

دور الخدمات السياحية العمومي في تفعيل مخطط جودة السياحة في الجزائر The role of public tourism services in activating tourism quality scheme in Algeria

الطالبة ليلي محمد الحاج*

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير جامعة البليدة 2 - الجزائر

leilatourisme@gmail.com

أ.د مسعود دراوسي

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير جامعة البليدة 2 - الجزائر

draouci2012@yahoo.com,

تاريخ الاستلام: 2019/02/12 تاريخ القبول: 2019/03/10

ملخص :

اهتمت هذه الدراسة بتوضيح ماهية الخدمات السياحية العمومية ودورها في تفعيل مخطط جودة السياحة الذي يعد عنصرا أساسيا من الإستراتيجية الوطنية لقطاع السياحة ، و الامتيازات التي يقدمها للمتعاملين السياحيين ، و تهدف للتطلع لواقع هذا المخطط من التطبيق من خلال دراسة معطيات و إحصائيات وزارة السياحة و الصناعة التقليدية و بعض مديريات السياحة على المستوى الوطني مع توضيح العلاقة بينهما في خدمة القطاع من خلال إبراز مدى صلاحية السياسة الإتصالية المنتهجة . و نختتم الدراسة بإطالة على نموذج مخطط جودة السياحة الفرنسي بين النظرية و التطبيق و علاقته بمخطط جودة السياحة بالجزائر . ومن أجل تحليل هذه الدراسة، تم استعمال المنهج التطبيقية أي منهج دراسة حالة بالاعتماد على الأسلوب الوصفي من خلال الملاحظة وتحليل و وصف المعطيات والإحصائيات و قابلنا بعض مسؤولي القطاع سواء على المستوى الوطني أو المحلي . و توصلنا من هذه الدراسة إلى أن مخطط جودة السياحة في الجزائر لم ينجح و لم يحقق الأهداف المرجوة منه و يرجع ذلك لتقصير الخدمات السياحية العمومية في تفعيله و إلى عدم توافق السياسة الإتصالية .

الكلمات المفتاحية: مخطط جودة السياحة ، خدمات سياحية عمومية ، قطاع سياحة ، سياسة إتصالية سياحية ، إمتيازات

سياحية

Abstract : The aim of this study is to clarify the nature of the tourism public services and their role in activating the tourist quality scheme which is an essential element of the national strategy for the tourism sector and the privileges it offers to the tourist clients and some directorates of tourism at the national level and clarify the relationship between them in serving the sector by highlighting the validity of the communication policy followed. We conclude the study by looking at the model of the quality scheme of French tourism between theory and application and its relationship with the tourism quality scheme in Algeria. In order to analyze this study, the applied method was used, meaning a case study methodology based on the descriptive method of observation, analysis and description of data, statistics and against some of the officials of the sector, whether at the national or local level. As a conclusion of the study that the tourism quality scheme in Algeria did not succeed and did not achieve the desired goals due to the shortening of public tourism services in its activation and the incompatibility of communication policy

Keywords: tourism quality scheme; tourism service; tourist sector ; tourism policy tourism ;tourism privileges.

1- تمهيد :

يعتبر الوقوف على ماهية الخدمات السياحية العمومية أساس تبنى عليه الإستراتيجية الوطنية لأي قطاع كان يهدف لتطوير خدماته للمتعاملين، و تعد الجودة و التحسين المستمر، كفاءة المورد البشري و التكنولوجيات الحديثة ، المعرفة و الإتصال من متطلبات الوقت الراهن التي تفعل خطط و برامج القطاعات ككل .

يعد قطاع السياحة بالجزائر من بين تلك القطاعات التي كثر الحديث عنه و عن بناء إستراتيجية السياحة للنهوض به ليكون قطاعا منتجا و يمدنا بالقيمة المضافة . بالرغم من تمتعه بمتاحات سياحية هائلة غير أنها بقيت خامدة و خاملة ليومنا هذا ،دون سياسة ترويجية تمنحها الوجهة و المقصد السياحي، و من أهم الإستراتيجيات التي يجب أن يولى لها مكانة هامة و إلتفاتة كبيرة في الجزائر هي مخطط جودة السياحة الذي ينبثق من الإستراتيجية الوطنية لأفاق 2030 ضمن المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية و يعتبر محركا أساسيا و آلية لتطبيق الجودة و تحسين الخدمات التي تقدمها المؤسسات السياحية.

وتعد الخدمات السياحية العمومية من بين تلك الخدمات العمومية، التي تقدمها الهيئات و المؤسسات العمومية السياحية بحاجة لوجود سياسة إتصالية محكمة تخدم رغبات المتعاملين السياحيين و المواطنين ككل، و للوقوف على مدى تطبيق مخطط جودة السياحة في الجزائر و علاقته بالخدمات السياحية العمومية نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الخدمات العمومية السياحية في تفعيل مخطط جودة السياحة بالجزائر ؟

ومن أجل الإجابة على إشكالية البحث نستعين بالأسئلة الفرعية التالية :

- ما مدى فعالية مخطط جودة السياحة في الجزائر ؟

- ما مدى جودة الخدمات العمومية السياحية ؟

- ما طبيعة علاقة الخدمات العمومية السياحية بمخطط جودة السياحة ؟

- ما هو أثر الخدمات العمومية السياحية على مخطط جودة السياحة؟

- **فرضيات الدراسة :** تسعى دراستنا إلى إختبار الفرضيات التالية

الفرضية الأولى: إن مخطط الجودة السياحية الجزائري فعال ويعمل على تحسين الخدمات السياحية المقدمة للسياح

الفرضية الثانية: جل الخدمات السياحية العمومية المقدمة للمتعاملين السياحيين جيدة

الفرضية الثالثة : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسة الإتصالية السياحية و تطبيق مخطط جودة السياحة

الجزائري.

الفرضية الرابعة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات السياحية العمومية و مخطط جودة السياحة في الجزائر

- الدراسات السابقة:

Stefan Bartl, le Plan national Qualité Tourisme bilan et proposition d'évolution - 2003-2010

إهتمت هذه الدراسة بتوضيح مدى تطبيق مخطط جودة السياحة بفرنسا بالإعتماد على التحليل و الإستنتاج،

من خلال طرح الإشكالية التالية : كيفية تحسين المخطط ليحافظ على أهميته للسياحة بفرنسا؟

فذكر المسار التاريخي للجودة بفرنسا و قدم لنا المعايير المعتمدة في تقييم الجودة بالإعتماد على الدليل الوطني

للجودة ، كما تطرق لإمكانية تطويره بالأخذ بتجارب كل من سويسرا و إيطاليا ، واقترح في الأخير ثلاث آليات

لتفعيل المخطط و هي التشهير بعلامة جودة السياحة ، تعزيز الترويج للتميز المهني، تضمين ديناميكيات الشبكات

في المناطق، و جاءت دراستنا حول واقع مخطط جودة السياحة بالجزائر و دور الخدمات السياحية العمومية في تفعيله خلال الفترة الممتدة من 2008-2017.

- مقال الباحثة فرطاس فايزة "تبني مخطط جودة السياحة الجزائر كحركية لتحقيق إستراتيجية جودة الخدمات الفندقية (دراسة فنادق ولاية سطيف) ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الإقتصادية العدد 11 جانفي 2017، المركز الجامعي لثمنغست .أبرزت هذه الدراسة ماهية مخطط جودة السياحة و أهم التطورات التي مرت بها مع دراسة حالة ولاية سطيف و تخصصت في الفندقية و تبلورت إشكالياتها حول: ما مدى تبني القطاع الفندقية " لمخطط الجودة السياحية " كحركية لتحقيق استراتيجية الجودة في خدماته؟ حيث أوضحت أهم المعايير اللازمة للانخراط في المخطط كما اعتمدت على دراسة عينة من فنادق المنخرطين و غير المنخرطين من أجل الإلمام بكل جوانب الموضوع مع التقييم . و أهم النتائج المتحصل عليها هي أن المشكلة تكمن في الذهنيات و الإعلام الذي لم يحضأ بالقدر الكافي لتمرير أهداف و امتيازات المخطط لكل المهنيين، أما عن دراستنا جاءت شاملة أي دراسة المخطط على المستوى الوطني و سرد واقعه عامة و في بعض الولايات من سنة 2008 إلى سنة 2017 ، كما ركزنا على كل النشاطات السياحية من خلال إعطاء إحصائيات توضح تطور عملية الانخراط في المخطط مع ذكر نموذج فرنسا.

و من أجل الإجابة على الإشكالية قسمنا الأسئلة التي قد تطرح في دراستنا هذه إلى النقاط التالية:

- الإطار النظري و المفاهيمي لمخطط جودة السياحة
- ماهية الخدمات السياحية العمومية
- واقع مخطط جودة السياحة بالجزائر
- نموذج مخطط جودة السياحة في فرنسا بين النظرية و التطبيق
- إختبار الفرضيات وإقتراح النتائج

1.1- الإطار النظري و المفاهيمي لمخطط جودة السياحة

تعتبر الجودة أمر و لا بد منه لدى المهنيين السياحيين ، لأنه عامل رئيسي في المنافسة و البحث عن التوجهات السياحية، وضمن هذا المحور نعرف مخطط جودة السياحة وخصوصياته .

أولا :مفهوم مخطط جودة السياحة: إن معيار تصنيف المؤسسات السياحية لم يعد كافيا لمراعاة جودة الخدمات ، فالتصنيف يشير إلى مستوى خدمة فقط ، لكن هذا المستوى يجب أن يكمله رؤية نوعية.

و يعد مخطط جودة السياحة من بين القوى الديناميكية الخمسة التي تقوم عليها الخطة الرئيسية للمخطط التوجيهي السياحي (SDAT-2030) ، حيث يهدف "مخطط الجودة السياحية" لتطوير العرض السياحي الوطني، و هو موجه لمرتفي السياحة الراغبين في الانخراط طواعية في خطة الجودة آخذا بعين الاعتبار احتياجاتهم و رغباتهم، ويرافقهم للإطلاع على كل الخطوات التي يجب اتخاذها لتطبيق علامة "جودة السياحة الجزائر"¹.

ثانيا: أهداف مخطط الجودة في قطاع السياحة: إن إنتهاج الجودة في السياحة يكمن في ²:

1 -république algérienne démocratique et populaire, ministère de l'aménagement du territoire de l'environnement et du tourisme ,schéma directeur d'aménagement touristique (sdatt 2025), plan qualité tourisme Algérie,2008,p03

2-موقع وزارة السياحة و الصناعة التقليدية ، <https://www.mta.gov.dz> ، تاريخ الإطلاع 2019/01/14 على

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 تامين الثروات الوطنية و الخصوصيات الإقليمية المحلية، سبيل ناجح لخلق مناصب شغل و الحد من البطالة.

ثالثا: مزايا الانخراط في مخطط الجودة :

- يستفيد المتعاملين السياحيين المنخرطين في مسار الجودة من الإجراءات التحفيزية التالية:
- تخفيض بنسبة 3 % و 4.5 % من نسبة الفائدة المطبقة على القروض البنكية المتعلقة بعمليات العصرية للمؤسسات السياحية والفندقية المنجزة بالولايات الشمالية و الجنوبية على التوالي في إطار مخطط جودة السياحة
- 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 العصرية و التأهيل تطبيقا لمخطط جودة السياحة¹.
- التكلّف التام بعمليتي التشخيص و المصادقة
- التكلّف التام بالتكوين و تأهيل المستخدمين إضافة إلى الموظفين القاعدين، تلتزم وزارة السياحة و الصناعة التقليدية بتكوين السيدات و السادة الجودة يتم تعيينهم من طرف المؤسسات السياحية المنخرطة في الجودة
- المرافقة في عمليات التجديد، إعادة التأهيل، العصرية و التوسيع
- تامين و إبراز المؤسسات من خلال استعمال علامة جودة السياحة الجزائر
- التسجيل في شبكة المؤسسات السياحية الحاملة لعلامة جودة السياحة
- الاندماج في كل عمليات الاتصال التي تدخل في إطار الترقية المؤسساتية².

رابعا: مراحل الحصول على العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر :

يمرّ الانخراط في برنامج جودة السياحة الجزائرية بالمراحل السبعة التالية:³ معرفة المعايير و الإلتزامات الوطنية في الجودة، إمضاء عقد الانخراط في مخطط الجودة و تكوين ملف الانضمام، الموافقة على القيام بعملية تشخيص و تدقيق من قبل مكتب مختص في المجال، العمل بتوصيات مكتب التشخيص و تجاوز الصعوبات المحتملة، القيام بعملية تشخيص للمرة الثانية، تقديم الملف كاملا، تسلّم الهيئات المعنية لدى وزارة السياحة و الصناعة التقليدية للمستفيد قرار منح العلامة التجارية " جودة السياحة الجزائر " الذي يخول له الحصول على لافتة تحمل علامة الجودة لكي يوضع في مدخل المؤسسة.

2.1- ماهية الخدمات السياحية العمومية

نوضح ضمن هذا المحور مفهوم شامل للخدمات السياحية العمومية التي تقدمها المديرية السياحية الولائية و كذا الوزارة الوصية.

أولا: مفهوم الخدمة السياحية العمومية:

1- مفهوم الخدمة العمومية :

1- الأمر رقم 09-01 المؤرخ في 22 جويلية 2009 المتضمن لقانون المالية التكميلي لسنة 2009

2 - site de la direction du tourisme de Tizi-Ouzou, plan qualité tourisme ,

<http://dta-tiziouzu.com>, vue le 24/01/2019 à 23 :46

3- موقع وزارة السياحة و الصناعة التقليدية ، مرجع سابق

وقد عرفها لنا الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة مصطلح الخدمة العامة كما يلي:

تعني عبارة الخدمة العامة: أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة¹

2- مفهوم الخدمات السياحية : "هي كل خدمات تسويق الأسفار أو استعمال منشآت سياحية بمقابل سواء شمل ذلك الإيواء ، الإطعام الترفيه و التسلية السفر و التنقل"²

3- مفهوم الخدمات السياحية العمومية : و نعني بها كل الخدمات التي يقدمها قطاع السياحة للمتعاملين السياحيين و نعني بهم (الفنادق - وكالات السياحة - المطاعم المصنفة - الجمعيات و الدواوين السياحية - المستثمرين - مرشدين سياحيين) ، حيث تقدمها الوزارة المعنية و المصالح الخارجية و المتمثلة في المديريات الولائية "وتعد ذات منفعة عامة ، أعمال التهيئة و الاستغلال و حماية النشاط الفندقية و إعادة الاعتبار له"³ و نوضح ذلك ضمن النقاط التالية:

أ - الخدمات السياحية العمومية التي تقدمها وزارة السياحة و هي عديدة نذكر فقط التي لها صلة بتحسين مخطط جودة السياحة و تتمثل في⁴ :

- تبادر بإستراتيجية التنمية المستدامة للسياحة و تقترحها، تعد إستراتيجية ضبط النشاطات السياحية و تسهر على تنفيذها، تعد الإستراتيجية المتعلقة بمخطط جودة السياحة، تسهر على وضع وسائل مخطط جودة السياحة و ترقية المقصد السياحي الجزائري و تضمن متابعته، تسهر على تنفيذ آليات التقييس و رقابة النشاطات السياحية، تبادر بكل نشاط من شأنه تشجيع الشراكة و التعاون بين المهنيين السياحة و تقترحه، تسلم الرخص التنظيمية و الإعتمادات المتعلقة بالنشاطات و المهن السياحية ، "ترقية مخطط جودة السياحة و التعريف به لدى المتعاملين و مهنيين السياحة".⁵

ب- الخدمات السياحية العمومية التي تقدمها المصالح الخارجية لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية و هي المديريات الولائية للسياحة : نلخص مهامها بموجب المرسوم التنفيذي 10-257⁶ :

- إعداد مخطط عمل سنوي يتعلق بالنشاطات السياحية، المبادرة بكل إجراء من شأنه إنشاء محيط ملائم ومحفز للتنمية المستدامة للنشاطات السياحية المحلية، جمع و تحليل و تزويد آلية الرصد الإحصائيات للقطاع في مجال المعلوماتية و المعطيات الإحصائية حول النشاطات المرتبطة بالاقتصاد السياحي و الحمامات المعدنية و ضمان نشرها ، توجيه مشاريع الاستثمار السياحي و متابعتها بالاتصال مع الهيئات المعنية، السهر على تلبية حاجيات

1- المرسوم الرئاسي رقم 415/12 المؤرخ في 11 ديسمبر 2012 يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة

العامة والإدارة المعتمد بأبواب بتاريخ 31 جانفي، 2011 ج ر ج عدد 68 لسنة 2012

2-القانون 01-03 المؤرخ في 17 فبراير 2003 يتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة ،الجريدة الرسمية رقم 11 المؤرخة في 19 فبراير 2003 بتصرف

3- القانون رقم 99-01 المؤرخ في 06 يناير 1999 و الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة

4- المرسوم التنفيذي 16-06 المؤرخ في 10 يناير 2016 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة تهيئة العمران السياحة و الصناعة التقليدية ،الجريدة الرسمية رقم 02 المؤرخة في 13 يناير 2016

5-مرسوم تنفيذي رقم 10-255 المؤرخ في 20 أكتوبر 2010 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية الجريدة الرسمية رقم 63 المؤرخة في 26 أكتوبر 2010

6- المرسوم التنفيذي رقم 10-257 ، المؤرخ في 20 أكتوبر 2010 يتضمن إنشاء المصالح الخارجية لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية و يحدد مهامها و تنظيمها، الجريدة الرسمية رقم 63 المؤرخة في 20/10/2010

- المواطنين و تطلعات السواح في مجال الراحة و الاستجمام و الترفيه، تنشيط و تأطير المصالح الخارجية و الفضاءات الوسيطة و الحركة الجموعية التي تنشط في السياحة على المستوى المحلي .
- 5- واقع الخدمات العمومية السياحية لسنة 2017: "و تتمثل في العمليات التي تقوم بها الوزارة الوصية أي على المستوى الوطني ونذكر منها الأهم و الذي له صلة في خدمة مخطط جودة السياحة و هي:
- التصنيف المؤسسات الفندقية حيث صنف 688 مؤسسة و بقي 601 مؤسسة من مجموع 1289، بطاقة إستعاب 112264 سرير أي تقدم العملية بنسبة 53 %،
 - منح رخص الإستغلال حيث بلغ عدد وكالات السياحة المستغلة 2220 لسنة 2017 وكالة بينما كانت 2041 في سنة 2016،
 - متابعة المشاريع السياحية حيث سجلنا 1946 مشروع بطاقة إستعاب 258560 سرير و 104106 منصب شغل،
 - المخطط التوجيهي للسياحة الولائي تم إنجاز 41 مخطط و بقي 07 مخططات عبر 07 ولايات في طريق الإنجاز،
 - مناطق التوسع السياحي تم تصنيف 225 منطقة بموجب مرسوم تنفيذي و 153 منطقة قيد الدراسة"¹ .
 - عقد الإجتماعات و الجلسات و الأيام التحسيسية و خير دليل الجلسات الثالثة التي انعقدت أيام 21-22 جانفي 2019 بقصر الأمم الصنوبر البحري ، و التي شارك فيها كل المتعاملين السياحيين و الفاعلين في القطاع و كل القطاعات التي تمد بالصلة للسياحة و العديد من الخبراء الأجانب و من أهم النقاط التي تطرق إليها هي:
 - إبراز أهمية اللجوء إلى الحوكمة و اللامركزية في اتخاذ القرار
 - تعميم الرقمنة و توفير العقار السياحي كسابق للإستثمار
 - ديمومة الأقاليم و تهمين ثرواته و التهيئة السياحية
 - تهيئة و تكييف المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية مع التحولات الحاصلة في هذا المجال².
- حيث لتمسنا بعض التغيير خلال سنة 2017 و 2018 و عودة تفعيل البرامج المسطرة و إتمام المشاريع العالقة و المبادرة في حل كل المشاكل المتعلقة بالمتعاملين السياحيين، الإستثمار و العقار السياحي، عكس السنوات الماضية كان يشوبها الركود و العمل الروتيني و من خلال تلك الخدمات العمومية السياحية إنتعش كذلك مخطط جودة السياحة الذي يندرج ضمن المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية³.

3.1- واقع مخطط جودة السياحة بالجزائر

ضمن هذه النقطة نركز على واقع مخطط جودة السياحة على المستوى الوطني و المحلي بالإعتماد على معطيات وزارة السياحة و بعض المديرات السياحية الولائية حيث إنطلق المخطط في سنة 2008 أين تم إنخراط العديد من المتعاملين السياحيين عن طريق إمضاء الإتفاقية و إستمارة الإنخراط وكان عددهم 300 منخرط منهم الفنادق ، وكالات السياحة، المطاعم المصنفة، والمشاريع السياحية و من خلال الجدول الموالي نوضح تطور المخطط من سنة 2013 إلى سنة 2017 .

1- موقع وزارة السياحة و الصناعة التقليدية ، مرجع سابق

2- موقع الإذاعة الجزائرية ، <http://www.radioalgerie.dz> تاريخ الإطلاع 2019/01/27 على الساعة 00:34

3- تصريحات إطار مكلف بمخطط جودة السياحة بوزارة السياحة و الصناعة التقليدية يوم 24 / 01 / 2019 على الساعة

أولاً: واقع مخطط جودة السياحة على مستوى الوطن: و نوضح ذلك ضمن الجدول الموالي

الجدول رقم (1) عدد المنخرطين في مخطط جودة السياحة من 2013 إلى 2017

السنوات	المشاريع السياحية	المؤسسات السياحية المستغلة (عدد التراكمي)
2013	/	307 مؤسسة سياحية منها:
2014	10 مشروع سياحي و جلها مشاريع مؤسسات فندقية	348 مؤسسة سياحية منها: 185 مؤسسة فندقية، 140 وكالة سياحية، 07 محطات حموية، 16 مطعم
2015	55 مشروع سياحي و جلها مشاريع مؤسسات فندقية	421 مؤسسة سياحية منها: 217 مؤسسة فندقية، 179 وكالة سياحية، 07 محطات حموية، 18 مطعم
2016	65 مشروع سياحي و جلها مشاريع مؤسسات فندقية	429 مؤسسة سياحية منها: 217 مؤسسة فندقية، 187 وكالة سياحية، 07 محطات حموية 18 مطعم
2017	81 مشروع سياحي و جلها مشاريع مؤسسات فندقية	446 مؤسسة سياحية منها: 222 مؤسسة فندقية، 199 وكالة سياحية، 07 محطات حموية 18 مطعم

المصدر: موقع وزارة السياحة و الصناعة التقليدية، مرجع سابق، تاريخ الإطلاع 2018/01/14 على الساعة 23:51

من خلال المعطيات التي تمثل عدد المنخرطين في مخطط جودة السياحة الذي إنطلق في سنة 2008 بـ 300 منخرط كما ذكرنا سابقا وعرف ركود تام حتى أواخر سنة 2013 بداية سنة 2014 و هذا ما يفسر بداية المعطيات من سنة 2013 ، حيث جيء بسياسة أخرى في إطار تحسين النوعية و في الشراكة مع الاتحاد الأوروبي برنامج ديفيكو (DIVECO1 programme d'appui à la diversification de l'économie en Algérie) برنامج دعم التنوع الاقتصادي في الجزائر و هو ممول من طرف الاتحاد الأوروبي و تم إختيار 03 قطاعات و هي السياحة ،الصناعات الغذائية ،الزراعة و حضي قطاع السياحة بتكوين إطارات القطاع (الوزارة و كل المديريات الولائية) من طرف خبراء في الجودة تونسيين و فرنسيين لمدة 06 أشهر وتم إعطاء انطلاقة للمخطط من خلال إنشاء الدليل الوطني لجودة السياحة خاص بالفنادق و وكالات السياحة و المطاعم المصنفة و يعتبر مصدر أساسي لتقييم الجودة¹.

و من الجدول نلاحظ أن الإنخراط جد بطيء حيث زاد عدد المنخرطين من سنة 2014 إلى سنة 2015 بـ 73 منخرط منها 32 فندق و 39 وكالة سياحية بينما لم يزيد عدد المحطات المعدنية و زاد عدد المطاعم بـ 02، أما عدد المشاريع السياحية فزاد بـ 45 مشروع ، و الملاحظ من الجدول أن الزيادة الأكبر من المنخرطين خاصة في سنة 2016 و 2017 حيث بلغ على التوالي 65- 81 مشروع جديد "و بعد إستفسار الأمر إتضح أن أصحاب المشاريع السياحية كان يرغم عليهم إمضاء إتفاقية الإنخراط حتى يتم المصادقة على مخططاتهم و هي مرحلة مهمة و أساسية لإنطلاق الأشغال"² و عموما تتضح الصورة أكثر بعد عرض نماذج من الإنخراط على المستوى المحلي .

ثانياً:واقع مخطط جودة السياحة على المستوى المحلي في بعض المديريات السياحية

أ- مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية البلدية

1- المدير الفرعي لمديرية مخطط جودة السياحة ، وزارة السياحة و الصناعة التقليدية ، بتاريخ 2019/01/27 على الساعة 10:13

2- مفتشة السياحة، مصلحة السياحة بمديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية الجزائر بتاريخ 2019/01/27 على الساعة 15:24

انخرط 06 متعاملين سياحيين (03 وكالات سياحية - 01 مؤسسة حموية ، 01 مؤسسة فندقية حضرية 01 مؤسسة فندقية مناخية) في سنة 2009 و تم إمضاء إتفاقية الإنخراط ، وحاليا المخطط محمد نظرا لعدم إستجابة الوزارة الوصية و لم تصل أية مراسلة لتفعيل المخطط حتى شهر نوفمبر 2018 يطلب فيها الوضعية الحالية للمخطط.¹

ب- مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية عنابة

عدد المنخرطين في المخطط 17 مؤسسة سياحية منها 14 مؤسسة فندقية ، 01 وكالة سياحية ، 02 مطاعم مصنفة و عموما لم يرد أية إضافة منذ سنة 2008 إلى يومنا هذا و السبب عدم متابعتهم من طرف الوزارة.²

ت- مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية تيزي وزو

عدد المنخرطين في سنة 2008 هو 18 مؤسسة سياحية منها 14 مؤسسة فندقية ، 03 مطاعم مصنفة و وكالة واحدة، أما معطيات سنة 2018 نجد 57 مؤسسة سياحية منخرطة منها 27 مؤسسة فندقية ، 15 وكالة سياحية، 05 مطاعم مصنفة، 10 مشاريع سياحية.³

ث- مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية سطيف

عدد المنخرطين في سنة 2008 هو 07 مؤسسات سياحية منها 04 مؤسسات فندقية ، 02 وكالة سياحية، 01 مؤسسة حموية، أما معطيات سنة 2016 فهي 10 مؤسسات سياحية منها 04 مؤسسات فندقية، 05 وكالات سياحية، 01 مؤسسة حموية و تمثل معطيات سنة 2018 و حاليا المخطط محمد بسبب عدم متابعتهم من الوزارة.⁴

ج- مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية تلمسان

عدد المنخرطين في سنة 2008 هو 14 مؤسسة سياحية منها 08 مؤسسة فندقية و 05 وكالات سياحية، 01 مؤسسة حموية أما معطيات سنة 2017 هي 26 مؤسسة سياحية منها 08 مؤسسات فندقية، 10 وكالات سياحية، 01 مؤسسة حموية، 07 مشاريع سياحية و هي نفسها معطيات سنة 2018 و زيادة المنخرطين هم جلهم مشاريع سياحية نظرا لان طلب القرض من البنوك فيه إمتيازات ينتفع بها فقط المنخرطين في المخطط و حاليا المخطط محمد بسبب عدم متابعتهم من طرف الوزارة.⁵

ح- مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية إليزي

عدد المنخرطين في سنة 2008 هو 07 مؤسسات سياحية منها 07 وكالات سياحية، أما معطيات سنة 2018 فلم تتغير⁶ و المخطط محمد بسبب عدم متابعتهم من طرف الوزارة.

خ- مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية الجزائر

عدد المنخرطين في سنة 2008 هو 71 مؤسسة سياحية منها 41 مؤسسة فندقية ، 03 مطاعم مصنفة، 10 إقامات سياحية، 17 وكالة سياحية ، أما معطيات سنة 2018 فلم تتغير وعدد المنخرطين كبير نسبة لعدد المؤسسات السياحية التي تنشط بالعاصمة يفوق 500 مؤسسة سياحية أما عن المشاريع السياحية و بعض

1-مفتشة السياحة، مصلحة السياحة، مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية البليدة بتاريخ 2019/01/06 على الساعة 10:16

2-مفتشة السياحة ، مصلحة السياحة، مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية عنابة بتاريخ 2018/12/06 على الساعة 10:00

3-مفتش السياحة، مصلحة السياحة، مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية تيزي وزو بتاريخ 2019/01/28 على الساعة 13:48

4-مفتشة السياحة، مصلحة السياحة، مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية سطيف بتاريخ 2019/01/27 على الساعة 11:23

5-مفتش السياحة مصلحة السياحة، مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية تلمسان بتاريخ 2019/01/15 على الساعة 10:43

6-مفتش السياحة ، مصلحة السياحة، مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية إليزي بتاريخ 2018/12/23 على الساعة 10:16

المؤسسات السياحية يتم إنخراطها على مستوى الوزارة و لا يوجد تنسيق مع المديرية من اجل دمجهم في الإحصائيات و عموما المخطط محمد¹.

4.1- مخطط جودة السياحة الفرنسي بين النظرية و التطبيق:

حتى تحتفظ فرنسا بموقعها كوجهة سياحية رائدة في العالم وزيادة إيراداتها، ركزت إستراتيجيتها على تعزيز جودة العرض السياحي كأولوية وطنية، حيث سطرت سياسات جديدة نجد منها " مخطط جودة السياحة الفرنسي" الذي نتطرق له ضمن النقاط الآتية.

أولا: التعريف بمخطط جودة السياحة الفرنسي

اقترح مخطط جودة السياحة الفرنسي من طرف اللجنة الوزارية المشتركة للسياحة بتاريخ 09 سبتمبر 2003 ويهدف إلى ترشيد الخدمة السياحية²، ويعتمد على مبدأ الإعتراف بجهود المهنيين الذين شاركوا بالفعل في إجراءات الجودة التي تستوجب احترام عدة معايير، وتسلم علامة الجودة الوطنية من طرف اللجنة الوطنية تحت سلطة الوزير المنتدب للسياحة للمتشحين الذين انضموا للمخطط والذين عرضوا للمراقبة و رفعوا كل النقائص و طبقوا كل المتطلبات السياحية³، حيث تمنح "Qualité Tourisme" العلامة التجارية للمؤسسات التي تحترم خمسة الشروط الأساسية⁴:

- الوفاء بالتزامات الوطنية للجودة الوطنية، وجوب إتباع سياسة الجودة التي تعتمد أساسا على الرقابة الخارجية، يجب أن تتوافق مع التصنيف التنظيمي للنشاط (إذا كان موجودا)، يجب الالتزام بقواعد النظافة والأمن ضمان معالجة شكاوى الزبائن.

ثانيا : أهداف مخطط جودة السياحة الفرنسي: تتمثل أهداف المخطط في :

- 1 - تجلب العلامة التجارية الوطنية جودة السياحة "Qualité Tourisme" رؤية جديدة للمهنيين الذين يقدمون خدمات عالية الجودة ويعملون يوميا على تحسينها. بشكل ملموس، كما يتم لصق لوحة جودة السياحة "Qualité Tourisme" مدخل مؤسساتهم،
- 2- يعمل مخطط الجودة بفرنسا على توعية و تحسيس المتعاملين السياحيين بإمكانيات الجودة التي تعود على نشاطهم. وتشجعهم على الانخراط في نهج موثوق مع إسناد علامة "Qualité Tourisme"،
- 3- مخطط جودة السياحة الفرنسي وعلامته التجارية الشاملة "Qualité Tourisme" يعمل على تحسين جودة العرض السياحي الفرنسي وجعله أكثر قابلية و وضوح ، حتى يسهل الإتصال و التواصل لمعرفة السياحة

1-مفتشة السياحة، لولاية الجزائر، مرجع سابق

2- Plan qualité France, tourisme de A à Z direction du tourisme ,voir le site <http://cdt64.media.tourinsoft.eu/upload/plan-qualite-france.pdf> ,vue le 20/01/2019 à 19:29, p 173

3 -Stefan Bartl, Le Plan national Qualité Tourisme 2003-2010 Mémoire professionnel présenté pour l'obtention du MASTER PROFESSIONNEL "TOURISME" (2e année) Spécialité Gestion des Activités Touristiques et Hôtelières, université de Paris 1 – Panthéon Sorbonne ,2010,p25

4 - Plan qualité France, op-cit , p 174

الفرنسية ومن ثم التأكيد على جاذبية فرنسا التي تزيد في تأثيرها على السواح من خلال الزيادة في مدة الإقامة ، وزيادة النفقات السياحية. التي تؤدي حتما الزيادة في النشاط الاقتصادي للشركات على المدى الطويل ¹.

بعد مرحلة ركود لمدة عامين ، تم تفعيل إستراتيجية "Qualité Tourisme" في عام 2005 رسمياً، و تهدف إلى: تبني نهج الجودة الصارمة الذي يقوم على أساس المتعاملين السياحيين في جميع قطاعات النشاط وفي جميع أنحاء فرنسا ؛ ضمان أفضل الخدمات السياحية و بجودة عالية، منح فرنسا صورة التميز التي تبرز في إستقبالها و ترحيبها و المعرفة وقيم تراثها للسواح. ²

ثالثا : واقع مخطط جودة السياحة بفرنسا

- يحتوي على 96 إلزام واجب تطبيقه على كل المؤسسات السياحية لقبول الانضمام في المخطط جودة السياحة الفرنسي ³، حوالي 5500 مؤسسة في فرنسا اندمجت في المخطط خلال سنة 2017 و هي تقدم ترحيباً حاراً وخدمات ممتازة ⁴، ما يقرب من 11500 منشأة تحمل العلامة السياحية الوطنية سنة 2018 وتغطي كل النشاطات السياحية (الإقامة والمطاعم وأماكن الزيارة ونقاط المعلومات والأنشطة الرياضية والترفيهية) أما عن عدد المؤسسات السياحية التي تنشط في فرنسا لسنة 2017 فهي كالأتي ⁵:

- عدد مؤسسات الإيواء 49700 مؤسسة، عدد وكالات السياحة 8700، المطاعم المصنفة 164700 مطعم. حيث إذا حللنا هذه المعطيات نجد أن العدد الإجمالي للمؤسسات السياحية التي تنشط بفرنسا خلال سنة 2017 بلغ 223100 مؤسسة ، بمعنى أن نسبة الانضمام في مخطط الجودة الفرنسي لسنة 2017 بلغت 2.46 % و تعد نسبة ضئيلة جدا إذا ما علمنا أن نشأة هذا المخطط كانت في سنة 2003 و إلى غاية 2017 لم يتم دمج كل المؤسسات السياحية وبناء على ذلك نستنتج أن هذا البرنامج لم يأتي بالفائدة المرجوة منه علما أن فرنسا إحتلت المرتبة الأولى عالميا من حيث عدد السواح بـ 84.5 مليون لسنة 2015 ⁶، و كانت السبابة في تطبيق معايير الجودة و من بين الدول التي كانت تناشد تطبيقها في كل القطاعات و على مستوى تراب فرنسا عامة . و مما سبق نقول أن فرنسا بحاجة إلى إعادة النظر في مخطط الجودة لتفعيله .

- أما عن علاقته بمخطط جودة السياحة بالجزائر يعتبر مرجع إستوحت منه المنهجية المتبعة في تطبيقه و الإلتزامات الواجبة على المنخرطين بحيث قسم مخطط الجزائر إلى 94 إلزام مخصصة للفندقة ، 36 إلزام مخصص لوكالات السياحة و 65 إلزام مخصص للمطاعم، كذالك تكوين المستشارين الإقليميين ، و المرجعية الوطنية لجودة السياحة بفرنسا، و بالتالي لم يوفق كثيرا في جلب المنخرطين الجزائريين.

2- الطريقة و الأدوات :

1 -Ibid, p 173

2 -Stefan Bartl, op-cit, p26

3 - plan qualité France, op-cit ,p174

4- république française, le portail général des entreprises (PGE), op-cit .

5 -chiffres clé tourisme 2017 voir le site <https://www.entreprises.gouv.fr> vue le 22/01/2019 à

16 :10

6 -chiffres clé tourisme 2016, voir le site, <https://www.entreprises.gouv.fr> vue le

29/01/2019 à 00 :34

إستعملنا في هذه الدراسة، المنهج التطبيقي الذي يتمثل في دراسة حالة بالاعتماد على الأسلوب الوصفي الذي يعتمد على الملاحظة وتحليل و وصف المعطيات وإحصائيات وزارة السياحة و الصناعة التقليدية على المستوى الوطني و بعض مديريات السياحة والصناعة التقليدية على المستوى المحلي، و قمنا بمقابلة العديد من الإطارات بطرح مجموعة من الأسئلة و عددها 12 سؤالا للوصول إلى نفي أو إثبات الفرضيات التي إعتدناها في بداية الدراسة.

اختبار الفرضيات :

الفرضية الأولى: إن مخطط الجودة السياحة الجزائري فعال ويعمل على تحسين الخدمات السياحية المقدمة للسياح.

إن تطبيق مراحل مخطط الجودة يستدعي تطبيق محكم للمعايير الدولية ، و نجد جل المؤسسات السياحية خاصة منها الفندقية لا تستوفي الشروط و لا تستجيب لمعايير التصنيف المذكورة في المرسوم التنفيذي 2000-130¹ بحيث يعد عملية إجبارية و سجلنا في سنة 2017 تصنيف 688 مؤسسة فندقية من مجموع 1289 فندق أي نسبة 53.37%، ونجد من بين 10695 مؤسسة سياحية 446 مؤسسة سياحية منخرط في المخطط أي بنسبة 4.17% و تعد نسبة ضئيلة جدا و تعكس عدم نجاح مخطط الجودة السياحة في الجزائر الذي يعد عملية إختيارية . كذلك لا يوجد مؤسسة مانحة لعلامة جودة السياحة في الجزائر ، من جهة أخرى مراحل المخطط غير واضحة لدى المتعاملين السياحيين ، نجد إشكال كبير في من الذي يدفع مصاريف التشخيص للهياكل السياحية التي تعددها مكاتب التشخيص فمنها الوطنية و الأكثرية أجنبية ، وهذا ما يفسر عدم فعالية المخطط في الجزائر مما يؤثر على جودة الخدمات السياحية المقدمة للسياح ، و عليه نثبت خطأ الفرضية الأولى خاصة في الوقت الحالي.

الفرضية الثانية: جل الخدمات السياحية العمومية المقدمة للمتعاملين السياحيين جيدة. حيث نجد تحسن و زيادة المشاريع طور الإنجاز و سببه تقليص مدة الدراسة و تخفيف من مكونات ملف للإستثمار أي التحسين المستمر للخدمات العمومية السياحية ، و نتج عن ذلك معطيات سنة 2017، إنجاز 41 مخطط توجيه سياحي ولائي، و تم تصنيف 225 منطقة التوسع السياحي و 153 منطقة قيد الدراسة، الزيادة في عدد الوكالات السياحية و عدد الفنادق الناشطة ومنه نثبت صحة الفرضية الثانية .

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين السياسة الإتصالية السياحية و تطبيق مخطط جودة السياحة الجزائري.

مما سبق نجد أن عملية الإنخراط تمت أيضا على مستوى الوزارة دون إعلام المديريات الولائية المعنية ، و نجد كذلك تضارب في الإحصائيات بين ما تعلنه الوزارة و ما هو موجودة في المديريات الولائية ، عدم متابعته من طرف الوزارة جعله مجمد على كل التراب الوطني و بالتالي نقول أن الإتصال غير فعال بين الوزارة و المديريات و يعد سببا في عدم نجاح المخطط و عليه نقول أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السياسة الإتصالية السياحية التي هي غير ناجحة و مخطط جودة السياحة، و عليه نثبت خطأ الفرضية الثالثة .

الفرضية الرابعة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات السياحية العمومية و مخطط جودة السياحة في الجزائر.

1- المرسوم التنفيذي 2000-130 المؤرخ 11 يونيو سنة 2000 المتعلق بتحديد معايير تصنيف المؤسسات الفندقية إلى

رتب وشروط ذلك الجريدة الرسمية رقم 35 المؤرخة في 2000/06/18.

مما سبق نجد أن دور الخدمات السياحية العمومية مهم كالمراقبة و المتابعة و التحسيس حيث بعد توقف تلك العمليات التي كانت تنجز في شكل تقارير ثلاثية و ترسل للوزارة الوصية، ونظرا لعدم إهتمام الوزارة بها و عدم متابعتها توقف برنامج مخطط الجودة و أصبح محمد تقريبا في كل الولايات و السبب في ذلك يعود لعدم تطبيق الإستراتيجية المسطرة و عدم الإلتزام بالآجال المحدد و السبب الرئيسي في عدم إستقرار القطاع حيث في كل مرة يعين وزير جديد له نظراته الخاصة في تنمية القطاع و كل يتفنن في فرض برنامج خاص به .

و عليه نثبت صحة الفرضية الرابعة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات العمومية السياحية في تفعيل المخطط جودة السياحة بالجزائر.

3- النتائج و مناقشتها : بعد تحليل المعطيات و البيانات المتحصل عليها من الملاحظة و المقابلة توصلنا لاستخلاص النتائج :

- 1- الخدمات السياحية العمومية المتمثلة في التفتيش، التحسيس، الإعلام، المتابعة و غيرها لها دور فعال في تحسين تطبيق مخطط جودة السياحة ،
- 2- برنامج مخطط الجودة لم ينجح في الجزائر و سبب ذلك السياسة الإتصالية التي تباشرها الوزارة غير مجدية ،
- 3- يفتقر قطاع السياحة لسياسة إعلامية ترويجية للخدمات السياحية العمومية و إستراتيجياتها،
- 4- علاقة الوزارة بالمصالح الخارجية (المديريات السياحية الولائية) غير منظمة و غير متكاملة بحيث يوجد تضارب في الإحصائيات الخاصة بالمخطط، بحيث بعض المؤسسات السياحية تنضم و تمضي إتفاقية الإنخراط على مستوى الوزارة بدون إعلان المديريات الولائية للسياحة،
- 5- جل المؤسسات السياحية بحاجة إلى تأهيل حتى تتمكن من تطبيق مخطط جودة السياحة
- 6- لا تمتلك كل المديريات السياحية مواقع خاص بها للترويج و الإعلام عن الخدمات و البرامج التي تقوم بها و حتى التي تملك مواقع أو حساب facbook نجده غير مفعّل،
- 7- التشريع و القوانين السياحية لا تتوافق في تطبيقها مع التكنولوجيات الحديثة،
- 8- مراحل تطبيق مخطط جودة السياحة غير محدد بفترات زمنية ،
- 9- يجب إعداد البرامج التنموية من الواقع الذي يعيشه القطاع عن طريق إحصاء شامل للمشاكل التي تعرقل مسار المتعاملين السياحيين من تحقيق مشاريعهم ،
- 10- المرجعية الوطنية لجودة السياحة التي تحتوي على معايير و إلتزامات معقدة و غير سهلة التطبيق،
- 11- قائمة مكاتب التشخيص التي حددتها الوزارة جلها مكاتب أجنبية،
- 12- المنخرطين في المخطط أمام مشكل نفقات التشخيص التي تقوم بها مكاتب التدقيق ،

4- التوصيات:

و يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- 1- ضرورة تخيين الخدمات السياحية العمومية وإرفاقها بوسائل تكنولوجية متطورة،
- 2- تسطير سياسة إتصالية محكمة تتماشى و التكنولوجيات الحديثة مع كل المصالح الخارجية للقطاع والمتعاملين،
- 3- ضرورة إنشاء مواقع رسمية خاصة بكل المديريات السياحية للترويج و الإعلام بالخدمات السياحية العمومية،
- 4- إنشاء الشباك الوحيد دوره تقديم الإحصائيات السليمة عن قطاع السياحة ،
- 5- تأهيل المؤسسات السياحية أولا ثم تطبيق مخطط الجودة مع ضرورة إتمام عملية تصنيف كل الفنادق،
- 6- ضرورة إعادة النظر في التشريع و القوانين السياحية لعدم توافقها مع التكنولوجيات الحديثة ،

- 7- ضرورة تحديد مراحل مخطط جودة السياحة بفترات زمنية محددة،
- 8- إعادة النظر في المرجعية الوطنية لجودة السياحة و تبسيطها ليسهل تطبيقها و متابعتها من طرف المستشارين الإقليميين مع ضرورة تأهيلهم بالتكوين و التحفيز،
- 9- دعم الوزارة للمنخرطين في المخطط بتحمل أعباء المرحلة الأولى لمكاتب التشخيص.
- 4- الخلاصة :**

من خلال ما شاهدناه في المحاور السابقة نقول أن للخدمات السياحية العمومية دور كبير في تفعيل تطبيق مخطط جودة السياحة الذي يعتبر ديناميكية من الديناميكيات الخمسة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية و بحاجة لإعادة النظر في منهجية التطبيق خاصة في الوقت الحالي حيث لا يمكن تحقيقه ما لم يتم تأهيل المؤسسات السياحية كمرحلة أولى، و صياغته تحتاج لمبادئ و خطوط من الواقع المعاش و لا يمكن احذ البرنامج الأجنبية كمرجع حيث لا يمدنا بالإضافة التي نحتاجها .

و ضرورة الإهتمام بتطوير الخدمات السياحية العمومية لتكون مناسبة و مجدية في عصر الرقمنة و المعلوماتية ، مع إنتهاج سياسة إتصالية محكمة تمد بالصلة لكل الفاعلين في قطاع السياحة.

مستقبلا يمكن البحث في آليات أخرى لتطوير الجودة و واقع إستعمال التكنولوجيات الحديثة في تفعيل المخطط.

5- المراجع :

باللغة العربية و الفرنسية :

1. république algérienne démocratique et populaire, ministère de l'aménagement du territoire de l'environnement et du tourisme ,schéma directeur d'aménagement touristique (sdat 2025), plan qualité tourisme Algérie,2008
2. موقع وزارة السياحة و الصناعة التقليدية ، <https://www.mta.gov.dz>،
3. الأمر رقم 09-01 المؤرخ في 22 جويلية 2009 المتضمن لقانون المالية التكميلي لسنة 2009
4. site de la direction du tourisme de Tizi-Ouzou, plan qualité tourisme , <http://dta-tiziouzou.com>,
5. المرسوم الرئاسي رقم 415/12 المؤرخ في 11 ديسمبر 2012 يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بأبواب بتاريخ 31 جانفي، 2011، ج ر ج عدد 68 لسنة 2012
6. القانون 03-01 المؤرخ في 17 فبراير 2003 يتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة ،الجريدة الرسمية رقم 11 المؤرخة في 19 فبراير 2003
7. القانون رقم 99-01 المؤرخ في 06 يناير 1999 و الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة
8. المرسوم التنفيذي 16-06 المؤرخ في 10 يناير 2016 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة تهيئة العمران السياحة و الصناعة التقليدية ،الجريدة الرسمية رقم 02 المؤرخة في 13 يناير 2016
9. مرسوم تنفيذي رقم 10-255 المؤرخ في 20 أكتوبر 2010 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية ،الجريدة الرسمية رقم 63 المؤرخة في 26 أكتوبر 2010
10. المرسوم التنفيذي رقم 10-257 ، المؤرخ في 20 أكتوبر 2010 يتضمن إنشاء المصالح الخارجية لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية و يحدد مهامها و تنظيمها، الجريدة الرسمية رقم 63 المؤرخة في 20/10/2010
11. موقع الإذاعة الجزائرية ، <http://www.radioalgerie.dz>،
12. مقابلة :إطار مكلف بمخطط جودة السياحة بوزارة السياحة و الصناعة التقليدية
13. مقابلة :المدير الفرعي لمديرية مخطط جودة السياحة ، وزارة السياحة و الصناعة التقليدية ،
14. مقابلة : مفتشة السياحة مصلحة السياحة بمديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية الجزائر

15. مقابلة : مفتشة السياحة ، مصلحة السياحة ، مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية البليدة
16. مقابلة: مفتش في السياحة مصلحة السياحة ، مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية عنابة
17. مقابلة: مفتش في السياحة مصلحة السياحة ، مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية تيزي وزو
18. مقابلة :مفتشة السياحة مصلحة السياحة ، مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية سطيف
19. مقابلة: مفتش السياحة مصلحة السياحة ، مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية تلمسان
20. مقابلة: مفتش في السياحة ، مصلحة السياحة ، مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية إليزي
21. Plan qualité France, tourisme de A à Z direction du tourisme ,voir le site <http://cdt64.media.tourinsoft.eu/upload/plan-qualite-france.pdf> ,
22. Stefan Bartl, Le Plan national Qualité Tourisme 2003-2010 Mémoire professionnel présenté pour l'obtention du MASTER PROFESSIONNEL "TOURISME" (2e année) Spécialité Gestion des Activités Touristiques et Hôtelières, université de Paris 1 – Panthéon Sorbonne, 2010,
23. république française, le portail général des entreprises (PGE), qualité tourisme <https://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme> ,
24. chiffres clé tourisme 2017, voir le site, <https://www.entreprises.gouv.fr>
25. chiffres clé tourisme 2016, voir le site, <https://www.entreprises.gouv.fr>
26. المرسوم التنفيذي 130-2000 المؤرخ 11 يونيو سنة 2000 المتعلق بتحديد معايير تصنيف المؤسسات الفندقية إلى رتب وشروط ذلك الجريدة الرسمية رقم 35 المؤرخة في 2000/06/18.

المراجع باللغة الإنجليزية

1. People's Democratic Republic of Algeria, Ministry of Regional Planning for the Environment and Tourism, Master Plan for Tourism Development (Sdat 2025), Tourism Quality Plan Algeria, 2008
2. .Website of the Ministry of Tourism and Handicraft, <https://www.mta.gov.dz>,
3. Order N°. 09-01 of 22 July 2009, which includes the supplementary finance law for the year 2009
4. site of the tourism department of Tizi-Ouzou, tourism quality plan, <http://dta-tiziouzou.com>,
5. Presidential Decree N°. 12/415 of 11 December 2012 includes the ratification of the African Charter on the Values and Principles of Public Service and Administration adopted in Addis Ababa on 31 January 2011, CCP N°. 68 of 2012,
6. Law 03-01 of 17 February 2003 relating to the sustainable development of tourism, Official Gazette N°. 11 of 19 February 2003
7. Law No. 99-01 of 06 January 1999 establishing the rules relating to the hotel
8. Executive Decree 16-06 of 10 January 2016 containing the organization of the Central Administration of the Ministry of Urbanization of Tourism and Handicraft, Official Gazette N°. 02 of 13 January 2016

9. Executive Decree N°. 10-255 of 20 October 2010 includes the regulation of the Central Administration of the Ministry of Tourism and Handicraft, Official Gazette N°. 63 of 26 October 2010
10. Executive Decree N°. 10-257 of 20 October 2010 includes the establishment of the external departments of the Ministry of Tourism and Handicraft and defines its functions and organization, Official Gazette N°. 63 of 20/10/2010
11. Algerian radio website, <http://www.radioalgerie.dz>
12. Framework of the tourism quality scheme of the Ministry of Tourism and Handicraft
13. Deputy Director, Directorate of Tourism Quality Scheme, Ministry of Tourism and Handicraft,
14. Tourism Inspector The Tourism Department of the Department of Tourism and Handicraft of the State of Algeria
15. Inspector of Tourism, Tourism Department, Directorate of Tourism and Handicraft of Blida State
16. Inspector of Tourism Tourism Department, Directorate of Tourism and Handicraft of anaba State
17. Inspector of Tourism Tourism Department, Directorate of Tourism and Handicraft of Tizi Ouzou State
18. Inspector of Tourism Tourism Department, Directorate of Tourism and Handicraft of the State of Setif.
19. Tourism Inspector Tourism Department, Directorate of Tourism and Handicraft of Tlemcen State
20. Inspector in Tourism, Planning, Tourism Department, Directorate of Tourism and Handicraft of the State of ilizi
21. Quality plan France, tourism from A to Z direction of tourism, see the website <http://cdt64.media.tourinsoft.eu/upload/plan-qualite-france.pdf>,
22. Stefan Bartl, The National Tourism Quality Plan 2003-2010 Professional dissertation presented for obtaining the "TOURISM" PROFESSIONAL MASTER (2nd year) Specialty Management of Tourist and Hospitality Activities, University of Paris 1 – Panthéon Sorbonne, 2010,
23. French Republic, the general business portal (PGE), tourism quality, see the website <https://www.entreprises.gouv.fr/quality-tourisme>,
24. Key figures tourism 2017, see the website, <https://www.entreprises.gouv.fr>
25. Key figures tourism 2016, see the website, <https://www.entreprises.gouv.fr>
26. Executive Decree 2000-130 of 11 June 2000 concerning the definition of criteria for classification of hotel establishments to the levels and conditions of the Official Gazette No. 35 of 18/06/2000.