانخفاض الكبير للحركة السياحية، تأثر الصناعات والقطاعات المغذية للقطاع السياحي، وكذلك قامت عدة دول أوروبية بعد هذه الهجمات الإرهابية بتوجيه تحذيرات لمواطنيها بعدم الذهاب إلى تونس ودعت المتواجدين بها إلى مغادرتها عند أقرب فرصة.

و رغم أن السياحة التونسية وضمنها المنشآت السياحية والفندقية بدأت تسترجع عافيتها في السنوات الأخيرة نتيجة الإجراءات والتدابير التي اتخذتها السلطات التونسية بالتعاون والتنسيق مع إدارة المنشآت السياحة والفندقية لإنعاشها وإخراجها من الأزمة التي عرفتها، وكذا تحسن الأوضاع السياسية و الأمنية للبلد، يبقى التحدي الأمني يفرض نفسه بقوة، بل هو بحسبنا أهم تحدي تجابهه المنشآت السياحية والفندقية من أجل الاستمرارية في نشاطها والتطور وتحقيق أهدافها خاصة المستقبلية، هذا لأن حصول هجوم آخر سيعيد السياحة و المنشآت السياحية والفندقية إلى نفس الصعوبات التي عرفتها جراء الهجمات الإرهابية

في باردو وسوسة 2015، و قد لا يعطي فرصة لإدارة السياحة و المنشآت السياحية والفندقية لإنقاذ نشاطها، كما كان عليه الأمر في السابق.

- موسمية النشاط السياحي :

حيث أن 70 بالمئة من النشاط السياحي في تونس يتم خلال 04 أشهر فقط (من جوان إلى سبتمبر)[1]، وذلك نتيجة الاعتماد الكبير على السياحة الشاطئية، فمن المعروف أن هذه الفترة تمثل ذروة السياحة الشاطئية ليس في تونس فحسب بل عالميا، في حين تشهد تونس انخفاضا في عدد السياح الوافدين خلال الأشهر والفصول الأخرى، وهذا له تأثير واضح على المنشآت السياحية والفندقية فنجد أن نشاطها ينتعش في الأشهر من جوان إلى سبتمبر وترتفع نسبة الحجوزات الفندقية والتوافد عليها بينما في بقية الأشهر والفصول فيشهد ركودا و تراجعا حيث تنخفض بشكل كبير أعداد المتوافدين والحجوزات على هذه المنشآت السياحية والفندقية وذلك يضعف من أداء و مردودية هذه الأخيرة.

- الوضع المالي الصعب والديون المتراكمة الذي تعانيه المنشآت السياحية والفندقية :

من أهم التحديات والصعوبات التي مازال تعيشها المنشآت السياحية والفندقية في تونس وتسعى إدارة هذه المنشآت إلى حلها هي المديونية المترتبة على ذمتها التي ناهزت3.8 مليار دينار تونسي[2] (يتجاوز 1.5 مليار دولار)، كما أكدت وزارة السياحة في تونس أن نصف المنشآت السياحية تشكو من صعوبات في الحصول على القروض من البنوك لإطلاق خطط تأهيل واستئناف نشاطها، إضافة إلى مطالبة إدارة المنشآت السياحية والفندقية بجدولة الديون المتأخرة عليها منذ الثورة[3].

-الاعتماد الكبير للمنشآت السياحية والفندقية على السياح والزبائن القادمين من أوروبا :

تعتمد المنشآت السياحية والفندقية في تونس بشكل كبير على السياح والزبائن الوافدين من أوروبا، وبالخصوص السياح القادمين من فرنسا، ألمانيا، إيطاليا، بريطانيا، ولكن هذا كان له تأثير سلبي

---

[1] إلياس الجويني و ( آخرون) ، **تونس الأمل: من أجل انتعاشة شاملة**. تونس: سراس للنشر، 2014 ، ص 254.

[2] وفاء بن محمد، " القطاع الفندقي في تونس 862 نزلا...7 سلاسل فندقية تونسية واستقطاب أشهر السلاسل العالمية"، 2017/05/02، تم التصفح بتاريخ 2018/05/21 على الرابط الإلكتروني:

http://www.assabah.com.tn/article/135472-القطاع-الفندقي-في-تونس-862-نزلا7-سلاسل-فندقية-تونسية-واستقطاب-أشهر-السلاسل-العالمية/

[3] سليم فرح، " عوائق متشابكة... تونس تعالج مديونية السياحة لدى قطاعات الدولة"، 2017/03/16، تم التصفح بتاريخ 2018/05/21 على الرابط الإلكتروني :

https://www.alaraby.co.uk/economy/2017/3/16/عوائق-متشابكة-تونس-تعالج-مديونية-السياحة-لدى-قطاعات-الدولة

على المنشآت السياحية والفندقية بعد الانخفاض الملحوظ في أعدادهم على إثر تدهور الأوضاع السياسية والأمنية في تونس خلال الثورة 2010-2011 وبعدها، حيث أدى إلى تراجع كبير في نشاطها و مداخيلها وإغلاق العديد منها.

- وجود تباين بين نوعية المنشآت السياحية والفندقية والمستوى الاجتماعي والمادي للسياح الوافدين على تونس :

وقع التركيز في تونس بصورة مفرطة منذ السبعينيات على المنشآت السياحية والفندقية الفخمة التي لا تتماشى ولا تتناسب مع طبيعة السياح الوافدين على البلد، إذا أن جلهم ينتمون إلى السياحة الجماهيرية أو ما تسمى بسياحة الوفود التي تجمع ذوي الدخل الضعيف[1]، بدليل أن معدل ما ينفقه السائح الأجنبي في تونس أقل بكثير مما ينفقه في دول سياحية مماثلة كالمغرب و مصر[2].

وأمام ذلك تستمر الدولة بالتدخل لمساندة أصحاب المنشآت الفندقية والتخفيض المتواصل في قيمة الدينار التونسي بالنسبة للعملات الأجنبية لكونها شروطا أساسية لاستمرارية النشاط السياحي ونشاط المنشآت السياحية والفندقية [3]، وحتى هذه الأخيرة تلجأ إلى التخفيض وتقديم تنازلات في أسعارها من أجل ضمان توافد السياح والزبائن عليها.

- تقادم المنشآت الفندقية:

حيث من 235018 سرير التي تمثل طاقة الاستيعاب الفندقية الإجمالية[4]، نجد أن نصفها شيد قبل أكثر من 20 سنة[5]، وبالتالي فهي بحاجة ماسة للخضوع إلى عمليات التجديد والتأهيل.

- وجود منافسة شديدة من المنشآت السياحية والفندقية في دول أخرى :

تجد إدارة المنشآت السياحية والفندقية في تونس نفسها في مواجهة منافسة قوية من المنشآت السياحية والفندقية في دول أخرى كالمغرب وتركيا ومصر، حيث تعمل المنشآت السياحية والفندقية في هذه الدول على تطوير خدماتها وعروضها باستمرار وتوفير مختلف التسهيلات السياحية وتبذل مجهودات تسويقية معتبرة من أجل جذب المزيد من السياح والزبائن وتعزيز مكانتها وحصتها في السوق السياحية الدولية.

---

[1] حافظ بن عمر، المرجع السابق، ص167.

[2] إلياس الجويني و ( آخرون)، المرجع السابق، ص 254.

[3] حافظ بن عمر، المرجع السابق، ص168.

[4] République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien," Evolution de l'industrie Touristique", Op.Cit.

[5] إلياس الجويني و ( آخرون)، المرجع السابق، ص254.

وهذا ما يضع إدارة المنشآت السياحية والفندقية في تونس أمام أعباء وتكاليف إضافية ويفرض عليها التحسين المستمر لنوعية وجودة الخدمات التي تقدمها إضافة إلى تأهيل ورسكلة مواردها البشرية لأنها مجبرة على مواكبة نسق التطور الذي تعرفه السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الدول المنافسة حتى لا تخسر سياحها وزبائنها لصالح هذه الأخيرة.

- الارتكاز على وكالات الأسفار العالمية في التسويق للسياحة التونسية ومنشآتها السياحية والفندقية:

ارتكزت المنظومة السياحية التونسية منذ إرسائها على وكالات الأسفار العالمية التي تسوق المنتوج التونسي لدى المستهلكين الأوروبيين حيث أن نسبة 90% من المنتوج التونسي تسوق عبر وكالات الأسفار العالمية، وأصبحت بالتالي العلاقة عضوية بين وكالات الأسفار و السياحة التونسية، خلقت نوعا من التبعية و السيطرة على دواليب النشاط السياحي التونسي خاصة على مستوى الأسعار التي تفرض على إدارة المنشآت السياحية والفندقية[1].

وبناء على ما تقدم ذكره نجد أن هناك تحديات وعراقيل تشترك فيها المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس (التحدي الأمني، موسمية النشاط، ، تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة...إلخ) مع وجود تفاوت في حجم وتأثير هذه التحديات والعراقيل على المنشآت السياحية والفندقية للبلدين، بينما هناك تحديات وعراقيل تطرح في بلد دون الآخر مثل مشكل التأشيرة وتعقيد الإجراءات المتعلقة بدخول الأجانب إلى الجزائر التي تمثل أحد أكبر العوائق التي تواجه إدارة المنشآت السياحية والفندقية (الفنادق، وكالات السياحة والأسفار) في مساعيها لجذب السياح الأجانب إلى الجزائر.

**المطلب الثاني** : الحلول والسبل المطروحة لتحسين أداء ومردودية المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس

انطلاقا من التحديات والعراقيل التي تواجه المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس، نضع مجموعة من الحلول و السبل التي يمكن لإدارة المنشآت السياحية والفندقية اللجوء إليها و نراها كفيلة للتغلب على هذه التحديات والعراقيل وتجاوزها و المساعدة على تحسين أداء ومردودية المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس، كما أن السلطات في البلدين لها دور أكثر من حاسم في قدرة إدارة المنشآت السياحية والفندقية على تحقيق هذا المسعى بفعل أن هناك تحديات وعراقيل تتجاوز إرادة إدارة هذه المنشآت، وكذلك لكون السلطات في البلدين لطالما عبرت وأكدت أنها تسعى إلى تنمية وتطوير النشاط السياحي وتعظيم مساهمته التنموية والاقتصادية والاجتماعية.

[1] ألفة أزهري، " السياحة الداخلية التونسية في مواجهة وكالات الأسفار العالمية "، 2011/06/24، تم التصفح بتاريخ 2019/03/27 على الرابط الإلكتروني: https://www.turess.com/attounissia/29819

فبالنسبة للمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر تتمثل هذه الحلول في :

- تحسين نوعية الخدمات لدى المنشآت السياحية و الفندقية و رفع قدراتها الإيوائية:

من الأولويات التي يجب أن تعمل عليها إدارة المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر لتطوير أداء ومردودية هذه المنشآت هي تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها وتحديثها باستمرار بما يواكب التطورات والمستجدات التي يعرفها النشاط السياحي والفندقي عالميا ويسمح بإشباع احتياجات ورغبات السائح والزبون ونيل رضاه ووفائه للمنشأة.

وما يساعد إدارة المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر على تحقيق ذلك هو أن تتوسع و تقوم بصفة منتظمة بقياس وتقييم جودة خدماتها عن طريق استخدام أحد المقاييس المعتمدة في قياس الخدمة السياحية حسب منظور السياح(مقياس الرضا، مقياس الفجوة...إلخ)، لأن هذه العملية ستمكن المنشآت السياحية والفندقية من[1]:

- معرفة ما يحتاجه السائحون وما إذا كانت الإجراءات التي تتخذها المنشأة السياحية ملائمة أم لا.
- معرفة العاملين ذوي معدلات الأداء المرتفع والمنخفض حتى يتسنى مكافأة المتميز ودفع الآخرين للتحسين.
- تحديد ما هو جيد و ما هو سيئ فيما يتعلق بالمنشأة السياحية وعملائها مما يساعد على الوصول للتوازن بين مصالح كل من الطرفين وتحقيق التحسين المستمر.

و نشير أن الجزائر تسعى حاليا إلى تحسين جودة الخدمات السياحية لدى المنشآت السياحية والفندقية من خلال "مخطط جودة السياحة الجزائرية" الذي يندرج ضمن إطار المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 وتشجيعها لمختلف المنشآت السياحية والفندقية على الانخراط فيه.

وإضافة إلى ذلك ينبغي رفع القدارت الإيوائية للمنشآت السياحية والفندقية وجعلها تستجيب للمعايير الدولية، حتى تكون هذه المنشآت قادرة مثل تونس على استيعاب السياحة المحلية وكذا السياح الأجانب و لما لا منافستها، لأن الطاقات الإيوائية الحالية غير كافية و لا تفي بهذا الغرض.

ما يتطلب إنشاء مزيد من المنشآت الفندقية بكل أصنافها من الفخمة 05 نجوم و04 نجوم التي من شأنها احتضان المؤتمرات والملتقيات الدولية ورجال الأعمال والأثرياء من الجزائريين و الأجانب، إضافة إلى فنادق 03 نجوم ونجمتين وإلى غيرها من الأصناف الأخرى من المنشآت الفندقية التي من شأنها أن

[1] ماهر عبد الخالق السيسي، **مبادئ السياحة**. القاهرة : مجموعة النيل العربية، ط2، 2016، ص 150.

تجذب شريحة معينة من السياح الأجانب وشريحة واسعة من الجزائريين الذين يفضلونها لتناسبها مع إمكانياتهم المادية.

- تحسين البنية التحتية للنقل الجوي، البري، البحري :

إن توفر بنية تحتية متطورة للنقل باختلاف أنواعها الجوية، البحرية، البرية التي تضمن وصول وتنقل السائح في ظروف مريحة من و إلى المنشآت السياحية والفندقية من شأنها تسهيل مهمة وسعي إدارة هذه المنشآت في الجزائر في جذب السياح والزبائن المحليين والأجانب وتعزيز دورها في تنشيط السياحة، وعليه لتحقيق ذلك لابد من تحسين خدمات النقل الجوي، وذلك عبر بناء مطارات جديدة أو توسعة المطارات القائمة وخاصة الدولية حتى تكون قادرة على استيعاب أعداد كبيرة من المسافرين وتجهيزها بأحدث التقنيات الأمنية والتكنولوجية وتزويدها بكل المرافق الضرورية التي يحتاجها المسافر خلال مروره وتوقفه بالمطار الأمر الذي تعمل عليه الجزائر حاليا من خلال توسعة مطار هواري بومدين الدولي بالجزائر العاصمة، و الجوية الجزائرية مطالبة بدورها بزيادة عروضها والتخفيضات التي تقدمها على رحلاتها وخاصة الداخلية، وكذا معالجة مشكل التأخر في الرحلات الجوية، وفتح خطوط جديدة داخلية وخارجية.

هذا إضافة إلى تحسين البنية التحتية للنقل البري والبحري التي تحتل الجزائر فيهما إلى جانب البنية التحتية للنقل الجوي مراتب متأخرة عالميا حسب تقرير تنافسية السياحة والسفر لسنة 2017 .

- تأهيل و تحسين مستوى العاملين والمستخدمين في المنشآت السياحية و الفندقية :

إن إدارة المنشآت السياحية والفندقية الجزائرية في حاجة ماسة إلى تحسين مستوى العاملين لديها حتى يتناسب مع المعايير العالمية المطبقة، وأيضا الاعتماد على المقاييس الموضوعية في توظيف وانتقاء العاملين والموظفين بأن يكون ذلك على أساس الكفاءة والإلمام الكافي بأخلاقيات وواجبات الفندقي وإدارة الخدمة و التقنيات الحديثة في هذا المجال، ويقع على عاتق مؤسسات التكوين السياحي والفندقي باعتبارها الممون والمزود للمنشآت السياحية والفندقية بالعمالة أن ترفع مستوى التكوين وتطوره بما يتناسب مع احتياجات وتطورات السوق السياحي، ويكون ذلك ممكنا من خلال الدخول في شراكات مع مؤسسات التكوين العالمية والاستفادة منها ونقل خبراتها لليد العاملة الجزائرية، وإن استوجب الأمر فتح مؤسسات تكوين جديدة تستجيب نوعا وكما لمتطلبات تطوير أداء ومردودية المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر.

وهناك 03 صفات رئيسية متعارف عليها عالميا، يجب أن تتسم بها فرق العاملين في المنشآت السياحية والفندقية لتقديم خدمة ذات جودة عالية، وبالتالي ينبغي أن تحرص إدارة المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر على توفر هذه الصفات لدى عامليها لنيل رضا السياح والزبائن والحفاظ عليهم:[1]

- سرعة استجابة فريق العاملين، أي استعداده لتقديم المساعدة الفورية ( بدلا من إهمال العملاء وتركهم ينتظرون).
- ثقة الأفراد العاملين بأنفسهم، أي قدرتهم على التعبير عن ثقتهم في العروض التي تقدمها المنشأة (بالتناقض مع فريق العاملين الذين يعبرون عن أسفهم بخصوص مشكلات تقديم الخدمات وعناصر القصور في النظام التي ساهمت في فشل التقديم الأمثل للخدمات).
- العناية الفائقة بالعملاء من قبل فريق العاملين أي قدرتهم على منح كل سائح من السائحين اهتمام فردي و الالتزام بتقديم خدمة جيدة له ( بالتناقض مع فريق العاملين الذين يظهرون لامبالاة بهذه الأمور).

كما ينبغي كذلك وضع برامج تدريبية خاصة بالمدراء المعنيين بإدارة المواقع والمنشآت السياحية وتعريفهم بأهمية المحافظة على السواح، وبرامج تدريبية مستمرة للأدلاء أو المرشدين السياحيين لإكسابهم الخبرات والمهارات الاتصالية واللغوية وذلك على اعتبار أن متطلبات السياحة تتطور سنة بعد أخرى[2].

ونجد أن الجزائر تهتم بتطوير وتحسين مستوى التكوين في القطاع السياحي والفندقي وفقا للمعايير الدولية بوضعها ما سمي " بطاقة التكوين لقطاع السياحة".

- تحسين أجور الموظفين والعمال في المنشآت السياحية و الفندقية :

من الأمور التي نراها في غاية الأهمية لرفع وتحسين أداء ومستوى العاملين والموظفين بالمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر، هو اهتمام إدارة هذه المنشآت بأوضاعهم الاجتماعية والمادية خاصة ما يتعلق بالأجور باعتبارها أنجع الوسائل التي تلجأ إليها معظم الشركات والمؤسسات على اختلاف طبيعتها ونشاطها لتحفيز وترغيب موظفيها ومستخدميها من أجل تحسين أداءهم للمهام و والوظائف الموكلة إليهم.

وعند النظر إلى معدل أجور الموظفين والعاملين في المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر سواء في القطاع العام أو الخاص على اختلاف مؤهلاتهم ومستوياتهم فإنها تبقى ضعيفة ومتدنية مقارنة بأغلب القطاعات والنشاطات الأخرى في البلد، وهذا ما يتبين من الجدولين التاليين :

---

[1] ستيفن بيج، المرجع السابق ، ص471.

[2] محمد الصيرفي، **التخطيط السياحي**، المرجع السابق، ص ص (46-47).

الجدول رقم 31 : متوسط الأجر الصافي الشهري في الجزائر حسب القطاعات سنة 2016 (القطاع العام). الوحدة : الدينار الجزائري.

| القطاع / المؤهل | الإطارات | أعوان التحكم | أعوان التنفيذ |
|---|---|---|---|
| **الصناعات الاستخراجية** | 125 633 | 97 522 | 73 036 |
| **الصناعات التحويلية** | 68 226 | 54 222 | 36 175 |
| **إنتاج و توزيع الكهرباء والغاز والمياه** | 64 883 | 42 908 | 31 617 |
| **بناء** | 65 384 | 43 739 | 29 140 |
| **التجارة و التصليح** | 66 715 | 51 835 | 37 895 |
| **المنشآت السياحية والفندقية (الفنادق والمطاعم)** | 57 680 | 34 722 | 30 233 |
| **النقل و الاتصالات** | 79 165 | 58 961 | 48 209 |
| **النشاطات المالية** | 67 761 | 48 976 | 38 108 |
| **العقارات و خدمات الشركات** | 59 221 | 46 069 | 37 721 |
| **خدمات جماعية واجتماعية و فردية** | 70 036 | 43 631 | 33 891 |

المصدر :

République Algérienne Démocratique et Populaire, Office National des Statistiques," Résultats de l'enquête Annuelle sur les Salaires Auprès des Entreprises Mai 2016", N° 795, Alger, Novembre 2017,p.04.

يتضح من الجدول رقم 31 أن العاملين بالمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر على اختلاف مؤهلاتهم(الإطارات، أعوان التحكم، أعوان التنفيذ) هم الأضعف أجرا في القطاع العام مقارنة ببقية الصناعات والنشاطات، في حين أن العاملين في الصناعات الاستخراجية هم الأعلى أجرا وهذا يبدو منطقيا بالنظر إلى المداخيل الكبيرة التي تحققها الصناعة الاستخراجية(النفط والغاز والتعدين) وكذا أهميتها بالنسبة للبلد كونها تمثل أساس وركيزة الاقتصاد والتنمية في الجزائر.

الجدول رقم 32 : متوسط الأجر الصافي الشهري في الجزائر حسب القطاعات سنة 2016 (القطاع الخاص الوطني). الوحدة : الدينار الجزائري.

| المؤهل / القطاع | الإطارات | أعوان التحكم | أعوان التنفيذ |
|---|---|---|---|
| **الصناعات الاستخراجية** | 44 108 | 29 981 | 22 765 |
| **الصناعات التحويلية** | 69 079 | 37 467 | 26 219 |
| **بناء** | 60 791 | 34 145 | 24 813 |
| **التجارة و التصليح** | 88 736 | 39 957 | 27 182 |
| **المنشآت السياحية والفندقية (الفنادق والمطاعم)** | 64 252 | 37 243 | 28 081 |
| **النقل و الاتصالات** | 64 051 | 37 799 | 29 037 |
| **النشاطات المالية** | 117 875 | 63 114 | 42 848 |
| **العقارات و خدمات الشركات** | 83 831 | 38 438 | 24 387 |
| **الصحة** | 91 751 | 41 921 | 23 554 |

المصدر :

République Algérienne Démocratique et Populaire, Office National des Statistiques," Résultats de l'enquête Annuelle sur les Salaires Auprès des Entreprises Mai 2016",N° 795,Alger, Novembre 2017,p.05.

يتبين من الجدول 32 أن الأجر الذي يحصل عليه الإطارات وأعوان التحكم العاملين في المنشآت السياحية والفندقية التابعة للقطاع الخاص أفضل من الأجر الممنوح لهم في القطاع العام، والعكس بالنسبة لأعوان التنفيذ أين يكون الأجر أفضل في القطاع العام.

والملاحظ أيضا أن وضعية العاملين في المنشآت السياحية والفندقية في القطاع الخاص من الناحية المالية على عكس ماهو الأمر عليه في القطاع العام ليست الأضعف مقارنة بالعمال في بقية الصناعات والنشاطات ولكن مع تبقى ذلك من بين الأضعف.

وبناء على ما ورد في هذين الجدولين نعتقد بأنه على إدارة المنشآت السياحية والفندقية العمومية والخاصة مراجعة أجور الموظفين والعاملين لديها وتحسينها بما لا يؤثر بطبيعة الحال على وضعها وموازنتها المالية، لأن هذا يساعد كثيرا هذه المنشآت في تحقيق رضا وولاء موظفيها وزبائنها في آن واحد

بما يسمح بتحسين مردوديتها ومكانتها وتنافسيتها في السوق السياحية، كما يساعد أيضا في زيادة جاذبية الاشتغال في النشاط السياحي والفندقي مقارنة بالصناعات والنشاطات الأخرى في الجزائر.

- اهتمام إدارة المنشآت السياحية و الفندقية بالتسويق :

إن الجزائر ومقارنة مع تونس أكثر حاجة للتسويق السياحي منها، كونها بخلافها غير معروفة كوجهة سياحية، إذا لايزال على الجزائر أن تعرف بنفسها سياحيا بما تملكه من إمكانيات سياحية طبيعية وثقافية وحضارية متنوعة ومنشآت سياحية وفندقية.

وحتى يكون التسويق السياحي فعالا وذا فائدة لا بد أن توفر الجزائر بنية تحتية وفوقية سياحية متطورة التي تسمح باستقطاب وجذب أكبر عدد ممكن من السياح الأجانب والمحليين، إضافة إلى تكثيف وتعزيز المشاركة والتواجد في المعارض السياحية العالمية المعروفة باعتبارها من أهم أدوات التسويق السياحي كسوق السفر العالمي بلندن وغيره من المعارض الدولية على أن تكون المشاركة مدروسة وتسعى لتحقيق أهداف ملموسة وليس لمجرد الحضور فقط، والقيام بالحملات الإشهارية والترويجية للوجهة السياحية الجزائرية على مدار السنة في مختلف دول العالم مع التركيز على توفر الأمن والاستقرار بالجزائر كونها من أبرز النقاط التي يركز عليها السائح وحتى استغلال عامل تدني قيمة الدينار الجزائري مقابل العملات الأجنبية في التسويق للوجهة الجزائرية في الخارج، و يجب أيضا استخدام وسائل الإعلام و شبكة الإنترنت والوسائط الاجتماعية الأخرى، فقد شهدنا في السنوات الأخيرة قيام بعض السياح الأجانب أو الجزائريين بتصوير رحلاتهم إلى المدن والمناطق السياحية الجزائرية ونشرها عبر شبكات التواصل الاجتماعي كاليوتيوب و الفايسبوك، وقد كان لذلك صدى إيجابي وتفاعل كبير من قبل جمهور المشاهدين المحليين أو الأجانب، فمثل هذه الجهود تسهم في التسويق للوجهة السياحية الجزائرية و تدل على أهميته، وكذلك تعود بالنفع على إدارة المنشآت السياحية والفندقية وهذه الأخيرة مطالبة بدورها بمنح اهتمام أكبر للتسويق السياحي من خلال وضع استراتيجية تسويقية محكمة وكذا الاستخدام الفعال والمكثف للوسائل التسويقية الحديثة كالدعاية والإعلان والإشهار والعلاقات العامة بما يمكنها من التعريف و عرض وإقناع جمهور المستهدفين داخل الوطن وخارجه بخدماتها وعروضها، و التعويل على التسويق السياحي من شأنه كذلك أن يسمح لهذه المنشآت السياحية والفندقية بالتعرف وفهم بصورة مستمرة احتياجات ورغبات السياح و الزبائن المستهدفين وخصوصياتهم وإمكانياتهم المادية لإيجاد الطرق الأمثل لإشباعها لنيل رضاهم وكسبهم كزبائن دائمين للمنشأة.

فالتسويق السياحي والفندقي يعد بمثابة النافذة التي تطل منها إدارة المنشآت السياحية والفندقية على البيئة الخارجية لمراقبة المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على حجم مبيعات خدمات المنشآت السياحية

و الفندقية، فنشاط التسويق يوفر التغذية العكسية المرتدة إلى الإدارة ليساعدها على اتخاذ القرار الملائم للتطوير[1].

- تشجيع الاستثمارات السياحية الخاصة و الأجنبية :

يجب على الجزائر تشجيع وفتح المجال بصورة أكبر للاستثمارات السياحية المنجزة من قبل الخواص والأجانب الذين بإمكانهم جلب القيمة المضافة عبر هذه الاستثمارات للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية وبالأخص في رفع طاقات الإيواء السياحي و تحسين صورة المنشآت السياحية والفندقية داخليا وخارجيا وخلق منافسة إيجابية بينها تسمح بتطوير إدارة المنشآت السياحة والفندقية في الجزائر وتحكمها في مختلف التقنيات والتطورات التي يعرفها النشاط السياحي والفندقي عالميا، ويمكن للجزائر أن تجذب المستثمرين الخواص والأجانب إلى الميدان السياحي من خلال:

- حل مشكلة العقار السياحي[2].
- تقديم امتيازات وتحفيزات جبائية للاستثمارات السياحية سواء للمستثمر الوطني أو الأجنبي[3].
- التخلي عن تطبيق القاعدة 49/51 على المستثمرين الأجانب في القطاع السياحي.
- القضاء على البيروقراطية والفساد الإداري، حيث يشير تقرير التنافسية العالمي لسنة 2017-2018 أن البيروقراطية والفساد الإداري يشكلان العقبتان الأولى والثانية التي تواجه القيام بالأعمال في الجزائر وذلك بنسبة 18.9 بالمئة و 12.8 بالمئة على التوالي[4].

- استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة من قبل المنشآت السياحية و الفندقية:

بحسب تقرير تنافسية السياحة والسفر العالمي 2017 احتلت الجزائر المركز 96 عالميا من 136 دولة في جاهزية تكنولوجيا المعلومات[5] ما يعد متأخر حتى أمام دول مثل تونس التي احتلت المركز 73 عالميا[6]، وبالتالي فالجزائر مطالبة بتطوير بنيتها التحتية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، لكي

---

[1] موفق الحميري و فلاح الطويل، المرجع السابق، ص63.

[2] عبد الرزاق مولاي لخضر و خالد بورحلي، " متطلبات تنمية القطاع السياحي في الاقتصاد الجزائري"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية(الجزائرية)، المجلد03، العدد 04، جوان 2016، ص 78.

[3] نفس المرجع، نفس المكان.

[4] World Economic Forum," The Global Competitiveness Report 2017-2018", Geneva,2017, p.44.

[5] World Economic Forum, "The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017" ,Op.Cit.,p.81.

[6] Ibid.,p.324.

يتسنى و يسهل على إدارة منشآتها السياحية والفندقية تعزيز تواجدها وأخذها بالسياحة الإلكترونية ضمن استراتيجيتها في أداء الخدمات السياحية والتسويق لها، فحتى وإن كان ذلك لا يطرح إشكالا أمام السائح الداخلي الذي مازال يثق في الطرق التقليدية في التخطيط و القيام برحلاته و حجوزاته السياحية والفندقية على حساب الوسائل الإلكترونية، فالعكس بالنسبة للسائح الأجنبي أين أصبح يعتمد حصرا على الوسائل التكنولوجية في الأغراض السياحية(التعرف على المناطق السياحية، الحجز الفندقي، شراء تذاكر الطائرة، الدفع الإلكتروني)، فالسائح الأجنبي لم يعد يرى في توفر الخدمات السياحية الإلكترونية ترفا يمكن التغاضي عنه، بل ضرورة يعتمد عليها في التخطيط والقيام برحلاته السياحية.

ويمكن تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر وجعلها في خدمة ودعم نشاط المنشآت السياحية والفندقية من خلال[1]:

- ضرورة الإصلاح المصرفي الجزائري من خلال تحديث وسائل الدفع الإلكتروني، والتوسع في استخدام بطاقات الائتمان وتعويضها للنقد.
- توفر بنية أساسية للاتصالات واستخدام مكثف للإنترنت بتكاليف منخفضة، وهذا من خلال فتح المجال أمام المستثمرين في هذا القطاع لخلق نوع من المنافسة وتوفير خدمات ذات جودة عالية.
- ضرورة توفر بيئة قانونية وتشريعية ملائمة للتجارة الإلكترونية.
- تحرير قطاع الاتصالات من الاحتكار وذلك من خلال تشجيع الخصخصة لرفع الكفاءة وتحسين نوعية الخدمات.
- اعتماد خبرات بشرية ذات كفاءة وذلك من خلال تكوين رأس مال بشري متخصص بالاعتماد على أنظمة تكوينية متخصصة في مجال التكنولوجيا والمعلومات وفتح مدارس و معاهد تساهم في تكوين إطارات مؤهلة.
- إعادة النظر في المناهج وتحديثها لتتلاءم مع المتطلبات التربوية الحديثة و الوسائل التعليمية المتاحة.

- نشر الثقافة السياحية لدى أفراد المجتمع الجزائري :

إن نشر ثقافة سياحية لدى أفراد المجتمع الجزائري وتوعيتهم سياحيا وبيئيا يعد حتمية وعاملا محفزا لتطوير السياحة ومساهمتها التنموية والاقتصادية في البلد وكذا في انتعاش نشاط المنشآت السياحية والفندقية وتحسن أدائها ومردوديتها دون أن يكون ذلك بطبيعة الحال على حساب القيم والمبادئ والمعتقدات الأخلاقية والدينية للمجتمع.

[1] خالد كواش ونوال قمراوي، "دور السياحة الإلكترونية في تنمية القطاع السياحي في الجزائر (بالرجوع إلى تجارب بعض الدول العربية)"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة(الجزائرية)، المجلد 01،العدد 28، 2013، ص ص (44-45).

وعلى هذا الأساس نرى بأنه من الممكن نشر وترسيخ الثقافة السياحية في أوساط أفراد المجتمع الجزائري غير أن ذلك إضافة إلى تغيير وتصحيح العديد من السلوكيات والمفاهيم والاعتقادات الخاطئة المنشرة في أوساط المجتمع تجاه النشاط السياحي والفندقي قد يأخذ وقتا طويلا ويتطلب مجهودات ضخمة ومشتركة من قبل مختلف القائمين والمساهمين في هذه العملية وتفاعلا إيجابيا من أفراد المجتمع المستهدفين بها حتى تتحقق النتائج المرغوبة.

وعليه فنشر الثقافة السياحية في أوساط المجتمع الجزائري الذي يجب أن تساهم فيه كل من الحكومة وإدارة المنشآت السياحية والفندقية يتحقق من خلال :[1]

- وضع خطط وبرامج مشتركة بين القطاع الخاص والعام بهدف نشر الثقافة السياحية بأبعادها المختلفة[2].
- أن تكون خطط وبرامج التثقيف السياحي متلائمة مع البيئة العربية والمحلية ومتماشية مع الإسلام، و متمحورة حول أهمية السياحة الخارجية والداخلية وتنمية الحس السياحي والأمني تهدف إلى تقبل المجتمع للنشاطات السياحية.
- أن يكون القائمين على نشر الثقافة السياحية من ذوي الاختصاص والخبرة.
- التنسيق بين جميع الأطراف المعنية بنشر الوعي والثقافة السياحية في تبني استراتيجية وخطة عمل موحدة
- إدراج مواد الثقافة السياحية في المناهج الدراسية بما يتناسب مع المستويات التعليمية، تعتمد على الجانب النظري والعملي، وذلك من سن الروضة والتمهيدي، وهذا يتناسب مع قابلية الفرد على اكتساب المعارف والتقنية في هذا السن.
- تكثيف البرامج والمؤتمرات وورش العمل والمعارض السياحية ونشر نتائجها باعتبارها إحدى وسائل التثقيف.
- إشراك المجتمعات المحلية بالإعداد للنشاطات السياحية المحلية باعتبارها شرائح مستهدفة.
- إعداد البرامج الإعلامية السياحية وتكثيف الإعلام السياحي الهادف وتبني أسلوب الإعلام التربوي وذلك لدوره الهام والفعال بنشر الوعي حول صورة السياحة في أي بلد.

[1] بركات كامل المهيرات، **الأمن السياحي والتشريعات السياحية**. عمان: دار الفكر، ط 1، 2009، ص ص (29-30).
[2] موفق الحميري و فلاح الطويل، المرجع السابق، ص69.

- تشجيع إدارة المنشآت السياحية والفندقية للسياحة الداخلية :

بلغ عدد الجزائريين الذين قصدوا تونس لوحدها كوجهة سياحية سنة 2017 503 517 2 سائح[1] وهو رقم يتجاوز إجمالي عدد السياح الذين توافدوا على الجزائر خلال نفس السنة الذي بلغ 785 450 2 سائح[2]، فمعظم الجزائريين وجدوا في الوجهة السياحية التونسية ومنشآتها السياحية والفندقية مالم يجدوه في الجزائر من مستوى ونوعية في الخدمات السياحية.

وبالمقابل كان لهم دور مهم في إنقاذ السياحة التونسية ومنشآتها السياحية والفندقية من الأزمة التي عاشتها بعد تدهور الأوضاع السياسية و الأمنية في تونس، ويمكن لهم أيضا المساهمة في تطوير وتعزيز نشاط المنشآت السياحية والفندقية، لذا يجب على إدارة هذه المنشآت أن تحسن صورتها لدى السياح المحليين وتعمل على جذبهم خاصة عبر الرفع من جودة الخدمات التي تقدمها وظروف الاستقبال ومراجعة الأسعار المطبقة مراعاة للإمكانيات المادية للسائح المحلي واستغلال وجود معطيات وعوامل تساعد على ذلك، منها أن المؤهلات السياحية الطبيعية والحضارية للجزائر غنية وتتميز بالتنوع من منطقة إلى أخرى، والسائح الجزائري الذي يختار الوجهة الجزائرية لن يكون مضطرا للتعامل بالعملة الأجنبية عكس ما يكون عليه الأمر عند توجهه إلى تونس أو دول أخرى، وخاصة أن المنحة السياحية للجزائريين المتوجهين إلى الخارج تبقى ضعيفة وتقدر ب 100 أورو فقط، ما يضطرهم إلى اللجوء إلى السوق السوداء.

و الوكالات السياحية مدعوة هي الأخرى إلى التسويق والترويج للوجهة والمناطق السياحية الجزائرية لدى المواطن المحلي وإقناعه بها.

فتطوير السياحة الداخلية بإمكانه في ظل غياب وعدم القدرة على استقطاب السياح الأجانب (الغالبية العظمى لزبائن المنشآت الفندقية في الجزائر هم من السكان المحليين) أن يحقق فوائد اقتصادية للجزائر وللمنشآت السياحية والفندقية من ذلك التقليل قدر الإمكان من حجم العملة الصعبة التي تخرج سنويا من الجزائر و زيادة مداخيل المنشآت السياحية والفندقية الجزائرية سواء العمومية أو الخاصة وتوفير فرص العمل وكذا المساهمة في تحقيق التنمية المحلية.

[1] République Algérienne Démocratique et Populaire, Ministère du Tourisme et de l'artisanat, Direction des Systèmes d'information et des Statistiques, " Synthèse des Flux Touristiques en Algérie Année 2017",2018, p.09.

[2] Ibid.,p.02.

كما لها فوائد اجتماعية وسياسية فهي وسيلة للترفيه والتنزه، فضلا عن أنها تمكن الفرد من استكشاف وطنه وتاريخه، على غرار السياحة الصحراوية وتلك المتعلقة بالذاكرة ما يسهم في تدعيم القيم الوطنية والشعور الوطني لديه[1].

ويمكن للجزائر تنشيط وتطوير السياحة الداخلية بما يخدم المنشآت السياحية والفندقية والسياحة الجزائرية ككل من خلال[2]:

- الاهتمام الدولة بعمل حملات دعائية بالتعاون فيما بين وزرات الثقافة والسياحة والهيئات الإعلامية التابعة للدولة.
- يمكن تنشيط السياحة الداخلية عبر الإعلان عن تخفيضات في المزارات السياحية المملوكة للدولة.
- عقد اتفاقات مع المنشآت السياحية الخاصة على تخفيض الأسعار لمواطني الدولة كنوع من التشجيع.
- الاتفاق مع شركات السياحة والرحلات على نشر إعلانات وحملات داخلية للمواطنين مقابل نسب ربحية للشركات.
- تنسيق رحلات مدرسية بالتعاون ما بين وزارة السياحة ووزارات التربية والتعليم و التعليم العالي والمؤسسات التربوية الخاصة.

ومن المبادرات التي تصب في هذا المسعى نجد التوقيع في سنة 2018 على اتفاقيتين الأولى بين المجمع العمومي "فندقة، سياحة وحمامات معدنية" والاتحاد العام للعمال الجزائريين لتمكين آلاف العمال من خدمات المنشآت السياحية والفندقية المنتشرة عبر التراب الوطني بأسعار معقولة، وأما الثانية فهي بين المجمع العمومي "فندقة، سياحة وحمامات معدنية" و الفدرالية الوطنية لمستغلي الفندقة التي تضم منشآت فندقية خاصة، حيث تستهدف هذه الاتفاقية إشراك القطاع الخاص في ترقية السياحة الداخلية، وحسب تأكيد وزير السياحة والصناعة التقليدية ستسمح هاتين الاتفاقيتين للجزائريين بقضاء عطلهم في المنشآت السياحية والفندقية العمومية والخاصة بأسعار معقولة وتخفيضات تتراوح بين 20 و 30 %[3].

---

[1] حسان تريكي، " السياحة الداخلية في الجزائر: عوامل التطور وتحديات المستقبل"، مجلة آفاق للعلوم(الجزائرية)، المجلد 02،العدد 08، جوان 2017، ص 148.

[2] المرسال، "بحث عن فوائد ومعوقات السياحة الداخلية"،2017/11/07، تم التصفح بتاريخ 2018/06/01 على الرابط الإلكتروني : https://www.almrsal.com/post/554917

[3] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الإذاعة الجزائرية، " التوقيع على اتفاقيتين لتمكين العمال من خدمات المؤسسات الفندقية بأسعار معقولة "، 2018/06/12، تم التصفح بتاريخ 2019/03/29 على الرابط الإلكتروني : http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20180612/144113.html

- تخفيف إجراءات الدخول إلى الجزائر:

من أهم ما يجب أن تقوم به السلطات الجزائرية لخدمة إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في جذب السياح الأجانب هو تخفيف وتبسيط إجراءات الدخول إلى الجزائر لفائدتهم، وتحديدا فيما يتعلق بالتأشيرة، فعلى الجزائر إما تخفيف المدة والإجراءات المطلوبة للحصول عليها، أو عدم فرضها على القادمين إلى الجزائر بغرض السياحة في إطار وفود سياحية على غرار ما تقوم به دول أخرى كمصر، وهذا أمر حتمي للجزائر ومنشآتها السياحية والفندقية إذا ما أرادت منافسة بلدان الجوار تونس والمغرب في جذب السياح الأجانب، وخاصة أن تونس والمغرب تمنحان تسهيلات كبيرة في إجراءات الدخول، فالمواطنين القادمين من عدة دول أجنبية معفيين من الحصول على التأشيرة عند توجههم إلى تونس أو المغرب.

- إقناع الدول الأجنبية برفع تحذيراتها لرعاياها من السفر إلى الجزائر:

من أجل دعم السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر، نجد أن على السلطات الجزائرية العمل على إقناع حكومات الدول الغربية وخاصة الأوروبية بحذف الجزائر من الدول المصنفة لديها ضمن المناطق الخطرة على الأجانب وكذا سحب تحذيراتها لرعاياها بعدم السفر إلى الجزائر، فالجزائر بذلت مجهودات كبيرة لتحقيق الاستقرار الأمني ومحاربة الجماعات الإرهابية إلى درجة أنها أصبحت أكثر أمنا من دول أوروبية شهدت حوادث إرهابية في السنوات الأخيرة، وعليه فإبقاء هذه الدول الجزائر ضمن المناطق الخطرة على رعاياها غير مبرر، وذلك بالنظر أيضا أن عدة تقارير و دراسات أمنية عالمية تفيد بأن الجزائر ورغم التهديدات الإرهابية التي تواجهها داخليا وخارجيا فهي من أكثر الدول استقرار أمنيا في القارة الإفريقية حاليا.

- استحداث فرق الشرطة السياحية :

علما أن الأمن وتوفره يعد من العوامل الأساسية التي تتحكم في اختيار السائح لبلد دون غيره و الإقامة في منشأة سياحية وفندقية دون سواها، فمن الضروري أن تقوم الجزائر باستحداث وتفعيل فرق شرطة سياحية على غرار ما هو موجود في الدول السياحية والتي من شأنها السهر على أمن وسلامة وراحة السائح، وذلك يزيد فرص الإبقاء على السائح المحلي داخل البلد واقتناعه بالوجهة المحلية، وكذلك جذب السائح الأجنبي إلى الجزائر وشعوره بالطمأنينة في مواجهة مخاوفه ومخاوف الحكومات التي يتبعها من التهديدات الإرهابية التي تستهدف خاصة الأجانب في الجزائر، وهذا يصب من دون شك في مصلحة

المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر إذ يضمن زيادة الإقبال عليها وعلى خدماتها وكسب زبائن جدد، فالشرطة السياحية لها دور مهم في تأمين السائح من خلال : [1]

- الاستماع إلى شكاوى السياح والعمل على حلها.
- التواجد الأمني المنظور وغير المنظور بمناطق تواجد السياح بهدف عدم تعرض السائح لأي مضايقة تصدر عن أي شخص.
- الفحص الدوري للعاملين في المواقع الأثرية والمتاحف للتأكد من سلامة موقفهم الجنائي، ووضعهم الصحي و الأخلاقي.
- الاهتمام بالبحث والتحري في الجرائم التي تقع على السياح والوصول إلى نتائج بأسرع ما يمكن.
- القيام بالاشتراك مع الجهات المختصة بمطاردة و ضبط المتسولين والمعاكسات النسائية في المواقع السياحية.

و بالرجوع إلى تونس فتحسين أداء ومردودية المنشآت السياحية والفندقية يكون ممكنا من خلال:

- توفير وتعزيز الأمن في المنشآت السياحية و الفندقية :

أصبح الاستقرار الأمني من أهم القضايا التي تشغل اليوم بال القائمين على إدارة السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في تونس، حيث كما سبق وأن ذكرنا كانت الأحداث الإرهابية سببا رئيسيا في تراجع السياحة التونسية وتدهور نشاط المنشآت السياحية والفندقية وتفاقم أزمة الديون التي تعاني منها، ولذا وجب توفير وتعزيز الأمن السياحي في تونس خاصة في المنشآت السياحية والفندقية لاستعادة ثقة السياح الأجانب وإقناعهم أن تونس وجهة سياحية آمنة، وأيضا وهذا الأهم لتفادي وقوع هجمات إرهابية من جديد، وتحديدا التي تستهدف المنشآت السياحية والفندقية والسياح الأجانب في تونس.

ووفق هذا التوجه أطلقت تونس شرطة سياحية مسلحة عقب أحداث سوسة 2015 الإرهابية في خطوة للحد من المخاطر تجاه المنشآت السياحية والفندقية، وخاصة بعد أن كشفت هذه الأحداث الفراغ الأمني في محيط المنشأة الفندقية الذي كان مسرحا للهجوم ما مكن منفذ الهجوم من التجوال بكل حرية وإطلاق النار ولم يكن تدخل قوات الأمن إلا في وقت متأخر[2].

---

[1] بركات كامل المهيرات، المرجع السابق، ص ص (100-101).

[2] القدس العربي، "تونس تعلن عن إطلاق شرطة سياحية مسلحة"، 2015/06/28، تم التصفح بتاريخ 2018/05/22 على الرابط الإلكتروني : http://www.alquds.co.uk/?p=364224

وأيضا فرضت تونس إجراءات غير مسبوقة في المطارات والمنشآت والمناطق السياحية وصارت معظم المنشآت الفندقية في تونس مرتبطة مباشرة بمديريات الأمن عبر خط هاتفي خاص تتصل به عند الحاجة، وألزمت وزارة الداخلية كل المنشآت الفندقية بتركيز منظومة أمن ذاتية، وأصبحت الإجراءات الأمنية "المحور الرئيسي" لحملات الترويج لسياحة تونس في الخارج[1].

فتوفير الأمن وتعزيزه في تونس يعد أكثر من ضروري لتحقيق انتعاش السياحة التونسية وضمان استمرارية المنشآت السياحية والفندقية في نشاطها.

والدليل على ذلك هو أن تحسن الأوضاع السياسية و الأمنية في تونس قد دفع الكثير من الدول الأوروبية سنة 2017 إلى رفع تونس من قائمة الدول الخطرة بالنسبة للوكالات السياحية كألمانيا وفنلندا والدانمارك والسويد وفرنسا، كما أعلنت الشركتان العالميتان للرحلات الجوية توماس كوك Thomas Cock و الاتحاد الدولي للسياح توي TOY استئناف نشاطهما نحو تونس بداية من أفريل 2017، بعد تعليق رحلاتهما نحو الوجهة التونسية على إثر الهجمات الإرهابية التي استهدفت متحف باردو و فندق إمبريال مرحبا بسوسة سنة 2015 [2] .

- معالجة مشكل مديونية المنشآت السياحية و الفندقية:

إن استمرارية نشاط المنشآت السياحية والفندقية في تونس والرفع والتحسين في أدائها ومردوديتها يقتضي معالجة مشكلة الديون التي تعاني منها هذه المنشآت.

وفي هذا الصدد كانت وزارة السياحة في تونس قد أعلنت بعد هجوم سوسة 2015 عن عدد من الإجراءات التي من بين أهم أهدافها المساعدة في حل مشكلة الديون الخاصة بالمنشآت السياحية والفندقية في تونس[3] :

- مساعدة أصحاب المنشآت السياحية على المحافظة على مواطن الشغل داخل المنشآت وذلك بتأجيل خلاص أقساط القروض بعنوان الأصل والفوائض والتي يحل أجلها خلال سنة 2015 إلى موفى سنة 2016 مع إعادة جدولتها حسب قدرة المنشأة على التسديد.

---

[1] عائد عميرة ،"المرجع السابق.

[2] عمار قردود،"خلال سنة 2017:إنتعاشة السوق السياحية التونسية"، 2018/01/28، تم التصفح بتاريخ 2018/05/22 على الرابط الإلكتروني:

http://www.kapitalis.com/anbaa-tounes/2018/01/28/خلال-سنة-2017-إنتعاشة-السوق-السياحيّة-الت/

[3] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية،" إجراءات استثنائية لفائدة القطاع السياحي"، المرجع السابق.

- منح قروض جديدة تسدد على 7 سنوات منها سنتين إمهال وتخصص لتمويل نشاط المنشآت السياحية خلال الموسمين 2015 و2016، مع تحميل مخاطر عدم تسديدها على الدولة بضمان استثنائي.
- إبقاء المنشآت السياحية التي تنتفع بهذه الإجراءات في نفس التصنيف المعتمد في موفى ديسمبر 2014، إضافة إلى التخفيض في نسبة الأداء على القيمة المضافة من 12 بالمئة إلى 8 بالمئة وإعادة جدولة الديون الجبائية للمنشآت السياحية تجاه الشركة التونسية للكهرباء والغاز والشركة التونسية لاستغلال وتوزيع المياه.
- تكفل الدولة بمساهمة الأعراف (الاتحاد التونسي للصناعة والتجارة والصناعات التقليدية) في النظام القانوني للضمان الاجتماعي لفائدة المنشآت التي ستحافظ على جميع عمالها وتمكين الأعوان المحالين على البطالة الفنية من منحة دون اشتراط توقف نشاط المنشأة نهائيا للانتفاع بها وجدولة أصل الدين المتعلق بالمساهمات في نظام الضمان الاجتماعي على 7 سنوات بطلب من المؤجر والإعفاء من خطايا التأخير عند خلاص أصل الدين واحترام الجدولة.

وقد لقيت هذه الإجراءات استحسانا من قبل إدارة المنشآت السياحية والفندقية الذين رأو فيها خطوة إيجابية للتخفيف من وطأة التزاماتهم المادية مقابل تراجع مداخيلهم المتواصلة منذ سنوات وهو ما مكن العديد من المنشآت السياحية الفندقية من ترتيب ملفاتها للعودة إلى نشاطها بفعل هذه الإجراءات[1].

ولكن مع ذلك لازال مشكل المديونية الذي تعاني منه المنشآت السياحية والفندقية مطروحا، ولهذا تعمل الجامعة التونسية للفنادق التي تضم في عضويتها 456 منشأة فندقية على إعداد كتاب أبيض تعرض فيه السبل والآليات العملية الواجب اتخاذها وإتباعها لحل هذا المشكل.

- تأهيل وتطوير المنشآت السياحية و الفندقية الموجودة :

إن الرفع من أداء ومردودية المنشآت السياحية والفندقية في تونس يتطلب زيادة قدرتها التنافسية و مواكبتها للمستجدات والتطور الكبير والمستمر للمنشآت السياحية والفندقية ونشاطها على المستوى العالمي، إضافة إلى تحسين جودة ونوعية الخدمات التي تقدمها لضمان جذب واستقطاب المزيد من السياح والزبائن ونيل رضاهم والحفاظ عليهم، و تحقيق كل ذلك ممكن عبر خضوع هذه المنشآت لعمليات التأهيل والتجديد والتطوير، وهذا ما أدركته وتفطنت له تونس من خلال وضعها لبرنامج تأهيل المنشآت الفندقية.

[1] وفاء بن محمد، المرجع السابق.

- تعميم اعتماد المنشآت السياحية والفندقية على الوسائل التكنولوجية الحديثة(الإنترنت):

يعتبر تسويق المنتوجات السياحية على شبكة الإنترنت توجها حاسما، ففي العقد الماضي ارتفع معدل عدد السياح الذين قاموا بتنظيم أو شراء رحلة على شبكة الإنترنت بنسبة 80 بالمئة سنويا[1].

واعتماد إدارة المنشآت السياحية والفندقية في تونس وتوسعها في استخدام التسويق عبر شبكة الإنترنت في إطار ما أصبح يعرف بالتسويق السياحي الإلكتروني من شأنه أن يحررها من احتكار منظمي الرحلات السياحية للتسويق، خاصة من خلال إتاحة الفرصة أمام السياح والزبائن إمكانية الحجز مباشرة على الموقع الإلكتروني للمنشأة الفندقية دون الحاجة إلى وسيط، وترتبط اليوم 80 بالمئة من المنشآت الفندقية التونسية بالإنترنت ولكن لا يمتلك إلا الثلث منها موقعا خاصا بها ومن 15 إلى 20 بالمئة فقط لها موقع تجاري، ويتمثل الهدف إذن في تعزيز ربط جميع المنشآت الفندقية بالوسائل الرقمية للتسويق والمتمثلة في المواقع الخاصة، كما يتطلب ذلك نظم إدارة الوجهة (على غرار الديوان الوطني للسياحة) ومراكز الحجز ووكالات التوزيع الإلكتروني مثل Booking.Com أو Tripadvisor التي تجلب تدفقا هائلا من المستهلكين في جميع أنحاء العالم[2].

- التحرر من الاعتماد على وكالات السياحة و الأسفار في جذب السياح:

حيث مازالت إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس معتمدة على عدد السياح الذين يجلبهم منظمو الرحلات السياحية ويمكن لتونس أن تتحرر من هذا النظام إذا ما فتحت فضاءها لشركات الطيران الأوروبية المنخفضة التكلفة في إطار ما يسمى بالسماء المفتوحةOpen Sky.[3]

و يقصد بسياسة السماوات المفتوحة إزالة كل القيود على رحلات شركات الطيران وعلى حقوق النقل الجوي لتلك الشركات داخل الدولة بما في ذلك النقل الداخلي أي أنه لا تحديد لخط السير أو لعدد شركات الطيران و لا لعدد الرحلات[4].

وبالفعل وقعت تونس سنة 2017 اتفاقية السماوات المفتوحة في مجال النقل الجوي مع الاتحاد الأوروبي يقضي بفتح المطارات الداخلية التونسية أمام حركة الملاحة الجوية في مسعى لدعم السياحة

---

[1] إلياس الجويني و ( آخرون)، المرجع السابق، ص 260.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] نفس المرجع ، ص 258.

[4] أشرف الحديدى،" السماوات المفتوحة بين مؤيد ومعارض.. المؤيدون : تسهم في زيادة الحركة الجوية والسياحية وتوفير فرص عمل"، تم التصفح بتاريخ 2018/05/23 على الرابط الإلكتروني :

http://www.ahram.org.eg/News/202176/77/579078-مؤيد-بين-المفتوحة-السماوات/المطارات-عالم/ aspxومعارض-المؤيدون - -تسهم-ف.

وخفض كلفة تنقل الوافدين في إطار نشاط الطيران ذات الكلفة المنخفضة، على أن الاتفاقية استثنت مطار تونس قرطاج الدولي (الأكبر في البلاد) الذي سيظل خارج الاتفاقية لمدة خمس سنوات أخرى[1].

وتنتظر تونس أن تمكنها هذه الاتفاقية من زيادة عدد المسافرين عبر مطاراتها باستثناء مطار تونس قرطاج الدولي من 8.5 مليون مسافر إلى 20 مليون مسافر، وذلك خلال العشر سنوات المقبلة، وستسمح بتحسين شروط التفاوض مع كبار متعهدي الرحلات الأوروبيين، فضلا عن ضمان تدفق السياح على مدار السنة ونحو كل المحافظات السياحية ومختلف المنشآت السياحية والفندقية [2] .

- تنويع الأسواق السياحية المستهدفة لضمان استمرارية واستقرار وتطور نشاط المنشآت السياحية و الفندقية :

لقد أدركت إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس بعد التراجع الكبير في أعداد السياح القادمين من أوروبا تحت تأثير الأحداث السياسية و الإرهابية التي عرفها البلد خلال السنوات القليلة الماضية وما أفرزته من صعوبات وانعكاسات سلبية على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية، ضرورة فتح والتركيز على أسواق سياحية جديدة، فبالإضافة إلى سعيها استعادة التدفق السياحي القادم من الأسواق التقليدية الأوروبية ومواصلة تشجيعها للسياحة الداخلية وكذا السياحة القادمة من الدول المغاربية وتحديدا الجزائر وليبيا، تعمل إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس على جلب السياح من شرق أسيا كالصين، وكذا القادمين من دول الخليج العربي كالسعودية، وذلك من خلال التسهيلات والتحفيزات والحملات الترويجية الموجهة للسياح المعنيين، وفي حالة نجحت هذه المساعي، ستكون إدارة المنشآت السياحية والفندقية أحد أكبر المستفيدين حيث ستزيد من دون شك نسبة الإقبال والحجوزات على هذه المنشآت والطلب على خدماتها خاصة من قبل السياح المعروفين بإنفاقهم ووضعهم المادي المريح في صورة السياح من دول الخليج.

-تنويع العرض السياحي وإثراءه بمنتوجات و أنشطة جديدة :

من أجل السماح للمنشآت السياحية والفندقية في تونس بالخروج من طابع الموسمية الذي يطغى على نشاطها، وكذا الاستفادة الأمثل والقصوى سياحيا مما تمتلكه تونس من إمكانيات سياحية طبيعية وحضارية وثقافية.

---

[1] إيمان الحامدي ،" تونس تعول على اتفاق السماوات المفتوحة لدعم السياحة"، 2017/12/13،تم التصفح بتاريخ 2018/05/22 على الرابط الإلكتروني:

https://www.alaraby.co.uk/economy/2017/12/13/تونس-تعول-على-اتفاق-السماوات-المفتوحة-لدعم-السياحة

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

ينبغي إثراء و تنويع العرض السياحي المعتمد حصرا على السياحة الشاطئية، ومن هذه الأنشطة نجد سياحة الجولف والعلاج بمياه البحر، حيث أن الدول المنافسة (تركيا، مصر، المغرب) بصدد تطوير هذه الأنشطة، ومن شأن إتباع نفس النهج أن يساعد تونس على تعزيز موقعها في السياحة الساحلية والمتوسطية وباستقطاب الفئة الراقية من السياح والزبائن التي استعصت عليها وعلى منشآتها السياحية والفندقية[1].

كما يجب التركيز وإعطاء اهتمام أكبر إلى السياحة الثقافية لامتلاك تونس كل المقومات لإنجاح هذا النوع من السياحة من متاحف ومعالم وآثار تاريخية وحضارية والموروث الثقافي.

إضافة إلى السياحة الطبية حيث تمتلك تونس مزايا تنافسية كبيرة في قطاع السياحة الطبية، فالخدمات الطبية في تونس تجذب الليبيين نظرا للثغرات التي يعاني منها نظام الرعاية الصحية في ليبيا، والسياحة الطبية هي أيضا عامل استقطاب للأوروبيين( مجال طب الأسنان وجراحة التجميل ...) ومفيد بشكل خاص لتونس ومنشآتها السياحية والفندقية حيث أن هذه النوعية من السياحة تتم في فترة انخفاض الموسم السياحي [2].

وهناك أيضا السياحة البيئية فتونس من خلال خاصياتها الجغرافية (اخضرار الشمال وجذب الصحراء جنوبا) وتاريخها الثري والمتنوع ومحمياتها الطبيعية والمواقع الأثرية تتيح إمكانيات كبرى للقيام بمثل هذه الأنشطة واستغلالها سياحيا، إذ تحتوي البلاد التونسية العديد من المحميات والمنتزهات الوطنية، واستجابة للمنافسة العالمية في الميدان السياحي يمكن لتونس أن تنشئ من خلالها نمطا جديدا من السياحة ضمن سياستها التنموية في القطاع السياحي الرامية إلى تنويع المنتوج السياحي[3].

## **المبحث الثاني:** الخطط والبرامج الموضوعة لتنمية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر و تونس

قامت كل من الجزائر وتونس في سعيهما للنهوض بالسياحة والمنشآت السياحية والفندقية وتعزيز دورها التنموي والاقتصادي ومواجهة العراقيل والتحديات التي تعترضها في البلدين بوضع خطط و برامج سياحية هدفها تحقيق هذه المساعي مستقبلا، وإلقاء نظرة على هذه البرامج ومضمونها من شأنه أن يتيح لنا توقع أو التعرف على قدرتها في بلوغ التطلعات والآمال المعقودة عليها في كل من الجزائر وتونس.

---

[1] إلياس الجويني و(آخرون)، المرجع السابق، (257-258).

[2] نفس المرجع، ص258.

[3] حافظ بن عمر، المرجع السابق، ص 329.

**المطلب الأول :** خطط و برامج تنمية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر

بالنسبة للجزائر نجد في هذا الصدد المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030

-التعريف بالمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية :

يعتبر المخطط التوجيهي للتنمية السياحية آفاق SDAT 2030 مرجعا لسياسة جديدة تبنتها الدولة الجزائرية ويعد جزءا من المخطط الوطني لتهيئة الإقليم في آفاق SNAT 2030 فهو المرآة التي تعكس لنا مبتغى الدولة فيما يخص التنمية المستدامة، وذلك من أجل تحقيق توازن ثلاثي يشمل الرقي الاجتماعي والفعالية الاقتصادية والاستدامة البيئية[1].

- أهداف المخطط المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 :

يهدف هذا المخطط إلى تحقيق الأهداف التالية :

أ/ الأهداف العامة : تتمثل في[2] :

- جعل السياحة قطاع مساهم في تنمية الاقتصاد وكبديل لقطاع للمحروقات.
- ضمان إشراك القطاعات الأخرى، كقطاع الأشغال العمومية، قطاع الفلاحة وقطاع الثقافة.
- التوفيق بين الترقية السياحية و البيئة.
- تثمين التراث التاريخي، الثقافي والديني.
- تحسين صورة الجزائر بصفة دائمة.

ب/ الأهداف المادية للمرحلة (2008-2015) :

كان هدف الجزائر في آفاق 2015 استقبال 2.5 مليون سائح، وكانت تحتاج لذلك إلى 75000 سرير من النوعية الجيدة، بالنسبة للأقطاب ذات الأولوية حدد لها ما يقارب نصف قدرة الاستقبال المتوقع أي 000 40 سرير بمقاس دولي منها 000 30 سرير من الطراز الرفيع في المدى القصير جدا

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية،" المخطط الهيكلي للتهيئة السياحية آفاق 2030"،تم التصفح بتاريخ 2018/08/25 على الرابط الإلكتروني :

https://www.mta.gov.dz/التهيئة-السياحية/?lang=ar

[2] نفس المرجع

و000 10 سرير إضافي في المدى المتوسط، بالإضافة إلى خلق 000 400 منصب شغل ( بشكل مباشر وغير مباشر) و 91600 مقعد بيداغوجي[1].

ج/ الأهداف النقدية للمرحلة (2008-2015) :

قدر الاستثمار العمومي و الخاص الضروري بين 2008-2015 ب2.5 مليار دولار أمريكي و تم تقدير الاستثمار الإجمالي، العمومي والخاص، المادي وغير المادي ب 60 ألف دولار لكل سرير يوضع بكل الترتيبات،55 ألف دولار في استثمارات مادية و5000 دولار في استثمارات غير مادية، ومن أجل توفير 000 40 سرير التي كان من المعتزم وضعها في الأقطاب السياحية السبعة للامتياز جرى التوقع أن يزيد المبلغ المخصص لهذا الاستثمار عن 2.5 مليار دولار أمريكي على مدى 7 سنوات أي 350 مليون دولار أمريكي سنويا، وأما بالنسبة لحصة الاستثمار العمومي (بما فيه المادي وغير المادي) كان يتوجب على السلطات العمومية بكل وزارتها التكفل ب 375 مليون دولار أمريكي على مدى سبع سنوات الخاصة بالأقطاب السياحية السبعة للامتياز، أي 54 مليون دولار أمريكي في السنة[2].

الجدول رقم 33 : خطة الأعمال بالأرقام لآفاق 2015

| السنة | 2007 | 2015 | المضروب فيه |
|---|---|---|---|
| **عدد السواح** | 1.7 مليون | 2.5 مليون | 1,47 x |
| **عدد الأسرة** | 84 869 يعاد تأهيلها | 159 869 | 1,8 x |
| **المساهمة في الناتج المحلي الخام** | 1,7 % | 3 % مقدرة | 1,3 x |
| **إيرادات ( مليون دولار)** | 250 | 1500 إلى 2000 | 7 x إلى 9 |
| **مناصب شغل** | 200,000 | 400,000(مباشر وغير مباشر) | 2x |
| **التكوين : المقاعد البيداغوجية** | 51 200 | 142 800 | 1.8 x |

المصدر : الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، جانفي 2008، ص18.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، جانفي 2008، ص17.

[2] نفس المرجع، ص ص (17-18).

- المشاريع ذات الأولوية للمرحلة 2008-2015:

تمثلت هذه المشاريع ذات الأولوية في[1] :

- فنادق السلسلة (Hôtel De Chaine): عدد الأسرة من كل الأنواع يقدر ب 386 29 سرير.
- عشرون قرية سياحية متميزة (VTE) وأرضيات متميزة جديدة مدمجة مخصصة للتوسع السياحي مصممة لتتناسب مع الطلب الدولي والطلب الوطني.

وتم الانطلاق في إنجاز 80 مشروعا سياحيا في 06 أقطاب سياحية للامتياز حسب ما يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم 34 : المشاريع التي يتم إنجازها بالأقطاب السياحية للامتياز للمرحلة (2008-2015)

| الأقطاب السياحية للامتياز | عدد المشاريع |
|---|---|
| الشمال الشرقي | 23 |
| شمال الوسط | 32 |
| الشمال الغربي | 18 |
| الجنوب الغربي"الواحات" | 04 |
| الجنوب الغربي" توات-قورارة" | 02 |
| الجنوب الكبير" الأهقار" | 01 |
| الجنوب الكبير " الطاسيلي" | 00 |
| **المجموع** | **80** |

المصدر : الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، جانفي 2008، ص19.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، ص18.

- الديناميكيات الخمس لتفعيل النشاط السياحي في الجزائر:

حدد المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 خمس ديناميكيات لتفعيل النشاط السياحي في الجزائر[1]:

- الديناميكية الأولى : مخطط وجهة الجزائر.
- الديناميكية الثانية :الأقطاب السياحية للامتياز (POT).
- الديناميكية الثالثة : مخطط نوعية السياحة(P.Q.T).
- الديناميكية الرابعة : مخطط الشراكة العامة-الخاصة.
- الديناميكية الخامسة: مخطط تمويل السياحة (PFT).

الديناميكية الأولى: مخطط وجهة الجزائر :

في ظل سعي الجزائر من خلال المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 الارتقاء بالسياحة وجعلها تساهم بصورة مؤثرة في التنمية والاقتصاد بالبلد، كان أمرا حتميا أن يتضمن هذا المخطط ترقية وتسويق الوجهة الجزائرية وتثمينها والتعريف بها وتحسين صورتها وحضورها في مختلف الأسواق السياحية الداخلية والخارجية، وهذا نظرا لأن الجزائر على خلاف دول الجوار تونس والمغرب غير معروفة كوجهة سياحية، فالصورة النمطية لدى الأجانب عن الجزائر رغم امتلاكها مؤهلات سياحية كبيرة طبيعية، ثقافية تاريخية أنها بلد نفطي بامتياز، ومن هنا تنبع أهمية الديناميكية الأولى مخطط تثمين الوجهة السياحية الجزائرية.

- أهداف مخطط وجهة الجزائر :

يسعى مخطط وجهة الجزائر إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي[2] :

أ.تنمية القدرة التساهمية للسياحة في الاقتصاد الوطني على أساس:

- التنافسية و الأداء.
- العدالة الاجتماعية.
- تثمين الهوية و الموروث.

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، المرجع السابق، ص4.

[2] نفس المرجع ، ص 32.

- شراكات وطنية و دولية بمنطق كاسب- كاسب.

ب.جعل الجزائر وجهة منارة في المغرب و المنطقة المتوسطية ويتعلق ب :

- تقويم (تثمين) الخاصيات التنافسية: الصحراء، الموروث، المواقع.
- تنشيط الجاذبية العامة للبلاد.
- استعادة الثقة.
- تعزيز الصورة الإيجابية والقيمة للجزائر لدى الزبائن(المحليين و الأجانب).

ج.التمركز (التموقع في الفروع الواعدة و الأسواق الجذابة)، عن طريق:

- العمل في الفروع الواعدة و التكييف الدائم للعرض حسب الطلب.
- إجراء تنظيم تراتبي لأهداف الزبائن بمعرفة أقسام السوق و تحليل( تشخيص) تطور دوافع المستهلكين وفقا لتوقعاتهم وقدراتهم.
- تشجيع بروز الأقطاب السياحية للامتياز.
- تعزيز الصورة الإيجابية و القيمة عن الجزائر لكل الزبائن( المحليين و الأجانب).

- استراتيجية مخطط وجهة الجزائر :

يتمحور مخطط وجهة الجزائر حول ثلاثة مكونات هي[1] :

أ. ارتكاز استراتيجية التسويق على:

- دراسة سوق العرض و الطلب.
- التعرف على الأسواق المستهدفة ذات الأولوية.
- توجهات أهداف التسويق لكل سوق.
- التعرف على ثنائية :المنتوج/الأسواق.
- تحديد الاستراتيجيات التجارية .

ب. تنفيذ مخطط ميداني للأعمال يرتكز على :

- التحديد و التدريب التدريجي للأهداف التي يرمي إليها مخطط الاتصال و الترقية.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، المرجع السابق، ص 24.

- إعداد أدوات الاتصال و الترقية و وسائل التنفيذ.
- بناء صورة جديدة و توسيع شهرة وجهة الجزائر.

ج. وضع جهاز رصد وحراسة بهدف مراقبة وتقييم تطور الأنشطة السياحية.

- الأسواق السياحية والفئات السكانية المستهدفة :

بحسب مخطط الوجهة هناك أربعة فئات من السكان يتوجب استهدافهم في المرحلة الأولى[1] :

1. السياح المحليون.
2. الجزائريون المقيمون بالخارج.
3. متوسطو السن في الأسواق المطلوب الحفاظ عليها.
4. السياح في المدن المنتمية للبلدان المطلوب الحفاظ عليها.

و يمكن تقسيم الأسواق السياحية التي ركز واهتم بها مخطط الوجهة إلى :

أ- الأسواق الداخلية : حسب مخطط الوجهة فالأسواق الداخلية تتضمن الجزائريين المقيمين في البلد وكذا المهاجرون الجزائريون الذين يقيمون خارج الوطن.

الجدول رقم 35 : مخطط الوجهة حسب الأهداف و الفروع المختارة في الأسواق السياحية الداخلية

| الأسواق المستهدفة | الفروع المختارة | أهداف التسويق في المخطط |
|---|---|---|
| **1. الجزائريون المقيمون** | المواد الواسعة الاستهلاك :<br>الحمامات البحرية.<br>تسوق المتعة<br>التسلية حول المدن<br>العلاج و الصحة<br>التعبد<br>التجوال<br>الرياضة | الحد من التدفقات نحو الوجهات الخارجية (البديل الجاذب بالنسبة للوجهات المجاورة)<br>التشجيع على الذهاب للعطل<br>تطوير استهلاك التسلية الجوارية على مدى السنة.<br>تشجيع استهلاك "السياحة العلاجية، الصحية والرفاهية" بغية تحسين الصحة العمومية. |
| | منتوج الفروع الجديدة: | الحد من التدفقات للخارج باقتراح |

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، المرجع السابق، ص 26.

| | | |
|---|---|---|
| | السياحة الصحية.<br>أعمال ومؤتمرات.<br>السياحة الثقافية : الأحداث، اكتشاف الحرف والمهارة و المواقع الأثرية.<br>السياحة الصحراوية.<br>السياحة الزراعية.<br>الصيد البحري/القنص.<br>السياحة الشتوية (أنشطة الثلج) . | منتوج ذو قيمة إضافية عالية.<br>زيادة النفقات السياحية.<br>تنمية المنتوج المتمحور حول الفروع المؤثرة في الصورة الإيجابية.<br>استهداف جيل السن الثالث. |
| **2.الجزائريون غير المقيمين** | الاستجمام البحري.<br>تسوق المتعة.<br>التسلية حول المدن<br>السياحة الثقافية: سياحة الذاكرة، اكتشاف الحرف والمهارة الحديثة، المواقع الأثرية، التعبد | الحفاظ على إقامة الجزائريين غير المقيمين.<br>تطوير ومضاعفة الإقامات.<br>زيادة القيمة المضافة (الاستهلاك) في كل إقامة، إغراء الإقامة بعرض جذاب و متعدد العناصر. |

المصدر: الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، جانفي 2008، ص 26.

ب- الأسواق الخارجية : تنقسم الأسواق الخارجية إلى أسواق ذات أولوية للحفاظ عليها، الأسواق الواعدة والأسواق البعيدة لكن ذات مستقبل:

الجدول رقم 36 : مخطط الوجهة حسب الأهداف و الفروع المختارة في الأسواق السياحية الخارجية

| الأسواق المطلوب الحفاظ عليها | الفروع المختارة | أهداف مخطط التسويق |
|---|---|---|
| الأسواق ذات الأولوية **(الأسواق التقليدية المرسلة للسياح نحو الجزائر)**<br>▪ **فرنسا**<br>▪ **إسبانيا**<br>▪ **إيطاليا**<br>▪ **ألمانيا** | السياحة الصحراوية<br>السياحة العلاجية، والصحية ذات الطراز الرفيع.<br>سياحة الأعمال والمؤتمرات<br>فروع تكميلية.<br>السياحة الثقافية والدينية.<br>المنتوج النوعي (موكب الصيد، الغطس، فن استكشاف المغاور...) | إعادة الثقة.<br>تجديد صورة الجزائر بالاعتماد على ميزتها الرئيسية بالنسبة لوجهات المغرب وتونس : الصحراء على أبواب إفريقيا السوداء.<br>التركيز على القيم العاطفية القوية: سحر الصحراء ( في مواجهة السياحة الشعبية الاصطناعية والمركبة للتراث)<br>التركيز على الجوارية. |
| الأسواق الواعدة<br>▪ **بريطانيا** | | |

| | | |
|---|---|---|
| ▪ **البينيلكس(هولندا)**<br>▪ **النمسا**<br>▪ **الدول الاسكندينافية** | | إظهار وتأمين طريقة استهلاك سياحية محترمة ودائمة: سياحة مسؤولة.<br>التطوير والمحافظة على التدفقات وتشجيع الاستهلاك. |
| الأسواق البعيدة وذات مستقبل<br>▪ **الأسواق الأسيوية (الصين - اليابان).**<br>▪ **السوق الروسية.**<br>▪ **أسواق أمريكا الشمالية (كندا - الولايات المتحدة).** | | |
| ▪ **دول الخليج** | السياحة الصحراوية.<br>الحمامات البحرية.<br>سياحة الأعمال والمؤتمرات<br>سياحة الصيد البري والبحري.<br>السياحة الثقافية وسياحة الأحداث.<br>السياحة العلاجية والصحية. | التركيز على الشركات بجعل زبائنها يستهلكون المنتوج السياحي ذو القيمة المضافة العالية.<br>التركيز على المواقع و المناسبات الدينية. |

المصدر : الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، جانفي 2008، ص27.

يتضح لنا من الجدولين المتعلقين بمخطط الوجهة حسب الأسواق السياحية (الداخلية والخارجية) أنه اهتم وركز على عدة أسواق سياحية كل حسب أهميتها والأنماط السياحية التي تتناسب وتتلائم معها وحظوظ وفرص الجزائر فيها، لكن الملاحظة التي نسجلها أن مخطط الوجهة أغفل أو تغافل سوق مهمة هي السوق المغاربية ، رغم أن هناك عوامل تساعد على نجاح الجزائر في جذب السياح المغاربيين أكثر من بقية الأسواق من بينها قرب المسافة وكذلك عدم فرض التأشيرة بين هذه البلدان، و يكفي أن نشير أن السياح التونسيين الوافدين على الجزائر يحتلون في السنوات الأخيرة المرتبة الأولى في عدد السياح الوافدين على الجزائر حتى أن عددهم تجاوز عدد الجزائريين المقيمين بالخارج.

- إنشاء دار الجزائر :

اقترح مخطط تسويق وجهة الجزائر السياحية إنشاء دار الجزائر على مستوى أهم البلدان الموفدة للسياح، ويقصد بدار الجزائر فتح ممثليات سياحية في الخارج تكون بمثابة واجهة أو معرض دائم للمنتوجات السياحية[1].

[1] صالح موهوب، المرجع السابق، ص260.

وتكمن مهام دار الجزائر في[1] :

- نشر (توزيع) المعلومة عن بعد بواسطة الإنترنت في المواقع الرئيسية الموفدة، بفضل المكاتب/ و التمثيل السياحي المستقلة عن التمثيليات الدبلوماسية، شركات النقل الجوي و البحري .
- ضمان مهمة علاقة الصحافة و العلاقات العمومية في البلاد المعنية/الموفدة عن طريق تطوير (تنمية) علاقات مميزة مع مجموع الموجهين للإقامة في الجزائر.
- تنظيم و مراقبة تطور الأسواق، في مجال الاستثمار السياحي(العلاقات مع المتعاملين الكبار و في مجال الدوافع (عادات الاستهلاك ، سلوكات الشراء لدى السواح) .
- دعم الأنشطة الترويجية المؤطرة من طرف شركاء مختلف القطاعات و المنظمات التي تدخل في سياسة تشجيع و ترويج السياحية.
- تنظيم مشاركة هادفة لمحترفي السياحة الجزائرية في الصالونات الرئيسية و التظاهرات السياحية التي تقام بالخارج.

الديناميكية الثانية: الأقطاب السياحية للامتياز:

ترمي الديناميكية الثانية في إلى إبراز الأقطاب السياحية المهمة المعترف بها كنماذج من قبل السوق السياحي الدولي حيث يتوجب على هذه الأقطاب أن تهيئ التراب الجزائري وتسهم بطريقة فعالة في صناعة الصورة السياحية للجزائر[2].

أ- المقصود بالقطب السياحي :

القطب السياحي هو تركيبة من القرى السياحية للامتياز في رقعة جغرافية معينة مزود بتجهيزات الإقامة، التسلية، الأنشطة السياحية والمسالك السياحية، في تعاون مع مشروع التنمية الإقليمية[3].

و القطب السياحي متعدد الأبعاد، يدمج المنطق الاجتماعي(الاحتياجات الأولية للسكان)،الثقافية، الإقليمية (خاصيات، ميزات الإقليم)،التجارية (الأخذ بعين الاعتبار لتوقعات ومتطلبات السوق)، كما يمكن لرقعته الجغرافية، أن تدمج منطقة أو عدة مناطق التوسع السياحي ZET، فهو يركز على موضوع رئيسي

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، المرجع السابق، ص31.

[2] نفس المرجع، ص 37.

[3] نفس المرجع، ص38.

(السياحة الصحراوية، سياحة الاستجمام، السياحة العلاجية والصحية) من أجل التماسك في تموقعه، غير أنه يخوض في المواضيع الأخرى قصد تجنب أحادية الوظيفة[1].

ب- الأقطاب السياحية ذات الأولوية الواجب تطويرها في المرحلة (2008-2015) :

حدد المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 07 أقطاب سياحية ذات الأولوية وهي:

1.القطب السياحي للامتياز الشمال شرق(POT.N.E) : يتكون من ست ولايات عنابة، الطارف، سكيكدة، قالمة، سوق أهراس، تبسة، ويمتد هذا القطب على مساحة قدرها 347 80 كلم$^2$. [2]

2.القطب السياحي للامتياز الشمال وسط (POT. N.E): يتكون من الولايات التالية : الجزائر، تيبازة، البليدة، بومرداس، البليدة، الشلف، عين الدفلى، المدية، البويرة، تيزي وزو، بجاية و يمتد على مساحة إجمالية تقدر ب 877 23 كلم$^2$.[3]

3.القطب السياحي للامتياز الشمال-غرب(POT.N.O): يتكون من سبع ولايات وهران، عين تيموشنت، تلمسان، مستغانم، معسكر، سيدي مستغانم، وغليزان وتبلغ مساحة هذا القطب 000 35 كلم$^2$.[4]

4.القطب السياحي للامتياز جنوب – شرق (POT.S.E) : يتكون من ثلاث ولايات هي : غرداية، بسكرة، وادي سوف ويمتد هذا القطب على مساحة 000 160 كلم$^2$.[5]

5.القطب السياحي للامتياز جنوب- غرب (POT.S.O): يتكون من ولايتان هما : أدرار، بشار ويمتد على مساحة تقدر ب 000 603 كلم$^2$.[6]

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، المرجع السابق، ص 38.

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 3: المخطط الاستراتيجي: الأقطاب السياحية للامتياز(POT)** ، جانفي 2008 ، ص09**.**

[3] نفس المرجع، ص 26.

[4] نفس المرجع، ص 60.

[5] نفس المرجع، ص 76.

[6] نفس المرجع، ص87.

6.القطب السياحي للامتياز الجنوب الكبير(POT.G.S ): يقع القطب السياحي للامتياز الجنوب الكبير أساسا في ولاية إليزي وتقدر مساحته ب618 284 كلم$^2$.[1]

7.القطب السياحي للامتياز الجنوب الكبير(POT.G.S) : يتمحور القطب السياحي للامتياز الجنوب الكبير حول تمنراست وتمتد مساحته على 200 456 كلم$^2$.[2]

ج- أهداف الأقطاب السياحية :

تهدف هذه الأقطاب إلى تحقيق خمسة أهداف هي[3] :

1. تسهيل التنافسية، الجاذبية واستمرارية الأقاليم.
2. التطوير وفقا لميزاتهم: سياحة الحمامات البحرية، سياحة المدن والأعمال، السياحة الصحراوية والتجوال، السياحة العلاجية، الصحية والرفاهية، السياحة الثقافية والتعبدية، السياحة النوعية.
3. السماح بوصل جيد لمختلف المركبات السياحية وبتكامل الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية على كامل تراب القطب.
4. ضمان تميز الصورة النوعية لوجهة الجزائر الجديدة.
5. إشراك السكان المحليين.

الديناميكية الثالثة : مخطط جودة السياحة.(P.Q.T) :

يعد هذا المخطط في غاية الأهمية لكونه يركز بصفة مباشرة وخاصة على المنشآت السياحية والفندقية ويعمل ويسعى إلى الرفع من جودة وتنافسية الخدمات التي تقدمها حتى تكون قادرة على جذب السياح والزبائن ونيل رضاهم بما يعود إيجابا على أداء ومردودية المنشآت السياحية والفندقية وكذا السياحة ككل.

و يطمح مخطط جودة السياحة الجزائرية إلى توحيد جميع المهنيين الجزائريين في قطاع السياحة (المنشآت السياحية والفندقية) من خلال الانتهاج الطوعي الإرادي للجودة، الحريص على تلبية حاجات الزبائن و إرضائهم، سواء على الصعيد الوطني أو العالمي، و تم إعداد مخطط جودة السياحة الجزائرية بالتعاون مع المهنيين في قطاع السياحة و لفائدتهم، طبقا للمعايير الدولية، و يسمح مخطط الجودة بتحديد

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 3: المخطط الاستراتيجي: الأقطاب السياحية للامتياز(POT)** ،المرجع السابق، ص98**.**

[2] نفس المرجع، ص107.

[3] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، المرجع السابق، ص 45.

المسار من أجل التحسين التدريجي للخدمات و الحصول على العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر و يرتبط مخطط جودة السياحة الجزائرية بالنقاط التالية[1] :

- تأسيس العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر.
- تدعيم كفاءات الموارد البشرية.
- تنظيم الأنشطة السياحية.
- تحديث البنى التحتية .

- أهداف مخطط جودة السياحة الجزائرية :

حددت أهداف مخطط جودة السياحة الجزائرية في[2] :

- دعم التنافسية الوطنية من خلال إدراج مفهوم الجودة في جميع مشاريع تنمية المنشآت السياحية.
- بلوغ أفضل مهنية في جميع قطاعات العرض السياحي الوطني.
- تثمين المناطق السياحية الوطنية و ثرواتها المحلية.
- خلق ديمومة العرض السياحي الجزائري من خلال تحسين صورة جودة الخدمات للزبائن الوطنيين والأجانب.
- إفادة المنشآت السياحية الملتزمة بانتهاج مسار الجودة و ذلك بتوفير الوسائل الملائمة لتحقيق تنميتها و خاصة بمرافقتها في عمليات التجديد و إعادة التأهيل و التحديث و التوسيع و التكوين.
- ضمان ترويج متزايد للمتعاملين المنخرطين في الجودة من خلال إدماجهم في شبكة المنشآت الحاملة للعلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" وضمان اندماج أحسن في المجال التجاري و تموقع أفضل.

- المقصود بالعلامة التجارية " جودة السياحة الجزائرية " و شروط انضمام المنشآت السياحية والفندقية إليها:

يرتكز مخطط جودة السياحة الجزائر إضافة إلى تطوير الموارد البشرية و تحديث المؤسسات والتجهيزات، على وضع علامة خاصة تميزه وتضمن الجودة للزبون من قبل المؤسسات الملتزمة بهذا الانتهاج و هذه العلامة هي " جودة السياحة الجزائر" التي ترتكز على الامتياز و تتجاوز مفهوم تصنيف

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، **مخطط جودة السياحة الجزائرية: دليل الجودة**.الجزائر، 2014، ص07.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

المنشآت السياحية، فهي تشهد بصورة واضحة على أن المنشأة التزمت إراديا بانتهاج الجودة وهي تسعى دائما لإرضاء الزبائن[1] :

- العلامة التجارية جودة السياحة شهادة لكسب ثقة الزبائن وضمان لهم، إذ يمكن رؤية العلامة التجارية في شكل شعار مميز، يبرز للزبائن المنشآت التي التزمت بانتهاج الجودة.
- هي انتهاج تشاركي طوعي يستوجب الالتزام والمشاركة من الكل، من مهني القطاع، والوزارة المكلفة بالسياحة، ومختلف الإدارات والجمعيات الإقليمية المعنية.
- هي علامة تجارية ستشمل تدريجيا جميع مكونات ومهن العرض السياحي، وفي الوقت الحالي هي متاحة في الفروع : الفندقة، المطاعم ووكالات الأسفار.

وأما بالنسبة للشروط التي يجب أن تتوفر في المنشآت السياحية والفندقية للانضمام إلى العلامة التجارية " جودة السياحة الجزائرية " هي: [2]

- الاستجابة إلى متطلبات المرجعية الوطنية لجودة السياحة (RNQT) حسب فرعها.
- انتهاج مسار للجودة يعتمد على تدقيق حسابات خارجي.
- إنشاء خلية دائمة مكلفة بالتدقيق الداخلي للحسابات.
- مطابقة شروط الاستغلال وممارسة النشاط.
- مطابقة قواعد حفظ الصحة و الأمن.
- إدماج البعد البيئي.
- إعداد نظام لمعالجة شكاوي الزبائن.

و الأمانة التقنية لمخطط "جودة السياحة الجزائر" التابعة لوزارة السياحة والصناعة التقليدية، هي المكلفة بمنح علامة "جودة السياحة الجزائرية" لفائدة المنشآت السياحية والفندقية التي تمكنت من الالتزام بانتهاج وتطبيق الجودة[3].

- مفهوم الالتزام بانتهاج الجودة وفوائده و مزاياه :

انتهاج الجودة هو إتباع منهج يقظ يهدف إلى التحسين المتواصل في الخدمات المقدمة لإرضاء الزبائن و هو انتهاج تشاركي يتم اختياره طوعا ويهم إدارة المنشآت و العاملين فيها على حد سواء و يتطلب

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، **مخطط جودة السياحة الجزائرية: دليل الجودة**، المرجع السابق، ص09.

[2] نفس المرجع، ص14.

[3] نفس المرجع،ص11.

التزاما جديا من المسؤولين في المنشأة كما يقوم على دراسة دائمة لعمل المنشأة و ممارساتها حتى يمكن القيام بأعمال التحسين و التطوير على جميع مستويات سلسلة الخدمات، حيث أن انتهاج الجودة إن تواصل واستمر في الزمن يصبح ديناميكية حقيقية مرسخة في ثقافة وقيم المنشأة[1].

و يوجد الزبون في قلب انتهاج الجودة، فهو الذي توجه إليه الخدمة، كما أن تلبية حاجاته التي يعبر عنها أو يضمرها تعد القيمة العليا، فزبون راض هو زبون وفي قادر على التأثير في عائلته، وأصدقائه ومحيطه المهني، فالإشهار غير المباشر يكون في الغالب أكثر فاعلية من الإشهار في وسائل الإعلام، وتحقيق رضا الزبون لا يعني الاستجابة إلى طلباته فحسب ومتابعة الخدمة المقدمة إليه، وإنما كذلك الإنصات المستمر إليه و إنجاز استفتاءات مستمرة لمعرفة رأيه في جودة الخدمات المقدمة إليه[2].

و انتهاج الجودة هو مسار رابح – رابح للمهنيين في السياحة (المنشآت السياحية والفندقية)، للزبائن و كل قطاع السياحة حيث يسمح لها ب[3] :

أ. بالنسبة للمنشآت السياحية و الفندقية :

- تحسين صورة المنشأة و تموقعها.
- إرضاء الزبائن و كسب ثقتهم.
- كسب زبائن جدد.
- الاستفادة من كل المساعدات والحوافز التشجيعية التي توفرها الدولة.
- التحكم في الكلفة، و تحسين مردودية التسيير الداخلي.
- زيادة نشاطها و تحقيق أفضل الأرباح.

ب.بالنسبة للزبائن والسياح الوطنيين و الأجانب:

- ضمان الإرضاء.
- شهادة على جودة الخدمات.
- ضمان للراحة و السلامة.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، **مخطط جودة السياحة الجزائرية: دليل الجودة**، المرجع السابق، ص 08.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] نفس المرجع، ص12.

ج. بالنسبة لقطاع السياحة، فإن انتهاج الجودة هو:

- خطوة عملاقة نحو احترافية تدريجية للخدمات المقدمة في السياحة الجزائرية محليا و دوليا.
- الانخراط في مسار يقوم على التطوير المستمر للموارد البشرية.
- عامل من عوامل التنمية و استدامة العرض السياحي الوطني.
- وسيلة لدعم و تثمين الثروات الوطنية و الخصوصيات الإقليمية المحلية.
- سبيل ناجع لخلق مناصب شغل و الحد من البطالة.

كما تستفيد المنشآت السياحية والفندقية المنخرطة في مسار الجودة من الإجراءات التحفيزية التالية[1] :

- تخفيض بنسبة 3 %و 4.5 % من نسبة الفائدة المطبقة على القروض البنكية المتعلقة بعمليات العصرنة للمنشآت السياحية والفندقية المنجزة بالولايات الشمالية و الجنوبية على التوالي في إطار مخطط جودة السياحة (المادة 80 من قانون المالية التكميلي لسنة 2009).
- تخفيض جمركي بصفة مؤقتة إلى غاية 31 ديسمبر 2014، فيما يتعلق باقتناء التجهيزات و الأثاث غير المنتج محليا حسب المعايير الفندقية و التي تدخل في إطار عمليات العصرنة والتأهيل تطبيقا لمخطط جودة السياحة (المادة 81 لقانون المالية التكميلي لسنة 2009).
- التكفل التام بعمليتي التشخيص و التصديق الخارجيتين.
- التكفل التام بالتكوين و تأهيل المستخدمين وزيادة على المستخدمين القاعديين، تلتزم وزارة السياحة و الصناعة التقليدية بتكوين " سادة أو سيدات الجودة" يتم تعيينهم من طرف المنشآت السياحية المنخرطة في الجودة.
- المرافقة في عمليات التجديد، إعادة التأهيل، و العصرنة و التوسيع.
- تثمين و إبراز المنشآت من خلال استعمال علامة "جودة السياحة الجزائر".
- الاندماج في شبكة المنشآت السياحية الحاملة لعلامة "جودة السياحة".
- الاستفادة من كل عمليات الاتصالية التي تدخل في إطار الترقية المؤسساتية.

- معايير الجودة في المنشآت السياحية و الفندقية :

حدد مخطط جودة السياحة الجزائرية معايير والتزامات خاصة بالفنادق والمطاعم، وأخرى تخص وكالات السياحة و الأسفار.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، **مخطط جودة السياحة الجزائرية: دليل الجودة**، المرجع السابق، ص15.

أولا. معايير الجودة في الفندقة والمطاعم :

تم تحديد معايير والتزامات جودة السياحة في فرع الفندقة والمطاعم في الجزائر بمشاركة المهنيين في القطاع، وتمثل هذه المعايير والالتزامات في كل قطاع فرعي المتطلبات الضرورية لإرضاء الزبائن والسياح بحسب المعايير العالمية، وتتوزع في عشرة مكونات تمثل 49 معيارا و 306 التزاما في الجودة:[1]

1- إدارة المنشأة و تنميتها :

- إدارة المنشأة بتحديد الاتجاهات الكبرى التي يجب إتباعها، والتنظيم، والوسائل الأساسية.
- تحديد الاستراتيجية متعددة السنوات المتبعة لتنمية المنشأة، ورسم خطة سنوية وخطة متعددة السنوات.
- تحميل إطارات المنشأة المسؤولية وتطبيق نظام يقوم على تقديم تقارير إلى الإدارة.

2- إدارة المالية وجودة الشراءات :

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

3- ضمان وظيفة التسويق، والبيع، و الاتصال :

- تنفيذ وظيفة التسويق بهدف معرفة تطورات السوق، ورغبات الزبائن والسياح، وتحسين الخدمات.
- تنظيم و تنفيذ عمليات الاتصال، والترويج، ومبيعات المنشآت.
- العمل ضمن شبكة مع مختلف الشركاء في المحيط المباشر للسياحة.

4- صيانة المنشآت وضمان الخدمات العامة :

- تتم المحافظة على تراث المنشأة وصيانته، وتبين الميزانية الخطوط المالية الضرورية لذلك.
- ضمان النظافة الدائمة في الأماكن والفضاءات المشتركة وصيانة مجموعة مكونات المنشأة.

5- إدارة الموارد البشرية :

- إدارة العاملين في المنشأة، وإعادة تأهيل كفاءاتهم وتنظيم الموارد البشرية.
- ضمان استقبال أجراء جدد وتجديد عملية تحفيزهم.
- ضمان تصرف إداري حازم.

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، **مخطط جودة السياحة الجزائرية: دليل الجودة**، المرجع السابق ، ص ص (20-26).

6- استقبال ومرافقة الزبائن والسياح :

- 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 والسياح.
- توفير مداخل وأماكن خارجية جميلة وصيانتها بما يدعم المنشأة.
- توفير المعلومات المفيدة للزبائن والسياح، ووضع الإشارات الداخلية والعناية بما يسهل التنقل داخل المنشأة.
- المهنية في استقبال الزبائن والسياح، ومرافقتهم طيلة فترة إقامتهم.
- توفير محيط ملائم لاستقبال الزبائن والسياح باعتماد المعدات الكافية والمتقنة.
- ضمان التكوين النظامي المستمر للموظفين العاملين في استقبال الزبائن والسياح.
- توفير فضاءات مشتركة تضمن حسن استقبال وراحة الزبائن والسياح.
- توفير الوسائل الخاصة باستقبال الأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة.

7- الإقامة(الغرفة والمرافق الصحية) :

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

8-المطعم و المشرب :

- اقتراح فطور للصباح جذاب مع الأخذ بعين الاعتبار عادات الزبائن و السياح.
- ضمان استقبال مهني للزبائن والسياح داخل المطعم.
- توفير مطعم للزبائن يجمع بين الجمالية والتزيين ومن السهل الوصول إليه.
- اقتراح قائمات طعام نظيفة، تحتوي على أطباق ومشروبات ومتجددة يوميا.
- توفير طبخ لذيذ مع تنويع الأصول والتقاليد والثقافات المتعلقة بالأكل.
- العناية بتقديم الطاولة والصحون والكؤوس طيلة فترة الإطعام.
- العناية بالخدمة والانتباه إلى الزبائن والسياح طيلة فترة الأكل.
- توفير حد أدنى من خدمة الإطعام لمدة 24ساعة/ 24 (بالنسبة إلى المنشآت الفندقية والإطعام).
- ضمان نظافة المطبخ كاملا، والمطعم وقاعة فطور الصباح و المشرب.
- ضمان حفظ الصحة وسلامة الغذاء في المطبخ وكل ما يتبعه، وفي المطعم وقاعة فطور الصباح والمشرب.
- توفير على ذمة الزبائن والسياح مشرب يجمع بين الجمالية والتزيين.
- اقتراح مجموعة متنوعة من المشروبات و المستهلكات.
- ضمان حميمية الفضاءات المشتركة وتنشيطها.

9- البيئة والتنمية المستدامة :

- الأخذ بعين الاعتبار البيئة والتنمية المستدامة في إدارة المنشأة.

10-إنتهاج الجودة :

- تنظيم انتهاج الجودة العام للمنشأة وتطبيقه لإرضاء الزبائن.
- إنجاز الأعمال الأساسية التي تضمن استمرارية انتهاج الجودة.

ثانيا. معايير الجودة في وكالات السياحة والأسفار :

حددت معايير والتزامات جودة السياحة في وكالات الأسفار والسياحة في الجزائر بمشاركة المهنيين في القطاع، وتمثل هذه المعايير والالتزامات في هذا القطاع المتطلبات الضرورية لإرضاء الزبائن حسب

المعايير الدولية، وتتوزع معايير جودة السياحة في وكالات الأسفار والسياحة بين 05 مكونات تتمثل في 16 معيارا و 98 التزاما[1] :

أ- بيع المنتوجات السياحة :

- استقبال الزبائن و السياح في فضاء ملائم.
- ضمان كفاءة الموظفين في الوكالة، ويجب أن يكون هندامهم، وسلوكهم ملائم للمهنة.
- استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نشاط الوكالة.
- ضمان الاستقبال المهني للزبائن والسياح المباشر أو عبر الهاتف.
- اقتراح منتوجات سياحية ذات جودة ومطابقة للمعايير العالمية.
- الإنصات إلى الزبون وإعلامه ومرافقته في اختيار الخدمة السياحية.
- إتمام عقد بيع المنتوج السياحي.

ب- إنجاز المنتوجات السياحية :

- ضمان مرافقة الزبائن والسياح على الميدان بمهنية.
- ضمان مختلف عناصر السلامة وحفظ الصحة للإقامة السياحية.
- الإنصات إلى رأي الزبون والسائح وأخذ ملاحظاته بعين الاعتبار.

ج- الاتصال، والشبكات وتطوير العرض :

- استعمال الوسائل الأساسية للاتصال والتسويق في المنشأة.
- العمل ضمن شبكة مع شركاء مختلفين من المحيط المباشر للسياحة.
- تنمية وتنويع المنتوجات المباعة من قبل الوكالة.

د- السكان المحليون والمحافظة على البيئة :

- أخذ حاجات المزودين وسكان المناطق المحيطة بعين الاعتبار.
- توعية جميع العاملين في المنشأة، والشركاء، والزبائن بضرورة المحافظة على البيئة.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، **مخطط جودة السياحة الجزائرية: دليل الجودة**، المرجع السابق، ص ص (30-34).

هـ - انتهاج الجودة :

- تنفيذ انتهاج الجودة.

ووفقا لما تقدم يتبين لنا أن الجزائر قد أولت اهتماما كبيرا في إطار المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 بتطوير المنشآت السياحية والفندقية و تحقيق الجودة في الخدمات التي تقدمها لفائدة السياح والزبائن، وهذا ما تأكد من خلال استعراضنا لمخطط جودة السياحة وأهدافه ومضمونه وكذا التشجيعات والتحفيزات المقدمة لفائدة المنشآت السياحية والفندقية المنخرطة في مخطط الجودة.

ما يدل على إدراك الجزائر لأهمية الدور الذي من شأن المنشآت السياحية والفندقية أن تلعبه في إنجاح مسعى تطوير السياحة الجزائرية والنهوض بأدائها التنموي والاقتصادي، وأن هذه المنشآت لن تكون قادرة على القيام بهذه المهمة بأكمل وجه مالم يتم تحسين جودة ونوعية الخدمات التي تقدمها والارتقاء بها إلى المعايير العالمية.

بل إننا نرى أن نجاح الجزائر في التسويق لنفسها سياحيا لن يكون ذا قيمة دون تحقيق الجودة في الخدمات المقدمة من طرف المنشآت السياحية والفندقية للسياح، فما الفائدة من النجاح في جذب وإقناع وإغراء السياح بالقدوم إلى البلد لنفاجئهم في المنشآت السياحية والفندقية بخدمات متدنية وباستقبال سيئ، فهذا سيهدم من دون شك الجهود المبذولة في التسويق ويؤثر سلبيا على صورة الجزائر السياحية، ولن يسمح بالتالي للسياحة في الجزائر أن تلعب دور تنمويا واقتصاديا مهما.

وبحسب المعطيات المقدمة من طرف وزارة السياحة والصناعة التقليدية بلغ عدد المنشآت السياحية والفندقية المنخرطة في مخطط جودة السياحة الجزائرية سنة 2016 429 منشأة و 65 مشروعا سياحيا موزعة كما يلي :[1]

- 217 منشأة فندقية.
- 187 وكالة سياحة و أسفار
- 07 محطات حموية.
- 18 مطعم.
- 65 مشروعا سياحيا لإنشاء منشآت فندقية.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية،" الانخراط في مخطط الجودة السياحي"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/11 على الرابط الإلكتروني :

https://www.mta.gov.dz/السياحة-للمقومات-الأساسية/?lang=ar#adhesion

وبمقارنة عدد المنشآت السياحية والفندقية المنخرطة في مخطط جودة السياحة بالعدد الكلي للمنشآت السياحية والفندقية النشطة في الجزائر نجد :

- 217 منشأة فندقية منخرطة من إجمالي 1231 منشأة نشطة في الجزائر أي أن نسبة المنشآت الفندقية المنخرطة في مخطط الجودة لا تتجاوز 17.62 % .
- 187 وكالة سياحة وأسفار منخرطة من إجمالي 2041 وكالة سياحية نشطة أي أن نسبة الوكالات السياحية المنخرطة في مخطط الجودة لا تتعدى 09.16 % .

ويتضح لنا من هذه الأرقام قلة عدد المنشآت السياحية المنخرطة في مخطط جودة السياحة الجزائرية ومن أهم الأسباب التي نراها تقف وراء ذلك هو أن الانخراط في مخطط الجودة اختياري وإرادي وليس مفروضا على إدارة المنشآت السياحية والفندقية، بيد أننا نأمل أن يرتفع عدد المنشآت السياحية والفندقية المنخرطة في هذا المخطط بصورة أكبر بكثير مما هو عليه الأمر حاليا، لأن تحسين نوعية الخدمات السياحية والفندقية هي ركيزة وضرورة أساسية لنجاح الجزائر في مسعاها لتطوير السياحة ومساهمتها التنموية والاقتصادية في البلد.

- استراتيجية تنمية التكوين في قطاع السياحة :

من الشروط الأساسية لتحقيق جودة الخدمات التي تقدمها المنشآت السياحية والفندقية وتنافسيتها في الجزائر، هو الاهتمام بتطوير وتأهيل المورد البشري و تمكينه من تكوين على أعلى مستوى في المجال السياحي والفندقي.

فالموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية باختلاف مؤهلات ووظائف والدور الموكل لكل منهم في المنشأة، هي التي تحدد قدرة المنشآت السياحية والفندقية، إما في الاستجابة لتطلعات السياح و الزبائن ونيل رضاهم بما ينعكس إيجابا على مردودية المنشآت السياحية والفندقية وعلى السياحة ككل، أو حتى عدم الإيفاء والارتقاء إلى مستوى تطلعات و انتظارات السياح والزبائن، وهذا ينعكس سلبا على المنشأة السياحية وصورتها ومردوديتها بل ويؤثر سلبا على السياحة وصورتها في البلد ككل.

وفي هذا الصدد سطر المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية من خلال بطاقة التكوين، الخطوط العريضة لاستراتيجية تنمية التكوين في مهن السياحة والفندقة التي تهدف إلى مسايرة العرض الوطني للتكوين في مهن السياحة والفندقة ومتطلبات تنمية القطاع خاصة المتعلقة منها بتطوير كفاءات وقدرات الموارد

البشرية وتوفير تأطير رفيع المستوى لتسيير النشاطات السياحية وقد حددت "بطاقة التكوين لقطاع السياحة" التي تضمنت هذه المحاور مجموعة من الأهداف و خطة عملية من أجل تجسيدها[1].

أولا.أهداف "بطاقة التكوين لقطاع السياحة" :

حددت الأهداف التي تسعى بطاقة التكوين لقطاع السياحة إلى تحقيقها في[2] :

- تقييم العرض الوطني التقني والمهني للتكوين في السياحة.
- تحليل تطور الموارد البشرية المكونة في مهن السياحة.
- ضبط الاحتياجات الحقيقية في التكوين للقطاع السياحي.
- ضمان التوزيع الجغرافي عبر الأقطاب السياحية للتكوينات المقدمة في مختلف مهن السياحة.
- ضمان تغطية كامل التراب الوطني عن طريق جهاز تكوين تقني ومهني مفتوح للجميع.
- تحديد تخصصات جديدة في التكوين تتماشى مع تطورات قطاع السياحة.
- عصرنة جهاز التكوين في السياحة وتطوير نوعيته و مردوديته من أجل استجابته للمعايير الدولية في هذا الميدان.
- تأقلم محتوى التكوين التقني والمهني في مهن السياحة وبرامجه مع الاحتياجات الحقيقية للقطاع.
- ضمان تسيير جيد للموارد البشرية والمادية المخصصة للتكوين.
- ضمان جهاز تكوين متناسق في مهن السياحة في إطار الشراكة يعتمد على مؤسسات التكوين تحت وصاية كل من الوزارة المكلفة بالسياحة والتعليم العالي والتكوين المهني من أجل ضمان تخطيط أحسن للعرض الوطني في التكوين السياحي.
- إدماج القطاع الخاص في التخطيط و تنظيم عرض التكوين في السياحة.

ثانيا.الخطة العملية:

ترتكز الخطة العملية لبطاقة التكوين لقطاع السياحة على القيام بما يلي[3] :

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، " استراتيجية تنمية التكوين في قطاع السياحة"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/12 على الرابط الإلكتروني :

https://www.mta.gov.dz/التكوين/?lang=ar

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] نفس المرجع، نفس المكان.

1- بالنسبة لمؤسسات التكوين تحت وصاية الوزارة المكلفة بالسياحة :

يتم العمل في هذا الإطار على :

أ-المدرسة الوطنية العليا للسياحة :

- المحافظة على قانونها الأساسي كمدرسة موجهة إلى طور التعليم العالي لتكوين مسيرين في الفندقة والسياحة ذوي مستوى عالي.
- اتساع مجال تدخلها إلى التكوين المتخصص للإطارات المتوجهين نحو البحث العلمي في السياحة بفتح مستوى ما بعد التدرج.
- تجسيد ملف المصادقة على شهادة "ليسانس في التسيير الفندقي والسياحي" (بالتشاور مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي).

ب- المعاهد الوطنية للفندقة والسياحة لتيزي وزو وبوسعادة :

- احتفاظها بالقانون الأساسي كمعاهد موجهة نحو مستوى التكوين «تقني سامي» و«التقني» في مهن الفندقة والسياحة.

و توسيع مهامها عبر :

- إنشاء شعب جديدة و وفروع شعب، التي يحتاجها القطاع (خاصة شعبة «دليل سياحي» ومختلف المهن المتعلقة بالإيواء كتسيير الطوابق و البوابة..... ).
- فتح شهادة الدراسات المتخصصة (DES) ذات طابع مهني في الفندقة والإطعام موجهة إلى المتحصلين على شهادة «تقني سامي» في هذه الميادين.
- تكوين «تقنيين» في المهن الأساسية في الفندقة والسياحة.

2- بالنسبة للتعاون ما بين القطاعات:

- توحيد مدونة المهن في السياحة واعتماد المكتسبات المهنية وتنمية التكوين المتواصل.
- إبرام «اتفاقية-إطار» مع الوزارة المكلفة بالتعليم العالي لتنمية البحث في السياحة وإدماج شعبة «السياحة» في المنظومة الجامعية.
- إبرام «اتفاقية-إطار» مع الوزارة المكلفة بالصحة سنة 2018 من أجل تنمية التكوين المتواصل في المهن المتعلق بالحمامات المعدنية و المعالجة بمياه البحر.

- إبرام «اتفاقية-إطار» مع الوزارة المكلفة بالتشغيل، من أجل تنمية الإدماج المهني للشباب المتحصل على شهادة في مهن السياحة والفندقة والإطعام.
- إبرام «اتفاقية-إطار» مع وزارة التكوين المهني والتمهين سنة 2013 من أجل ترقية التكوين والتعليم المهنين في مجال مهن السياحة والصناعات التقليدية.
- إبرام «اتفاقية-إطار» مع وزارة الاتصال سنة 2018 من أجل ترقية الصورة السياحية للجزائر والتعريف بصناعتها التقليدية.
- إبرام «اتفاقية-إطار» مع وزارة الفلاحة سنة 2018 لتثمين الموروث الإيكولوجي والفلاحي.

3- بالنسبة لبرامج التكوين في مهن السياحة:

- مراجعة برامج و مناهج بيداغوجية من أجل مطابقتها لتطورات النشاط السياحي والتقنيات الحديثة.
- تطوير الوسائل والدعائم البيداغوجية.
- إنشاء «لجنة قطاعية مشتركة دائمة» (سياحة/التعليم العالي/التكوين المهني) تكلف بالمصادقة وتحيين برامج التكوين.

4- بالنسبة للتجهيزات البيداغوجية:

- تجديد وإعادة تأهيل التجهيزات البيداغوجية.
- توسيع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وهذا بتمكين المؤسسات من تكوين مكتبة Multimedia.
- استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في برامج التكوين المتواصل والتعليم عن بعد أو الولوج إلى المعلومة.

5- بالنسبة لتكوين المكونين:

- السهر على تحسين المستوى المهني للمكونين و كفاءاتهم.
- ضمان استمرارية الأسلاك التقنية للمكونين.

6- بالنسبة لتنمية كفاءات المؤطرين:

- إعداد برامج تحسين المستوى وإعادة تأهيل مؤطري مؤسسات التكوين وتنفيذها خاصة المتعلقة منها بالتحكم في التقنيات الحديثة للتسيير.

7- بالنسبة لشروط التكفل بالمتعلمين:

- تنمية الأسفار الدراسية.
- تنمية الشراكة مع المنشآت السياحية من أجل ضمان تربصات تطبيقية لصالح المتكونين.

8- بالنسبة لتعليم اللغات الأجنبية:

- اقتناء أجهزة خاصة لتعليم اللغات الأجنبية (مخبر اللغات).
- تعليم اللغات الأجنبية الأكثر استعمالا في العالم.

9- بالنسبة لتشجيع القطاع الخاص في التكوين:

- تأهيل والاعتراف بالشهادات عبر شراكة «عمومي-خاص» و اشتراك مؤسسات التكوين الخاصة في «ميثاق التكوين في مهن السياحة» (معد ومصادق في إطار تشاوري بين مختلف المتعاملين).
- متابعة الخدمات البيداغوجية المقدمة من طرف المؤسسات الخاصة المعتمدة (بالتعاون بين الوزارة المكلفة بالسياحة والوزارة المكلفة بالتكوين المهني)

10- بالنسبة لتشجيع الامتياز:

- توفير منح دراسية للطلبة المتفوقين (أوائل الدفعات).
- ترقية البحث ومنح جوائز الاستحقاق.

11- بالنسبة للتكوين المتواصل:

- تنفيذ برنامج التكوين المتواصل لمستخدمي المنشآت السياحية (فنادق، محطات الحمامات المعدنية، وكالات السياحة والأسفار و المطاعم المصنفة) والتي اندمجت ضمن «مخطط الجودة السياحية».
- إبرام «اتفاقية» مع شركة مساهمة الدولة فندقة – سياحة (أصبحت تسمى منذ 2015 مجمع سياحة-فندقة –حمامات معدنية) من أجل إعداد وتنفيذ برامج التكوين المتواصل لمستخدمي المنشآت السياحية التابعة لشركة مساهمات الدولة فندقة - سياحة.

12- بالنسبة لمراجعة الجهاز التنظيمي:

- مراجعة مراسيم إنشاء مؤسسات التكوين تحت الوصاية (المدرسة الوطنية العليا للسياحة، المعهد الوطني لتقنيات الفندقة والسياحة ومراكز الفندقة والسياحة) لتمكينهم من فتح ملحقات وتوسيع مهامهم.

- مراجعة القرارات المحددة لنظام الدراسات للمعاهد تحت الوصاية (المدرسة الوطنية العليا للسياحة، المعهد الوطني لتقنيات الفندقة والسياحة ومراكز الفندقة والسياحة) للتكوين في المؤهلات الجديدة والشعب والتخصصات.
- مراجعة مرسوم إنشاء المدرسة الوطنية العليا للسياحة من أجل ملائمته مع القانون الأساسي للتعليم العالي وتحويل مقرها إلى تيبازة (عند إنجازها).

13- بالنسبة للتعاون الدولي:

- تنمية المساعدة التقنية مع المنظمة العالمية للسياحة من أجل تصديق التكوين العالي المقدم من طرف المدرسة الوطنية العليا للسياحة.
- الحصول على منح دراسية، لفائدة الطلبة والمكونين في إطار التعاون الثنائي والمتعدد الأطراف.
- تنمية عمليات التبادل والتوأمة مع المؤسسات التكوينية في مجال السياحة والفندقة في الخارج.

الديناميكية الرابعة : مخطط الشراكة العمومية – الخاصة:

إن تحقيق تنمية سياحية مستدامة يقتضي وجود شراكة حقيقية بين القطاع العام و الخاص، فالدولة و جماعتها المحلية تعمل على تهيئة الإقليم و حماية المناظر العامة و تجهيز المطارات والطرق و جعلها في خدمة السياحة، إضافة إلى السهر على النظام العام و الأمن، بينما القطاع الخاص يقوم بالاستثمارات والاستغلال السياحي و التسويق للخدمات و الأملاك التي تضعها الدولة تحت التصرف[1].

أ- أهداف مخطط الشراكة:

يهدف مخطط الشراكة إلى[2]:

- جعل بوابات الدخول إلى التراب الوطني أكثر جاذبية(منح الجاذبية)، السفارات، القنصليات، المطارات، المراكز الحدودية ، الموانئ ،المحطات....
- تحسين الخدمات القاعدية في المواقع السياحية : النظافة، المياه، التطهير، الطاقة، تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.....
- تسهيل الوصول إلى المواقع السياحية و القرى السياحية للامتياز.
- صيانة الثروة الطبيعية و البيئة.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، المرجع السابق، ص ص (50-51).

[2] نفس المرجع، ص52.

- تعميم السياحة لتشجيع الخدمات النوعية السريعة.
- تحسين النوعية بالتكوين المستمر (الدائم).

ب- مسعى مخطط الشراكة العمومية – الخاصة :

يسعى مخطط الشراكة العمومية – الخاصة إلى وصل الشبكة السياحية و جعلها منسجمة بحيث يكون بوسعها تبني استراتيجية تجميعية لربط الشركاء (عموميين و خواص) في المجال السياحي، و يكون ذلك من خلال[1]:

- دخول المنافسة بصفوف منظمة.
- إيجاد شراكة بين مختلف الفاعلين و العاملين في شبكة الإنتاج وتوزيع المنتوج السياحي : موجهو الرحلات، أصحاب الفنادق، المطاعم، المنشطين، المرشدين....
- ربط المرقين، المطورين، المستثمرين، بالصيرفة و المختصين في المالية لضمان إعداد مشاريع مربحة و قابلة للاستمرار.
- تشجيع إنشاء مجموعات المصالح العمومية، الناقلين، أصحاب الفنادق، منظمي الرحلات ....وذلك من أجل مواجهة المنافسة الأجنبية .

ج- تنظيم الشراكة و التشاور على المستوى المحلي:

يتم تنظيم الشراكة و التشاور على المستوى المحلي عن طريق هيئة التنسيق و اتخاذ القرار ممثلة في المديريات الولائية للسياحة التي هي الوسيط الرئيسي بين الإدارة المركزية السياحية بالنسبة مثلا للوكالة الوطنية للتنمية السياحية و المتعاملين المحليين، و هنا يتم تعزيز كل مديرية لتمكينها من الاستجابة للمهمتين الأساسيتين الجديدتين و هما : تنفيد مخطط النوعية (PQT) و ترقية الاستثمار السياحي[2].

و بهدف تحقيق الربط في الشبكة السياحية و الدفع بالشراكة، يشجع فضاء النقاش و التفكير ممثلا في المجلس الولائي للتنمية السياحية الذي هو فضاء للحوار و التفكير بهدف استشاري، حيث يجمع المهنيين في الميدان من أصحاب الفنادق، عارضي الخدمات، وكالات السفر و الغرف التجارية ، كما يتم تعزيز

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، المرجع السابق، ص52.

[2] نفس المرجع، ص 53.

دور الدواوين السياحية المحلية باعتبارها محطات استقبال مصغرة في تقديم النصائح، الاستقبال و الإعلام حول العرض السياحي و الخدمات المتوفرة[1].

الديناميكية الخامسة : مخطط تمويل السياحة:

بحكم أن السياحة صناعة ذات عائد استثماري بطيء، فإن عملية تحسين الربح الداخلي منها، كهدف للشريك و المطور و المرقي، تتطلب إيجاد دعم و مرافقة من الدولة في جميع العمليات، و هذا هو دور مخطط التمويل[2].

أ- أهداف مخطط التمويل:

حيث يهدف مخطط تمويل السياحة إلى تحقيق خمسة أهداف هي[3]:

1. حماية و مرافقة المؤسسة السياحية الصغيرة و المتوسطة (PME).
2. السهر على تجنيب المشاريع السياحية التوقف أو التعثر.
3. جذب و حماية كبار المستثمرين الوطنيين و الأجانب.
4. تشجيع الاستثمار في القطاع السياحي باللجوء إلى الحوافز الضريبية و المالية.
5. تسهيل و تكييف التمويل البنكي للنشاطات السياحية، و بخاصة الاستثمار في إطار بنك الاستثمار.

ب- محتوى مخطط تمويل السياحة :

يتعلق الأمر ب[4] :

- مرافقة المستثمرين المرقين و أصحاب المشاريع و المساعدة في أخذ القرار، في تقدير المخاطر و في تمويل عتاد الاستغلال.
- تخفيف إجراءات منح القروض البنكية، و منح الحسم.
- التمديد في مدة القرض.

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، المرجع السابق، ص53.

[2] نفس المرجع، ص57.

[3] نفس المرجع، نفس المكان.

[4] نفس المرجع، ص58.

ج- دعم و مرافقة المؤسسات المتكيفة مع احتياجات المؤسسات السياحية و الحاملين للمشاريع:

تتمثل احتياجات المقاولين، العموميين و الخواص و بغض النظر عن مراحل تقدم مشاريعهم، في خمسة مطالب أساسية[1]:

1. دراسة جادة و عميقة للمخاطر خاصة الممكنة الحدوث و التي لا يدفع قيمتها الحقيقية إلا القليل من المتعاملين (بين 0.5 و 2 % من مجموع مبلغ الاستثمار).
2. تمويل مخطط النوعية (PQT) لأشغال إعادة التأهيل و التوسع واقتناء عتاد الاستغلال باهظ الثمن و صعب الدفع (السيارات، الأدوات المطبخية ،التجهيزات المتنوعة.)..
3. ضرورة التكوين وفق المناهج و التقنيات الحديثة.
4. تمويل التزويد بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال (TIC) ، وسائل الاتصال، التسويق و الترقية.
5. ضرورة جذب و تكوين عمال نوعيين.

د- إطار مخطط التمويل :

إطار مخطط التمويل هو بنك الاستثمار المستقبلي الذي ينمي[2] :

- إجراءات الدعم و الإلزام بالاكتتاب في مخطط نوعية السياحة(PQT)
- الإجراءات التحفيزية لبعض الاختصاصات.
- إجراءات المساعدة على تقييم المخاطر، وتمويل عتاد الاستغلال .

ونشير أن وزارة السياحة والصناعة التقليدية قد وقعت اتفاقيات مع 11 مؤسسة بنكية هي : القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط "بنك"، بنك البركة، تراست بنك، بنك الخليج الجزائر، سوسيتي جينيرال الجزائر، السلام بنك10، صندوق

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، المرجع السابق،ص58.

[2] نفس المرجع، ص ص (59-60).

ضمان قروض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الجزائر استثمار، وذلك من أجل تمويل ومرافقة مشاريع المستثمرين في المجال السياحي من خلال [1]:

- المساهمة بأكثر من 60 % بالنسبة للمشاريع ذات الخصوصية و الأولوية.
- مدة التعويض: 10 سنوات وأكثر، بمعدل تخفيض على الفائدة يقدر ب 03 سنوات وأكثر بالنسبة للمشاريع ذات الخصوصية و الأولوية.
- مدة دراسة الملفات: 40 إلى 60 يوم بالنسبة لإنجاز الاستثمارات و30 يوم بالنسبة للمشاريع التي هي في طور الاستغلال.
- التسجيل في صندوق ضمان المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالنسبة لتمويل التجهيزات.
- إمكانية المساهمة في تطوير رؤوس الأموال وهذا بالشراكة مع مؤسسة الجزائر استثمار.

-إدارة المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030:

نظرا لأهمية المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 والآمال المعلقة عليه في النهوض بالسياحة الجزائرية فإنه يتطلب إدارة كفؤة وفعالة قادرة على[2]:

- ضمان إطلاق و متابعة التخطيط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 (مخطط تقديري، متابعة المشاريع، التقييم بالنظر للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية، و لوحة القيادة.)..
- تحديث المخطط التوجيهي للتوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 كل خمس سنوات ابتداء من تاريخ تنفيذه (تكييفه مع المتطلبات المحلية، تحديد محتوى المشاريع على أساس دراسات قطاعية قبل أن تصبح عملية.
- السهر على انسجام المشاريع مع أهداف المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 و مدى ملاءمتها مع قدرات السوق و البلاد.
- تحديد الأهداف لكل متعامل في الأقطاب السياحية.
- إعادة تكييف المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية من قبل المتعاملين في السياحة (مدراء السياحة، الدواوين، منظمي الرحلات.....).

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، " استراتيجية تنمية التكوين في قطاع السياحة"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/12 على الرابط الإلكتروني :

https://www.mta.gov.dz/الاستثمار/?lang=ar#suivi

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030، الكتاب4: تنفيذ المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية-المخطط العملي-**،جانفي 2008 ، ص11.

و عليه تمت هيكلة إدارة المخطط كالتالي[1]:

- لجنة قيادة و مراقبة التنمية السياحية :

تتشكل لجنة القيادة و المراقبة من إطارات وزارة السياحة والصناعة التقليدية و تنظم حول أربع مهام أساسية، تتمثل في السهر على مراقبة المشاريع السياحية انطلاقا من توجيهات المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030، تحضير اجتماعات العمل و اتخاذ القرارات النهائية المتعلقة بالمشاريع التي يتوجب تنفيذها و خاصة ضمان تنفيذ و مراقبة المشاريع السياحية.

- إدارة خاصة بمهام كل قطب :

يعين مكلف بمهمة بكل قطب سياحي مهيكل، يتولى الاتصال مع مختلف المتعاملين المحليين حول مشاريع القطب السياحي للامتياز المكلف به، يقدم التقارير للوزارة عن حالة تقدم المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 في الميدان و عن تحقيق المشاريع السياحية في كل قطب و عن الاختلالات و الاحتياجات و التطلعات المحلية.

- اختيار مكتب للتسيير ذي حجم دولي من أجل ضمان الوساطة بين القوة العمومية و المستثمرين بعشر مهام أساسية.

- اختيار مكتب محاماة استشاري متخصص في المنازعات و الاستشارات، ومتابعة التنمية السياحية في المناطق(من أجل مرافقة حملة المشاريع، المرقين والمستثمرين في كل مراحل مشاريعهم) .

- النتائج المتحققة من المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية للمرحلة (2008-2015):

عند النظر إلى النتائج المتحققة فيما يخص الأهداف المقررة للمرحلة (2008-2015)، نجد بالنسبة لعدد السياح أن الهدف المنشود كان بلوغ 2.5 مليون سائح، وقد تحقق ذلك وتم تجاوز هذا الرقم، ولكن ليس في سنة 2015 بل في سنتي 2012 و 2013.

حيث قدر عدد السياح المتوافدين على الجزائر سنة 2013 ب 2.732.731 مليون سائح[2]، ليتراجع

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030، الكتاب4: تنفيذ المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية-المخطط العملي-**، المرجع السابق، ص11.

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية،" إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لسنة 2014"،المرجع السابق، ص 03.

هذا الرقم بعد ذلك ليبلغ سنة 2015 1.709.994 مليون سائح[1]، أي تراجع في ظرف سنتين فقط بأكثر من 01 مليون سائح وهذا ما يطرح تساؤلات حول أسباب هذا التراجع، وخاصة أن الجزائر لم تعرف خلال هذه الفترة اضطرابات سياسية كبيرة أو أحداث أمنية متتالية تتسبب في تراجع أو تذبذب التوافد السياحي على الجزائر مثلما حدث في تونس، ولكون هذا التراجع سجل في عدد السياح الأجانب و بصورة أكبر في عدد الجزائريين المقيمين بالخارج، نجد أن هناك عدة احتمالات قد يكون أحدها أو كلها مجتمعة وراء هذا التراجع من بينها ضعف التسويق للوجهة الجزائرية أو تدني الخدمات السياحية المقدمة أو مشكل صعوبة الحصول على التأشيرة الذي يواجه السياح الأجانب أو حتى لغلاء تذاكر الطائرة التي يقف عائقا أمام قدوم الجزائريين المقيمين في الخارج إلى الجزائر .

كما نجد أن المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية قد أسقط عدد الليالي السياحي من حسابته، فهو لم يتضمن الإشارة إلى عدد الليالي السياحية المقضية في المنشآت السياحية والفندقية المطلوب بلوغها سنة 2015، رغم أهمية هذا المؤشر في قياس تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية ونجاح إدارتها من عدمه في أي بلد أو منطقة، ودول العالم السياحية تهتم وتركزا كثيرا في أهدافها وبرامجها السياحية على زيادة عدد الليالي السياحية بقدر اهتمامها برفع عدد السياح الوافدين، حيث تدرك هذه الدول تمام الإدراك أنه كلما زاد عدد الليالي التي يقضيها السائح في البلد والمنشأة السياحية أو الفندقية زاد إنفاقه، وهذا ما يصب في مصلحة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية ومردوديتهما في البلد.

و أما فيما يتعلق بعدد الأسرة فقد بلغ عددها الإجمالي سنة 2015 244 102 سرير[2]، وهذا أقل من الهدف المنشود الذي تمثل في إعادة تأهيل 869 84 سرير وإنجاز 000 75 سرير فخم بمعنى أن يكون عدد الأسرة الإجمالي سنة 2015 869 159 سرير.

كما لم تتجاوز مساهمة قطاع السياحة في الناتج المحلي الخام خارج المحروقات في الجزائر 1.3 % سنة 2015 [3]، أي أقل من 3 % التي كان المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 يسعى إلى تحقيقها سنة 2015.

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الديوان الوطني للإحصائيات، "الجزائر بالأرقام: نتائج 2014-2016"، رقم 47، الجزائر، 2017، ص55.

[2] نفس المرجع، ص54.

[3] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، " إحصائيات قطاع السياحة"، تم التصفح بتاريخ 2018/08/28 على الرابط الإلكتروني :

https://www.mta.gov.dz/ المقومات-الأساسية-للسياحة /?lang=ar#first-bloc

و بالنسبة للإيرادات المتأتية من السياحة فقد بلغت 304 مليون دولار سنة 2015 [1]، وهذا أقل بكثير من 1.5 إلى 02 مليار دولار التي حددها المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 كهدف لتحقيقه سنة 2015.

وأما فيما يخص مناصب الشغل كان المستهدف هو بلوغ 400 ألف منصب شغل بين مباشر وغير مباشر، ونؤكد بهذا الخصوص أنه لا تتوفر معطيات كافية ودقيقة حول موضوع التشغيل في قطاع السياحة لسنة 2015 في الجزائر تسمح لنا بإجراء تقييم موضوعي لنجاح أو فشل المخطط التوجيهي في هذا الجانب، فكل ما تشير إليه الإحصائيات الرسمية لوزارة السياحة والصناعة التقليدية أن عدد المشتغلين في النشاط السياحي قد بلغ سنة 2015 803 265 منصب شغل في فروع المنشآت الفندقية، المطاعم، المقاهي[2] وهذه في الحقيقة لا تعبر عن العدد الفعلي والكامل لمناصب الشغل في النشاط السياحي بالجزائر حيث لم تتضمن هذه الإحصائيات على سبيل المثال عدد مناصب الشغل التي توفرها وكالات السياحة والأسفار رغم أن هذه الأخيرة هي في صلب النشاط السياحي.

وعليه يتبين لنا أن معظم الأهداف المادية التي حددها المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 للمرحلة (2008-2015) لم تتحقق في آجالها المحددة، وللإشارة أن المخطط لم يتضمن ولم يحدد الأهداف المادية المقررة للمرحلة ما بعد 2015 إلى غاية 2030.

وهذه النتائج الخاصة بالمرحلة الأولى من المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (2008-2015) لا تبعث على التفاؤل بأن تصبح السياحة في الجزائر بديلا للمحروقات ودورها في الاقتصاد الجزائري، مثلما حدد له المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية في سنة 2030، وخاصة أن الجزائر قبل وضع المخطط و بعد وضعه ومرور سنوات عدة من الشروع في تنفيذه كانت ولا تزال تعتمد اعتماد كبيرا على المحروقات ومع وجود توقعات بنفاذ احتياطي البترول والغاز في الجزائر خلال العقود القادمة، نجد أن السلطات في الجزائر بدأت تتجه نحو الغاز الصخري لامتلاك الجزائر احتياطيا كبيرا منه يعد من أكبر الاحتياطات الموجودة في العالم، وهذا رغم أن هناك دراسات تفيد بالأخطار الصحية المترتبة عن استخراج الغاز الصخري واستغلاله على المواطنين المقيمين في المناطق المتواجد بها.

---

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، " إحصائيات قطاع السياحة"، المرجع السابق.

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، "حصة قطاع السياحة والتوظيف"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/14 على الرابط الإلكتروني :

https://www.mta.gov.dz/المقومات-الأساسية-للسياحة/?lang=ar#first-bloc

وما يعزز هذا الطرح هو أننا لم نشهد إلى الآن تحسنا ملموس في صورة الجزائر كوجهة سياحية حتى مقارنة مع دول الجوار تونس والمغرب، رغم ما تضمنه المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 من تحديد للأسواق حسب أهميتها وأولويتها و إجراءات وخطط لتسويق الوجهة الجزائر بأساليب وطرق حديثة ومنظمة، وإذا استمر الوضع كذلك فلا نرى أن هدف تحويل الجزائر إلى وجهة سياحية معروفة سيتحقق سنة 2030.

وقد أكد وزير السياحة والصناعة التقليدية أن عملية تقييم المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية أظهرت وجود نقصا و اختلالا في النشاط الاتصالي والترقوي والتسويقي وانعدام نسبي للتحالفات بين المتعاملين لمواجهة المنافسة الخارجية[1]، كما نجد أن هناك عراقيل تواجه الاستثمارات السياحية خاصة تلك المرتبطة بالمسائل التمويلية والإدارية، ويضاف إلى ذلك الانتهاكات والتجاوزات التي طالت ولا تزال مناطق التوسع السياحي في عدة ولايات وتحويلها إلى أغراض غير سياحية.

و بالمجمل نجد أن معظم المؤشرات توحي بصعوبة تحقيق المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 لأهدافه المحددة لسنة 2030 إذ استمر الوضع على نفس الوتيرة.

**المطلب الثاني :** خطط و برامج تنمية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في تونس

تستهدف تونس تنمية وتطوير كل من السياحة ومساهمتها التنموية والاقتصادية وكذلك المنشآت السياحية والفندقية للرفع من أدائها ومردوديتها وزيادة تنافسيتها وجعلها قادرة على تجاوز التحديات التي تواجهها حاليا أو قد تواجهها مستقبلا ولهذا وضعت برامجا وخططا لهذا الغرض، و تتمثل هذه البرامج والخطط أساسا في برنامج تأهيل المنشآت الفندقية إضافة إلى استراتيجية تنمية السياحة التونسية إلى آفق 2020 :

أولا- برنامج تأهيل المنشآت الفندقية :

برنامج تأهيل المنشآت الفندقية هو مبادرة من الدولة قصد تحسين جودة الخدمات والترفيع في مردودية المنشأة الفندقية وتحسين قدرتها التنافسية و قدرتها على مجابهة الأزمات الظرفية و ذلك بهدف تدعيم الوجهة التونسية كأبرز الأقطاب السياحية في ضفاف المتوسط[2].

[1] صبرينة محمديوة، "ترقية الوجهة السياحية وطنيا ودوليا: جلسات التقييم والتقوية"، جريدة المساء (الجزائرية)، العدد 6705، 22 جانفي 2019، ص03.

[2] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، " برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية"، تم التصفح بتاريخ 2018/06/18 على الرابط الإلكتروني : http://www.pmnt.tn/index.php?id=3&L=1

وتم الانطلاق في تنفيذ برنامج التأهيل خلال سنة 2005 عبر برنامج نموذجي شمل 45 منشأة فندقية بطاقة استيعاب في حدود 34 ألف سرير الذي تم في إطار المجلس الوزاري المضيق الملتئم بتاريخ 04 جانفي 2008 إقرار تعميمه على كامل المنشآت الفندقية البالغ عددها آنذاك 848 منشأة قدرت طاقة استيعابها في حدود 240 077 سريرا[1].

- الإطار العام للبرنامج :

لبرنامج تأهيل المنشآت الفندقية أهداف هامة يسعى إلى تحقيقها، كما أنه يتضمن مجموعة من المحاور الاستراتيجية.

أ- أهداف البرنامج :

يهدف برنامج تأهيل المنشآت الفندقية إلى الرفع من مردودية المنشأة الفندقية وتحسين قدرتها التنافسية وذلك من خلال الاستثمار في الجوانب المادية المتمثلة خاصة في التجهيزات الكبرى والأثاث والتزيين باستثناء أشغال التوسعة، كما تم إعطاء الأولوية إلى دعم العناصر اللامادية ووضع آليات تحفيزية لحث أصحاب المنشآت الفندقية على الاستثمار، وتتعلق الاستثمارات اللامادية بإنجاز برامج تتمثل في مخطط الجودة وتطوير الجهاز التنظيمي وتنمية الموارد البشرية وتطوير وظيفة التسويق والترويج والاتصال وتركيز نظام اليقظة الاستراتيجية وذلك من خلال الانصهار في مختلف البرامج الوطنية لهذه المجالات.[2]

ب- المحاور الاستراتيجية لبرنامج التأهيل :

يجب أن ينصهر برنامج التأهيل في إطار استراتيجية تنمية قطاع السياحة، من أجل ذلك وقع إقرار جملة من المحاور الاستراتيجية ذات الأولوية لتجسيم هذه الاستراتيجية والتي يجب أن يتضمنها كل مخطط لتأهيل المنشأة الفندقية، وتشتمل المحاور الاستراتيجية ذات الأولوية على ما يلي[3]:

- الانصهار في البرامج الوطنية للجودة و حماية المحيط.
- الاندماج في المنظومة الوطنية للتكوين.
- تعميم استعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة في النزل(المنشآت الفندقية).
- إعادة الهيكلة المالية.
- الانخراط في البرنامج الوطني للتحكم في الطاقة و المياه.

---

[1] الجمهورية التونسية، دائرة المحاسبات،" التقرير السنوي العام الثلاثون"،2016، ص142.

[2] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، " الإطار العام لبرنامج تأهيل المؤسسات الفندقية"، تم التصفح بتاريخ 2018/06/18 على الرابط الإلكتروني:http://www.pmnt.tn/index.php?id=15&L=1

[3] نفس المرجع، نفس المكان.

- تركيز نظام اليقظة الاستراتيجية.
- تطوير مؤسسات الدعم وإعادة النظر في الإطار القانوني والترتيبي.

- الإطار الترتيبي (التنظيمي) :

من أجل الإشراف والسهر على التنفيذ الجيد للبرنامج من قبل المنشآت الفندقية تم استحداث كل من مكتب التأهيل السياحي وكذا لجنة قيادة البرنامج.

أ- مكتب التأهيل السياحي :

أحدث مكتب التأهيل السياحي بمقتضى الأمر رقم 2123 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جويلية 2005 والمتعلق بتنظيم وزارة السياحة وخاصة الفصل رقم 12 منه المتعلق بضبط مهام مكتب تأهيل المنشآت الفندقية و تطبيقا لذلك، فهو مكلف خاصة بإعداد ومتابعة الملفات الخاصة ببرامج التأهيل الخاصة بكل منشأة وعرضها على أنظار لجنة قيادة البرنامج وبمساعدة الباعثين على تمويل بعض عناصر برامج التأهيل عبر تشخيص الآليات التي تمكن من تمويل هذه العناصر إضافة إلى كتابة لجنة قيادة برنامج التأهيل[1].

ب- لجنة قيادة البرنامج :

أحدثت لجنة قيادة برنامج تأهيل المنشآت الفندقية بمقتضى الأمر عدد 2100 لسنة 2009 المؤرخ في 30 جوان 2009 والمتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد المنح الخاصة ببرنامج تأهيل المؤسسات الفندقية وهيكلة تمويل الاستثمارات التي تخول الانتفاع بهذه المنح، وتأسيا بذلك فهي مكلفة بالنظر في ملفات برامج التأهيل الخاصة بكل منشأة فندقية واقتراح إسناد المنح الخاصة ببرنامج التأهيل المنصوص عليها بالأمر المشار إليه أعلاه، وتتركب لجنة قيادة برنامج تأهيل المنشآت الفندقية والتي يترأسها وزير السياحة أو من ينوبه والمنصوص عليها بالفصل 5 من الأمر المشار إليه أعلاه من[2]:

- ممثل عن وزارة المالية.
- ممثل عن وزارة التنمية والتعاون الدولي.
- ممثل عن وزارة التربية و التكوين.

---

[1] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، " برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية: مكتب التأهيل السياحي "، تم التصفح بتاريخ 2018/06/18 على الرابط الإلكتروني: http://www.pmnt.tn/index.php?id=42&L=1

[2] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، " برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية: لجنة قيادة البرنامج"، تم التصفح بتاريخ 2018/06/18 على الرابط الإلكتروني: http://www.pmnt.tn/index.php?id=43&L=1

- ممثل عن وزارة البيئة والتنمية المستديمة.
- 04 ممثلين عن الجامعة التونسية للنزل (المنشآت الفندقية).
- ممثل عن الجامعة التونسية لوكالات الأسفار و السياحة.
- البنك المركزي التونسي.
- البنك التونسي الكويتي.
- الجمعية التونسية للمستثمرين في رأس المال.
- الشركة التونسية للبنك.
- البنك التونسي.

- الشركاء والداعمون :

تم إرساء برنامج تأهيل المنشآت الفندقية بدعم من[1]:

- الوكالة الفرنسية للتنمية AFD
- الديوان الوطني التونسي للسياحة ONTT
- الجامعة التونسية للنزل(المنشآت الفندقية) FTH
- الجامعة التونسية لوكالات الأسفار و السياحة FTAV
- البنوك التونسية APBT
- شركات ذات رأس المال المخاطر ATIC
- الوكالة الوطنية لحماية الطاقة ANME
- مكاتب الدراساتCSNEECF

- الامتيازات الممنوحة في إطار برنامج التأهيل:

الامتيازات الممنوحة لفائدة المنشآت الفندقية في إطار برنامج تأهيل المنشآت الفندقية تتمثل فيما يلي :

أ- قروض بنكية بشروط ميسرة:

يمكن للمنشآت الفندقية المنخرطة في برنامج التأهيل أن تتحصل على قروض بنكية بشروط ميسرة

[1] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، " برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية: الشركاء والداعمون"، تم التصفح بتاريخ 2018/06/18 على الرابط الإلكتروني: http://www.pmnt.tn/index.php?id=39&L=1

وبنسب فائدة وبآجال خلاص مشجعة في إطار التعاون الثنائي مع الوكالة الفرنسية للتنمية معاضدة لمجهودات الدولة لتمويل برنامج التأهيل[1].

ب- حوافز مالية:

تحدد نسب المنح المتعلقة ببرنامج تأهيل المنشآت الفندقية التي تسند من صندوق تنمية القدرة التنافسية لقطاع السياحة كما يلي[2] :

- بالنسبة لدراسة التشخيص: منحة في حدود 70 % من كلفة دراسة التشخيص على أن لا تتجاوز القيمة القصوى للمنحة 20 ألف دينار تونسي للفندق الواحد.
- بالنسبة للاستثمارات المادية واللامادية: منحة في حدود 150 ألف دينار للفندق الواحد تسند كالآتي:

1.منحة في حدود 10% من كلفة الاستثمار المادي.

2.منحة في حدود 50% من كلفة الاستثمار اللامادي أو كلفة الاستثمارات اللامادية ذات الأولوية لا تتجاوز قيمتها 50 ألف دينار تونسي للفندق الواحد.

- النتائج المتحققة من برنامج تأهيل المنشآت الفندقية :

أورد تقرير دائرة المحاسبات في تونس المتضمن نتائج الأعمال الرقابية المنجزة لسنة 2015-2016 ملاحظات حول تنفيذ برنامج تأهيل المنشآت الفندقية تمثلت في : محدودية عدد المنشآت المنخرطة بالبرنامج وعدم ضبط منهجية دقيقة لدراسة طلبات الانخراط وملفات التأهيل والمصادقة عليها علاوة على تواضع نسبة المنح التي تم صرفها لفائدة المنشآت الفندقية ونسبة تقدم إنجاز برامج التأهيل وعدم تحديد آجال قصوى لتنفيذها وكذا قلة عدد المنشآت الفندقية التي استكملت برامج تأهيلها وصعوبة تقييم أثره على مردوديتها وتطور مؤشراتها[3]، حيث لم يتجاوز عدد المنشآت التي استكملت برامج تأهيلها بصفة شبه كلية أي بنسبة 80 % على الأقل 17 منشأة فندقية من ضمن 119 منشأة تمت المصادقة على برامج تأهيلها[4].

---

[1] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، " برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية : الامتيازات الممنوحة في إطار برنامج التأهيل"، تم التصفح بتاريخ 2018/06/18 على الرابط الإلكتروني:
http://www.pmnt.tn/index.php?id=25&L=1

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

[3] الجمهورية التونسية، دائرة المحاسبات، التقرير السنوي العام الثلاثون، المرجع السابق، ص144.

[4] نفس المرجع، ص 146.

و تعود أسباب تأخر هذه المنشآت الفندقية في تنفيذ البرنامج إلى[1] :

- الصعوبات الاقتصادية التي يمر بها القطاع السياحي حاليا والتي تعرقل إنجاز مخططات التأهيل.
- عدم شروع بعض المنشآت الفندقية في إنجاز استثمارات التأهيل نظرا إلى عدم توفر التمويل البنكي.
- عدم قيام بعض المنشآت الفندقية بطلب الحصول على القسط الثاني من منحة الاستثمار خاصة مع وجوب إثبات بلوغ ما نسبته 80 % على الأقل من إنجاز الاستثمارات الإجمالية التي تمت المصادقة عليها من قبل لجنة القيادة.
- الصعوبات التي تلاقيها بعض المنشآت الفندقية في استكمال تنفيذ مخطط الاستثمار وبالتحديد الاستثمارات اللامادية المتعلقة بمعايير الجودة بسبب رفض الشركات الأجنبية المستغلة لهذه المنشآت القيام بهذه الاستثمارات نظرا لكونها تمتلك المعايير الخاصة بها.
- صعوبة إنجاز الاستثمارات اللامادية الذي يتطلب ما بين سنتين إلى ثلاث سنوات خاصة إذا تعلق الأمر بتنفيذ وإشهاد نظم لجودة البيئة والسلامة الغذائية وفقا لمواصفات إيزو 9001 وإيزو 14001 وإيزو 22000.

وعليه فهذه النقائص والتأخر المسجلين في تنفيذ برنامج تأهيل المنشآت الفندقية كانت سببا رئيسيا في عدم تمكنه إلى غاية الآن من تحقيق الأهداف المتوخاة منه.

و أشار تقرير دائرة المحاسبات أنه رغم عدم توفر معطيات ورؤية شاملة حول أثر برنامج تأهيل على المنشآت الفندقية لدى الوزارة المكلفة بالسياحة، فقد لوحظ شروع هذه الأخيرة في إجراءات البحث عن تمويلات خارجية لتقديم الدعم المالي لبرنامج جديد للتأهيل الفندقي ولإعادة الهيكلة المالية للمنشآت الفندقية، وقد أفادت الوزارة في هذا الشأن بأنه تم التأكيد على ضرورة مواصلة إنجاز البرنامج مع مراجعة محتواه وذلك بالتركيز على توجيه الدعم نحو المنشآت ذات الأولوية والتي تمر بصعوبات مالية وظرفية[2].

ثانيا - استراتيجية تنمية السياحة التونسية إلى آفق 2020:

تندرج استراتيجية تنمية السياحة التونسية إلى آفق 2020 ضمن إطار المخطط التنموي 2016-2020 في تونس، وتعد كذلك امتداد للخطة الاستراتيجية لتنمية القطاع السياحي لآفق 2016 التي جرى

[1] الجمهورية التونسية، دائرة المحاسبات، التقرير السنوي العام الثلاثون، المرجع السابق ، ص 173.

[2] نفس المرجع، ص 168.

تحيينها وفق متطلبات مرحلة ما بعد الثورة وانعكاساتها على الوضع السياحي وذلك بوضع "رؤية 3+1"التي ارتكزت على المحاور التالية[1]:

- تنويع العرض السياحي: حسب خصوصيات كل جهة بتطوير السياحة البديلة ذات القيمة المضافة العالية وأنماط إيواءها على غرار السياحة الثقافية والبيئية و الصحراوية وسياحة الجولف والأعمال والمعالجة بمياه البحر.
- النهوض بالجودة والتكوين: للرفع من مردودية القطاع وتلميع صورة الوجهة التونسية بالخارج من خلال إعادة تهيئة فضاءات الاستقبال السياحي وتحسين جودة النقل السياحي إضافة إلى النهوض بجودة المحيط السياحي ووضع استراتيجية وطنية لعصرنة منظومة التكوين السياحي تتلاءم مع متطلبات تطويره.
- تحسين صورة تونس بالخارج : بترشيد توزيع ميزانية الترويج حسب الأسواق ذات الأولوية و توظيف شبكة الإنترنت هذا إلى جانب وضع استراتيجية خاصة بالربط الجوي وللسوق الداخلية.
- عصرنة القطاع السياحي عبر الحوكمة الرشيدة: بتبسيط أداء الإدارة وإعادة توزيع المهام للهياكل الخاضعة لإشراف وزارة السياحة وبإعادة هيكلة مديونية المنشآت السياحية إلى جانب إحداث مرصد سياحي يهدف إلى عصرنة منظومة الإحصاءات السياحية و إلى تركيز نظام الحسابات المتقاربة.

وبالعودة إلى استراتيجية تنمية السياحية التونسية إلى آفق سنة 2020 فهي ترمي إلى تبني استراتيجية مندمجة ومتكاملة لتنمية مستديمة للقطاع السياحي تأخذ بعين الاعتبار الخصوصيات الذاتية لتونس وتضمن ديمومة نسق نمو القطاع على المدى البعيد[2].

وتتجسد هذه الخطة الاستراتيجية في شكل برامج عملية على المدى القصير والمتوسط والطويل إلى جانب وضع نظم مرنة ومتواصلة لمتابعة وتعديل استراتيجية تنمية القطاع كلما اقتضت الحاجة، وبصفة أدق تهدف هذه الاستراتيجية إلى تحديد أهداف إجمالية للقطاع السياحي في آفق 2020 من خلال تطور القطاع السياحي وتعزيز مكانته في الاقتصاد الوطني في مجالات النمو والاستثمار والتشغيل وتطوير المداخيل السياحية إلى جانب تطور حصة السياحة التونسية في حوض البحر الأبيض المتوسط وفي السياحة العالمية ومساهمة مختلف المنتوجات السياحية في هذا التطور المنتظر[3].

---

[1] الجمهورية التونسية،" مخطط التنمية 2016-2020، المجلد الثالث : المحتوى القطاعي"، ص ص (91-92).

[2] نفس المرجع، ص ص (96-97).

[3] نفس المرجع، ص97.

حيث تستهدف تونس في سنة 2020 بلوغ 10 ملايين سائح وتسجيل 41 مليون ليلة مقضاة وتحقيق مداخيل سياحية تقدر ب5.6 مليار دينار تونسي وحجم استثمارات سياحية ب 1.650 مليار دينار تونسي[1].

وترتكز استراتيجية تنمية القطاع السياحي إلى آفق 2020 في تونس على المحاور الأساسية التالية :

1/ تنويع العرض السياحي : وذلك من خلال[2] :

- الدفع بالمشاريع السياحية ذات القيمة المضافة العالية.
- تنويع المنتوج من خلال إثراء العرض بأنماط إضافية من الأنشطة السياحية في مجالات السياحة الثقافية والسياحة الصحراوية و الجولف وسياحة المؤتمرات وسياحة الإقامة والعلاج الطبيعي بمياه البحر وسياحة الاستشفاء في المؤسسات الصحية هذا إلى جانب تدعيم منتوج السياحة الشاطئية والرفع من قدراته التنافسية.
- تحفيز الاستثمار في القطاع السياحي والبنية الأساسية قصد إحداث أقطاب للسياحة البديلة (الثقافية والبيئية والخضراء والمسؤولة) بالجهات الداخلية.

2/ تحسين الجودة والنهوض بمنظومة التكوين السياحي: تسعى تونس إلى تحقيق ذلك عن طريق[3] :

- وضع تمشي للجودة يشمل كل مكونات المنتوج السياحي ومواصفات جودة لمختلف الخدمات والأنشطة السياحية إلى جانب مواصلة تنفيذ برنامج التأهيل الفندقي وإرساء سياسة تكوين ناجعة للمتخرجين صلب مؤسسات تكوين عصرية وملائمة لحاجيات القطاع.
- مواصلة تنفيذ برنامج التأهيل بمراجعة محتواه وذلك بتنقيح الإطار القانوني المنظم له بمزيد تصويب تدخلاته لبلوغ هدف تحقيق الجودة الشاملة للمنتوج الفندقي هذا إلى جانب توجيه البرنامج نحو المنشآت ذات الأولوية خصوصا المنشآت ذات الإمكانات الاقتصادية المتوسطة والتي تمر بصعوبات مالية ظرفية، كما يتم العمل على توسيعه ليشمل كافة مكونات القطاع السياحي(وكالات السياحة والأسفار، المطاعم السياحية، النقل السياحي...) و على تأهيل المنظمات المهنية الفاعلة في القطاع و إحداث مرصد لمتابعة تطور المؤشرات السياحية وخاصة القدرة التنافسية للقطاع السياحي.
- إحداث مرصد لمتابعة تطور المؤشرات السياحية.

---

[1] الجمهورية التونسية، مجلس نواب الشعب، الدورة العادية الثالثة 2016-2017،"محضر جلسة لجنة الفلاحة والأمن الغذائي والتجارة والخدمات ذات الصلة"، عدد 13،17 فيفري2017، ص02.

[2] الجمهورية التونسية،" مخطط التنمية 2016-2020، المجلد الثالث : المحتوى القطاعي، المرجع السابق، ص97.

[3] نفس المرجع، ص ص (97-98).

- وضع مواصفات جودة لمختلف الخدمات والأنشطة السياحية تهدف إلى النهوض بجودة المنتوج والخدمات وكسب رهان المنافسة من خلال:

- الشروع في إعداد معايير تقييم الخدمات السياحية هذا إلى جانب إنجاز دراسة حول نسبة رضاء الزبائن عن جودة الخدمات المسداة لفائدته.

- تنفيذ برنامج المسح الشامل لكافة المنشآت السياحية مع تدعيم وتنويع برنامج المراقبة الموجهة لجودة الخدمات بالفنادق والمطاعم.

- مواصلة زيارات تصنيف الأنماط الجديدة للإيواء والنزل ذات الطابع المميز والإقامات الريفية.

- تشجيع المنشآت السياحية على الانخراط في نظم التصرف في الجودة.

- تكثيف الحملات الوطنية والجهوية للعناية بالبيئة والمحيط بالمدن والمحطات السياحية وتحسين علامات الإرشاد السياحية وذلك بالتنسيق مع مختلف المتدخلين.

- النهوض بمنظومة التكوين وتنمية الموارد البشرية بتأهيل هذه المنظومة وذلك من خلال:

- إعادة هيكلة و عصرنة جميع المراكز والمدارس التابعة للديوان الوطني التونسي للسياحة وتدعيم طاقة الإيواء بها.

- تطوير وتحيين البرامج لتحسين مردودية التكوين حسب المقاربة بالكفاءات واعتماد التكوين حسب الطلب للاستجابة إلى متطلبات سوق الشغل في القطاع وذلك بتركيز برامج التكوين بكافة مراكز التكوين السياحي.

- التكوين الأساسي والمستمر لفائدة المكونين و المؤطرين داخل المنشآت السياحية.

- إرساء نظام جديد للتسيير والتصرف داخل مراكز التكوين يهدف بالأساس إلى إشراك القطاع الخاص والهياكل المهنية من خلال مجالس مؤسسات المراكز المتناصفة التركيبة في الإشراف على التسيير المالي والإداري لهذه المراكز.

- اعتماد مناهج التصرف المتطورة من خلال مطابقة مراكز التكوين للمواصفات العالمية إيزو 9000.

- مواصلة تلازم إصلاح منظومة التكوين السياحي بكل مكوناتها( تكوين مهني، تكوين عالي) بما يتماشى مع حاجيات سوق الشغل و مستلزمات القطاع.

3/ إعادة بناء صورة الوجهة التونسية:

تركز استراتيجية تنمية القطاع السياحي على تدعيم الوجهة السياحية التونسية بتعزيز تواجدها بالأسواق التقليدية واكتساح أسواق سياحية جديدة ذات قيمة مضافة عالية، فضلا عن دعم التنمية السياحية على مستوى الجهات وخاصة الجهات الداخلية، وهذا من خلال[1]:

- انتهاج استراتيجية ترويجية ترمي إلى تعزيز الوجهة التونسية بالخارج والداخل وتعمل على استرجاع حصصها بمختلف الأسواق السياحية وتمتين العلاقات بمختلف الشركاء بالخارج من متعهدي رحلات وشركات طيران.
- تكثيف الدعاية وتدعيم تواجد الوجهة التونسية في التظاهرات السياحية بالخارج.
- تنفيذ الاستراتيجية الخاصة بالعلاقات العامة والتظاهرات.
- تنفيذ استراتيجية السياحة الرقمية.
- الارتقاء بالربط الجوي نحو الوجهة التونسية من خلال توجيه تدخلات صندوق الدعم الجوي نحو أولويات منظومة الترويج من حيث الأسواق المستهدفة وتكثيف الربط الجوي خارج موسم الذروة.
- التوجه التدريجي نحو إشهار يعتمد الجهات كوجهات سياحية منفردة بذاتها.
- تنفيذ استراتيجية دفع السياحة الداخلية والتعريف بالجهات وذلك ب:

- الشروع في تنفيذ خطة إنعاش القطاع السياحي بالجنوب الغربي مع التركيز في المدى القصير على الجوانب التنشيطية و البيئية.

- مزيد دعم التظاهرات ذات الصبغة السياحية المنظمة في تونس لتنشيط الجهات السياحية بصفة عامة والجهات الداخلية بصفة خاصة.

- مواصلة تنفيذ الاتفاقيات الممضاة مع وزارة الثقافة والمتعلقة بالرفع من الجاذبية السياحية لبعض الولايات الداخلية وتعزيزها بتظاهرات كبرى.

4/ تحديث القطاع وارساء قواعد حوكمة جديدة:

إعادة النظر في المنظومة الإدارية المشرفة على القطاع بإرساء مبادئ الحوكمة الرشيدة واعتماد منهجية

[1] الجمهورية التونسية،" مخطط التنمية 2016-2020، المجلد الثالث : المحتوى القطاعي، المرجع السابق، ص 99.

مندمجة ومتكاملة تشمل مختلف عناصر القطاع السياحي والمرتبطة خاصة بالإطار التشريعي من قوانين وتراتيب إدارية وحفز الاستثمار وبالإطار المؤسساتي كمهام هياكل الإشراف وهيكلتها التنظيمية والإدارية والمالية ودور المهنة ودور القطاع الخاص في النهوض بالقطاع السياحي وبكل ما يتعلق بتحسين مناخ الأعمال و الشراكة مع القطاع الخاص[1].

5/ تدعيم البنية الأساسية: ويتم ذلك عبر[2] :

- مواصلة تهيئة المناطق السياحية من خلال مواصلة عمليات التحكم العقاري واتمام إجراءات المصادقة على أمثلة التهيئة الخاصة بها والشروع في إنجاز دراسات البنية الأساسية ثم الشروع في تنفيذها وذلك بالنسبة للمناطق التالية: فج الأطلال بعين دراهم، قمرت بتونس الشمالية، البقالطة بالمنستير، قرقنة بصفاقس، سبيطلة، شط الحموني بقابس، تطاوين، المنطقة السياحية بتوزر، قبلي.
- المساهمة في تنمية السياحة البديلة عبر استكشاف بعض المواقع السياحية داخل الأنسجة العمرانية الخصوصية مدن عتيقة... والتعريف بإمكانيات الاستثمار في مشاريع الإقامات الريفية بالأراضي الفلاحية.
- النهوض بالاستثمارات من خلال إنجاز طلب عروض لإنجاز محطات سياحية أو مشاريع سياحية والمشاركة في المعارض الدولية.
- تطوير مشاريع الجولف عبر عمليات تغيير الصبغة وإصدار أوامر التدخل العقاري وجلب المياه المستعملة للري بمنطقة الحمامات – نابل.

ويتضح من المحاور الأساسية التي تضمنتها استراتيجية تنمية السياحة التونسية إلى آفق 2020 الرغبة القوية لتونس في تجاوز مختلف التحديات والنقائص ونقاط الضعف التي تعاني منها السياحة التونسية ومنشآتها السياحية والفندقية حتى يتسنى رفع أدائها ومساهمتها التنموية، وذلك بتنويع المنتوج السياحي المعتمد أساسا على السياحة الشاطئية التي تمتاز بالموسمية، عبر الاهتمام بأنماط أخرى سياحية تمتلك فيها تونس فرصا وإمكانيات معتبرة في صورة السياحة الثقافية والصحراوية والجولف ..... إلخ، وكذلك تحسين الجودة وتطوير منظومة التكوين الذي يمثل مطلبا ملحا في تونس لمسايرة ومواكبة التطورات والمستجدات التي يعرفها في هذا المجال النشاط السياحي و الفندقي عالميا وخاصة في الدول المنافسة، مع التأكيد على مواصلة تنفيذ برنامج تأهيل المنشآت الفندقية وتعميمه على بقية المنشآت السياحية مثل وكالات الأسفار والسياحة، المطاعم، النقل السياحي وغيرها.

[1] الجمهورية التونسية،" مخطط التنمية 2016-2020، المجلد الثالث : المحتوى القطاعي، المرجع السابق، ص 100.

[2] نفس المرجع، نفس المكان.

وركزت الاستراتيجية أيضا على التسويق للوجهة التونسية والارتقاء بها داخليا وخارجيا، وبالأخص أن صورة الوجهة التونسية قد تضررت كثيرا بفعل الأحداث السياسية والأمنية التي عرفها البلد خلال السنوات الأخيرة.

ومن الأمور الهامة أيضا التي أكدت عليها الاستراتيجية هو السعي إلى تحديث المنظومة الإدارية المشرفة على القطاع السياحي عبر تبني مبادئ الحوكمة الرشيدة وكذا اعتماد منهجية مندمجة ومتكاملة تطال مختلف عناصر القطاع السياحي، كما أكدت أيضا العمل على دعم وتطوير البنية التحتية للقطاع السياحي.

ووفقا لذلك فنجاح تونس في هذه المساعي يعد دافعا قويا لتحقيق الأهداف المادية التي تضمنتها استراتيجية تنمية السياحة التونسية إلى آفق 2020.

وفي نفس السياق نعتقد فيما يخص الأهداف الكمية التي وردت في استراتيجية تنمية السياحة التونسية إلى آفق 2020 بإمكانية تحقيقها أو على الأقل تحقيق بعضا منها في الآجال المحددة لها، وهذا بفعل عدد من المعطيات والمؤشرات من بينها الانتعاش السياحي الذي تشهده تونس حاليا رغم الأحداث السياسية و الإرهابية التي عرفتها خلال السنوات القليلة الماضية.

إذ في سنة 2018 سجلت تونس توافد 08 ملايين و300 ألف سائح[1] مقارنة مع سنة 2016 أين بلغ عدد السياح 021 724 5 ملايين سائح[2] أي أن عدد السياح قد ارتفع خلال سنتين بأكثر من 02.5 مليون سائح وهذا تطور معتبر، وكذلك الأمر للمداخيل السياحية التي ارتفعت سنة 2018 حيث بلغت ب 4.09 مليار دينار تونسي[3] مقارنة ب2.322.9 مليار دينار تونسي[4] سنة 2016، فإذا تواصلت هذه الوتيرة من التطور السنوي في مؤشرات السياحة التونسية ومع دخول اتفاقية السماوات المفتوحة مع الاتحاد الأوروبي حيز التنفيذ، من المحتمل أن تتحقق هذه الأهداف الكمية التي جاءت بها استراتيجية تنمية

---

[1] السيد عزب ، " إيرادات السياحة في تونس تقفز 45% مع عدد قياسي للزائرين في 2018"،07 جانفي 2019، تم التصفح بتاريخ 2019/04/09 على الرابط الإلكتروني:

https://www.anbaa-alwatan.com/2019/01/45-2018.html

[2] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية ،" السياحة في أرقام : إنجازات القطاع السياحي لسنة 2016"،تم التصفح بتاريخ 2018/08/29 على الرابط الإلكتروني :

http://www.tourisme.gov.tn/ar/realisations-et-perspectives/tourisme-en-chiffres/statistiques-2016.html

[3] السيد عزب ، المرجع السابق.

[4] الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية ،" السياحة في أرقام: إنجازات القطاع السياحي لسنة 2016"، المرجع السابق.

السياحة التونسية إلى آفق 2020 أو بعضا منها خاصة فيما يتعلق بعدد السياح الوافدين، لكن هذا يعتمد بشكل كبير على استقرار الأوضاع السياسية والأمنية والاقتصادية للبلد وكذا قدرة وجاهزية المنشآت السياحية والفندقية على تقديم خدمات تنافسية وذات جودة ترقى إلى مستوى تطلعات السياح الوافدين وتنال رضاهم، لأن ذلك يضمن معاودة وتكرار زيارتهم لتونس وحتى لعبهم دور مؤثرا في الدعاية ونقل صورة جيدة عند عودتهم إلى بلدانهم عن تونس ومنشآتها السياحية والفندقية، وهذا من شأنه أن يمثل دعما إيجابيا و بالغ الأهمية في تحقيق الأهداف المادية لاستراتيجية تنمية السياحة التونسية إلى آفق 2020.

ومن جهة أخرى يتضح لنا أن برامج تنمية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية سواء في تونس أو الجزائر تندرج وتعد جزءا من مخططات أكبر وأوسع في البلدين، المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق SDAT 2030 يعد جزءا من المخطط الوطني لتهيئة الإقليم SNAT 2030 في الجزائر واستراتيجية تنمية السياحة التونسية إلى آفق 2020 تندرج ضمن المخطط التنموي 2016-2020 لتونس، كما نجد أن هذه البرامج المتعلقة بتنمية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في كلا البلدين قد اهتمت بإدراج والعمل على تطبيق مفاهيم الجودة والنوعية في المنشآت السياحية والفندقية، وكذا التسويق والترويج للوجهة التونسية والجزائرية باعتماد الوسائل والأساليب الحديثة للتسويق كالسياحة الرقمية والمشاركة في معارض السياحة والسفر المعروفة عالميا، إضافة إلى التركيز على التكوين ودعم السياحة الداخلية وكذا تعزيز وإعادة هيكلة دور المؤسسات المشرفة على إدارة القطاع السياحي في البلدين وإرساء مبادئ الحوكمة فيها وتدعيم وتشجيع القطاع الخاص وتكريس الشراكة معه....إلخ، وهاته هي الأمور الأساسية التي يجب أن ترتكز عليها أي خطة لتنمية السياحة ورفع مساهمتها وأدائها التنموي والاقتصادي بأي بلد كان في وقتنا الحالي.

ونسجل أيضا أن هناك ضعفا في انخراط المنشآت السياحية والفندقية في كلا البلدين في برامج التأهيل والجودة المخصصة لهذه المنشآت التي تمثل فرصة لهذه الأخيرة لتحسين جودتها وقدرتها التنافسية بما ينعكس إيجابا على مردوديتها في البلدين، في تونس توجد 119 منشأة فندقية فقط منخرطة من مجمل 824 منشأة نشطة، وهذا راجع إلى كون برنامج تأهيل المنشآت الفندقية إرادي ويعتمد على رغبة المنشأة الفندقية في الانخراط فيه، وكذلك إلى اعتماد معيار سلامة الوضعية المالية للمنشأة الفندقية، وبالتحديد تم إقصاء المنشآت الفندقية التي هي في حالة نزاع قضائي مع البنوك، بينما في الجزائر توجد 429 منشأة سياحية منخرطة في مخطط جودة السياحة منها 217 منشأة فندقية فقط من إجمالي 1231 منشأة فندقية نشطة في الجزائر، والسبب في ذلك مثل تونس يرجع إلى كون مخطط جودة السياحة الجزائرية إرادي واختياري وليس مفروضا على المنشآت السياحية والفندقية.

وبالمقابل نجد أن برامج تنمية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية تختلف في الجزائر عن تونس في الآجال المحددة لتحقيقها فبينما اعتمدت الجزائر خطة سياحية تفوق 20 سنة، قامت تونس بوضع خطة لتنمية السياحة لخمس سنوات، ويرجع ذلك كون الجزائر تبحث عن تحقيق تنمية سياحية شاملة ومستدامة وتدارك تأخرها في المجال السياحي مقارنة بدول الجوار تونس والمغرب، وهو ما لا يمكن يتأتى لها إلا بعد مدة زمنية طويلة، في حين أن تونس تسعى لتصحيح الاختلالات الموجودة في قطاعها السياحي و التغلب على النقائص والتحديات التي يواجهها ومنشآتها السياحية والفندقية وكذا مواكبة التطورات والمستجدات العالمية والتكنولوجية في إدارة المنشآت السياحية والفندقية للاستجابة للمنافسة الشديدة مع الوجهات السياحية الأخرى كتركيا والمغرب ومصر.

كما نلاحظ كذلك اختلاف الأهداف المادية لبرامج تنمية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس، حيث أن الأهداف المادية لخطة تونس السياحية تفوق بكثير الأهداف التي كانت حددتها الجزائر من خلال المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية رغم أن الآجال المحددة لتحقيق هذه الأهداف تختلف بين البلدين (بالنسبة للجزائر حددت لسنة 2015 بالنسبة لتونس حددت لسنة 2020)، ولكن هذا لا ينفي حقيقة أن الكثير من الأهداف المادية التي سعى المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2030 إلى تحقيقها في الجزائر سنة 2015 كانت تونس قد حققت معظمها قبل هذا التاريخ بكثير خاصة قدرات الاستقبال السياحي وعدد السياح الوافدين، لذا فهذا التباين بين البلدين في الأهداف المادية لبرامجهما وخططهما السياحية يعد منطقيا.

ولكن الذي نراه غير منطقي هو أن المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق SDAT 2030 قد حمل في بعض أهدافه المادية التي كانت مقررة لسنة 2015 طموحا غير واقعي حتى لا نقول مبالغا، وأبرزها السعي إلى تحقيق إيرادات سياحية ب 1.5 إلى 2 مليار دولار أمريكي بعدد سياح مستهدف يقدر ب2.5 مليون سائح، فذلك كان يتطلب أن يصل معدل إنفاق كل سائح خلال تواجده بالجزائر من 600 إلى 800 دولار وهذا ما نراه مستبعدا لسبب وجيه هو التدني الكبير لقيمة العملة الوطنية الدينار مقابل الدولار وأن عددا كبيرا من المبادلات المالية (شراء وبيع العملات) تتم في السوق السوداء، وكذلك فدول لها باع وخبرة سياحية ومقومات سياحية مادية وخدمية تفوق بكثير ما تمتلكه الجزائر لم تستطع أن ترفع معدل إنفاق السائح إلى هذا القدر رغم المحاولات التي بذلتها لذلك، و بمقارنة بسيطة نجد أن تونس و رغم استقطابها سنة 2015 أكثر من 5.3 مليون سائح وقيمة عملتها الوطنية أكبر من قيمة العملة الوطنية للجزائر فضلا عن امتلاكها منشآت سياحية وفندقية لها قدرات استقبال سياحية أكبر وتقدم خدمات سياحية وفندقية أفضل من الجزائر فهي لم تحقق سوى إيرادات سياحية ب 1.380 مليار دولار أمريكي خلال نفس السنة.

## خلاصة و استنتاجات

توجد في مقابل التحديات والعراقيل التي تواجه المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس، حلول وسبل تتناسب مع الظروف والخصوصيات والمتغيرات السياسية والأمنية والاقتصادية والاجتماعية و الثقافية والتكنولوجية التي تنشط ضمنها في كلا البلدين، يمكن اللجوء إليها من قبل إدارة المنشآت السياحية والفندقية مع حتمية توفر مساندة و دعم السلطات في البلدين لهذه المساعي من أجل تجاوز والتغلب على هذه العراقيل والتحديات أو على الأقل الحد منها ومن تأثيراتها السلبية على السياحة و المنشآت السياحية والفندقية ومردوديتها سواء في الجزائر أو تونس.

وعلى هذا الأساس نجد أن برامج تنمية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس بما حملته من مضامين وإجراءات وأهداف يمكن أن تكون حلا أساسيا لمشاكل السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس وعنصرا مهما في تحقيق تنمية سياحية مستدامة فضلا عن ترقية وتطوير إدارة المنشآت السياحية والفندقية بالبلدين، وهذا يتوقف على نجاح هذه البرامج في تحقيق أهدافها، الذي يعتمد هو الآخر على توفر عدد من المعطيات من بينها التنفيذ الجيد للبرامج والجدية والحرص المطلوبين من قبل القائمين والساهرين على التنفيذ، إضافة إلى عوامل أخرى المرتبطة خاصة بالمسائل الأمنية والسياسية والاقتصادية والمالية، وكذا المشاركة والتفاعل الإيجابي من قبل المنشآت السياحية والفندقية و القطاع الخاص والمواطن المحلي في هذه الجهود.

وفي حالة توفرت هذه المعطيات في برامج تنمية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس، فإن الفرق في النجاعة والفعالية بين هذه البرامج في الجزائر مقارنة مع تلك الخاصة بتونس يكون ممكنا بالنظر إلى النتائج المتحققة من كل برنامج و ما أضافه للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية مقارنة مع الأهداف التي حددها، ذلك أن قيمة البرامج تقاس بالنتائج التي تحققها على أرض الواقع أي بمخرجاتها، وليس بالضرورة بمدخلاتها أي ما ورد فيها من مضامين ومحاور .

# خاتمة

السياحة صناعة قائمة بذاتها، إن هذا الوصف الذي أطلق على السياحة لم يأتي من الفراغ، بل هو يعبر حقيقة عن أهمية الدور الذي تلعبه وتضطلع به في المجال التنموي والاقتصادي، حيث أن دولا كثيرة متقدمة ونامية تعد السياحة فيها من أعمدة الاقتصاد الوطني، وتحقق بفضلها سنويا مداخيلا بملايير الدولارات، بل أن بعضا من هذه الدول تحقق مداخيلا سياحية تتجاوز حتى المداخيل التي تحققها دول أخرى بفضل ثرواتها الغنية من النفط والغاز.

ويبقى نجاح هذه الدول في جعل السياحة عاملا مساهما بفعالية في تحقيق التنمية ودعم الاقتصاد راجع إلى الاهتمام الجدي الذي أولته لتطوير السياحة وتوفيرها المناخ و كافة السبل و الوسائل المساعدة على ذلك و خاصة تركيزها على العنصر الهام الذي لا يمكن إقلاع السياحة بدونه ألا وهو المنشآت السياحية والفندقية.

حيث قامت وشجعت باستمرار على تشييد المنشآت السياحية والفندقية ومضاعفة طاقات استيعابها وتحسين وتطوير طرق إداراتها والخدمات التي تقدمها وكذا الترويج لها، وكل ذلك حتى تعزز هذه الدول قدرتها على استيعاب أعداد أكبر من السياح وزيادة عدد الليالي السياحية التي يقضونها ومعدل إنفاقهم فيها بما يضمن لها تحسن المساهمة التنموية للسياحة بصورة متواصلة.

وهناك تجارب كثيرة تؤكد أن أي بلد كان لن يحالفه النجاح في الميدان السياحي، مالم يحز على منشآت سياحية وفندقية عصرية قادرة على استيعاب أكبر عدد ممكن من السياح وتوفير لهم خدمات سياحية متطورة تستجيب لتطلعاتهم وتنال رضاهم تقودها إدارة كفؤة وفعالة خاضعة لتأثير إيجابي من البيئة السياسية والقانونية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية التي تنشط ضمنها، وعند النظر إلى الجزائر فهي رغم مساحتها الجغرافية الشاسعة وتنوع وتعدد إمكانياتها السياحية الطبيعية و الحضارية و الثقافية إلا أنها تعاني نقصا وضعفا في أداء إدارة المنشآت السياحية والفندقية الذي نرجعه بدرجة كبيرة إلى تأثير العوامل والمتغيرات البيئية(السياسية و القانونية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية) وتظهر تجليات ذلك خاصة في تدني نوعية وجودة الخدمات التي تقدمها المنشآت السياحية والفندقية وغلاء أسعارها فضلا عن ضعف طاقاتها الاستيعابية وقلة توظيفها للتكنولوجيا الحديثة في نشاطها، إضافة إلى نقص الاهتمام بالتسويق والترويج السياحي والصعوبات التي تواجه حصول السياح الأجانب الراغبين في زيارة الجزائر على التأشيرة وأخدها وقتا طويلا وكذا تدني مستوى الثقافة السياحية لدى المواطنين وحتى مستخدمي وموظفي المنشآت السياحية والفندقية، فهذه هي أهم الأسباب التي تجعل الجزائر لا تستقطب السياح وليس لها حتى القدرة على استيعاب أعداد كبيرة من السياح على غرار بلدان العالم السياحية كالجارة تونس التي لا تمتلك إمكانيات سياحية طبيعية أو ثقافية أو حضارية تفوق الجزائر إلا أن السياحة بها تساهم بشكل فعال في التنمية ودعم الاقتصاد عكس ماهي عليه في

الجزائر، و أداء إدارة منشآتها السياحية والفندقية أفضل مما هو عليه في الجزائر، ويظهر ذلك في جذبها لعدد سياح وتسجيلها لمداخيل سياحية أكبر بكثير ما تحققه الجزائر فضلا عن حيازة منشآتها السياحية والفندقية لطاقات استيعاب أكبر و تقديمها خدمات سياحية بجودة ونوعية وأسعار أفضل وتحقيقها لعدد ليالي سياحية يفوق بأضعاف ما تحققه هذه المنشآت في الجزائر، واهتمامها كذلك بالتسويق والترويج السياحي، ففي تونس نجد أن المتغيرات والعوامل البيئة وتحديدا الاقتصادية و السياسية قد كان لها أثر إيجابي على إدارة المنشآت السياحية والفندقية و تجسد ذلك في الحاجة الاقتصادية لتونس للنشاط السياحي وكذا توفر الإرادة السياسية ومن ذلك على سبيل المثال أن السلطات التونسية لا تفرض التأشيرة على العديد من دول العالم خاصة التي تعرف بكونها مصدرة للسياح.

وهذا الأمر تدركه الجزائر وتدرك أيضا أن هناك حاجة ماسة لتنمية السياحة باعتبارها نظرا لتوفر الجزائر على إمكانيات سياحية طبيعية وثقافية وتاريخية هائلة ومتنوعة البديل الأمثل للمحروقات أو بدرجة أقل الخيار الأمثل لتنويع مصادر الاقتصاد الوطني المعتمد حصرا على مداخيل المحروقات(النفط والغاز) التي تعرف تذبذبا وانخفاضا بين الفينة والأخرى ما يؤثر بشكل سلبي على الخطط والمشاريع التنموية والاقتصادية والاجتماعية في الجزائر، وأخذة بعين الاعتبار أن هذا لن يتحقق دون الاهتمام بتحسين أداء وكفاءة إدارة المنشآت السياحية والفندقية والرفع من القدرات الإيوائية و الارتقاء بجودة الخدمات لهذه المنشآت، ولذلك وضعت المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2030 الذي تبقى الآمال معقودة عليه لتحويل هذه المساعي إلى واقع حقيقي.

وأما بالنسبة لتونس التي وإن كان ينظر إلى تجربتها السياحية خاصة في مجال إدارة المنشآت السياحية والفندقية كنموذج يقتدى به في الدول الراغبة في تحسين أداء إدارة المنشآت السياحية والفندقية، فقد اتضح لنا أن منشآتها السياحية والفندقية كنظيرتها الجزائرية تعاني صعوبات وتواجه تحديات جاءت الاضطرابات السياسية والهجمات الإرهابية التي عرفتها تونس بداية من سنة 2010 لتضاعفها.

وعليه فتونس تعي جيدا أن المحافظة على مكانتها السياحية والإبقاء على نشاط منشآتها السياحية والفندقية ودورها الحيوي في تنشيط السياحة في تونس أو حتى تطويره، يتطلب تجاوز هذه الصعوبات والتحديات من خلال وضع الحلول المناسبة لها.

وهنا وضعت تونس خططا واستراتيجيات وسياسات تعول عليها لتحقيق هذه المسعى، بداية من برنامج تأهيل المنشآت الفندقية الذي شرعت في تنفيذه منذ 2005، وكذا استراتيجية تنمية السياحة التونسية 2016-2020، وإضافة إلى ذلك بذلت تونس جهود ولا تزال لتعزيز الأمن داخل البلد وخاصة في المنشآت السياحية والفندقية و المناطق السياحية وكذا العمل على استرجاع الاستقرار السياسي والأمني.

**- اختبار الفرضيات :**

**الفرضية الأولى** : إن للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية أثر إيجابي في دعم الجهود التنموية وتحسين الأوضاع الاقتصادية للدول.

لقد تبين لنا صحة هذه الفرضية، حيث أن للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية أثر إيجابي مباشر وغير مباشر في دعم التنمية والاقتصاد، ويظهر ذلك بصورة أكبر في الدول السياحية المستقطبة للسياح خاصة النامية منها، وعليه فأهم إسهامات السياحة والمنشآت السياحية و الفندقية في تحقيق التنمية ودعم الاقتصاد تتجسد فيما يلي :

- تحسين وضعية ميزان المدفوعات، و هذا الميزان يعد مهما في تقييم الحالة الاقتصادية للبلد.
- توفير مناصب الشغل، فالنشاط السياحي يولد فرص عمل مباشرة وغير مباشرة ويقلص معدلات البطالة التي تعاني منها دول متقدمة ونامية على حد سواء بنسب متفاوتة، فبحسب إحصائيات وتقديرات المنظمة العالمية للسياحة OMT فكل سريرين في المنشآت السياحية والفندقية يسمحان بخلق 04 مناصب شغل منها منصب شغل واحد مباشر و 03 مناصب شغل غير مباشر.
- تمويل المشاريع التنموية والاقتصادية داخل البلد بفضل المداخيل السياحية.
- جلب العملة الصعبة التي تحتاجها وتستخدمها الدول في تمويل وارداتها ومشترياتها من الدول الأخرى.
- المنشآت السياحية والفندقية تساهم في تنمية المناطق والأقاليم التي تنشط بها خاصة النائية منها حيث أن تواجد المنشآت السياحية والفندقية بها يسمح بتوفير واستفادة هذه المناطق والأقاليم من البنى التحتية كخدمات المياه والكهرباء فضلا عن الخدمات الصحية ومراكز التسوق وحتى الوسائل والمرافق الترفيهية والرياضية...إلخ.
- زيادة الإيرادات العامة للدولة من خلال الضرائب والرسوم المطبقة على الأنشطة و الخدمات السياحية، حيث أن المنشآت السياحية والفندقية النشطة داخل أي بلد تدفع ضرائب ورسوم مختلفة لصالح الخزينة العامة للدولة.
- تحقيق التنويع الاقتصادي، إن السياحة بوصفها ثروة دائمة فهي تمثل خيارا مثاليا للدول التي ترغب في تنويع مصادر اقتصادها الوطني وعدم الاعتماد على مورد واحد، فالتنويع الاقتصادي من خلال السياحة يجعل اقتصاد البلد أكثر تقدما وقوة وصمودا أمام الأزمات والصعوبات التي تواجهه، مقارنة بالبلدان التي يرتكز اقتصادها بصورة مطلقة على قطاع واحد.
- إنعاش وتحفيز صناعات وقطاعات أخرى مثل الصناعات الغذائية والصناعات التقليدية والحرفية إذ تتميز المنشآت السياحية والفندقية بإقبالها وطلبها الكبير والمستمر للمنتجات الغذائية والفلاحية التي

تحتاجها لتقديم خدمات الإطعام والإيواء لفائدة السياح والنزلاء الذين بدورهم لديهم إقبال وميول لاقتناء وشراء المنتوجات الحرفية والتقليدية كتذكار أو كهدايا .

ولكن لابد من الإشارة بأن للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية آثارا سلبية على البلد و اقتصاده الناتجة عن الجرائم التي قد يرتكبها السياح الوافدون في هذا البلد وداخل منشآته السياحية والفندقية من بينها :

- جرائم التجسس و التخابر.
- جلب المخدرات وإدخالها إلى البلاد و ترويجها التي تعد المنشآت السياحية والفندقية من الأمكنة المفضلة لذلك.
- تهريب العملة.
- تزوير العملة وإدخالها البلاد.
- سرقة الآثار.
- نشر والترويج للممارسات والأفعال غير الأخلاقية التي عادة ما تكون المنشآت السياحية والفندقية مسرحا لها.

**الفرضية الثانية** : لا وجود لفروقات كبيرة بين الجزائر وتونس في الامكانيات والتشريعات السياحية ودور الوزارات و المؤسسات العمومية المعنية بإدارة وترقية النشاط السياحي التي من شأنها أن تؤدي إلى تفوق الأداء والمساهمة التنموية للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في أحد هذين البلدين على حساب الآخر.

هذه الفرضية اتضح خطئها، وهناك أمثلة عديدة توصلنا إليها في الدراسة تثبت أن هناك فروقات لها أثر بالغ الأهمية في الأداء والمساهمة التنموية للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كلا البلدين، الذي يظهر في التباين الكبير الموجود بين عدد السياح الوافدين والليالي السياحية التي يقضونها في المنشآت السياحية والفندقية والإيرادات السياحية المحققة في البلدين، وهذا حتى عندما شهدت تونس هجمات إرهابية خطيرة وضعت إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في مواجهة أزمة كبيرة لكن بقي أدائها أفضل مما هي عليه في الجزائر التي تمتعت باستقرار سياسي وأمني.

ومن هذه الفروقات نذكر تفوق تونس على الجزائر في الإمكانيات السياحية المادية والخدمية الذي أكدته التقارير الدولية، أهمها تقرير تنافسية السياحة والسفر لسنة 2017 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي(دافوس)، حيث احتلت تونس في معظم المؤشرات الرئيسية التي اعتمدها التقرير في ترتيبه لتنافسية الدول سياحيا (سياسات السياحة والسفر والظروف المناسبة، البنية التمكينية، البنية التحتية) مراتب عالمية أفضل من الجزائر و اكتفت هذه الأخيرة في أغلب هذه المؤشرات بمراتب متأخرة تعكس

ضعف تنافسيتها السياحية و امكانياتها السياحية المادية والخدمية مقارنة بتونس وبغيرها الكثير من الدول العربية والأجنبية.

وأيضا دور الديوان الوطني التونسي للسياحة ONTT في التسويق والترويج السياحي خاصة من خلال امتلاكه لممثليات عديدة في الخارج (الجزائر: الجزائر العاصمة ووهران، ألمانيا، فرنسا، إسبانيا، بلجيكا، النمسا، المجر، سلوفاكيا، التشيك، بريطانيا، روسيا، هولندا، بولونيا، كندا، إيطاليا، السويد، السعودية) تضمن التسويق والترويج للوجهة التونسية ومنشآتها السياحية والفندقية على مدار العام والاحتكاك بالأسواق الخارجية ومعرفة متطلباتها وتفضيلاتها، وأيضا امتلاكه موقعا إلكترونيا بعشرة لغات (العربية، الفرنسية، الإنجليزية، الألمانية، الإيطالية، الإسبانية، البولونية، التشكية، الروسية، الصينية) يقدم من خلاله مختلف المعلومات الخاصة بالمنشآت السياحية والفندقية (مقرها، رقم الهاتف والفاكس، موقعها الإلكتروني إن وجد....إلخ)، في حين بالنسبة للجزائر يقتصر حضور الديوان الوطني للسياحة ONT في الخارج على الصالونات الدولية للسياحة التي تقام خلال فترات محدودة زمنيا وفي بلدان محددة، ويضاف إلى ذلك أن الديوان الوطني للسياحة يمتلك موقعا إلكترونيا لكنه متوفر بلغة واحدة فقط هي الفرنسية، وهذا الأمر يعود إلى البيئة الثقافية والتاريخية في الجزائر، ونفس الأمر ينطبق على الديوان الوطني الجزائري للسياحة ONAT.

ومن الفروقات التي نجدها أيضا مهمة ولها تأثير على الأداء والمساهمة التنموية للسياحة و المنشآت السياحية والفندقية، هو أن الجزائر تطبق قاعدة 49/51 على المستثمرين الأجانب في مختلف القطاعات و ضمنها السياحة، فالمستثمر الأجنبي الذي يرغب بالاستثمار في الجزائر مضطر إلى الدخول في شراكة مع مستثمر وطني عمومي أو خاص على أن لا تتجاوز حصة هذا المستثمر الأجنبي 49 بالمئة، بينما تونس فهي لا تطبق هذه القاعدة بل تترك للمستثمر الأجنبي حرية الاختيار إما الاستثمار منفردا أو الدخول في شراكة، وهذا نراه يعطي ميزة لتونس مقارنة بالجزائر في جذب الاستثمارات السياحية الأجنبية التي من شأنها المساهمة في رفع أداء إدارة السياحة و المنشآت السياحية والفندقية وجلب التقنيات الحديثة في هذا المجال وكذا دعم وتحسين الخدمات السياحية للمنشآت السياحية والفندقية وتوفير فرص العمل.

**الفرضية الثالثة** : كان أثر البيئة السياسية والاقتصادية و الاجتماعية والثقافية إيجابيا في تطور إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها ومساهمتها التنموية في تونس، عكس الجزائر أين كانت هذه البيئات السبب الرئيس في ضعف الأداء والمساهمة التنموية لإدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية.

وهذه الفرضية صحيحة، فتونس أدركت في ستينيات القرن الماضي أهمية وحاجتها للسياحة وللمنشآت السياحية والفندقية لدعم اقتصاد وتنمية البلد في ظل عدم توافر بدائل أخرى كثيرة، وركزت منذ البداية على السياحة الخارجية لكونها تجلب العملة الصعبة التي كانت تحتاجها في دعم وتمويل النشاطات

والمشاريع التنموية و الصناعية، وبفضل الجهود التي بذلتها الدولة التونسية في تنمية السياحة وتشييد وتطوير المنشآت السياحية والفندقية إضافة إلى القطاع الخاص الوطني والاستثمار الأجنبي بعد أن فتحت لهما مجال المبادرة في النشاط السياحي وقدمت تشجيعات هامة لفائدتهما مع وجود إدراك لدى أفراد المجتمع التونسي بأهمية السياحة وترحيبهم بالسائح، تطور أداء إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية عبر السنوات خاصة من حيث عدد السياح الوافدين، عدد الليالي السياحية التي تسجلها المنشآت السياحية والفندقية، حجم الإيرادات السياحية، عدد المنشآت السياحية والفندقية وطاقات استيعابها، عدد مناصب الشغل التي يوفرها النشاط السياحي، وتحول السياحة والمنشآت السياحية والفندقية بذلك في تونس إلى ركيزة أساسية في التنمية والاقتصاد الوطني.

ولكن رغم ذلك نلاحظ في السنوات الأخيرة أن البيئة السياسية و الأمنية والثقافية أثرت سلبا على إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس وأدخلتها في أزمة حقيقية، حيث منذ نهاية 2010 أدت الأحداث و الاضطرابات السياسية فضلا عن الهجمات الإرهابية التي استهدفت السياح الأجانب وتحديدا الأوربيين بدافع انتقامي من سياسات الدول الغربية المعادية للعرب والمسلمين، إلى تراجع رهيب للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية ومساهمتها التنموية، وكذلك تدهور نشاطها بشكل كبير و مواجهتها لصعوبات مالية وكذا غلق العديد منها.

أما بالنسبة للجزائر فنجد أن أداء إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية منذ الاستقلال وإلى غاية اليوم بقي ضعيفا، والبيئة السياسية والاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية تعد سببا رئيسيا في ذلك، فالجزائر امتلكت الثروة النفطية والغازية التي حققت بفضلها مداخيلا معتبرة بالعملة الصعبة ما جعلها في غنى عن الحاجة إلى السياحة والمنشآت السياحية والفندقية، التي ذهبت أيضا ضحية الخيارات الاقتصادية الاستراتيجية التي ركزت على تطوير قطاعات أخرى كالصناعة والزراعة وتشييد المركبات الصناعية على حساب السياحة والمنشآت السياحية والفندقية، وحتى القطاع الخاص لم يتمكن من تأدية دور هام في تطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية حيث لم تتوفر له الظروف والآليات والتشجيعات خاصة خلال العهد الاشتراكي التي تساعده على ذلك، عكس ما كان عليه الحال في تونس، و أيضا عدم الاستقرار السياسي والأمني الذي عرفته الجزائر خلال فترة التسعينيات .

وكل هذا كان له انعكاس سلبي كبير على أداء إدارة المنشآت السياحية والفندقية وتطورها ومساهمتها التنموية في الجزائر.

وحتى في الوقت الراهن نجد أن البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية تعرقل أداء إدارة المنشآت السياحية والفندقية لدور تنموي مهم في الجزائر، وخاصة سياسة التأشيرة التي تطبقها الجزائر، فعلى خلاف دول الجوار تونس والمغرب تفرض الجزائر التأشيرة التي تأخذ وقتا طويلا على دول

معروفة بتصديرها عدد كبير من السياح إلى هذين البلدين وذلك تطبيقا لمبدأ المعاملة بالمثل، وأيضا حدوث هجمات ووجود تهديدات من قبل تنظيمات إرهابية في مناطق مختلفة من الوطن ووضع دول غربية وأوربية للجزائر ضمن قائمة المناطق الخطرة التي تنصح رعاياها بعدم التوجه إليها، فضلا عن بيئة ثقافية لا تساعد إدارة المنشآت السياحية والفندقية في تحقيق أهدافها من ذلك قلة إدراك المواطنين لأهمية النشاط السياحي ودوره التنموي و كذلك ضعف الوعي البيئي والحضاري.

**الفرضية الرابعة** : نجاح أو فشل برامج تطوير السياحة و المنشآت السياحية في تحقيق أهدافها في كل من الجزائر وتونس يعتمد على مدى التقيد و التنفيذ الجيد لهذه البرامج، وكذا قدرتها في التغلب على التحديات والصعوبات التي تعترض إدارة المنشآت السياحية والفندقية في البلدين.

وهذه الفرضية صحيحة، فبعد وضع الخطط والبرامج تأتي مرحلة التنفيذ التي تعد خطوة مهمة لنجاح هذه البرامج في تحقيق أهدافها، وذلك بشرط تسخير كل الوسائل والموارد البشرية والمادية والمالية اللازمة والمشاركة الفاعلة وتضافر الجهود لمختلف المتدخلين والمعنيين بتنفيذ البرامج والتعاون والتنسيق فيما بينهم، فضلا عن ضرورة وجود حرص ومتابعة مستمرة من قبل القائمين و المشرفين على هذه البرامج لضمان التنفيذ الجيد لها واحترام آجالها المحددة و الإسراع في حل المشاكل التي قد تعترض ذلك، وأما في حالة العكس ستبقى هذه البرامج و أهدافها مجرد حبر على الورق.

كما تأكد لنا أن بلوغ هذه البرامج لأهدافها لن يتحقق إلا بالتغلب على التحديات والعراقيل التي تعترض إدارة المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس وتضعف أدائها ومساهمتها التنموية، ذلك أن وجود هذه العراقيل والتحديات و رغبة البلدين في تجاوزها هو من الأسباب الرئيسية التي دفعتهما إلى وضع هذه البرامج.

**نتائج الدراسة :**

1. النشاط السياحي له دور مؤثر في دعم التنمية والاقتصاد الوطني بالنسبة للكثير من الدول خاصة النامية التي لا تمتلك قاعدة صناعية قوية أو ثروات نفطية وغازية، بينما تعول عليه دول أخرى كبديل اقتصادي أو مصدر للتنويع الاقتصادي والخروج من الاعتماد المفرط على مورد واحد و مخاطره على اقتصاد البلد.

2. تتميز السياحة عن غيرها من الثروات كالنفط والغاز والفوسفات بكونها ثروة دائمة وأقل تلويثا للبيئة، إذ توصف السياحة أنها صناعة بلا مداخن- صناعة بلا نفايات، لكن بالمقابل استمرار النشاط السياحي ودوره التنموي يقتضي العناية والحفاظ على الامكانيات السياحية الطبيعية والحضارية والثقافية وكذا التحديث والتجديد المستمر للإمكانيات السياحية المادية والخدمية بما يتواكب مع التطور العلمي

والتكنولوجي فضلا عن وجود أوضاع سياسية وأمنية مستقرة، لأن النشاط السياحي أكثر تضررا بعدم الاستقرار السياسي والأمني.

3. للمنشآت السياحية والفندقية دور محوري في حركية وحيوية النشاط السياحي ومساهمته التنموية، فهي التي تتكفل بتوفير وتقديم مختلف الخدمات الضرورية التي يحتاجها السائح عند زيارته البلد المضيف (الإقامة- الطعام والشراب- النقل-الترفيه...إلخ)، وكلما زاد عدد المنشآت السياحية والفندقية وطاقاتها الاستيعابية وتحسنت نوعية الخدمات السياحية التي تقدمها، زادت قدرة البلد على استقطاب واستيعاب عدد أكبر من السياح و أكثرهم إنفاقا.

4. امتلاك الجزائر لإمكانيات سياحية طبيعية وثقافية وحضارية كبيرة ومتنوعة ومتوزعة على مختلف مناطق الوطن يؤهلها لأن تصبح قبلة سياحية عالمية على مدار العام، لكن النقطة السلبية هنا التي تقف حائلا أمام ذلك هي ضعف الامكانيات السياحية المادية والخدمية للجزائر مقارنة حتى بدول الجوار كتونس خاصة من حيث الطاقات الاستيعابية للمنشآت السياحية و الفندقية ونوعية ومستوى الخدمات السياحية التي تقدمها تبقى دون المأمول ما يقلل قدرة وفرص الجزائر في جذب السياح في مواجهة الدول الأخرى السياحية التي تعمل باستمرار على تطوير امكانياتها السياحية المادية والخدمية، و الضعف في الامكانيات السياحية المادية والخدمية للجزائر تأكد لنا أيضا من خلال ما ورد في تقرير تنافسية السياحة والسفر لسنة 2017 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي(دافوس).

5. ضعف أداء إدارة السياحة و المنشآت السياحية والفندقية و مساهمتها التنموية والاقتصادية في الجزائر مقارنة بتونس ويظهر ذلك من خلال :

- بلوغ عدد السياح الوافدين على الجزائر سنة 2016 444 093 2 سائحا منهم 712 322 1 أجنبيا وهذا أقل بكثير من عدد السياح الذين توافدوا على تونس خلال نفس السنة المقدر عددهم ب 021 724 5 سائحا منهم 762 525 4 أجنبيا.
- إجمالي عدد الليالي التي حققتها المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر سنة 2016 521 276 7 ليلة منها611 992 ليلة لغير المقيمين مقارنة بعدد الليالي التي سجلتها المنشآت السياحية والفندقية بتونس في نفس السنة بواقع 034 880 17 ليلة منها 497 779 12 ليلة لغير المقيمين.
- قلة الإيرادات السياحية للجزائر مقارنة بتونس خلال الفترة (2014-2016)، إذ لم تتجاوز الإيرادات السياحية للجزائر خلال هذه الفترة في أحسن أحوالها 311 مليون دولار أمريكي سنة 2015، وهذا رقم متواضع جدا بالنسبة لبلد بحجم الجزائر وتنوع وتعدد إمكانياته السياحية الطبيعية والحضارية والثقافية، كما يبقى أقل بكثير حتى من أضعف حصيلة للإيرادات السياحية التي سجلتها تونس خلال نفس الفترة سنة 2016 ب 1.240 مليار دولار أمريكي.

- تسجيل رصيد سلبي و عجز للميزان السياحي الجزائري خلال الفترة (2014-2016) في حين سجل الميزان السياحي لتونس رصيدا إيجابيا و فائضا طوال الفترة (2014-2016).
- تواضع مساهمة النشاط السياحي في التجارة الخارجية خلال الفترة (2014-2016)، حيث بقيت نسبة مساهمة النشاط السياحي في صادرات الجزائر أقل حتى من 01 %، مقارنة بتونس التي لم تنزل نسبة مساهمة النشاط السياحي في صادراتها خلال نفس الفترة عن 10.10 % سنة 2016 وكانت تبلغ 14.10% سنة 2014.
- المساهمة المباشرة والإجمالية للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الناتج المحلي الإجمالي في الجزائر سنة 2016 بلغت 3.6 % و7.4 % على التوالي، أي أقل من مساهمتها في تونس المقدرة ب 6.6% و 13.7 % على التوالي.
- المساهمة المباشرة والإجمالية للسياحة و المنشآت السياحية والفندقية في التشغيل في الجزائر سنة 2016 بلغت 3.1% و 06.5 % على التوالي وهذا أقل من المساهمة المباشرة والإجمالية للسياحة و المنشآت السياحية والفندقية في التشغيل في تونس التي قدرت ب 6 % و 12.6 %على التوالي.

6. البيئة السياسية والاقتصادية و الاجتماعية والثقافية كان لها أثر سلبي على إدارة المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر، فالخيارات السياسية و الاقتصادية للجزائر منذ الاستقلال لم تسمح بتطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية ولعبها دورا تنمويا مؤثرا، وقد ظهر ذلك خاصة في إتباع النظام الاشتراكي الذي أدى إلى تهميش القطاع الخاص وإقصاء الاستثمارات الأجنبية من لعب دور اقتصادي وتنموي مهم إضافة إلى التركيز على قطاعات ونشاطات مثل الصناعة والزراعة على حساب أخرى مثل النشاط السياسي الذي لم ترى الجزائر أن هناك حاجة ماسة له نظرا لامتلاكها ثروة المحروقات، ورغم أن الدولة أبدت بعض الاهتمام بتنمية السياحة وتطوير المنشآت السياحية والفندقية من خلال المخططات التنموية وأنشئت المؤسسات التي تتكفل بإدارة وتسيير هذه المنشآت وحتى فتحها المجال السياحي للقطاع الخاص والاستثمارات الأجنبية بعد تغيير نهجها الاقتصادي ولكن لم تتحقق النتائج المرجوة، كما أن الأوضاع السياسية والأمنية غير المستقرة التي عرفتها الجزائر خلال التسعينات من القرن الماضي عمقت من ضعف أداء إدارة السياحة و المنشآت السياحية والفندقية، ويضاف إلى ذلك أن البيئة الثقافية السائدة لا تساعد على تحسن أداء إدارة المنشآت السياحية والفندقية من حيث نقص الثقافة السياحية والبيئية و عدم تقبل للنشاط السياحي من قبل شريحة كبيرة من المواطنين لتضمنه خاصة في المنشآت السياحية والفندقية خدمات و سلوكات ومهن يرونها منافية للقيم والمبادئ والمعتقدات الأخلاقية والدينية للمجتمع الجزائري.

7.البيئة السياسية والاقتصادية كان لها أثر إيجابي على إدارة المنشآت السياحية والفندقية في تونس ، وتجسد ذلك في أن الحاجة للعملة الصعبة وعدم امتلاكها لثروة نفطية وغازية مثل الجزائر دفعت تونس إلى الاهتمام بالنشاط السياحي فمع توفر الإرادة السياسية عملت على تنمية السياحة و المنشآت

السياحية والفندقية و شجعت وفتحت المجال للقطاع الخاص الوطني والاستثمارات الأجنبية في سبيل تحقيق هذا المسعى، وهذا ما سمح بتطور أداء إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية و ليتحول بذلك النشاط السياحي في تونس إلى ركيزة تنموية واقتصادية واجتماعية إلى غاية اليوم، كما أن المجتمع التونسي يدرك أهمية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية للبلد وهي بالنسبة لشريحة واسعة منه وسيلة للحصول على العمل والاسترزاق.

8.كان للقطاع الخاص إضافة إلى الاستثمارات السياحية الأجنبية في تونس إسهام كبير في النهوض بأداء إدارة المنشآت السياحية والفندقية وتطوير مساهمتها التنموية والاقتصادية بعد أن فتح له المجال وقدمت له تشجيعات وتحفيزات هامة من قبل الدولة التونسية حتى خلال الفترة التي كان يتبع فيها البلد النهج الاشتراكي، بينما لم يستطيع القطاع الخاص وكذا الاستثمارات السياحية الأجنبية أن تلعب نفس الدور في الجزائر إذ لم تتوفر لهما الظروف والآليات المساعدة على ذلك خاصة خلال الفترة الاشتراكية، لكن يبقى في إمكانهما أن يؤديا دورا هاما مستقبلا في تطوير أداء إدارة المنشآت السياحية والفندقية وزيادة مساهمتها التنموية شريطة ترك المجال لهما ومنحهما مزيدا من التسهيلات والتحفيزات وحل بعض العقبات التي تواجههما تحديدا المتعلقة بالاستثمار السياحي.

9.أثبتت التجربتين الجزائرية والتونسية حساسية أداء إدارة المنشآت السياحية والفندقية للبيئة السياسية والأمنية، حيث أثرت الاضطرابات السياسية والأمنية التي عرفها البلدين خلال فترتين مختلفتين(التسعينات من القرن الماضي في الجزائر، بداية من 2010 وخاصة سنة 2015 هجومي باردو وسوسة في تونس) بشكل سلبي تراجعت معها السياحة ونشاط المنشآت السياحية والفندقية، بيد أن هذ الأثر السلبي كان أوضح وأكبر في الحالة التونسية لاعتمادها على النشاط السياحي كأحد أعمدة الاقتصاد الوطني واعتماد نشاط منشآتها السياحية والفندقية على التوافد الأجنبي والخارجي، عكس الجزائر التي لا يتأثر اقتصادها بتراجع السياحة كما لا يتأثر نشاط منشآتها السياحية والفندقية بنفس القدر الذي تتأثر به في تونس بانخفاض الإقبال الأجنبي والخارجي هذا لأن معظم زبائنها من السكان المقيمين بالبلد .

10.ساهمت الإجراءات والتدابير التي اتخذتها إدارة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس لمواجهة الهجمات الإرهابية على متحف باردو و فندق إمبريال مرحبا بسوسة سنة 2015، في الحد والتقليل من الآثار السلبية لهذه الهجمات على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية التي بدأت تستعيد عافيتها تدريجيا خاصة مع تحسن الأوضاع السياسية والأمنية في البلد.

11. تحسين وتطوير أداء إدارة المنشآت السياحية والفندقية والنهوض بالسياحة ومساهمتها التنموية والاقتصادية في الجزائر ليس ممكنا إلا بحل عدد من المعوقات ونقاط الضعف التي تؤثر سلبا على نشاط المنشآت السياحية والفندقية :

- موسمية النشاط السياحي.
- ضعف الاهتمام بدور التسويق السياحي في التعريف بالوجهة الجزائرية وإمكانياتها السياحية الطبيعية والحضارية والثقافية ومنشآتها السياحية والفندقية، ولهذا تبقى الجزائر إلى غاية اليوم غير معروفة لدى الأجانب كوجهة سياحية الأمر الذي أدى إلى ضعف الإقبال والطلب السياحي على الجزائر وعلى منشآتها السياحية والفندقية مقارنة بالدول المجاورة تونس والمغرب، وحتى بالنسبة للجزائريين فكثير منهم يعرف مناطق ومنشآت سياحية وفندقية في دول أجنبية في حين يجهل مناطق ومنشآت سياحية وفندقية في الجزائر.
- ضعف طاقات الاستيعاب لدى المنشآت السياحية والفندقية وتدني نوعية ومستوى الخدمات التي تقدمها وارتفاع أسعارها التي لا تنال حتى رضا السائح والزبون المحلي الذي بسبب ذلك أصبح يفضل وجهات خارجية على الجزائر، ورضا السائح والزبون يعد في غاية الأهمية لكونه المقياس الحقيقي الذي تقيم به إدارة المنشآت السياحية والفندقية أدائها.
- ضعف معدلات أجور العاملين والمشتغلين في المنشآت السياحية والفندقية مقارنة بالقطاعات والنشاطات الأخرى.
- سياسة التأشيرة المنتهجة من قبل الجزائر التي تعيق قدوم السياح الأجانب.
- وجود تهديدات أمنية وإرهابية من قبل تنظيمات وجماعات إرهابية ناشطة في داخل الجزائر وكذلك في الدول المجاورة، حيث يعتبر الأجانب هدفا ثمينا لهذه التنظيمات والجماعات من أجل الضغط على حكوماتهم وعلى الجزائر لتلبية مطالب سياسية أو من أجل الحصول على الفدية وهذا الأمر الذي ترفضه الجزائر رفضا مطلقا.
- وضع عدد من الدول الأوروبية والغربية الجزائر ضمن المناطق الخطرة التي تحذر وتنصح رعاياها بعدم الذهاب أو التواجد فيها.
- نقص الثقافة والوعي السياحي والبيئي والحضاري لدى المواطنين وقلة إدراكهم لأهمية النشاط السياحي ودوره التنموي.
- النسبة المرتفعة لليد العاملة غير المؤهلة في المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر، إذ يقدر حجم العمالة غير المؤهلة في النشاط السياحي بالجزائر حسب المنظمة العالمية للسياحة ب 66% رغم أن المعايير العالمية لا تسمح بذلك إلا في حدود 20% .

- وجود حالة من اللاأمن والسرقة والابتزاز والاعتداءات الجسدية و اللفظية في المناطق والمواقع السياحية ضد السياح خاصة الداخليين إما من قبل المستغلين والمشتغلين في هذه المناطق و المواقع أو حتى من اللصوص والمجرمين الذين يستغلون فرصة تواجد السياح والزبائن وهذا يضر بصورة المناطق والمواقع السياحية لدى السائح الداخلي وحتى الأجنبي وأيضا تتضرر منه المنشآت السياحية والفندقية التي تنشط ضمن هذه المناطق والمواقع.
- ضعف استخدام وتوظيف هذه المنشآت للتكنولوجيا الحديثة في نشاطها.

12. الرفع من أداء إدارة المنشآت السياحية والفندقية و تعظيم دور السياحة التنموي والاقتصادي في تونس، يقتضي التغلب وتجاوز التحديات و نقاط الضعف التالية التي تعاني منها المنشآت السياحية والفندقية وتؤثر عليها بشكل كبير :

- التحديات السياسية والتهديدات الأمنية.
- تقادم المنشآت السياحية و الفندقية التي يفوق معظمها أكثر من 20 سنة من الوجود.
- مشكل المديونية والوضع المالي الصعب الذي تعاني منه المنشآت السياحية والفندقية.
- الموسمية التي تطبع نشاط المنشآت السياحية والفندقية نتيجة اعتماد تونس على منتوج سياحي واحد المتمثل في السياحة الشاطئية.
- التباين بين نوعية المنشآت السياحية والفندقية والمستوى المادي والاجتماعي للسياح والزبائن الذين ينتمي أغلبهم إلى السياحة الجماهيرية أو الشعبية، حيث لم تتمكن تونس ولا منشآتها السياحية والفندقية من جذب السياح والزبائن الأثرياء، وهذا ما يؤثر سلبا في القرارات السعرية لإدارة المنشآت السياحية والفندقية وفي حجم الايرادات السياحية لتونس.
- الاعتماد الكبير على السوق الأوروبية و المغاربية (الجزائر وليبيا).
- الاعتماد بنسبة 90 % على الشركات السياحية الأجنبية والأوروبية المنظمة للرحلات السياحية في جذب السياح والزبائن الأوروبيين.
- وجود منافسة شديدة على جذب السياح والزبائن من دول المغرب ومصر وتركيا.
- التراجع المسجل في مستوى الخدمات المقدمة نتيجة لجوء أصحاب المنشآت السياحية والفندقية لليد العاملة الموسمية غير المختصة (عملهم مقتصر فقط على وقت ذروة الموسم السياحي) التي تفتقد للتكوين والتأهيل السياحي بهدف تقليل التكاليف و النفقات المترتبة عن المنشآت السياحية والفندقية.
- وجود نقص في استخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في نشاطها.

13. يعكس المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 في الجزائر وبرنامج تأهيل المؤسسات الفندقية إضافة لاستراتيجية تنمية السياحة التونسية إلى آفق 2020 في تونس اهتمام ورغبة كليهما في

تطوير السياحة و النهوض بأداء إدارة المنشآت السياحية والفندقية وتجاوز نقاط الضعف التي تعاني منها وجعل النشاط السياحي يساهم تنمويا واقتصاديا بصورة أكبر بكثير مما هو عليه في الوقت الحالي وبما يرتقي إلى مستوى وتنوع امكانياتهما السياحية الطبيعية و الحضارية و الثقافية، ورغم أن هذه البرامج لم تحقق إلى حد الآن نتائج كبيرة في البلدين وخاصة بالنسبة لإدارة المنشآت السياحية والفندقية التي لم ينخرط معظمها في الخطط والاستراتيجيات الموضوعة لتطوير أدائها ومردوديتها في البلدين (119 منشأة فندقية فقط من مجموع 824 منشأة في تونس و 217 منشأة فندقية فقط من مجموع 1231 منشأة و 187 وكالة سياحية فقط من مجموع 2041 في الجزائر)، لكن مازال هناك وقت أمامها لتحقيق أهدافها شريطة توفر الظروف والمتغيرات البيئية (السياسية والأمنية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية) المساعدة سواء داخليا أي في البلدين وحتى على الصعيد العالمي الذي يشهد باستمرار مستجدات ومتغيرات جديدة في هذه الجوانب لها تأثير كبير على السياحة والمنشآت السياحية والفندقية.

# قائمة المراجع

## 1/ القواميس والمعاجم و الموسوعات :

### أ. القواميس والمعاجم و الموسوعات باللغة العربية :


1- البستاني، بطرس، **محيط المحيط**. بيروت : مكتبة لبنان، مجلد1، 1987.

2- **الموسوعة العربية الميسرة**. بيروت : المكتبة العصرية، مجلد1، ط1، 2010.

3- مجمع اللغة العربية، **المعجم الوسيط** . مصر : مكتبة الشروق الدولية، مجلد 1، ط4، 2004.

4- عمر، أحمد مختار، **معجم اللغة العربية المعاصرة**. القاهرة : عالم الكتب، ط1، 2008.


### ب. القواميس والمعاجم و الموسوعات باللغة الأجنبية :


1- **Larousse Dictionnaire De Français**, France : Larousse, 2004.

2- **Le Robert Illustré,** Paris: Le Robert, 2015.


## 2/ الكتب :

### أ. الكتب باللغة العربية :


1- أبو النصر، مدحت ومحمد، ياسمين مدحت، **التنمية المستدامة- مفهومها-أبعادها- مؤشراتها**. القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2017.

2- أبو العلا، ليلى محمد، **مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الأصالة والحداثة**. عمان : دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، ط1، 2013.

3- أبو نحل، أسامة محمد ، **الحراك العربي المعاصر: دراسة سياسية سوسيولوجية**. بيروت : باحث للدراسات الفلسطينية والاستراتيجية، ط1، 2013.

4- أبو عياش، عبد الإله و الحرامي، جمال، والطائي، عبد الحميد، **مدخل إلى السياحة في الأردن بين النظرية والتطبيق**. عمان : دار الوراق للنشر والتوزيع، ط1، 2007.

5- إبراهيم، وفاء زكي، **دور السياحة في التنمية الاجتماعية: دراسة تقويمية للقرى السياحية**. الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث، 2006.

6- الأحديب، إبراهيم بن سليمان، **السياحة والتنزه البيئي في المملكة العربية السعودية**. الرياض: مكتبة فهد الوطنية، 2003.

7- البطوطي، سعيد، **شركات السياحة ووكالات السفر**. القاهرة: مكتبة الأنجلو مصرية، ط1، 2010.

8- البكري، فؤادة عبد المنعم، **التنمية السياحية في مصر والعالم العربي الاستراتيجيات- الأهداف- الأولويات**. القاهرة: عالم الكتب، ط1، 2004.

9- (_____،_____)، **التسويق السياحي وتخطيط الحملات الترويجية في عالم تكنولوجيا الاتصالات**. القاهرة: عالم الكتب، ط1، 2007.

10- الجويني، إلياس و(آخرون)، **تونس الأمل: من أجل انتعاشة شاملة**. تونس: سراس للنشر، 2014.

11- الجلاد، أحمد، **التخطيط السياحي والبيئي بين النظرية و التطبيق**. القاهرة: عالم الكتب، ط1، 1998.

12- (_____،_____)، **مدخل إلى علم السياحة**.القاهرة : عالم الكتب، ط1،1997.

13- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحيةSDAT 2030 ، الكتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية**، جانفي 2008.

14- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 ، الكتاب 3: المخطط الاستراتيجي: الأقطاب السياحية للامتياز (POT)**، جانفي 2008.

15- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تهيئة الإقليم و البيئة والسياحة، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030، الكتاب4: تنفيذ المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية-المخطط العملي-**،جانفي 2008.

16- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، **مخطط جودة السياحة الجزائرية: دليل الجودة**. الجزائر، 2014.

17- الزوكة، محمد خميس، **صناعة السياحة من المنظور الجغرافي**. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2008.

18- الحميري، موفق و الطويل، رامي، **التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق و السياحة: توجه حديث متكامل**. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2016.

19- الطائي، حميد عبد النبي، **التسويق السياحي: مدخل استراتيجي**. عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع، ط1، 2004.

20- الطيار، ناصر عقيل، **أثر السياحة على اقتصاديات المملكة العربية السعودية**. الرياض: مكتبة العبيكان، ط1، 2001.

21- المهيرات، بركات كامل ، **الأمن والتشريعات السياحية**. عمان : دار الفكر، ط1، 2009.

22- المنظمة العربية للتنمية الزراعية، **دراسة تنسيق وتطوير التشريعات الخاصة بالحياة البرية في الوطن العربي**. الخرطوم: المنظمة العربية للتنمية الزراعية، 2006.

23- المغربي، محمد الفاتح محمود، **تسويق خدمات السياحة**. عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع، 2016.
24- النايلي، عبد المجيد و (آخرون)، **تونس أعلام ومعالم**. تونس: وزارة الثقافة، 1997.
25- النجار، عبد العزيز، **الإدارة الذكية**، الإسكندرية: الكتاب الجامعي الحديث،2008.
26- السيد، رضا محمد، **أساسيات الجغرافيا السياحية**. عمان: دار الأكاديميون ، ط1، 2016.
27- السيسي، ماهر عبد الخالق، **مبادئ السياحة**. القاهرة: مجموعة النيل العربية،ط1، 2001.
28- (_____،_____)، **مبادئ السياحة**. القاهرة: مجموعة النيل العربية،ط2، 2010.
29- السعيدي، عصام حسن، **التسويق والترويج السياحي والفندقي: دراسة للتسويق السياحي والفندقي في الدول العربية**. عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2008.
30- السروبي، طلعت مصطفى و (آخرون)، **التنمية الاجتماعية المثال و الواقع**. حلوان، مصر : مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي،2001.
31- العواملة، نائل عبد الحافظ، **إدارة التنمية الأسس-النظريات- التطبيقات العملية**. عمان: دار زهران، ط1، 2010.
32- الصباغ، فؤاد ، **دراسة الأوضاع الاقتصادية التونسية**، 2017.
33- الصيرفي، محمد، **التخطيط السياحي**. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، ط1، 2007.
34- (_____،_____)، **التميز الإداري للعاملين بقطاع الفنادق والمنشآت السياحية**. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، 2010.
35- القحطاني، محمد بن دليم، **إدارة الموارد البشرية ( نحو منهج استراتيجي متكامل)**. الرياض: العبيكان للنشر، ط4، 2015.
36- بوحجر ، آمنة، **الجغرافيا السياحية**. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط1، 2011.
37- بوريمة، سمير و لعروق، محمد الهادي، **أطلس الجزائر والعالم**. الجزائر: دار الهدى، 2002.
38- بيج ، ستيفن، **إدارة السياحة** (ترجمة العمري خالد). القاهرة: دار الفاروق للاستثمارات الثقافية، ط1، 2008.
39- بن عمر، حافظ ، **السياحة في تونس بين الضرورة الاقتصادية والضريبة الاجتماعية: دراسة استطلاعية في الأثار الاقتصادية والاجتماعية للسياحة الدولية**. صفاقس : دار نهى للطباعة، ط1، 2013،
40- بن غضبان، فؤاد، **السياحة البيئية المستدامة**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2015.
41- بشارة، عزمي ، **الثورة التونسية، بنية ثورة وصيرورتها من خلال يومياتها**. بيروت : المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، ط1، 2012.

42- جلدة، سليم بطرس، **مبادئ إدارة مكاتب السياحة و السفر**. عمان: دار الخليج للنشر والتوزيع، ط1، 2009.
43- دعبس، يسري، السياحة والمجتمع، **دراسات وبحوث في أنثروبولوجيا السياحة**. الإسكندرية: الملتقى المصري للإبداع والتنمية، 2009.
44- هويدي، محمد محمود، **المدخل لدراسة السياحة**. القاهرة: دار الآفاق العربية، ط1، 2006.
45- حامد، سهير، **إشكالية التنمية في الوطن العربي**. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2007.
46- حافظ، محمد عبده، **التسويق السياحي و الفندقي**. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، 2010.
47- (_____، _____)، **تنشيط المبيعات السياحية**. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع،2010.
48- حافظ، عبد الكريم، **الإدارة الفندقية والسياحية**. عمان: دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، 2010.
49- حلاوة، جمال و صالح، علي، **مدخل إلى علم التنمية**. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2010.
50- حلاق، حسان، **المعالم التاريخية والأثرية والسياحية في لبنان والبلدان العربية**. بيروت : دار النهضة العربية، ط1، 2009.
51- حسن، عمار علي ، **شبه دولة: القصة الكاملة لداعش**. مصر: دار دلتا للنشر والتوزيع ، ط1، 2017.
52- كافي، مصطفى يوسف، **فلسفة اقتصاد السياحة والسفر**. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2016.
53- (_____، _____)، **صناعة السياحة والأمن السياحي: الأمن السياحي، الجرائم السياحية، الإرهاب، العولمة**. دمشق: دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2018.
54- كواش، خالد، **السياحة، مفهومها -أركانها- أنواعها**. حسين داي، الجزائر: دار التنوير للنشر والتوزيع، ط1، 2007.
55- ماهر، أحمد وأبو قحف عبد السلام، **تنظيم وإدارة المنشآت السياحية والفندقية**. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، ط1، 1999.
56- محمود، محمود حامد، **اقتصاد النقل واللوجستيات**. القاهرة : دار حميثرا للنشر والتوزيع، ط1، 2017.
57- مطمر، العيد، **رحلة إلى تيمقاد**. الجزائر: دار الهدى، 2011.
58- مطر، أدهم وهيب، **التسويق الفندقي ومبيع وترويج الخدمات السياحية والفندقية الحديثة**. دمشق: دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، 2014.
59- ملوخية، أحمد فوزي، **التنمية السياحية**. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، ط1، 2007.

60- مقابلة، أحمد محمود، **صناعة السياحة**. عمان: دار كنوز المعرفة، ط1، 2008.
61- مقابلة، خالد و الحاج ذيب ، فيصل، **صناعة السياحة في الأردن**. عمان : دار وائل للنشر، ط1، 2000.
62- سلمان، منير زيد، **الأمن والسلامة في المنشآت السياحية والفندقية**. عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2012.
63- سعادة، يوسف جعفر، **السياحة والفنادق الارشاد السياحي والتربية السياحية**. القاهرة: دار الكتاب الحديث،2011.
64- (_____،_____)، **التربية السياحية**. القاهرة: دار الكتاب الحديث، ط1، 2000.
65- عبد الله، محمد فريد و الموسوي، صفاء عبد الجبار و السلطاني، حيدر، **التخطيط والتنمية السياحية**. عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، 2015.
66- عبوي، منير زيد، **إدارة المنشآت السياحية والفندقية**. عمان : دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2008.
67- (_____،_____)، **الاقتصاد السياحي**. عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2008.
68- عطاالله، نشوى فؤاد، التنمية السياحية. الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، 2008.
69- عطوي، فوزي، **السياحة والتشريعات السياحية والفندقية في لبنان والبلاد العربية**. بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، 2004.
70- علام، عبد السميع أحمد، **علم الاقتصاد السياحي**. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، 2007.
71- علوان، حمزة عبد الرزاق و(آخرون)، **إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية**. عمان: مكتبة المجتمع العربي، ط1، 2016.
72- علي، جمال محمد. **التنمية الإدارية في الإدارة الرياضية والمجال الإداري**. القاهرة: مركز الكتاب للنشر، ط1، 2008.
73- علي، محمد أمين السيد، **إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية**. عمان: دار وائل للنشر، ط1، 1998.
74- عرفة، سيد سالم. **اتجاهات حديثة في إدارة التغيير**. عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، 2012.
75- صليحة، أحمد. **تونس**. مصر: المكتب العربي للمعارف، ط1، 2007.
76- رحيم، حسين و(آخرون)، **السياحة والتنمية السياحية مع دراسة خاصة حول مناطق الهضاب العليا بالجزائر**. برج بوعريرج، الجزائر: دار النشر جيطلي، 2014.

77- شحاتة، أحمد حسن، **التلوث البيئي وإعاقة السياحة.** القاهرة : الدار العربية للكتاب، ط1، 2006.

78- شحماط، محمود، **المدخل إلى العلوم الإدارية: أسس ومبادئ علم الإدارة العامة.** الجزائر : دار العلوم للنشر والتوزيع، 2010.

79- شعيب، محمد عبد المنعم، **إدارة المستشفيات منظور تطبيقي: الإدارة الصحية وإدارة المستشفيات.** الجزء الثاني، القاهرة : دار النشر للجامعات، ط1، 2014.

80- خالد، جميل محمد، **أساسيات الاقتصاد الدولي.** عمان : دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط1، 2014.

81- خليفة، قصي قحطان، **إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية.** عمان : دار المعتز للنشر والتوزيع، 2015.

**ب. الكتب باللغة الأجنبية :**

1- Bouguetta, Fouad, **Société de l'information, Transition Démocratique et Développement -L'Algérie-**.Alger : Office Des Publications Universitaires, 2007.

2- Cherif ,Karim, **Economie du Tourisme: un Investissement d'avenir Pour L'Algérie** .Alger : Casbah Editions, 2017.

3- Delisle, Marie-André et Jolin, Louis, **Un Autre Tourisme Est-Il Possible ?: Ethique, Acteurs, Concepts, Contraintes, Bonnes Pratique, Ressources**. Québec : Presse de l'université Québec, 2007.

4- Fernane, Djamila, **Hôtellerie le Maillon Faible du Tourisme Algérien** .Alger: Enag Editions,2014.

5- Moundounga Mouity, Patrice, **Le Gabon et le Nouveau Partenariat Africain au Développement Pour une Sociologie Politique des Institutions en Afrique**. Paris : Publibook, 1ère édition , 2009.

6- Sethom, Noureddine, **L'Industrie et le Tourisme en Tunisie :Etude de Géographie du Développement, Livre 1.**Tunis: Faculté des Sciences Humaines et Sociale, Université de Tunis I,1992.

7- Souissi, Mohamed, **Le Tourisme International en Tunisie : Contraintes et Nouveaux Produits**: **La Tunisie et la Géographie des Nouveaux**

**Espaces Touristiques.** Saarbrücken, Allemagne : Presse Académique Francophones, 2015.

8- Tamzini, Wafa ,**Tunisie**. Bruxelles : De Boeck, 1ère édition , 2013.

## 3/ المقالات :

### أ. المقالات باللغة العربية :

1- الدباغ، إسماعيل محمد و العامري، مهند جميل، " الشراكة السياحية مع القطاع الخاص مع الإشارة إلى تجربة العراق"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 105، 2015، ص 330-345.

2- الهياجي، ياسر ، " دور جامعة الملك سعود في تنمية الثقافة السياحية لدى طلاب الجامعات من وجهة نظر الطلاب أنفسهم"، مجلة السياحة والآثار، المجلد 27، العدد 2، ماي 2015، ص 135-161.

3- الوشاني، عادل ،" واقع السياحة الدولية في البلاد العربية"، مجلة جيل الدراسات السياسية و العلاقات الدولية، العدد10، سبتمبر 2017،ص 93-104.

4- الكتمور، حسن، " السياحة بين المفهوم وتعدد المصطلحات"، في كتاب **السياحة الجبلية تثمين الموارد الترابية وتنويع مداخل التنمية أشغال المنتدى الرابع للتنمية والثقافة بإغزران إقليم صفرو**. المغرب: الجماعة القروية إغزران إقليم صفرو، 2014، ص 05-33.

5- السوداني، محمد مناف وأحمد، أريج بهجت، " التحليل المكاني لواقع حال الفندقية في العراق لسنة 2007 وعلاقته المكانية بالنشاط الاقتصادي الفندقي"، مجلة الأستاذ، المجلد2، العدد 211، 2014، ص 77-112.

6- بوزيد، عادل ، " التنمية المحلية من خلال تجربة الفعل المقاولي السياحي : الساحل التونسي مثالا"، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد04، ديسمبر2014، ص 09-21.

7- هويدي، عبد الجليل، " العلاقة التفاعلية بين السياحة البيئية والتنمية المستدامة"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، ديسمبر 2014، ص 211-225.

8- كواش، خالد و قمراوي، نوال، " دور السياحة الإلكترونية في تنمية القطاع السياحي في الجزائر (بالرجوع إلى تجارب بعض الدول العربية)، مجلة علوم الاقتصاد والتسييروالتجارة، المجلد1،العدد28، 2013، ص 31-50.

9- لبيض، سالم ، " ثقافة المؤسسة وأثر العولمة في المغرب العربي: مثال تونس"، إنسانيات، المجلة الجزائرية للأنثروبولوجيا والعلوم الإنسانية، المجلد 07،العدد 22، أكتوبر- ديسمبر 2003، ص 39-63.

10- لخضر، عبد الرزاق مولاي و بورحلي، خالد، "متطلبات تنمية القطاع السياحي في الاقتصاد الجزائري"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد03، العدد 04، جوان 2016، ص67-81.
11- محمديوة، صبرينة، " ترقية الوجهة السياحية وطنيا ودوليا: جلسات التقييم والتقوية"، جريدة المساء، العدد 6705، 22 جانفي 2019.
12- معراج، الهواري و جردات، محمد، " السياحة وأثرها في التنمية الاقتصادية العالمية حالة الاقتصاد الجزائري"، مجلة الباحث، العدد 01، 2004، ص 21-28.
13- عبد الكريم، أكرم عبد الرحمن ، " نسبة الإشغال الفندقي مع التطبيق على صناعة الفنادق العراقية 2002-2007"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد35، 2013، ص 67-92.
14- عدلي، زهير و سعدي، راضية، " مؤشرات السياحة كأداة لتصنيف الجزائر تبعا لوضعها التنافسي مقارنة مع الإمارات العربية المتحدة قصد النهوض بالقطاع"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد 32، 2015، ص 35-60.
15- عوينان ، عبد القادر وباشي، أحمد، " واقع السياحة الجزائرية وآفاق النهوض بها في ظل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد07، سبتمبر 2012، ص 223-244.
16- سعيدي، يحي والعمراوي، سليم، " مساهمة قطاع السياحة في تحقيق التنمية الاقتصادية/حالة الجزائر"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 36، 2013، ص 93-114.
17- قاسم، سعاد ،"الثقافة السياحية ودورها في تفعيل الاستراتيجية السياحية"، مجلة آفاق للعلوم، المجلد01،العدد02، مارس 2016، ص 395-405.
18- رحال، علي و عيساني، عامر، " التنمية السياحية المستدامة (دراسة مقارنة: الجزائر وتونس)، مجلة أداء المؤسسات ، العدد01،2012، ص 127-140.
19- شابي، حليمة و بريبش، السعيد، " الصناعة السياحية في الجزائر ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي والاجتماعي: دراسة تحليلية تقييمية"، مجلة الأكاديمية العربية في الدانمارك، العدد 14، 2014، ص 133-152.
20- تريكي، حسان، " السياحة الداخلية في الجزائر : عوامل التطور وتحديات المستقبل"، مجلة آفاق للعلوم، المجلد 02،العدد 08، جوان 2017، ص 142-149.

**ب. المقالات باللغة الأجنبية :**


1- Arnaud-Barthel, Pierre, « Urbanité Complexe: la Fabrique des Lieux **«** Publics » aux Berges du Lac de Tunis », Espaces et Sociéte, 2006, N° 127,pp.129-144.

2- Cazes ,George, « Le Tourisme International en Thaïlande et en Tunisie. les Impacts et les Risques d'un Développement Mal Maîtrisé » , Travaux de l'Institut de Géographie de Reims, N°53-54,1983, pp.1-154.

3- Hatem ,Fabrice et Malpede ,Diana, « Le Développement Humain : Genèse et Perspective d'un Concept » ,Economie Perspective Internationale, N° 49,1 Trimestre, 1992, pp.103-115.


## 4/ الوثائق الرسمية :

**أ. الوثائق الرسمية باللغة العربية :**


1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، حزب جبهة التحرير الوطني، " **الميثاق الوطني 1976**". الجزائر: المعهد التربوي الوطني، 1976.

2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" القانون رقم 82-11 المؤرخ في 21 أوت 1982 المتعلق بالاستثمار الاقتصادي الخاص الوطني". **الجريدة الرسمية،** العدد 34، 24أوت 1982.

3- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "القانون رقم 99-01 المؤرخ في 06 يناير 1999 المحدد للقواعد المتعلقة بالفندقة". **الجريدة الرسمية،** العدد 02، 10 يناير 1999.

4- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04 أفريل 1999 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والسفر". **الجريدة الرسمية،** العدد 24، 07 أفريل 1999.

5- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" القانون رقم 03-01 المؤرخ في 17 فيفري 2003 المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة". **الجريدة الرسمية،** العدد 11، 19 فيفري 2003.

6- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" القانون رقم 03-02 المؤرخ في 17 فيفري 2003 المحدد القواعد العامة للاستعمال والاستغلال السياحيين للشواطئ". **الجريدة الرسمية،** العدد 11، 19 فيفري 2003.

7- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "القانون رقم 03-03 المؤرخ في 17 فيفري 2003 المتعلق بمناطق التوسع السياحي". **الجريدة الرسمية،** العدد 11، 19 فيفري 2003.

8- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" القانون رقم 16-09 المؤرخ في 03 أوت 2016 المتعلق بقانون ترقية الاستثمار ". **الجريدة الرسمية**، العدد 46، 03 أوت 2016.
9- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " القانون رقم 17-11 المؤرخ في 27 ديسمبر 2017 المتضمن قانون المالية لسنة 2018". **الجريدة الرسمية**، العدد 76، 28 ديسمبر 2017.
10- الجمهورية التونسية، "القانون رقم 21 لسنة 1990 المؤرخ في 19 مارس 1990 المتعلق بإصدار مجلة الاستثمارات السياحية". **الرائد الرسمي**، العدد 21، 27 مارس 1990.
11- الجمهورية التونسية،" القانون رقم 120 لسنة 1993 المؤرخ في 27 ديسمبر1993 المتعلق بإصدار مجلة تشجيع الاستثمارات". **الرائد الرسمي**، العدد 99، 28 ديسمبر1993.
12- الجمهورية التونسية، " القانون رقم 33 لسنة 2006 المؤرخ في 22 ماي 2006 المتعلق بتبسيط الإجراءات في مجال التراخيص الإدارية الخاصة بالقطاع السياحي، المنقح والمتمم للمرسوم رقم 13 لسنة 1973 المؤرخ في 17 أكتوبر 1973 المتعلق بتنظيم وكالات الأسفار". **الرائد الرسمي**، العدد 42، 26 ماي 2006.
13- الجمهورية التونسية، "القانون رقم 71 لسنة 2016 المؤرخ في 30 سبتمبر 2016 المتعلق بقانون الاستثمار". **الرائد الرسمي**، العدد 82، 07 أكتوبر 2016.
14- الجمهورية التونسية، "المرسوم رقم 3 لسنة 1973 المؤرخ في 03 أكتوبر 1973 المتعلق بمراقبة التصرف في المؤسسات السياحية، المنقح والمتمم بالقانون رقم 33 لسنة 2006 المؤرخ في 22 ماي 2006 المتعلق بتبسيط الإجراءات في مجال التراخيص الإدارية الخاصة بالقطاع السياحي". **الرائد الرسمي**، العدد 37، 02-05 أكتوبر 1973.
15- الجمهورية التونسية، "المرسوم رقم 4 لسنة 1973 المؤرخ في 03 أكتوبر 1973 المتعلق بمراقبة بناء المؤسسات السياحية". **الرائد الرسمي**، العدد 37، 02-05 أكتوبر 1973.
16- الجمهورية التونسية، "المرسوم رقم 13 لسنة 1973 المؤرخ في 17 أكتوبر 1973 المتعلق بتنظيم وكالات الأسفار، المنقح والمتمم بالقانون رقم 33 لسنة 2006 المؤرخ في 22 ماي 2006 المتعلق بتبسيط الإجراءات في مجال التراخيص الإدارية الخاصة بالقطاع السياحي". **الرائد الرسمي**، العدد 39، 16- 19 أكتوبر 1973.
17- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " المرسوم رقم 80-09 المؤرخ في 12 يناير 1980 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة السياحة". **الجريدة الرسمية**، العدد 03، 15 يناير 1980.
18- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "المرسوم الرئاسي رقم 02-479 المؤرخ في 31 ديسمبر 2002 المتضمن إنشاء المجلس الوطني للسياحة ويحدد صلاحياته وتنظيمه وعمله". **الجريدة الرسمية**، العدد89، 31 ديسمبر 2002.

19- الجمهورية التونسية، " الأمر رقم 264 لسنة 1971 المؤرخ في 20 جويلية 1971 المتعلق بضبط اختصاصات و أساليب تسيير الديوان القومي للسياحة والمياه المعدنية" . **الرائد الرسمي،** العدد31 ، 16-20 جويلية 1971.
20- الجمهورية التونسية، " الأمر رقم 977 المؤرخ في 11 نوفمبر 1976 المتعلق بضبط مشمولات وأساليب تسيير الديوان الوطني للسياحة ".**الرائد الرسمي،** العدد71 ، 19 نوفمبر 1976.
21- الجمهورية التونسية، " الأمر رقم 155 لسنة 1984 المؤرخ في 27 فيفري 1984 المتعلق بإحداث وتنظيم المجلس القومي الأعلى للسياحة". **الرائد الرسمي،** العدد 15، 06 مارس 1984.
22- الجمهورية التونسية، " الأمر رقم 1434 لسنة 1984 المؤرخ في 10 ديسمبر 1984 المتعلق بضبط مشمولات وزارة السياحة والصناعات التقليدية". **الرائد الرسمي،** العدد 76، 18 ديسمبر 1984.
23- الجمهورية التونسية، " الأمر رقم 1435 لسنة 1984 المؤرخ في 10 ديسمبر 1984 المتعلق بتنظيم وزارة السياحة والصناعات التقليدية". **الرائد الرسمي،** العدد 76، 18 ديسمبر 1984.
24- الجمهورية التونسية، " الأمر رقم 1245 لسنة 2000 المؤرخ في 05 جوان 2000 المتعلق بإحداث المجلس الأعلى للترفيه وضبط مهامه وتركيبته وطرق تسييره". **الرائد الرسمي،** العدد 48، 16 جوان 2000.
25- الجمهورية التونسية، "الأمر رقم 2122 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جويلية 2005 المتعلق بضبط مشمولات وزارة السياحة، المنقح والمتمم بالأمر الحكومي رقم 2761 لسنة 2015 المؤرخ في 31 ديسمبر 2015".**الرائد الرسمي،** العدد 62،05 أوت 2005.
26- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " المرسوم التنفيذي رقم 88-214 المؤرخ في 31 أكتوبر 1988 المتضمن إنشاء الديوان الوطني للسياحة وتنظيمه، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 92-402 المؤرخ في 31 أكتوبر 1992. **الجريدة الرسمية،** العدد 44، 02 نوفمبر 1988.
27- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " المرسوم التنفيذي رقم 92-402 المؤرخ في 31 أكتوبر 1992، المعدل والمتمم للمرسوم 88-214 المؤرخ في 31 أكتوبر1988 المتضمن إنشاء الديوان الوطني للسياحة وتنظيمه. **الجريدة الرسمية،** العدد79 ، 02 نوفمبر 1992.
28- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "المرسوم التنفيذي رقم 98-70 المؤرخ في 21 فيفري 1998 المتضمن إنشاء الوكالة الوطنية لتنمية السياحة و تحديد قانونها الأساسي". **الجريدة الرسمية،** العدد 11، 01 مارس 1998.
29- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "المرسوم التنفيذي رقم 10- 186 المؤرخ في 14 جويلية 2010 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 2000-48 المؤرخ في 01 مارس 2000

المحدد لشروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار و استغلالها". **الجريدة الرسمية**، العدد44، 21 جويلية 2010.

30- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " المرسوم التنفيذي رقم 16 -05 المؤرخ في 10 يناير 2016 المحدد لصلاحيات وزير التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 17- 274 المؤرخ في 07 أكتوبر 2017". **الجريدة الرسمية**، العدد 13،02 يناير 2016.

31- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " المرسوم التنفيذي رقم 16 -06 المؤرخ في 10 يناير 2016 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المعدل بالمرسوم رقم 17-275 المؤرخ في 07 أكتوبر2017". **الجريدة الرسمية**، العدد 02، 13 يناير 2016.

32- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" المرسوم التنفيذي رقم 16-07 المؤرخ في 10 يناير2016 المحدد لمهام المفتشية العامة لوزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية وتنظيمها وسيرها، المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 17-276 المؤرخ في 07 أكتوبر 2017". **الجريدة الرسمية**، العدد 13،02 يناير 2016.

33- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، " المرسوم التنفيذي رقم 17-101 المؤرخ في 05 مارس 2017 المحدد للقوائم السلبية والمبالغ الدنيا للاستفادة من المزايا وكيفيات تطبيق المزايا على مختلف أنواع الاستثمارات". **الجريدة الرسمية**، العدد 16، 08 مارس 2017.

34- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" المرسوم التنفيذي رقم 17-161 المؤرخ في 15 ماي 2017 المحدد لشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار وكيفيات استغلالها". **الجريدة الرسمية**، العدد 30، 17 ماي 2017.

35- الجمهورية التونسية، " الأمر الحكومي رقم 2761 لسنة 2015 المؤرخ في 31 ديسمبر 2015 المنقح والمتمم للأمر رقم 2122 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جويلية 2005 المتعلق بضبط مشمولات وزارة السياحة ".**الرائد الرسمي**، العدد 03،08 جانفي 2016.

36- الجمهورية التونسية، " الأمر الحكومي رقم 389 لسنة 2017 المؤرخ في 09 مارس 2017 المتعلق بالحوافز المالية لفائدة الاستثمارات المنجزة في إطار قانون الاستثمار". **الرائد الرسمي**، العدد 25، 28 مارس 2017.

37- الجمهورية التونسية، " اتفاقية الشراكة بين وزارة السياحة والصناعة التقليدية و الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد"، 09 ديسمبر 2017.

38- الجمهورية التونسية، " مخطط التنمية 2016-2020، المجلد الثالث : المحتوى القطاعي".

39- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الديوان الوطني للإحصائيات، " الجزائر بالأرقام: نتائج 2014-2016"، رقم 47، الجزائر، 2017.
40- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الديوان الوطني للإحصائيات،" نشرة فصلية للإحصائيات: الفصل الثالث2017 "، عدد 87، الجزائر، 2017.
41- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية،" إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لسنة 2014".
42- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، " إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لسنة 2016".
43- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية،" إحصائيات السياحة والصناعة التقليدية لسنة 2017".
44- الجمهورية التونسية، المعهد الوطني للإحصاء،" تونس بالأرقام 2009-2011"، تونس،2012.
45- الجمهورية التونسية، دائرة المحاسبات، " التقرير السنوي العام الواحد والعشرين"، 2006.
46- الجمهورية التونسية، دائرة المحاسبات، " التقرير السنوي العام الثلاثون"، 2016.
47- الجمهورية التونسية، وزارة التجهيز والتهيئة الترابية والتنمية المستدامة، المرصد التونسي للبيئة في التنمية المستدامة، " التقرير الوطني حول وضعية البيئة 2012: رهانات التنمية المستدامة"، أفريل 2014.
48- جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للسياحة، " تحليل تنافسية السياحة والسفر للدول العربية 2015 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي (دافوس) 2015"،جدة، المملكة العربية السعودية.
49- الجمهورية التونسية، مجلس نواب الشعب، الدورة العادية الثالثة 2016-2017، " محضر لجنة الفلاحة والأمن الغذائي والتجارة والخدمات ذات الصلة"، عدد 13، 17 فيفري 2017.
50- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المديرية العامة للديوان الوطني للسياحة، " بيان صحفي"، الجزائر، 14 جانفي 2016.
51- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المديرية العامة للديوان الوطني للسياحة، " بيان صحفي"، الجزائر، 01 مارس 2016.
52- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المديرية العامة للديوان الوطني للسياحة، " بيان صحفي"، الجزائر، 21 مارس 2016.
53- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المديرية العامة للديوان الوطني للسياحة، " بيان صحفي"، الجزائر، 04 أفريل 2016.
54- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المديرية العامة للديوان الوطني للسياحة، " بيان صحفي"، الجزائر، 02 ماي 2016.

55- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، المديرية العامة للديوان الوطني للسياحة، " بيان صحفي"، الجزائر، 14 سبتمبر 2016.

**ب. الوثائق الرسمية باللغة الأجنبية :**

1- Programme des Nations Unis Pour le Développement PNUD, "Rapport Mondial sur le Développement Humaine", Economica ,Paris, 1990.
2- République Algérienne Démocratique et Populaire, Ministère de l'aménagement du Territoire du Tourisme et de L'artisanat, " Tableau de Bord des Statistiques du Tourisme et de l'artisanat A Fin 2016 ",2017.
3- République Algérienne Démocratique et Populaire, Ministère du Tourisme et de l'artisanat, Direction des Systèmes d'information et des Statistiques, "Synthèse des Flux Touristiques en Algérie Année 2017",2018.
4- République Algérienne Démocratique et Populaire, Office National des Statistiques, " L'Algérie en Quelque Chiffres: Résultats 2001", N° 32, Alger,2003.
5- République Algérienne Démocratique et Populaire, Office National des Statistiques, " L'Algérie en Quelque Chiffres: Résultats 2012-2014", N° 45, Alger,2015.
6- République Algérienne Démocratique et Populaire, Office National des Statistiques, " L'Algérie en Quelque Chiffres: Résultats 2014-2016", N° 47, Alger,2017.
7- République Algérienne Démocratique et Populaire, Office National des Statistiques," Résultats de l'enquête Annuelle sur les Salaires Auprès des Entreprises Mai 2016", N° 795, Alger, Novembre 2017.
8- République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien," Rapport Annuel 2011".
9- République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien, "Arrives aux Frontières des Non-Résidents par Nationalité 2016".

10- République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien, " Répartition de La Capacité Hôtelière en Lits par Catégorie et par Région 2016 ".
11- République Tunisienne, Office National du Tourisme Tunisien," Evolution de l'industrie Touristique".
12- World Economic Forum, "The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017", Geneva,2017.
13- World Economic Forum," The Global Competitiveness Report 2017-2018", Geneva,2017
14- World Travel & Tourism Council, "Travel & Tourism Economic Impact 2017 Algeria", London, March 2017.
15- World Travel & Tourism Council, "Travel & Tourism Economic Impact 2017 Tunisia", London, March 2017.

## 5/الدراسات غير المنشورة :

### أ. الدراسات غير المنشورة باللغة العربية :

1- بودي، عبد القادر ، "أهمية التسويق السياحي في تنمية القطاع السياحي بالجزائر:السياحة بالجنوب الغربي". (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006).
2- بوراوي، ساعد ،" تأثير الاستثمار الأجنبي على القطاع السياحي في بلدان المغرب العربي(الجزائر، تونس والمغرب) دراسة مقارنة".(أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر – باتنة- ،2016-2017).
3- بن سهلة ثاني، توفيق ،" أثر المنظومة البنكية في الجزائر على ترقية الاستثمار في القطاع السياحي". ( أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد – تلمسان-، 2015-2016).
4- دولي، سعاد ،" آليات ترقية السياحة في الجزائر وآثارها على التنمية المستدامة". ( أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثليجي – الأغواط-، 2013-2014).
5- كواش، خالد، " أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية: حالة الجزائر".(أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004).

6- موهوب، صالح،" تطور السياحة في الجزائر في ظل المعطيات السياحية الدولية الحديثة". (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014-2015).
7- عوينان، عبد القادر،" السياحة في الجزائر الإمكانيات والمعوقات(2000-2025) في ظل الاستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2025".(أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 03، 2012-2013)
8- عياشي، عبد الله ، "استراتيجيات تنمية السياحة البيئية في الجزائر من منظور الاستدامة : حظيرة الطاسيلي بولاية إليزي- أنموذجا-".(أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة-، 2015-2016).
9- عشي، صليحة، " الأداء والأثر الاقتصادي والاجتماعي للسياحة في الجزائر والمغرب وتونس". (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر– باتنة-، 2010-2011).
10- صالحي، محمد ، " تأثير البنية السكانية والتنمية الاقتصادية على تطور الشغل في الجزائر". (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، 2015-2016).
11- شرفاوي، عائشة ،" السياحة الجزائرية بين متطلبات الاقتصاد الوطني والمتغيرات الاقتصادية الدولية". (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2014-2015)
12- أبركان، فؤاد، " السياسات السياحية والتنمية في الجزائر: مثال ولاية بومرداس". (مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2009-2010).
13- العايب، أحسن، "دور الترويج في تسويق الخدمات الفندقية : دراسة حالة فندق سيبوس الدولي -عنابة".(مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت – سكيكدة-، 2008-2009).
14- بوعكريف، زهير ، " التسويق السياحي ودوره في تفعيل قطاع السياحة- دراسة حالة الجزائر-". (مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري – قسنطينة- ، 2011-2012).
15- بزة، صالح، "تنمية السوق السياحية بالجزائر : دراسة حالة ولاية المسيلة". (مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف – المسيلة-).
16- برنجي، أيمن، " الخدمات السياحية وأثرها على سلوك المستهلك: دراسة حالة مجموعة من الفنادق الجزائرية". (مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة – بومرداس-، 2008-2009).

17- دحموني، عبد الكريم، " تنمية وتطوير السياحة الصحراوية: دراسة حالة تمنراست".(مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007).
18- هدير، عبد القادر، " واقع السياحة في الجزائر وآفاق تطورها".(مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006).
19- وزاني، محمد ، " السياحة المستدامة: واقعها وتحدياتها بالنسبة للجزائر. دراسة القطاع السياحي لولاية سعيدة-حمام ربي-". (مذكرة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد – تلمسان-، 2010-2011).
20- حراث، فتيحة ، " الثنائية الثقافية عبر ممارسة السياحة: دراسة سوسيولوجية ميدانية لممارسة السياحة في الجزائر في إطار الثقافتين التقليدية والعصرية".(مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2000-2001).
21- سماعيني، نسيبة، " دور السياحة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر".(مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران،2013-2014).
22- عشي، صليحة، " الآثار التنموية للسياحة دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس والمغرب". (مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2004-2005).
23- صديقي، سعاد، " دور البنوك في تمويل المشاريع السياحية : دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي – وكالة جيجل-".(مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري– قسنطينة-، 2005-2006).
24- تريكي، العربي، " واقع الاستثمار السياحي دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس".(مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012-2013).
25- بودخدخ، كريم وبودخدخ، مسعود، " تحديات قطاع السياحة في الجزائر من خلال قراءة واقع تنافسيته العالمية"، الملتقى الدولي حول السياحة رهانات التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، يومي25/24 أفريل 2012.
26- دادن، عبد الغني و تلي، سعيدة ، "الثقافة السياحية للمجتمع ودورها في تنمية السياحة الصحراوية"، الملتقى الدولي الثاني حول دور السياحة الصحراوية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، يومي 12/11 مارس 2012.
27- زين الدين، صالح، " دراسة لفرص وتحديات التنمية السياحية المستدامة في مصر"، المؤتمر العلمي الدولي الثالث القانون والسياحة، كلية الحقوق-جامعة طنطا، مصر، يومي 27/26 أفريل 2016.

28- قدي، عبد المجيد ، " الأزمة المالية و أثرها على الاقتصاديات العربية : الجزائر نموذجا"، المؤتمر الثاني، القضايا الملحة للاقتصاديات الناشئة في بيئة الأعمال الحديثة، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية، يومي 14 و 15 أفريل 2009.
29- بوفليح، نبيل و تقروت، محمد، " دراسة مقارنة لواقع قطاع السياحة في دول شمال إفريقيا حالة الجزائر، تونس، المغرب"، الملتقي الوطني الأول حول السياحة في الجزائر الواقع والآفاق، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي البويرة، يومي 12/11 ماي 2010.
30- رشام، كهينة و قاسيمي، آسيا، "التجربة التونسية في مجال السياحة: واقع وأبعاد ورهانات "، الملتقى الوطني الأول : السياحة في الجزائر الواقع والآفاق، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي آكلي محند البويرة، يومي 12/11 ماي 2010.
31- شلالي، عبد القادر و عوينان، عبد القادر ، " الواقع السياحي في الجزائر وآفاق النهوض به في مطلع 2025"، الملتقى العلمي الوطني حول السياحة في الجزائر الواقع والآفاق، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي آكلي محند الحاج البويرة، يومي 11 و12 ماي 2010.

**ب. الدراسات غير المنشورة باللغة الأجنبية :**

1- Dribek , Abderraouf, "Vers un Tourisme Durable en Tunisie : le Cas de l'ile de Djerba". (Thèse de Doctorat, Université de Bretagne Occidentale – Brest ,2012).
2- Belhedi ,Amor," L'Espace Touristique en Tunisie", Communication au Cours d'été "les Nouveaux Espaces Touristiques", Institut Supérieur des Etudes Touristiques, Isetur, Université de Girona, Espagne, 5 - 6 Juillet 1999.

## 6/ المواقع الإلكترونية :

**أ. المواقع الإلكترونية باللغة العربية :**

1- أزهري، ألفة ، " السياحة الداخلية التونسية في مواجهة وكالات الأسفار العالمية "، 2011/06/24، تم التصفح بتاريخ 2019/03/27 على الرابط الإلكتروني:
https://www.turess.com/attounissia/29819
2- الاتحاد، " تشكيل شرطة سياحية مسلحة في تونس"، 2015/06/28، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :
https://www.alittihad.ae/article/62303/2015/تشكيل-شرطة-سياحة-مسلحة-في-تونس

3- الإخبارية ، " إلغاء الطابع الجبائي للسياح وتكثيف الرحلات الجوية مع الجزائر لإنقاذ الموسم السياحي في تونس "، 2015/08/01 ، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :
http://www.elikhbaria.com/a/2015/08/01/4446/

4- البنك الدولي، "السياحة الدولية، إيرادات بنود السفر الجزائر (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي)"، تم التصفح بتاريخ 2018/12/25 على الرابط الإلكتروني :
https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.TVLR.CD?locations=DZ&view=chart

5- البنك الدولي، " السياحة الدولية، إيرادات بنود السفر إسبانيا (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي)"، تم التصفح بتاريخ 2018/12/18 على الرابط الإلكتروني :
https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.TVLR.CD?locations=ES

6- البنك الدولي، "السياحة الدولية، إيرادات بنود السفر تونس (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي)"، تم التصفح بتاريخ 2018/12/25 على الرابط الإلكتروني :
https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.TVLR.CD?locations=TN

7- البنك الدولي، " السياحة الدولية، إيرادات (% من إجمالي الصادرات) في الجزائر وتونس والعالم"، تم التصفح بتاريخ 2019/03/04 على الرابط الإلكتروني :
https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.RCPT.XP.ZS?contextual=default&locations=DZ-TN-1W

8- البنك الدولي، "السياحة الدولية، نفقات بنود السفر الجزائر (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي) "، تم التصفح بتاريخ 2018/12/25 على الرابط الإلكتروني :
https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.TVLX.CD?locations=DZ&view=chart-6

9- البنك الدولي، "السياحة الدولية، نفقات بنود السفر تونس (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي) "، تم التصفح بتاريخ 2018/12/25 على الرابط الإلكتروني:
https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.TVLX.CD?locations=TN&view=chart

10- البنك الدولي، " السياحة الدولية، عدد المغادرين الجزائر"، تم التصفح بتاريخ 2018/12/14 على الرابط الإلكتروني:
https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.DPRT?locations=DZ

11- البنك الدولي، " السياحة الدولية، عدد المغادرين تونس"، تم التصفح بتاريخ 2018/12/14 على الرابط الإلكتروني:
https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.DPRT?locations=TN

12- الزرقي، محسن ، " استعدادا للموسم السياحي القادم: تونس تدعو سفير بريطانيا لحث حكومة بلاده على رفع تحذير السفر إلى تونس"، 2016/10/31، تم التصفح بتاريخ 2019/04/22 على الرابط الإلكتروني :

https://ar.lemaghreb.tn/إقتصاد/item/11745-

13- الحامدي، إيمان ،" تونس تعول على اتفاق السماوات المفتوحة لدعم السياحة"، 2017/12/13،تم التصفح بتاريخ 2018/05/22 على الرابط الإلكتروني:

https://www.alaraby.co.uk/economy/2017/12/13/تونس-تعول-على-اتفاق-السماوات-المفتوحة-لدعم-السياحة

14- الحديدى، أشرف ،" السماوات المفتوحة بين مؤيد ومعارض.. المؤيدون : تسهم في زيادة الحركة الجوية والسياحية وتوفير فرص عمل"، تم التصفح بتاريخ 2018/05/23 على الرابط الإلكتروني :

http://www.ahram.org.eg/News/202176/77/579078/عالم-المطارات/السماوات-المفتوحة-بين-مؤيد-ومعارض-المؤيدون-/-تسهم-ف.aspx

15- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الإذاعة الجزائرية، " التوقيع على اتفاقيتين لتمكين العمال من خدمات المؤسسات الفندقية بأسعار معقولة "، 2018/06/12، تم التصفح بتاريخ 2019/03/29 على الرابط الإلكتروني :

http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20180612/144113.html

16- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، " إحصائيات قطاع السياحة"، تم التصفح بتاريخ 2018/08/28 على الرابط الإلكتروني :

https://www.mta.gov.dz/?lang=ar#first-bloc/ المقومات-الأساسية-للسياحة

17- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية،" الانخراط في مخطط الجودة السياحي"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/11 على الرابط الإلكتروني :

https://www.mta.gov.dz?/المقومات-الأساسية-للسياحة/lang=ar#adhesion

18- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، " استراتيجية تنمية التكوين في قطاع السياحة"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/12 على الرابط الإلكتروني :

https://www.mta.gov.dz/?lang=ar/التكوين

19- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، " استراتيجية تنمية التكوين في قطاع السياحة"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/12 على الرابط الإلكتروني :

https://www.mta.gov.dz?/الاستثمار/lang=ar#suivi

20- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية،" المخطط الهيكلي للتهيئة السياحية آفاق 2030"،تم التصفح بتاريخ 2018/08/25 على الرابط الإلكتروني :

https://www.mta.gov.dz?/التهيئة-السياحية/lang=ar

21- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، " المصالح اللامركزية لوزارة السياحة والصناعة التقليدية"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/20 على الرابط الإلكتروني :
https://www.mta.gov.dz/?page_id=2803&lang=ar#services

22- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، "حصة قطاع السياحة والتوظيف"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/14 على الرابط الإلكتروني :
https://www.mta.gov.dz/?المقومات-الأساسية-للسياحة/lang=ar#first-bloc

23- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، " متابعة المؤسسات العمومية الاقتصادية التابعة لقطاع السياحة والصناعة التقليدية"، تم التصفح بتاريخ 2019/05/29 على الرابط الإلكتروني:
https://www.mta.gov.dz/?page_id=7293&lang=ar

24- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الصناعة والمناجم، الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، " حصيلة التجارة الخارجية"، تم التصفح بتاريخ 2019/05/07 على الرابط الإلكتروني:
http://www.andi.dz/index.php/ar/statistique/bilan-du-commerce-exterieur

25- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الصناعة والمناجم، الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، "ماهي المزايا الممنوحة من طرف قانون الاستثمار"، تم التصفح بتاريخ 2017/09/07 على الرابط الإلكتروني :
http://www.andi.dz/index.php/ar/123-dispositif-d-encouragement-et-d-incitation-a-l-investissement/681-quels-sont-les-avantages-octroyes-par-l-andi

26- الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية، وزارة الصناعة والمناجم، الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، "قطاع النقل"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/17 على الرابط الإلكتروني :
http://www.andi.dz/index.php/ar/secteur-de-transport

27- الجمهورية التونسية، الديوان الوطني التونسي للسياحة، " مكاتب ممثليات الديوان الوطني التونسي للسياحة بالخارج"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/23 على الرابط الإلكتروني :
https://www.discovertunisia.com/ar/إتصل-بنا/مكاتب-ممثليات-الديوان-الوطني-التونسي-للسياحة-بالخارج

28- الجمهورية التونسية، الوكالة العقارية السياحية، " إحداث الوكالة العقارية السياحية"، تم التصفح بتاريخ 2018/01/12 على الرابط الإلكتروني :
http://www.aft.nat.tn/ar/aft_creation_mission.php

29- الجمهورية التونسية، الوكالة العقارية السياحية،" السياحة في تونس"، تم التصفح بتاريخ 2019/06/18 على الرابط الإلكتروني:
http://www.aft.nat.tn/ar/secteur_touristique_tunisie.php

30- الجمهورية التونسية، الوكالة العقارية السياحية،" أنشطة الوكالة العقارية السياحية"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/21 على الرابط الإلكتروني:
http://www.aft.nat.tn/ar/aft_activites.php
31- الجمهورية التونسية، الوكالة العقارية السياحية، "معطيات عامة حول تونس(المعطيات الجغرافية)"، تم التصفح بتاريخ 2018/07/20، على الرابط الإلكتروني:
http://www.aft.nat.tn/ar/tunisie_geographie.php
32- الجمهورية التونسية، الوكالة العقارية السياحية،" تنظيم الوكالة العقارية السياحية"، تم التصفح بتاريخ 2018/01/12 على الرابط الإلكتروني:
http://www.aft.nat.tn/ar/aft_organisation_attributions.php
33- الجمهورية التونسية، الخطوط التونسية،"رحلات الخطوط التونسية"، تم التصفح بتاريخ 2018/07/22 على الرابط الإلكتروني :
http://www.tunisair.com/site/publish/content/article.asp?ID=580&Lang=ar
34- الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية،" إجراءات استثنائية لفائدة القطاع السياحي"، 2015/07/02، تم التصفح بتاريخ 2018/08/15 على الرابط الإلكتروني :
http://www.tourisme.gov.tn/ar/services/actualityos/article/la-ministre-du-tourisme-annonce-des-mesures-exceptionnelles-pour-secourir-le-tourisme.html
35- الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية،" الديوان الوطني التونسي للسياحة"، تم التصفح بتاريخ 2018/01/12 على الرابط الإلكتروني :
http://www.tourisme.gov.tn/ar/le-ministyore/etablissements-sous-tutelle/office-national-du-tourisme-tunisien.html
36- الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية، "الهيكل التنظيمي لوزارة السياحة والصناعات التقليدية"، تم التصفح بتاريخ 2018/01/13، على الرابط الإلكتروني :
http://www.tourisme.gov.tn/ar/le-ministyore/organisation.html
37- الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية، "التعاون المتعدد الأطراف"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/21، على الرابط الإلكتروني :
http://www.tourisme.gov.tn/ar/le-ministyore/coopyoration-internationale/news.html
38- الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية، " الخدمات الإدارية المقدمة من قبل الديوان الوطني التونسي للسياحة"، تم التصفح بتاريخ 2019/04/23 على الرابط الإلكتروني :
http://www.tourisme.gov.tn/ar/pour-investir/prestations-administratives.html

39- الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية، " السياحة في أرقام: إنجازات القطاع السياحي لسنة 2015"، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني:
http://www.tourisme.gov.tn/ar/realisations-et-perspectives/tourisme-en-chiffres/statistiques-2015.html
40- الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية ،" السياحة في أرقام: إنجازات القطاع السياحي لسنة 2016"،تم التصفح بتاريخ 2018/08/29 على الرابط الإلكتروني :
http://www.tourisme.gov.tn/ar/realisations-et-perspectives/tourisme-en-chiffres/statistiques-2016.html
41- الجمهورية التونسية، وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، " الإطار العام لبرنامج تأهيل المؤسسات الفندقية"، تم التصفح بتاريخ 2018/06/18 على الرابط الإلكتروني:
http://www.pmnt.tn/index.php?id=15&L=1
42- الجمهورية التونسية، وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، " برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية: الامتيازات الممنوحة في إطار برنامج التأهيل"، تم التصفح بتاريخ 2018/06/18 على الرابط الإلكتروني:
http://www.pmnt.tn/index.php?id=25&L=1
43- الجمهورية التونسية، وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، " برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية: الشركاء والداعمون"، تم التصفح بتاريخ 2018/06/18 على الرابط الإلكتروني:
http://www.pmnt.tn/index.php?id=39&L=1
44- الجمهورية التونسية، وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، " برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية: لجنة قيادة البرنامج"، تم التصفح بتاريخ 2018/06/18 على الرابط الإلكتروني:
http://www.pmnt.tn/index.php?id=43&L=1
45- الجمهورية التونسية، وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، " برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية: مكتب التأهيل السياحي "، تم التصفح بتاريخ 2018/06/18 على الرابط الإلكتروني:
http://www.pmnt.tn/index.php?id=42&L=1
46- الجمهورية التونسية، وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، " برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية"، تم التصفح بتاريخ 2018/06/18 على الرابط الإلكتروني:
http://www.pmnt.tn/index.php?id=3&L=1
47- الجمهورية التونسية، وزارة السياحة والصناعات التقليدية، " تدعيم منظومة التأمين الذاتي في القطاع السياحي"، 2015/11/13، تم التصفح بتاريخ 2019/04/21، على الرابط الإلكتروني:
http://www.tourisme.gov.tn/ar/services/actualityos/article/la-securite-dans-les-etablissements-touristiques.html

48- الزاكي، أمال ، " هجوم سوسة يدفع أحد أهم السلاسل الفندقية لمغادرة تونس"، 2015/09/19، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :

https://machahid24.com/grand-maghreb/103627.html

49- اليحياوي، منى ،" تخفيضات هامة و تسهيل في المعاملات المالية: هل سيكون السياح الجزائريون في الموعد بعد عطلة العيد؟"، 2015/07/16، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :

http://www.assabah.com.tn/article/105253-تخفيضات-هامة-وتسهيل-في-المعاملات-المالية-هل-يكون-السياح-الجزائريون-في-الموعد-بعد-عطلة/

50- المراسل نيوز، " ينظمها الديوان الوطني التونسي للسياحة " تبع السر" مسابقة ترفيهية لاكتشاف كنوز تونس والتشجيع على السياحة الداخلية"، 2018/11/30، تم التصفح بتاريخ 2019/04/22 على الرابط الإلكتروني:

https://almourasselnews.com/473/

51- المرسال، "بحث عن فوائد ومعوقات السياحة الداخلية"،2017/11/07، تم التصفح بتاريخ 2018/06/01 على الرابط الإلكتروني:

https://www.almrsal.com/post/554917

52- المرشدي، أمل ، "تعرف على مراحل تسيير المؤسسات العمومية الجزائرية"، 2017/02/18 تم التصفح بتاريخ 05/17/ 2019 على الرابط الإلكتروني :

https://www.mohamah.net/law/تعرف-على-مراحل-تسيير-المؤسسات-العمومي/

53- النجار، مصطفى ،" إدارة الأزمات السياحية"، 2017/07/18، تم التصفح بتاريخ 2019/03/22 على الرابط الإلكتروني:

https://www.almasryalyoum.com/news/details/1164422

54- النصيبي، محجوب ، " الخصخصة: الصندوق الأسود المحرم في تونس"، تم التصفح بتاريخ 2018/10/07 على الرابط الإلكتروني :

http://www.almothaqaf.com/qadayaama/qadayama-14/83739-2014-01-30-11-57-57

55- الصباغ، فؤاد ، " استراتيجيات التنمية الاقتصادية بدول شمال إفريقيا"،2018/05/25، تم التصفح بتاريخ 2018/10/06 على الرابط الإلكتروني:

https://democraticac.de/?p=54264

56- العربي الجديد، "هجوم سوسة يتسبب بإلغاء آلاف الحجوزات الأوروبية إلى تونس"، 2015/06/29، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15، على الرابط الإلكتروني :

https://www.alaraby.co.uk/economy/2015/6/29-هجوم-سوسة-يتسبب-بإلغاء-آلاف-الحجوزات-الأوروبية-إلى-تونس/

57- العربية نت ، " محطات دامية في "سياحة" تونس.. من سوسة لجربة فباردو"،2015/03/18، تم التصفح بتاريخ 2018/10/13 على الرابط الإلكتروني :
https://www.alarabiya.net/ar/north-africa/tunisia/2015/03/18/محطات-دامية-في-سياحة-تونس-من-سوسة-للجربة-فباردو.html
58- العربية نت ، " ضربة موجعة للسياحة في تونس بفعل موجة تحذيرات أوروبية"، 2015/07/11، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني:
https://www.alarabiya.net/ar/aswaq/travel-and-tourism/2015/07/11/ضربة-موجعة-للسياحة-في-تونس-بعد-موجة-تحذيرات-أوروبية
59- القدس العربي، "تونس تعلن عن إطلاق شرطة سياحية مسلحة"، 2015/06/28، تم التصفح بتاريخ 2018/05/22 على الرابط الإلكتروني:
http://www.alquds.co.uk/?p=364224
60- بن محمد، وفاء، " القطاع الفندقي في تونس 862 نزلا...7 سلاسل فندقية تونسية واستقطاب أشهر السلاسل العالمية"، 2017/05/02، تم التصفح بتاريخ 2018/05/21 على الرابط الإلكتروني:
http://www.assabah.com.tn/article/135472/القطاع-الفندقي-في-تونس-862-نزلا7-سلاسل-فندقية-تونسية-واستقطاب-أشهر-السلاسل-العالمية/
61- بن مصطفى، أحمد ، "تونس ورهانات العولمة الاقتصادية الجديدة"، 2016/01/20، تم التصفح بتاريخ 2018/10/06 على الرابط الإلكتروني :
https://nawaat.org/portail/2016/01/20/تونس-ورهانات-العولمة-الاقتصادية-الجد/
62- براهيمي، صلاح ،"بالوثيقة..كيف أنهى الهواري وبن بلة إذلال الجزائريين"،2018/06/05، تم التصفح بتاريخ 2018/11/19 على الرابط الإلكتروني:
https://www.dzairpresse.com/31049/
63- جميلي، أمين ، " في خضم التحضير لمناقشة قانون المالية بالمجلس الشعبي الوطني: لجنة المالية والميزانية ترسم لوحة سوداء لمرموري"، 2017/10/29 تم التصفح بتاريخ 2019/05/30 على الرابط الإلكتروني:
https://www.eldjazaironline.net/Accueil/لجنة-المالية-والميزانية-ترسم-لوحة-سود/
64- جراي، رشيد ، " هذه 5 محميات تونسية ساحرة يجب أن تعرفها"، 2017/06/02، تم التصفح بتاريخ 2018/07/20 على الرابط الإلكتروني:
https://www.maghrebvoices.com/a/Tunisia-reserve-nature/367982.html
65- وكالة أنباء شينخوا،" أزمة القطاع السياحي التونسي تتسبب في غلق 38% من إجمالي الفنادق السياحية"، 2015/12/23، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني:
http://arabic.news.cn/2015-12/23/c_134942387.htm

66- كحال، حمزة ، " السياحة الجزائرية تشكو من سوء إدارة القطاع وتدّني الخدمات"، 2017/05/31، تم التصفح بتاريخ 2018/05/20 على الرابط الإلكتروني :

https://www.alaraby.co.uk/economy/2017/5/30/السياحة-الجزائرية-تشكو-من-سوء-إدارة-القطاع-وتدني-الخدمات

67- كردي، أحمد السيد ، "ميزان المدفوعات"، 2010/11/01، تم التصفح بتاريخ 2018/01/03 على الرابط الإلكتروني:

http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/158562

68- ماهر، منى ،" شواطئ الساحل الأوسط الجزائري بالصور"، 2018/11/27، تم التصفح بتاريخ 2019/04/17 على الرابط الإلكتروني:

https://travelnetlife.com/11315/

69- ميدل إيست أونلاين، " السياحة الداخلية تنقذ عشرات الفنادق من الإفلاس في تونس"، 2015/08/15، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :

https://middle-east-online.com/السياحة-الداخلية-تنقذ-عشرات-الفنادق-من-الإفلاس-في-تونس

70- نسمة تي في،" تونس تطلق قناة سياحية على شبكة الإنترنت"، 2018/01/15، تم التصفح بتاريخ 2018/11/15، على الرابط الإلكتروني:

https://www.nessma.tv/article1170-تونس-تطلق-قناة-سياحية-على-شبكة-الانترنات/

71- سكاي نيوز العربية، " تونس تسعى لاستعادة ثقة السياح بعد عام من الهجوم على سوسة"، 2016/06/26، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني :

https://www.skynewsarabia.com/varieties/852831--تونس-تسعى-لاستعادة-ثقة-السياح-عام-هجوم-سوسة

72- عبد الجليل، ماهر ، " وسط هبوط السوق العالمية الرياضة التونسية رافد حيوي لتعزيز استثمارات القطاع السياحي"، 2001/12/16، تم التصفح بتاريخ 2019/06/17 على الرابط الإلكتروني:

http://www.alhayat.com/article/1072972

73- عبد المولى، محمد رامي، " السياحة أو العمود الهش للاقتصاد التونسي" ، 2018/10/03، تم التصفح بتاريخ 2019/06/13 على الرابط الإلكتروني :

http://assafirarabi.com/ar/22708/2018/10/03 /

74- عزب، السيد ، " إيرادات السياحة في تونس تقفز 45% مع عدد قياسي للزائرين في 2018"،07 جانفي 2019، تم التصفح بتاريخ 2019/04/09 على الرابط الإلكتروني:

https://www.anbaa-alwatan.com/2019/01/45-2018.html

75- عيساني، عبدالفتاح ، " القطاع السياحي في الجزائر: مشاكل ومقترحات .."،2016/08/26، تم التصفح بتاريخ 2018/05/19 على الرابط الإلكتروني:

https://diae.net/29851/

76- عميرة، عائد ،"هل تعافت السياحة التونسية من تداعيات الإرهاب؟"، 2016/06/27، تم التصفح بتاريخ 2018/10/15 على الرابط الإلكتروني:

https://www.noonpost.org/content/12574

77- فرح، سليم ، " عوائق متشابكة... تونس تعالج مديونية السياحة لدى قطاعات الدولة"، 2017/03/16، تم التصفح بتاريخ 2018/05/21 على الرابط الإلكتروني :

https://www.alaraby.co.uk/economy/2017/3/16/عوائق-متشابكة-تونس-تعالج-مديونية-السياحة-لدى-قطاعات-الدولة

78- قردود، عمار ،"خلال سنة 2017: إنتعاشة السوق السياحية التونسية"، 2018/01/28، تم التصفح بتاريخ 2018/05/22 على الرابط الإلكتروني:

http://www.kapitalis.com/anbaa-tounes/2018/01/28/خلال-سنة-2017-إنتعاشة-السوق-السياحّية-التّ/

**ب. المواقع الإلكترونية باللغة الأجنبية :**

1- Géotourisme, " Le Tourisme en Tunisie ", 01/03/2018, Consulté le 10/10/2018 sur le Lien Electronique :

http://geotourweb.com/nouvelle_page_90.htm

2- République Algérienne Démocratique et Populaire, Ministère des Travaux Publics et des Transports, " Sous-Secteur Routier ",25/03/2013, Consulté le 17/04/2019 sur le Lien Electronique:

http://www.mtp.gov.dz/fr/permalink/3032.html

3- République Tunisienne, Ministère du Tourisme et de l'artisanat," Formation Professionnelle aux Métiers du Tourisme et de l'hôtellerie", Consulté le 22/04/2019 sur le Lien Electronique:

http://www.tourisme.gov.tn/fr/formations-et-metiers/formation-professionnelle.html

# الفهارس

# فهرس المحتويات


| المحتوى | الصفحة |
|---|---|
| **الشكر** | |
| **مقدمة** | أ |
| **الفصل الأول: الإطار المفاهيمي و النظري لإدارة السياحة والفندقة** | **1** |
| **المبحث الأول** : المفاهيم الأساسية للسياحة والفندقة | 2 |
| **المطلب الأول** : تعريف وخصائص السياحة والفندقة | 2 |
| **المطلب الثاني** : أنواع السياحة والفندقة | 18 |
| **المبحث الثاني :** مقومات السياحة | 25 |
| **المطلب الأول** : المقومات الطبيعية | 26 |
| **المطلب الثاني** : المقومات الحضارية والثقافية | 29 |
| **المطلب الثالث** : المقومات المادية والخدمية | 31 |
| **المبحث الثالث :** السياحة وقضايا التنمية | 37 |
| **المطلب الأول** : مفاهيم التنمية وأهدافها ومقوماتها | 38 |
| **المطلب الثاني** : دور السياحة في عملية التنمية | 43 |
| **المطلب الثالث** : التنمية السياحية : المفهوم، الأهداف، الأنواع، المتطلبات، المراحل | 46 |
| **المبحث الرابع :** إدارة المنشآت السياحية والفندقية من منظور مفاهيمي وبيئي | 53 |
| **المطلب الأول** : الإطار المفاهيمي للإدارة | 53 |
| **المطلب الثاني** : الإطار المفاهيمي والبيئي للمنشآت السياحية والفندقية | 57 |
| **المطلب الثالث** : إدارة المنشآت السياحية والفندقية (التعريف، الأهداف، الوظائف، متطلبات النجاح) | 65 |
| **خلاصة و استنتاجات** | 70 |
| **الفصل الثاني: الإمكانيات المتاحة للنشاط السياحي وبيئته القانونية والمؤسساتية في كل من الجزائر وتونس** | **71** |
| **المبحث الأول :** الإمكانيات السياحية للجزائر وتونس | 72 |
| **المطلب الأول** : الامكانيات السياحية الطبيعية للجزائر وتونس | 72 |
| **المطلب الثاني** : الامكانيات السياحية الحضارية والثقافية للجزائر وتونس | 80 |
| **المطلب الثالث** : الامكانيات السياحية المادية والخدمية للجزائر وتونس | 85 |

| | |
|---|---|
| **المبحث الثاني :** الإطار التشريعي والتنظيمي للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس | 96 |
| **المطلب الأول** : النصوص التشريعية و التنظيمية الخاصة بنشاط المنشآت السياحية والفندقية ودعم التنمية السياحية في الجزائر وتونس | 97 |
| **المطلب الثاني** : النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بالاستثمار السياحي في الجزائر وتونس | 112 |
| **المبحث الثالث:** الوزارات و المؤسسات العمومية الفاعلة والمتدخلة في إدارة وترقية النشاط السياحي في كل من الجزائر وتونس | 128 |
| **المطلب الأول:** الوزارات و المؤسسات العمومية الفاعلة والمتدخلة في إدارة وترقية النشاط السياحي في الجزائر | 129 |
| **المطلب الثاني:** الوزارات و المؤسسات العمومية الفاعلة والمتدخلة في إدارة وترقية النشاط السياحي في تونس | 145 |
| **خلاصة و استنتاجات** | 159 |
| **الفصل الثالث : تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وانعكاساتها التنموية في كل من الجزائر وتونس من منظور بيئي مقارن** | **161** |
| **المبحث الأول :** دور البيئة السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية في تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس | 162 |
| **المطلب الأول** : دور البيئة السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية في تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها في الجزائر | 162 |
| **المطلب الثاني** : دور البيئة السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية في تطور السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها في تونس | 201 |
| **المبحث الثاني :** تأثيرات البيئة الثقافية على السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس | 243 |
| **المطلب الأول** : نظرة المجتمع وعلاقته بالنشاط السياحي | 245 |
| **المطلب الثاني** : المهن السياحية والفندقية | 248 |
| **المطلب الثالث** : دور المؤسسات المسؤولة عن نشر الثقافة والتربية السياحية لدى أفراد المجتمع | 250 |
| **المبحث الثالث :** الأداء التنموي للسياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس | 257 |
| **المطلب الأول** : حجم التدفق السياحي الدولي المتحقق من قبل الجزائر وتونس ومنشآتهما السياحية والفندقية | 257 |
| **المطلب الثاني** : عدد الليالي السياحية المحققة من قبل المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس | 263 |
| **المطلب الثالث** : مساهمة النشاط السياحي في ميزان المدفوعات في كل من الجزائر وتونس | 266 |
| **المطلب الرابع** : مساهمة النشاط السياحي(الإيرادات السياحية) في التجارة الخارجية (الصادرات) في كل من الجزائر وتونس | 272 |

| | |
|---|---|
| **المطلب الخامس** : مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الناتج المحلي الإجمالي لكل من الجزائر وتونس | 274 |
| **المطلب السادس** : مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في التشغيل في كل من الجزائر وتونس | 277 |
| **خلاصة و استنتاجات** | 280 |
| **الفصل الرابع : استراتيجية ترقية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر وتونس** | **282** |
| **المبحث الأول :** الحلول والسبل الممكنة للتغلب على العراقيل والتحديات التي تواجه المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر و تونس | 283 |
| **المطلب الأول** : التحديات والعراقيل التي تواجه المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس | 283 |
| **المطلب الثاني** : الحلول والسبل المطروحة لتحسين أداء ومردودية السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس | 294 |
| **المبحث الثاني :** الخطط والبرامج الموضوعة لتنمية وتطوير السياحة و المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر و تونس | 312 |
| **المطلب الأول** : خطط وبرامج تنمية وتطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الجزائر | 313 |
| **المطلب الثاني** : خطط وبرامج تنمية وتطوير السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في تونس | 346 |
| **خلاصة و استنتاجات** | 360 |
| **خاتمة** | **361** |
| **قائمة المراجع** | **374** |
| **فهرس المحتويات** | **401** |
| **فهرس الجداول** | **404** |
| **فهرس الأشكال** | **407** |

# فهرس الجداول


| رقم الجدول | العنوان | الصفحة |
|---|---|---|
| 1 | أهم الحمامات المعدنية في الجزائر | 74 |
| 2 | الحظائر الوطنية (المحميات الطبيعية) في الجزائر | 77-75 |
| 3 | توزيع المنشآت الفندقية في الجزائر حسب تصنيفها (2016) | 88-87 |
| 4 | الموانئ التجارية في تونس و اختصاصاتها | 90-89 |
| 5 | توزيع المنشآت الفندقية في تونس حسب تصنيفها (2016) | 91 |
| 6 | ترتيب تونس والجزائر عالميا في مؤشر سياسات السياحة والسفر والظروف المناسبة | 93 |
| 7 | ترتيب تونس والجزائر عالميا في مؤشر البنية التمكينية | 94-93 |
| 8 | ترتيب تونس والجزائر عالميا في مؤشر البنية التحتية | 95 |
| 9 | طاقات الإيواء لدى المنشآت السياحية والفندقية في الجزائر الموروثة عن الاستعمار الفرنسي | 163 |
| 10 | الاعتمادات المالية المخصصة للمخطط الثلاثي (1967-1969) حسب القطاعات | 166 |
| 11 | قائمة المنشآت السياحية والفندقية المنجزة خلال المخطط الثلاثي (1967-1969) | 168-167 |
| 12 | الاعتمادات المالية المخصصة للمخطط الرباعي الأول (1970-1973) حسب القطاعات | 168 |
| 13 | قائمة المنشآت السياحية والفندقية المنجزة خلال المخطط الرباعي الأول (1970-1973) | 169 |
| 14 | الاعتمادات المالية المخصصة للمخطط الرباعي الثاني (1974-1977) حسب القطاعات | 170 |
| 15 | قائمة المنشآت السياحية والفندقية المنجزة خلال المخطط الرباعي الثاني (1974-1977) | 171 |
| 16 | المنشآت السياحية و الفندقية المعروضة للخوصصة | 188 |

| | | |
|---|---|---|
| 17 | تطور حصة استثمارات القطاع الخاص من إجمالي الاستثمارات السياحية في تونس بالنسبة المئوية (1962-1971) | 204 |
| 18 | تطور مؤشرات السياحة والمنشآت السياحية والفندقية وأدائها في تونس بين التقديرات والإنجازات خلال الفترة (1973-1986) | 210-209 |
| 19 | تقديرات عدد السياح الوافدين إلى تونس 2001-2016 حسب السيناريوهين أ وب | 223 |
| 20 | تقديرات عدد الليالي السياحية المرتقبة 2001-2016 في تونس حسب السيناريوهين أ وب | 224 |
| 21 | تقديرات الاحتياجات في عدد الأسرة للمنشآت السياحية والفندقية بتونس 1999-2016 | 225 |
| 22 | تقديرات حجم العمالة في السياحة والمنشآت السياحية والفندقية بتونس 1999-2016 | 225 |
| 23 | تطور عدد السياح الوافدين على الجزائر خلال الفترة (2014-2016) | 258 |
| 24 | تطور عدد السياح الوافدين على تونس خلال الفترة (2014-2016) | 259 |
| 25 | تطور عدد الليالي السياحية التي سجلتها المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس خلال الفترة (2014- 2016) | 264 |
| 26 | تطور الميزان السياحي في الجزائر خلال الفترة(2014-2016) | 269 |
| 27 | تطور الميزان السياحي في تونس خلال الفترة(2014-2016) | 270 |
| 28 | مساهمة النشاط السياحي في صادرات كل من الجزائر وتونس خلال الفترة(2014-2016) | 273 |
| 29 | مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الناتج المحلي الإجمالي لكل من الجزائر وتونس سنة 2016 | 275 |
| 30 | مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في التشغيل في كل من الجزائر وتونس سنة 2016 | 277 |
| 31 | متوسط الأجر الصافي الشهري في الجزائر حسب القطاعات سنة 2016 (القطاع العام) | 298 |
| 32 | متوسط الأجر الصافي الشهري في الجزائر حسب القطاعات سنة 2016 (القطاع الخاص الوطني) | 299 |

| | | |
|---|---|---|
| 33 | خطة الأعمال بالأرقام لآفاق 2015 | 314 |
| 34 | المشاريع التي يتم إنجازها بالأقطاب السياحية للامتياز للمرحلة (2008-2015) | 315 |
| 35 | مخطط الوجهة حسب الأهداف و الفروع المختارة في الأسواق السياحية الداخلية | 319-318 |
| 36 | مخطط الوجهة حسب الأهداف و الفروع المختارة في الأسواق السياحية الخارجية | 320-319 |

# فهرس الأشكال


| رقم الشكل | العنوان | الصفحة |
|---|---|---|
| 1 | الفرق بين السائح وغير السائح | 10 |
| 2 | الهيكل التنظيمي للديوان الوطني للسياحة | 137 |
| 3 | الهيكل التنظيمي للديوان الوطني التونسي للسياحة | 151 |
| 4 | الهيكل التنظيمي للوكالة العقارية السياحية | 157 |
| 5 | تطور عدد السياح الوافدين في كل من الجزائر وتونس خلال الفترة (2014-2016) | 260 |
| 6 | تطور عدد الليالي السياحية التي سجلتها المنشآت السياحية والفندقية في كل من الجزائر وتونس خلال الفترة(2014-2016) | 264 |
| 7 | تطور الميزان السياحي في الجزائر خلال الفترة (2014-2016) | 269 |
| 8 | تطور الميزان السياحي في تونس خلال الفترة(2014-2016) | 270 |
| 9 | مساهمة النشاط السياحي في صادرات كل من الجزائر و تونس (2014-2016) | 273 |
| 10 | مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في الناتج المحلي الإجمالي لكل من الجزائر و تونس سنة 2016 | 275 |
| 11 | مساهمة السياحة والمنشآت السياحية والفندقية في التشغيل في كل من الجزائر و تونس سنة 2016 | 278 |

**ملخص الأطروحة :**

إن السياحة لا تقل أهمية عن القطاعات والنشاطات الأخرى في قدرتها على الإسهام في تحقيق التنمية، وهذا ما تدركه مختلف الدول خاصة التي تمتلك فرصا مهمة لكي تحقق النجاح في الميدان السياحي مثل تونس و الجزائر، حيث تحتلان موقعا استراتيجيا يعد بمثابة بوابة القارة الإفريقية، إضافة إلى التنوع المناخي والطبيعي الذي تتميزان به، وكذلك الحضارات العديدة التي مرت عليهما وبقيت آثارها حاضرة إلى غاية اليوم في كلا البلدين، ولهذا وفي إطار سعيهما لاستغلال هاته الإمكانيات تضع كل من تونس والجزائر باستمرار الخطط والبرامج الهادفة إلى تنمية السياحة مركزة في ذلك على المنشآت السياحية والفندقية.

حيث ينتظر من هذه المنشآت أن تلعب دورا كبيرا في تنشيط السياحة وزيادة مساهمتها التنموية في كل من تونس والجزائر، ولكن يخضع ذلك لتأثير المتغيرات البيئية (السياسية والقانونية و الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية) على إدارة المنشآت السياحية والفندقية.

وهذا ما تسعى هذه الدراسة إلى تبيانه و توضيحه من خلال إجراء مقارنة بين تونس و الجزائر في إدارة المنشآت السياحية والفندقية، وكذلك اقتراح وعرض الحلول والأدوات الكفيلة بتحسين ورفع أداء ومردودية المنشآت السياحية والفندقية بما ينعكس إيجابا على الدور التنموي للنشاط السياحي في البلدين.

**الكلمات المفتاحية :** الجزائر، تونس، إدارة، المنشآت السياحية والفندقية، السياحة.

**Summary of the Thesis :**

Tourism is no less important than other sectors and activities in its ability to contribute to the development, as recognized by different countries, especially those with significant opportunities for success in the tourism sector, such as Tunisia and Algeria, where both countries are located in a strategic location considered as a gateway to the african continent as well as their natural and climatic diversity, without forgetting that Tunisia and Algeria have known many civilizations where their traces still exist in the two countries until today, accordingly, in the framework of its efforts to exploit these possibilities Tunisia and Algeria are continuously elaborating tourism development plans and programs focused on tourism and hotel establishments.

This is because these establishments are expected to play a big role in stimulating tourism and increasing its contribution to development in Tunisia and Algeria, but it depends on the impact of environmental variables (political, Legal, economic ,social, cultural ,technological) on the management of tourism and hotel establishments.

This is what this study seeks to explain and clarify through a comparison between Tunisia and Algeria in the management of tourism and hotel establishments, and in addition to proposing and presenting solutions and tools to improve and increase the performance and profitability of tourism and hotel establishments, which will allow to maximize the role of tourism in the development and economy of both countries.

**Keywords**: Algeria, Tunisia, Management, Tourism and Hotel Establishments, Tourism.