

واقع السياحة العلاجية الطبيعية في الجزائر : دراسة حالة الحمامات المعدنية

د/ بن أشنهو سيدي محمد، أستاذ محاضر "ب"،

بجامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان. benach_med@yahoo.fr

أ/ قصاص زكية، طالبة في السنة الأولى دكتوراه،

بجامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان. z.kessas@yahoo.fr

ملخص:

لقد ساهم التطور السريع لقطاع الخدمات السياحية مؤخرا، بشكل كبير في ازدهار العديد من دول العالم التي لا تمتلك الموارد الطبيعية (كالبترو، الغاز الطبيعي، المعادن ...) التي توفر لها الإيرادات المالية لتغطية حاجاتها الداخلية. لذلك ركز الفكر التسويقي الحديث اهتمامه على هذا النشاط الاقتصادي الحيوي الذي يساعد بشكل أو بآخر في تفعيل الاقتصاد وإنعاشه. على هذا الأساس أصبح الاهتمام بالخدمات و خاصة الصحية منها، أمرا ضروريا وجزءا من نظام اجتماعي يعبر عنها ككيان معقد لما تحتويه من نشاطات وأفكار غير ملموسة.

ترداد الأهمية الاقتصادية والاجتماعية للخدمات الصحية في الدور الذي تلعبه المرافق الصحية التي تعتمد على الحمامات المعدنية، التي أضحت تلعب دور فعال في صيانة العامل البشري، من خلال تقديم خدمات العلاج بالمياه المعدنية و التدليك، المبيت، الأكل، بالإضافة إلى خدمات أخرى متعلقة بالنقل، مرافق الترفيه و الإستجمام، .. الخ.

على الرغم من أهمية الخدمات الصحية والسياحية إلا أنها تواجه مجموعة من التحديات بسبب عدم ملموسيتها، والتي تفرض على رجل التسويق الدقة في تصميم المنتج من أجل تحقيق رضى السياح، من خلال توفير خدمات تتوافق مع توقعاتهم من جودة الخدمة المقدمة. و في سياق هذه الأفكار طرحنا الإشكالية التالية: كيف يمكن للمؤسسات الإستشفائية والسياحية المرتكزة على الحمامات المعدنية أن تحقق أعلى جودة ممكنة للسياح؟ و للإجابة على هذه الإشكالية و بعد تناول هذه الدراسة إستنتجنا بأن الجودة الجيدة للخدمات الإستشفائية المقدمة من طرف الحمامات المعدنية، تساهم بشكل كبير في الرفع من رضى السياح المرضى و الغير مرضى، و أن توفر هذه الحمامات على هياكل استقبال كالفنادق و المطاعم و مناطق للإستجمام يساهم بشكل فعال في استقطاب سياح جدد.

الكلمات الدالة : السياحة العلاجية الطبيعية، الحمامات المعدنية، جودة الخدمة، رضى السياح.

مقدمة :

تعد السياحة ظاهرة اجتماعية، ثقافية و اقتصادية، كون أنها أصبحت من أكبر الصناعات في العالم لما حققته من نتائج معتبرة من حيث التدفقات و الإيرادات و من حيث مناصب الشغل التي توفرها سواء كان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

تتطلب التنمية السياحية توفر جملة من الشروط التي تتمثل في المادة الخام المتعلقة بالموارد السياحية؛ المتمثلة أساسا في المعطيات الجغرافية: كالمناظر الطبيعية (المتعلقة بالجبال، الأنهار، منابع المياه المعدنية، الشواطئ، الغابات، الصحاري)، أماكن الراحة، و الترفيه، إضافة إلى الموارد التاريخية المعمارية، الدينية، الصناعات التقليدية، وكذا العادات و التقاليد.

يستلزم قطاع السياحة توفر إمكانيات مادية، و بشرية لاستغلالها و تسخيرها على أحسن وجه، كما بات من الضروري على المؤسسات و المنظمات السياحية الاعتماد على التسويق السياحي لجذب أكبر عدد ممكن من السياح، و بالتالي السعي وراء تقديم أفضل الخدمات السياحية بهدف التميز عن المنافسين و الحصول على أكبر حصة ممكنة من السوق العالمي للسياحة¹.

حاليا تعد السياحة من أهم المقومات الاقتصادية التي يمكن أن تعتمد عليها الجزائر لتفادي الاعتماد على المحروقات، فلقد شهدت هذه الصناعة في العقد الحالي، نموا متزايدا كون أن مجال استعمالها لم يقتصر فقط على سياحة المواقع التاريخية، الشواطئ، و المناظر الطبيعية، بل تعدت إلى فكر آخر يتعلق بالسياحة العلاجية².

في سياق الأفكار السابقة هذه يمكننا طرح الإشكالية التالية:

كيف يمكن للمؤسسات العلاجية ذات طابع السياحية المرتكزة على الحمامات المعدنية أن تحقق أعلى جودة ممكنة للسياح؟

و للإجابة على هذه الإشكالية اقترحنا الفرضيتين التاليتين :

- إن الجودة الجيدة للخدمات العلاجية المقدمة من طرف الحمامات المعدنية، تساهم بشكل كبير في الرفع

من رضى السياح المرضى و الغير مرضى

- إن توفر هذه الحمامات على هياكل استقبال كالفنادق و المطاعم و مناطق للإستجمام يساهم بشكل

فعال في استقطاب سياح جدد.

¹ - خالد كواش، مقومات و مؤشرات السياحة في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا- العدد الأول - ص . 214-215 - بتصرف

² - محمد ابراهيم عراقي، فاروق عبد النبي عطا الله، (2007)، التنمية السياحية المستدامة في جمهورية مصر العربية "دراسة تطبيقية بالتطبيق على محافظة

الاسكندرية"المعهد العالي للسياحة و الفنادق و الحاسب الآلي، الاسكندرية، ص.3.

على هذا الأساس سنتناول في هذا البحث تعريف السياحة و الخدمات السياحية

1-1 السياحة و الخدمة السياحية :

تشمل السياحة نشاطات المسافرين خارج بيئتهم المعتادة، و الذين يمضون فيها مدة لا تتجاوز سنة واحدة على التوالي و ذلك لأهداف ترفيهية أو مهنية أو علاجية أو أهداف أخرى¹.

أما الخدمة السياحية فهي أي فعل أو أداء يقدمه أحد الأطراف إلى طرف آخر، يكون بالأساس غير ملموس و لا ينجم عنه تملك شيء ما، و إنتاجه قد يكون أو قد لا يكون مقرون بمنتج مادي.

الخدمات السياحية هي منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة، تهدف أساسا إلى إرضاء حاجات و رغبات المستهلك و تساهم في توفير جانب كبير من الراحة و الاطمئنان و الرعاية ، كما تحقق نوعا من الاستقرار الاقتصادي سواء على مستوى الفرد أم على مستوى المجتمع².

1-2 السياحة العلاجية:

يعد الغرض من السياحة من أحد الأسباب و الدوافع التي تجعل السائح يفكر في السياحة، و من بين هذه الأغراض التداوي بالمياه المعدنية التي تدخل ضمن ما يسمى **بالسياحة العلاجية**، فهذه الأخيرة تعني الانتقال المؤقت للأفراد إلى أحد الأماكن التي تتوفر بها مستشفيات متخصصة و متميزة، أو إلى منتجعات إستشفائية تتوفر فيها العلاج باستخدام الموارد الطبيعية كالمياه المعدنية الساخنة أو الشمس أو خصائص مناخية معينة أخرى.

إن السياحة العلاجية معروفة منذ القدم، و لكن ازدادت بروزاً مع التطور الذي عرفه هذا القطاع من خلال إنشاء فنادق البيولوجية و كذا مراكز بحث طبية إلى جانب المراكز العلاجية التي تعتمد على الحمامات أو رمال أو أعشاب طبية³، كل هذا يقام لتوفير شروط الراحة و لتحقيق العلاج و النقاة.

1-3 أنواع السياحة العلاجية:

بشكل عام يمكننا استنتاج أصناف السياحة العلاجية كالآتي:

1-3-1 سياحة النقاة الطبية:

في هذا النوع من السياحة، يقوم السائح بالسفر من أجل العلاج أو إجراء عملية جراحية في إحدى المستشفيات التي لها طابع خاص من حيث الشهرة و توفرها على كفاءات عالية من الأطباء الاختصاصيين،

¹ - خطة ادارة لتطوير قطاع السياحة مشروع ممول من الاتحاد الأوروبي، ص.5.

² - طارق عبد الفتاح الشريفي(2007)، التسويق السياحي -التسويق الفندقى، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، ص.157.

³ - مسدوي دليلة(2009)، درو المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ترقية و نمو القطاع السياحي-دراسة حالة ولاية بومرداس-، جامعة بومرداس، الجزائر، ص

والمعدات ذات تكنولوجيا متقدمة، أو المستشفيات المتخصصة، و في هذه الحالة يخضع السائح للإشراف الطبي حسب وضعيته المرضية، و غالبا ما تستدعي البقاء في المستشفى لعدة أسابيع، بحيث تليها فترة النقاهة التي يقضيها المريض في إحدى الأماكن السياحية حتى يتمثل للشفاء النهائي.

1-3-2 السياحة العلاجية الاصطناعية:

تتميز هذه السياحة أنها من صنع الإنسان، بحيث تتوفر على حمامات اصطناعية و مسابح، و تستخدم المعدات وأجهزة تكنولوجيا حديثة في علاج بعض الأمراض، بالأخص الأمراض العضلية و الجلدية، كما تتميز بوجود حدائق ومساحات خضراء مختلف، و وسائل الترفيه. هذه الأماكن يقصدها السياح لأغراض المتعة والبحث عن الصحة، كما توجد بها مراكز صحية سياحية تقدم خدماتها لطالبي الرشاقة وتعد مدينتي باث البريطانية و مونتاكاتيني الإيطالية من المعالم السياحية العالمية المتخصصة و المتميزة في هذا المجال.

1-3-3 السياحة العلاجية الطبيعية:

يعتمد هذا النوع من السياحة على الطبيعة بكل مقومات العلاج الطبيعي، التي تساعد على علاج الجسد والنفس معا، فمن بين الفروع السياحة العلاجية الطبيعية نخص بالذكر:

أ / الحمامات المعدنية أو الكبريتية : تتواجد في مناطق معينة ومحدودة قد تصل درجة حرارتها عند المنبع إلى 72 درجة، كما تساعد على علاج الكثير من الأمراض المتعلقة بالجلد، الروماتيزم، الكلى ، المعدة ...

ب/ الحمامات الرملية : تدخل ضمن طرق العلاج التقليدية، كون أنها تعتمد على طريق الدفن في الرمال المشعة، بحيث يكمن دورها في علاج آلام روماتيزم مثل آلام المفاصل، و الظهر فعادة ما نجد هذا النوع من الحمامات في واحات الصحراء كما هو الأمر بالنسبة لسيوه المصرية، و بسكرة الجزائرية، لذلك فإنها تساعد على معالجة الأمراض المزمنة.

ج/ الحمامات الطينية : يتعلق الأمر هنا بطين البحيرات الفاسدة أو الطين البركاني، فطريقة العلاج في هذه الحالة تتم بواسطة دفن الأعضاء المريضة للسائح في الطين لاحتوائها على المياه الكبريتية، مثل البحيرات الفاسدة بوادي النطران بمصر، و طين بركة عين الصبرة للحمامات الطينية العلاجية. تحتوي هذا النوع من الحمامات على : كاربونات الكالسيوم، كبريتات الكالسيوم، أكسيد الأومنيوم، الحديد، الفلوريد، الفوسفات، و أخيراً الكبريت¹.

1- بلقاسم تويبة، (2008)، دور تسويق الخدمات في تفعيل السياحة العلاجية - مؤسسة التسيير السياحي لحمام ريفعة المعدني - جامعة البليدة، الجزائر.

د/ المعالجة بمياه البحر المالحة : هناك الكثير من المراكز التي تقوم بمعالجة المرضى باستخدام مياه البحر المالحة التي تفيد في الشفاء بعض الأمراض الجلدية المزمنة، و من أهم مراكز العلاج التي تعالج بمياه البحر نجد سيدي فرج بالجزائر، و منطقة البحر الميت بالأردن.

هـ/ العلاج التقليدي بالأعشاب : يتم هذا النوع من العلاج من قبل المعالجين الشعبيين أو من طرف الأطباء المختصين في العلاج بالأعشاب. أثبتت دراسات عديدة على قدرة هذه الأخيرة في التسبب في الشفاء من الأمراض المستعصية، و كذلك معالجة كسور العظام .

و/ الطبيعة الهادئة (النقية) : هناك بعض الأمراض التي يشفى صاحبها بمجرد تعرضه للطبيعة (الغابات والجبال) و الاستمتاع بجمالها و جوها الهادئ و الجاف و الخال من كل تلوث. من هذه الأمراض نخص بالذكر : الربو، الأمراض الصدرية، الأمراض النفسية، التعب الجسدي¹.

1-4-4 السياحة العلاجية و علاقتها بالبيئة الطبيعية:

إن البيئة الطبيعية هي عبارة عن الوسط أو المحيط الطبيعي الذي يعيش فيه الإنسان مع بقية الكائنات الأخرى. و يشمل أيضاً عددا من المصادر و الظواهر الطبيعية التي لا دخل للإنسان في وجودها و لا في توزيعها الجغرافي، لذلك فإنها تؤثر عليه و على باقي الكائنات الأخرى.

تتمثل المصادر الطبيعية هته في الأرض (التربة، الطبوغرافية، الشكل الخارجي لسطح الأرض، التكوين الجيولوجي، الثروات الباطنية كالمعادن و المياه الجوفية، ظروف خاصة كالتصدعات و الانزلاقات الأرضية و الزلازل...)، المناخ (الضغط الجوي، التساقط، درجة الحرارة...)، الغطاء النباتي، الحيوانات البرية، و المناظر الطبيعية.

1-4-1 الموارد المائية:

تشكل الموارد المائية إحدى المصادر السياحية الهامة لاستقطاب السياح، و تعتمد درجة أهمية المياه سياحية هذه على عدة عوامل أبرزها : كميتها، نوعيتها، خصائصها، أماكن تواجدها، و الظروف المتعلقة باستغلالها. تنحصر الموارد المائية أيضاً في مياه الشواطئ، البحار، المياه السطحية (الأنهار و البحيرات)، و كذا المياه الجوفية (المنابع المعدنية خصوصاً).

1-4-2 مياه الميناء المعدنية:

إن لمياه الميناء المعدنية التي بقدرتها على معالجة الأمراض أهمية كبيرة في السياحة العلاجية التي زاد الإقبال عليها مؤخراً بزيادة الحاجة إلى التداوي، و الرغبة في الشفاء، و كذا تعدد الأمراض في العصر الصناعي الذي كثر فيه

¹ - بلقاسم تويبة، مرجع سابق، ص 42

التلوث . فحسب الدراسات السابقة فإن أول نبع استغل لهذا الغرض هو نبع "اييدا فروس" في اليونان ثم ينباع منطقة "حلوان" بمصر في عصر الفراعنة وكذا ينباع معدنية فرنسية في عصر الرومان.

مع مطلع القرن التاسع عشر ازدهر في أوروبا هذا النوع من السياحة، من خلال استغلال المنابع المعدنية ذات الطابع العلاجي الجيدة، و المتمثلة في المؤسسات السياحية التي تقوم بخدمات علاجية رفيعة المستوى تحتوي على فنادق، مطاعم، مصحات، و عيادات تستقبل أعدادا كبيرة من السياح سنويا على غرار: "st-maurice" بسويسرا، " wiesbaden " بألمانيا، " vichy " بفرنسا، " karlovy vary " بجمهورية التشيك، إضافة إلى بعض المدن في كل من إيطاليا، بلغاريا، يوغسلافيا، و أيسلندا¹.

1-5 مقومات السياحة العلاجية:

تعتمد السياحة العلاجية و بشكل شبه كلي على خصائص الطبيعة، دون استخدام الأدوية الكيماوية في العلاج، بحيث تتطلب توفير الكفاءات البشرية ذات الخبرة والتدريب الجيدين، حتى تقوم باستغلال الإمكانيات المتاحة في السياحة العلاجية، بالمقابل هناك شروط أساسية تساهم في نجاح هذا نوع من السياحة أهمها:

1-5-1 الشروط الأساسية: يتضمن هذا الشرط العناصر الثلاثة التالية:

أ/ الهيكل السياحية : تتكون من البنايات والتجهيزات والملاحق : رياضية، ثقافية، فنادق و محلات تجارية تعمل هذه الهياكل على ترقية السياحة و تطورها، و أن يراعي في هذا النوع من الهياكل كل الطبقات الاجتماعية.

ب/ الأمن : يعتبر هذا العنصر حسب Maslow من الحاجات الأساسية للإنسان، بالنسبة للسائح يعني الأمن السلامة من كل الحوادث، الأمراض والكوارث، و أن يكون السائح آمنا على متاعه، فحالات اللا أمن تلحق أضرار كبيرة بالسياحة، لأن السائح في هذه الحالة قد يضطر إلى أن يأخذ قرار يقضي بتقليل أيام الإقامة أو حتى عدم تكرار الزيارة و الاسوء من ذلك هو إمكانية نقله صورة سيئة عن المكان أو البلد الذي ساح فيه. نظراً للحساسية الكبيرة للجانب الأمني فيما يخص السياحة هناك بعض المقترحات الخاصة للإجراءات الأمنية ومنها ما يلي:

- مشاركة السائح بمبالغ رمزية كالتأمين على الحياة، من أجل زرع الاطمئنان في نفوس السياح.
- التواجد المكثف لرجال الأمن في المناطق السياحية، الفنادق، و جميع المنشآت السياحية، بشرط أن يكون غير مرئي (لباس شعبي) ذوي التأهيل الجيد.

¹ - ازاد محمد الأمين النقشبندى، التنمية السياحية و آثارها على صيانة البيئة الطبيعية، ص.83، 89، 90.

- الاختيار رجال أمن السياحية بشكل دقيق، خاصة من حيث المستوى الثقافي، المظهر العام، السلوك، و الاهتمام باللغات الأجنبية العالمية، الثقافة السياحية، حتى يتطابق مستواهم مع المهام الموكلة إليهم.

- تحسيس العاملين في القطاع السياحي بأهمية المحافظة على سلامة السائح، و تحسيسهم بأنه المصدر الوحيد لمداخل قطاعهم، مما يولد ثقافة أمنية وقائية عند مختلف المتعاملين السياحيين كالمرشدين، السائقين، الموظفين، و التجار...

ج/ الخدمات : تتمثل أساسا في :

* خدمات الإقامة: تكون حسب رغبة السائح و تتمثل في خدمات الفنادق، المخيمات، البيوت العائلية، بيوت لشباب، المدن، القرى، و المجمعات السياحية¹.

* خدمات الأطعمة و المشروبات: تأخذ أشكال من المطاعم الجامعية، المنفردة، النوادي و الجمعيات، خدمات تحضير الأطعمة...

* خدمات النقل : تشمل نقل السائح داخل المكان السياحي أو خارجه وكذا من بلده إلى بلد الضيافة ومنها : البحرية، الجوية، البرية.

* خدمات بيع الهدايا ومختلف المنتجات التقليدية: الطوايع و الخرائط السياحية و الأفلام...

* خدمات الإرشاد السياحي : و هنا يبرز دور الدليل السياحي الذي يجب أن يكون مؤهلا لأداء هذا الدور كما ينبغي.

* الخدمات التكميلية : التي تساهم في إكمال الصناعة السياحية لمواجهة حاجات السياح، من خصائصها أنها تتم من طرف القطاعات الأخرى فمنها : خدمات التسلية، خدمات الرياضة، الخدمات الثقافية، التلفاز، المذيعات، الجرائد، التراث الشعبي، الخدمات الصحية، تجارية، هاتف، فاكس، البريد، الانترنت، خدمات مصرفية، خدمات المطار، و أي خدمات أخرى يحتاجها السائح خلال مدة مكوثه في البلد.

1-5-2 الإمكانيات المتاحة:

من بين مقومات السياحة العلاجية التي تمنح هذه الأخيرة خصائص مميزة و مصدر لجذب أعداد كبيرة من السياح يمكننا ذكر²:

- توافر الحمامات ذات المياه المعدنية أو الكبريتية.
- توافر الحمامات الطينية سواء كانت بركانية أو من البحيرات والبرك الفاسدة ذات خواص طبية.

¹ - بلقاسم تويضة، مرجع سابق، ص. 42

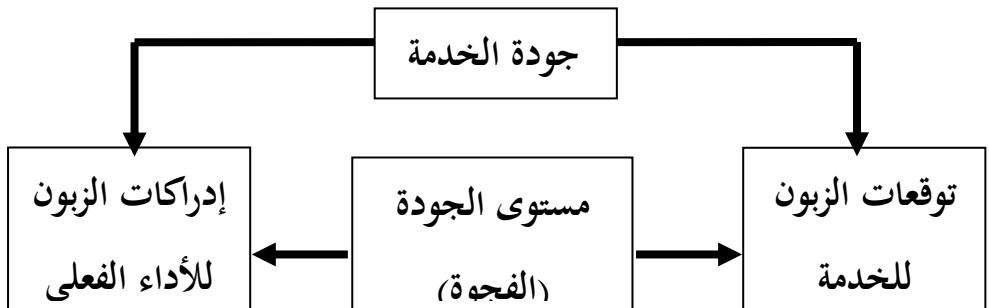
² - بلقاسم تويضة، مرجع سابق، ص. 43-44

- توافر المناخ الصحي و الجو المستقر و الطبيعة الخالية من أي تلوث.
- توافر إمكانيات الترفيه والاستجمام من حيث المساحات الخضراء و الحدائق وكذا شواطئ البحار والبحيرات المأدبة.
- النظافة الكاملة و الهدوء التام اللذان يعتبران من الأركان الأساسية للعلاج الطبيعي.
- توافر الإمكانيات المادية و المالية و العقارية لإقامة مراكز صحية.
- توافر الأطباء المختصين ذوي الكفاءة، وكذا التجهيزات الطبية الخاصة بهذا النوع من السياحة.
- توافر المتخصصين في العلاج الطبيعي والنفسي المؤهلين خاصة في الجوانب التمرضية للعمل داخل المراكز الصحية للسياحة العلاجية.
- توافر مستوى مقبول من حيث النوعية و السعر للإقامة، و الإعاشة على مختلف المستويات في المناطق السياحية العلاجية و مراكزها.

5-1 جودة الخدمات و رضى السياح :

حسب كل من Lewis و Booms جودة الخدمة ما هي إلقاء مقياس مدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد، فتقدم خدمة ذات جودة يعني انه في المصلحة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين. ميّز Bateson بين جودة الخدمة و رضى الزبون عندما قال أن الجودة هي موقف يكونه المستفيد من خلال تقييمه لعرض الخدمة، و أن هذا الموقف غالبا ما يكون مبنيا أو مستندا على سلسلة من خبرات تقييمية سابقة، وعليه فإن الجودة هي أقل ديناميكية قياس إلى الرضى. أما الرضى فهو عبارة عن الناتج النهائي للتقييم الذي يجريه المستفيد لعملية تبادل.

شكل: جودة الخدمة



Parasuraman وزملائه، 1991، ص 118

إذن يمكن أن نقول أن جودة الخدمة هي المحدد الرئيسي لرضى الزبون أو عدم رضاه، و أنه المفهوم الذي تنبأه العديد من الباحثين المتخصصين في مجال الجودة مثل Parasuraman وزملائه Taylor و Cronin وآخرين.

على ضوء ما تقدم، يمكن استخلاص ثلاثة مستويات للخدمة:

الخدمة العادية: هي الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك الزبون لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.
الخدمة الرديئة: هي الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.
الخدمة المتميزة: هي الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات الزبائن بالنسبة لها.

المبحث الثاني : دراسة حالة المحطة المعدنية لحمام بوغرة :

2-1 المنابع الحموية الجزائرية:

تخطو الجزائر بقوة نحو تطوير قطاعها السياحي من خلال الارتقاء بمرفقه و الاهتمام بالمقاصد السياحية الجديدة، بفتح الباب أمام تدفق الاستثمارات المحلية و الدولية إلى قطاع السياحة ،للاستفادة من الموارد السياحية الهائلة التي تزخر بها الجزائر الممتدة فوق مساحة مليوني 2 كلم² تقريبا، التي تتميز بامتداد 1200 كلم من السواحل الرملية الناعمة.

تعمل الجهات المسؤولة عن صناعة السياحة في الجزائر على تطوير منتجات سياحية جديدة مثل **السياحة العلاجية** باعتبار هذا البلد يزخر بموارد و مقومات سياحية طبيعية هائلة و متنوعة.

تملك الجزائر 202 منبع حموي على امتداد 1200 كلم، بينها 90 منبع يتم استغلالها بطرق تقليدية، أشهرها منبع حمام **المسخوطين** الواقع بولاية قالة الشرقية، ويعتبر جوهرة سياحية عالمية بكل المقاييس، اعتبارا لما ينفرد به مخزونه الذي ينصب من المياه الطبيعية المنبعثة من باطن الأرض، بدرجة حرارة قياسية تصل حدود 96 درجة مئوية وتتجاوز 6500 لتر في الدقيقة الواحدة، وهو ما يجعلها الثانية دوليا من حيث درجة الحرارة بعد المياه المتدفقة من براكين آيسلندا¹.

توفر المنابع الحموية المنتشرة بكثرة في الجزائر خدمات صحية بالجملة تسهم في العلاج الطبيعي لما يزيد عن عشرة أمراض، بفعل ما تنطوي عليه مياهها الحارة من خواص أقنعت الأطباء بجدوى توجيه مرضاهم إلى ما صارت تسمى بـ"المؤسسات الصحية البديلة" تبعا لنجاحاتها العلاجية... من ضمنها: منابع و حمامات بوحنيقية،

¹ assaim.net/forum/showthread.php?t=10405

حمام الدباغ، هيليو بوليس، عين العربي، حمام النبائل، بلحشاني، **بوغرارة**، قرقور، الشيقر، سيدي بلخير، عين الحمام و غيرها.

يتراوح تدفق مياه الحمامات السابقة الذكر ما بين 6 إلى 25 لترا في الثانية، بحيث تتمتع بمكونات كيميائية تفيد في علاج أمراض الجلد، الكلى، المفاصل، الأعصاب، التنفس، الأنف والحنجرة والأذن، كما تعد هذه المياه غنية بالمواد المعدنية التي تفيد لعلاج العديد من الأمراض المتصلة بالبشرة، فهي غنية بالكربونات والمغنيزيوم و غيرها من الأملاح المعدنية كما يوضحه الجدول (01):¹

جدول 01 : أهم محطات الحمامات المعدنية بالجزائر

الحمام	الأملاح المعدني التي تتضمنها مياهه
حمام ملوان البليدة	كبريتات + أملاح الصوديوم
حمام ريغة عين الدفلى	كبريتات الكالسيوم
حمام بوحنيفية معسكر	ثاني فحمات الكالسيوم
حمام بو حجر عين تموشنت	كبريتات الكالسيوم
حمام بوغرارة تلمسان	كبريتات الكالسيوم, بكارونات الصوديوم
حمام الصالحين بسكرة	كبريتات
حمام قرقور سطيف	كبريتات الكالسيوم
حمام الشلالة قلمة	كالسيوم+مغنيزيوم+كلورور+نترات+نترت+كبريتات

المصدر : الطواهر التكتونية في إفريقيا pdf ص 08 <http://www.Onefd.edu.dz>

2-2 تقديم مؤسسة التسيير السياحي لتلمسان :

استنادا إلى عمليات إعادة الهيكلة العضوية و المالية للشركات الوطنية عام 1982، أنشأت مؤسسة التسيير السياحي لتلمسان Entreprise de Gestion Touristique de Tlemcen EGTT بموجب المرسوم 83-215 الصادر بتاريخ 26 مارس 1983 في إطار إعادة هيكلة القطاع السياحي. حاليا هذه المؤسسة هي عبارة عن:

¹ - الموقع الإلكتروني للسياحة.../107/ page/ www.alttebah.com

2-2-1 سلسلة فندقية : يتضمن ثلاث مؤسسات ذات طابع حضري

- فندق الزيانيد - تلمسان - أربع نجوم

- فندق التافنا - مغنية - ثلاث نجوم

- فندق الفرسان - سعيدة - ثلاث نجوم

2-2-2 سلسلة حمامات معدنية: تتضمن أربع مركبات

- المحطة المعدنية لحمام بوغرة - تلمسان -

- المحطة المعدنية لحمام بوحجر - عين تموشنت -

- المحطة المعدنية لحمام بوحنيقية - معسكر -

- المحطة المعدنية لحمام ربي - سعيدة -

3-2 بطاقة فنية لحمام بوغرة:

تقع المحطة المعدنية لحمام بوغرة في البلدة الحدودية - مغنية - أقصى الغرب الجزائري، على بعد حوالي 50 كلم من مدينة تلمسان.

* تاريخ الاستغلال 1974

- المساحة : تبلغ المساحة الإجمالية للمحطة 63 332 م² منها 9776 م² مساحة مبنية.

- التصنيف : فندق في طور التصنيف

- اليد العاملة : 78 موظف

* هياكل الاستقبال :

- استضافة : فندق يتضمن 30 غرفة (60 سرير)، مجموعة متكونة من 14 مسكن عائلي Bungalows (56 سرير)، و مجموعة متكونة من 16 شقة (64 سرير).

- المطاعم : مطعم بـ 200 مقعد/يوم (غداء و عشاء)،

- مرافق أخرى : مقهى و صالة الشاي، صالات الاستراحة، مركز تجاري متكون من 05 محلات تجارية،

مساحات خضراء، ساحتين للتنس، موقف للسيارات.

2-4 التركيب الفيزيوي - كمياي للمياه المعدنية لحمام بوغرة:

فيما يتعلق بالمنابع المعدنية لحمام بوغرة فعددها هو 03 منابع مستغلة، تبلغ درجة حرارة المياه الحموية ما بين 43 ° و 45 ° مئوية في المنبع، و بنسبة تدفق للمياه الحموية 6.5 ل/ثا، بقدرة تخزين إجمالية تقدر بـ 530

م³ وكذا باستهلاك يومي يقدر بـ 420 م³/ اليوم. تتركب هذه المياه من العناصر الفيزيو-كيميائية التالية :
الكبريتات الكالسيوم، بركونات، و الصوديوم.

2-5 المؤشرات الطبية والعلاجية والتركيب الفيزيوكيميائي للمياه المعدنية لحمام بوغرة:

تعتبر مياه الحموية فعالة لعلاج العديد من الأمراض أثبتتها العلم و التجربة الطبية منها : أمراض الروماتيزم، أمراض الجلد، أمراض الأعصاب (مثل ارتفاع ضغط الدم الشرياني، أمراض الباركنسون)، أمراض الأوعية الدموية، و غيرها من الأمراض الأخرى.

2-6 الرعاية و العلاج: يتم العلاج وفق طريقتين

2-6-1 **المعالجة بالمياه المعدنية:** أخذ حمام عادي، الهيدو تدليك (hydro massage (baignoire multifonction)، الغسل بالقذف (Douche au jet)، التدليك تحت الماء، الغسل الأفقي (Douche Horizontale)، Maniluve/Pédiluve.

2-6-2 **المعالجة التكميلية:** «Physiothérapie» (،Infrarouge، «Vibromassage» ،électrothérapie ،rééducation fonctionnelle et gymnastique¹،mécanothérapie (radar ultra sons .

2-7 إحصائيات للسنوات الثلاث الأخيرة:

جدول 02 : إحصائيات للسنوات الثلاث الأخيرة

السداسي الأول 2011	2010	2009	2008	
6494	11.895	9.222	8.539	عدد الوافدين
6490	11.890	9.212	8.531	المحليين
04	05	10	08	الأجانب
16602	28.597	29.757	24.975	عدد المبيتين
16595	28.592	29.746	24.967	المحليين
07	05	11	08	الأجانب
7326	14.888	14.039	13.446	عدد الغرف المستأجرة
106.939	187.707	149.997	143.369	عدد الحمامات المنجزة
16.608	39.009	35.335	29.473	الرعاية المقدمة

المصدر¹: مؤسسة التسيير السياحي لتلمسان EGT

* / القيود : متعلقة أساسا بـ

- قدم التجهيزات و التركيبات تعود معظمها الى فترة التشغيل الأول (سنة 1974)

- غلق الحدود مع المملكة المغربية منذ 1994

- عدم كفاءة موظفي التشغيل.

* / التطلعات المستقبلية : تلعب السياحة العلاجية دورا فعالا في تطور المحطة المعدنية لحمام بوغرة و التي

تستوجب المزيد من الجهود لاستقطاب العديد من السياح المحليين و الأجانب و كذا توفير أرقى الخدمات التي تمكن من كسب رضى السائح. يتم ذلك من خلال وضع برنامج التحديث الذي يتضمن:

- ترقية المركبات الفندقية و العلاجية .

- تجديد التجهيزات و المعدات التقنية.

- تطوير جودة المقدمة المقدمة و موائمتها المعايير المهنية المعمول بها في ظل مخطط الجودة السياحية.

- كسب وفاء الزبائن من خلال إمكانية تحقيق مستويات الرضى لدى الزبون.

- رفع كفاءة الموظفين من خلال حصص التكوين و التدريب و التأهيل المهني.

- العمل على توسيع هياكل الاستقبال.

- العمل على ترويج المنتج السياحي من خلال الحملات الإعلانية و كذا فتح مواقع الكترونية للتعريف به.

الختامة :

لكي تستطيع الدول النامية كسب نصيبها العادل من الدخل العالمي، عليها أن تستهدف أنشطة اقتصادية

ذات تأثير كبير في الطلب العالمي، على غرار النشاط السياحي الذي يعتبر من أهم الأنشطة الاقتصادية¹.

تزخر الجزائر بثروات سياحية طبيعية هائلة تؤهلها لأن تحتل الصدارة في المغرب العربي، لكن بالرغم من ذلك

الرصيد الطبيعي الكبير إلا أن هذا القطاع بقي منسيا و مهملا مما جعله يفتقر اليوم إلى العناصر الأساسية التي

تمكنه من مسايرة حركة السياحة الدولية، خاصة و أن السياحة ثروة لا تزول عكس المحروقات.

لقد أدركت الجزائر مؤخرا بأن السياحة في القرن الحالي ليست أكبر صناعة في العالم فحسب بل أنها ستكون

الأكبر بين ما شهده العالم، وبفارق كبير حيث اهتمت بفتح أسواق جديدة إلى جانب التقليدية لأجل استمرارية

المد السياحي طيلة العام، وتقديم برامج سياحية بخدمات ذات نوعية عالية و منافذ توزيعية مناسبة، من شأنها

زيادة فترة إقامة السائح فضلا عن امتلاك وسائل متطورة للترويج السياحي و الفندقية.

¹ - صادق رياض، محمد الزنفلي ، العرض السياحي المصري و مدى جذبه للطلب السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة² ' مجلة البحوث السياحية

من خلال دراستنا للمحطة المعدنية لحمام بوغرة كواحد من المصادر الطبيعية التي تنطوي تحت مصطلح السياحة العلاجية الطبيعية، نقدم جملة من الاقتراحات التالية :

- على السلطات المعنية الاهتمام بالقطاع السياحي و ذلك من خلال تخصيص الموارد اللازمة لدعمه و ترقيته.

- استحداث مصلحة خاصة بوظيفة التسويق تعني بمختلف الأنشطة التسويقية في المؤسسة و تزويد هذه المصلحة بموظفين مؤهلين ذوي الاختصاص حتى تقوم بتفعيل وظيفة التسويق من خلال تطبيق آليات وتقنيات تسويق الخدمات بشكل صحيح و مستمر مثل: دراسة السوق وإجراء البحوث التسويقية الاتصالات التسويقية، دراسة سلوك المستهلك (السائح)، و سلوك المنافسة (لأن المكانة الشبه الاحتكارية للمؤسسة لن تدوم طويلا)، و خاصة في ظل الاتجاه العالمي نحو تحرير الخدمات وفتح الأسواق، حتى تساهم مصلحة التسويق بشكل جدي في إعداد المزيج التسويقي للمؤسسة على أسس علمية دقيقة .

- تحديد التجهيزات نظرا لإهلاكها بسبب تأثير الزمن، وكذا تأثير التكنولوجيا، فالكثير من التجهيزات العلاجية تجاوزها الزمن .

- الاهتمام بالمساحات الخضراء من خلال السقي و تشجير المساحات العارية بطريقة هندسية لمنح المحيط طابع جمالي أكثر جاذبية.

- إعادة تجهيز وترميم مرافق الإيواء وخاصة السكنات العائلية (Bungalow) .

- وضع و تطبيق معايير أداء الخدمة السياحية و العمل على رفع جودة الخدمات المقدمة.

- نشر الثقافة السياحية في المؤسسة.

- الاهتمام بتحفيز العمال وتكوينهم و ذلك بضبط خطة في هذا المجال متوسطة المدى من خلال تربصات قصيرة المدى و تنظيم أيام دراسية داخل المؤسسة بواسطة التكوين الداخلي في المؤسسة، و ذلك بمساعدة المختصين في الميدان من أساتذة جامعيين والعاملين في الحقل التسويقي.

- استغلال تكنولوجيات الإعلان و الاتصال للتعريف بالكنوز السياحية التي تتوفر عليها بلادنا , وتشجيع السياحة الداخلية و الخارجية من خلال إعداد أنشطة ترقية محفزة و مقنعة التي تجعل السائح يفضل السياحة في الجزائر.

- نشر الثقافة و الوعي السياحي من خلال إعداد مراكز للتكوين في مختلف التخصصات السياحية (الفنادق، الإطعام، الإرشاد السياحي) بالإضافة إلى فتح فروع في السياحة على مستوى الجامعات و

- المعاهد العليا. وكذا ضرورة تغيير سلوكيات المواطنين برفع مستوى وعيهم السياحي و حسن التعامل مع السياح و حسن الكرم و الاستقبال لخلق مجتمع جالب للسياحة
- تحفيز و تشجيع الاستثمارات المالية و الإدارية .
- ضرورة التنسيق بين قطاع السياحة و مختلف القطاعات الأخرى من اجل خطة تنموية شاملة.

المراجع:

المقالات و المداخلات

- 1- - ازاد محمد الأمين النقشبندى, التنمية السياحية و 'آثارها على صيانة البيئة الطبيعية
- 2- - خالد كواش, مقومات و مؤشرات السياحة في الجزائر, مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا- العدد الأول-
- 3- - صادق رياض, محمد الزنفلي , العرض السياحي المصري و مدى جذبه للطلب السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة ' مجلة البحوث السياحية
- 4- - طارق عبد الفتاح الشريفي(2007), التسويق السياحي -التسويق الفندقى, مؤسسة حورس الدولية,, الإسكندرية
- 5- - الطواهر التكنونية في إفريقيا pdf ص 08 <http://www. Onefd.edu.dz>
- 6- - محمد ابراهيم عراقي, فاروق عبد النبي عطا الله, (2007), التنمية السياحية المستدامة في جمهورية مصر العربية "دراسة تقويمية بالتطبيق على محافظة الاسكندرية"المعهد العالي للسياحة و الفنادق و الحاسب الآلى, الاسكندرية

مذكرات التخرج

- 7- - بلقاسم تويزة, (2008), دور تسويق الخدمات في تفعيل السياحة العلاجية - مؤسسة التسيير السياحي لحمام ريغة المعدي- جامعة البليدة, الجزائر
- 8- - مسدوي دليلة(2009), درو المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ترقية و نمو القطاع السياحي- دراسة حالة ولاية بومرداس -, جامعة بومرداس, الجزائر

المواقع الالكترونية

- 9- [http// : assaim.net/forum/showthread.php?t=10405](http:// : assaim.net/forum/showthread.php?t=10405)
- 10- [http// 107/. www.alttebeyah.com/page/](http:// 107/. www.alttebeyah.com/page/)
- 11- EGGT مؤسسة التسيير السياحي لتلمسان