

دور إدارة الجودة في تطوير القطاع السياحي في الجزائر
دراسة حالة «مؤسسة الديوان الوطني الجزائري للسياحة»

**The role of management in developing the tourism sector in
Algeria Case study of the "Algerian National Office for Tourism"**

تاريخ الاستلام: 2022-11-15 تاريخ قبول النشر: 2023-03-19

سعاد بن سيدي أحمد*، جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر، الجزائر،
البريد الإلكتروني: souad.bensidiahmed@univ-mascara.dz

Abstract :

The study aimed to clarify the role of quality management in the development of the tourism sector in Algeria, a case study of the Algerian National Office for Tourism. Therefore, we relied on the analytical and descriptive approach in theory, the method of case study in practice, and the research tool used is the questionnaire, where the focus was on the dimensions of Kotler (response, tangible, dependency, compassion and safety). 30 questionnaires were distributed to a purposive sample of staff of the Diwan Foundation and its agencies in Algiers. The following results have been achieved: The Foundation relies on quality management in varying proportions for each dimension, after the tangible and sympathetic, with the existence of linkages between the study variables. We conclude that quality management plays an important role in developing and improving the tourism sector in Algeria, but there must be facilities for this, such as exchange offices, granting facilities to foreign and local investors, providing competitive infrastructure and providing appropriate prices with purchasing power.

Keywords: tourism service; tourism sector ; quality management.

JEL Classification Codes: L83

* - المؤلف المراسل

ملخص:

هدفت الدراسة إلى توضيح دور إدارة الجودة في تطوير القطاع السياحي بالجزائر دراسة حالة «مؤسسة الديوان الوطني للسياحة». لذلك اعتمدنا على المنهج التحليلي الوصفي في الجانب النظري ومنهج دراسة حالة في الجانب التطبيقي وأداة البحث المستعملة هي الاستبيان حيث تم التركيز على أبعاد كوتلر (الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، التعاطف والأمان). وزع 30 استبياناً على عينة قصدية من موظفي مؤسسة الديوان ووكالتيه بالجزائر العاصمة. وقد تم التوصل إلى النتائج الآتية: المؤسسة تعتمد على إدارة الجودة بنسب متفاوتة لكل بعد أعلاها بعد الأمان و التعاطف مع وجود علاقات ارتباط بين متغيري الدراسة فنستنتج أن إدارة الجودة لها دور مهم في تطوير القطاع السياحي في الجزائر وتحسينه لكن وجب إدخال تسهيلات لذلك مثل توفير مكاتب لصرف العملات المالية ومنح تسهيلات للمستثمرين الأجانب والمحليين، توفير البنية التحتية القادرة على المنافسة وتوفير الأسعار المناسبة مع القدرة الشرائية..

الكلمات المفتاحية: الخدمة السياحية؛ القطاع السياحي ؛ إدارة الجودة

تصنيف JEL: L83

1. مقدمة:

تعد السياحة من أهم الخدمات التي تعتمد عليها مختلف بلدان العالم لتحسين الإيرادات، الاستثمار والتنمية الاقتصادية، تميزت بالتطور السريع في الآونة الأخيرة بسبب المنافسة الكبيرة بتعدد الوجهات السياحية. لذلك ظهرت جودة الخدمة السياحية لإرضاء السواح بتلبية طلباتهم المتزايدة مثل (الإيواء، الاستقبال، التجهيزات، تقديم الدليل السياحي المنطقة السياحية من كل الجوانب سواءا تاريخية، طبيعية، مناخية...). تبنت الجزائر عدة سياسات لتطوير هذا المجال وتحقيق الجودة من أهمها مخطط الجودة السياحية الجزائري، المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية.

أ- الإشكالية:

في ضوء ما تم تقديمه طرحنا الإشكالية التالية: هل عوامل إدارة الجودة تساعد في تطوير القطاع السياحي بالجزائر؟
الأسئلة الفرعية:

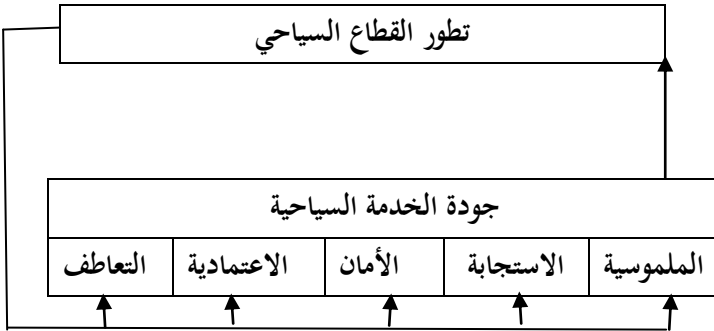
- 1_ هل للاعتمادية دور في تطوير القطاع السياحي الجزائري؟
 - 2_ هل للاستجابة دور في تطوير القطاع السياحي الجزائري؟
 - 3- هل للأمان دور في تطوير القطاع السياحي الجزائري؟
 - 4- هل للتعاطف دور في تطوير القطاع السياحي الجزائري؟
 - 5_ هل للموسمية دور في تطوير القطاع السياحي الجزائري؟
- ب- الفرضيات: تم تحديد فرضيات البحث كالتالي:

الفرضية العامة: تساعد إدارة الجودة في تطوير القطاع السياحي في الجزائر بتوفير بعض عوامل الجودة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الموسمية).

الفرضيات الجزئية:

- 1_ للاعتمادية دور في تطوير القطاع السياحي بالجزائر.
 - 2_ للاستجابة دور في تطوير القطاع السياحي بالجزائر.
 - 3_ للأمان دور في تطوير القطاع السياحي بالجزائر.
 - 4_ للتعاطف دور في تطوير القطاع السياحي بالجزائر.
 - 5- للملموسية دور في تطوير القطاع السياحي بالجزائر.
- والشكل رقم 01 يلخص نموذج الدراسة.

الشكل رقم: 01 نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة.

جـ أهداف الدراسة:

من أهم الأهداف التي تسعى لتحقيقها الدراسة هي: توضيح الخطوات الأساسية لتحقيق الجودة في القطاع السياحي، كيفية تحقيق التطوير في هذا القطاع ودرجة الارتباط بين المتغيرين من أجل تحديد دور أبعاد الجودة في تطوير السياحة مع ذكر أهم التوصيات لتحسين القطاع.

د- أهمية الدراسة:

معرفة مستوى القطاع السياحي بالجزائر وكيفية إدخال متغير إدارة الجودة من أجل تطوير هذا المجال.

هـ منهجية الدراسة:

في الجانب النظري: الاعتماد على الكتب، المقالات، المجلات وأطروحات تخرج الدكتوراه. أما في الجانب التطبيقي فاستعملنا منهج دراسة الحالة ولجمع المعلومات استعملنا الأدوات الأساسية التالية المصادر الأساسية: الاستبيان وذلك لغرض الحصول على المعلومات الميدانية، بالإضافة إلى استخدام برنامج SPSS في المعالجة الإحصائية.

- الحدود الزمانية: امتدت من 2022/08/10 إلى 2022/09/30.

- الحدود المكانية: مؤسسة الديوان الوطني الجزائري للسياحة ووكالتين في الجزائر العاصمة. مع العلم أنها مؤسسة بصفة تجارية تملك 35 وكالة مقسمة على 25 ولاية. من أهم مهامها الإعلام السياحي، المشاركة في العمليات التجارية، تنظيم الملتقيات والمؤتمرات، تأمين التنسيق مع مختلف المكاتب السياحية على المستوى الوطني.

2. الجانب النظري:

1.2 القطاع السياحي في الجزائر أ-تعريف السياحة:

- لغويا: كلمة Tour مشتقة من كلمة لاتينية Torno وفي عام 1943 تم استخدام المفهوم Tourism معناه السفر من مكان لآخر أو ذهب وسار وجال على وجه الأرض. (شاهد و درفور، 2016)

- اصطلاحا: موضحة في الجدول رقم 01:

الجدول رقم 01: تعريف السياحة

الكاتب	التعريف
(بوعيشاوي، 2021)	الاقتصادي النمساوي شوليرن شرانتتهومن يعرفها أنها: «أي عملية من العمليات الاقتصادية التي تتعلق بانتقال وإقامة وانتشار الأجانب داخل وخارج منطقة معينة، أو أي بلدة ترتبط بهم ارتباطا مباشرا»
(Leroux, 2014)	تعرفها المنظمة العالمية للسياحة على أنها: «الأنشطة المبدولة من طرف الأشخاص خلال سفرهم وإقامتهم في أماكن خارج بيئتهم المعتادة، لأغراض الترفيه، الدراسة أو لأسباب أخرى غير ذات صلة بممارسة نشاط العمل، لدورة متتالية لا تتجاوز السنة.»

المصدر: من إعداد الطالبة

فالسياحة هي نشاط اقتصادي يسمح بانتقال الأشخاص إلى مناطق مختلفة بغرض قضاء العطلة، الدراسة، العلاج، المشاركة في مؤتمرات أو مسابقات رياضية... تسمح بالتبادل الثقافي بين الشعب، إنشاء علاقات، اكتشاف مناطق جديدة، الترفيه وتغيير الجو.

ب_ تطور القطاع السياحي في الجزائر: مرت عبر مراحل عديدة من أهمها:

_ **الفترة 1962-1966:** نقل مهام تسيير الإنجازات والهياكل السياحية مخلفات الاستعمار إلى الديوان الوطني الجزائري للسياحة ONAT (الأمر رقم 62-27 لسنة 1962)،

_ **فترة التخطيط المركزي: (1967-1978)** لتطوير عدد هياكل الاستقبال في قطاع السياحة وتدعيم قدراتها. ضمت هذه المرحلة المخطط الثلاثي (1967-1969) حيث خطط لإنشاء 11690 سرير أنجز 2736 سرير أي 23% من المشروع. (عدالة و يمينية، 2013). والمخططين الرباعيين الأول والثاني لإنجاز محطات سياحية بهدف رفع قدرات الإيواء بإنشاء 35000 سرير. إنشاء الشركة الوطنية للسياحة لتسويق المنتج السياحي. وإنشاء مؤسسة الأعمال السياحية الجزائرية لإنجاز 50000 سرير أنجز 36% فقط من المشروع. (عدالة و يمينية، 2013)

_ **فترة إعادة الهيكلة: (1980-1989)** يضم المخططين الخماسيين 1 و 2 لمواصلة التهيئة السياحية وتطوير السياحة الحموية. إصدار قانون الاستثمار (82-02) ثم قانون الاستثمار (88-25) يتعلق بتوجيه الاستثمارات الاقتصادية الخاصة الوطنية.

_ **مرحلة (1990-1999):** تركز بتبني سياسة الانتقال من التسيير الإداري المركزي للاقتصاد إلى تسيير اقتصاد السوق. لكن تباطأت السياحة في هذه المرحلة بسبب

الظروف الأمنية للجزائر خلال العشرية، نقص الصناعات التقليدية. فتراجعت حيث نسبة الأسرة المنجزة قدرت ب 35%.

_ **مرحلة (2000-الآن):** مع تحسن الوضع السياسي في البلد ارتفع نسبة السواح والاعتماد على التنمية المستدامة للسياحة والمواقع السياحية. وتبني المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق 2025، وآفاق 2030. (شاهد و درفور، 2016)

ج- بعض احصائيات السياحة في الجزائر

ذكرت بعض الاحصائيات من أجل التفصيل في وضعية القطاع السياحي في الجزائر.

يبين الجدول رقم 02 دخول السواح عبر الحدود الجزائرية (2020-2021)

الجدول رقم 02: دخول السواح عبر الحدود الجزائرية (2020-2021)

جانفي	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جوان	
209 008	177 396	119 757	135	113	105	2020
4 946	3 131	950	4 701	3 402	2 386	2021
-97,63%	-98,24%	-99,21%	3382,22%	2910,62%	2172,3	معدل النمو
35 454	27 654	12 393	93	223	262	2020
3 375	2 014	759	830	466	2 022	2021
-90,48%	-92,72%	-93,88%	792,47%	108,97%	671,76	معدل النمو
244 462	205 050	132 150	228	336	367	2020
8 321	5 145	1 709	5 531	3 868	4 408	2021
-96,60%	-97,49%	-98,71%	2325,88%	1051,19%	1101,0	معدل النمو

المجموع	ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أوت	جويلية	
509 736	449	841	776	623	307	226	2020
66 995	8 758	13 201	9 756	8 252	4 791	2 721	2021
- 86,86%	1850,56%	1469,68%	1157,22%	1224,56%	1460,59%	1103,98%	معدل النمو
81 295	718	2 423	285	301	255	1 234	2020
58 243	18 218	13 009	8 539	4 760	1 943	2 308	2021
- 28,36%	2437,33%	436,90%	2896,14%	1481,40%	661,96%	87,03%	معدل النمو
591 031	1 167	3 264	1 061	924	562	1 460	2020
125 238	26 976	26 210	18 295	13 012	6 734	5 029	2021
78,81%	2211,57%	703,00%	1624,32%	1308,23%	1098,22%	244,45%	معدل النمو

المصدر: (التقليدية، 2021)

نلاحظ في الجدول السابق أن بعد انخفاض عدد الأجانب في الجزائر سنة 2020 في فترة كورونا بدأت في الارتفاع 2021 خاصة منذ شهر سبتمبر لوجود تخفيف في الإجراءات الوقائية لتفشي وباء كورونا فمعدل النمو في شهر ديسمبر 2021 وصل إلى 2211,57%.

أما الجدول رقم 03 يوضح ترتيب دخول السياح الأجانب حسب البلدان الوافدة لسنة 2021

الجدول رقم 03: دخول السياح الأجانب حسب البلدان الوافدة لسنة 2021

البلدان	السياح الأجانب	%	معدل النمو
فرنسا	11 964	17,86%	-67,29%
تونس	7 648	11,42%	-97,93%
تركيا	7 152	10,68%	-16,26%
الصين	5 192	7,75%	3,99%
اسبانيا	3 961	5,91%	-47,78%
ايطاليا	2 615	3,90%	-41,99%
المغرب	1 492	2,23%	-92,52%
المانيا	1 288	1,92%	-47,71%

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، 2021

من الجدول نلاحظ أن السياح الفرنسيين بالجزائر يمثل أعلى نسبة تقدر ب 17.86% تليها تونس بنسبة 11.42% ثم تركيا بنسبة 10.68% أما الباقي يوزع على باقي البلدان. فالتدفقات إلى الجزائر تمثل نسبة قليلة مقارنة بالتدفقات إلى الخارج.

بالنسبة للجدول رقم: 04 يبين أهم الوجهات لحركة المواطنين المقيمين في الجزائر عبر الحدود (2017-2021).
الجدول رقم 04: أهم الوجهات لحركة المواطنين المقيمين في الجزائر عبر الحدود (2017-2021)

بلد الاتجاه	خروج الجزائريين المقيمين	%	معدل النمو
فرنسا	200 257	58,19%	-47,46%
تركيا	31 635	9,19%	-49,07%
اسبانيا	27 486	7,99%	-62,69%
قطر	24 549	7,13%	290,47%
تونس	15 947	4,63%	-97,67%
المانيا	11 779	3,42%	-8,83%
الامارات العربية	7 840	2,28%	-74,01%
ايطاليا	6 232	1,81%	-25,99%

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية، 2021

من أهم الوجهات للمواطنين الجزائريين إلى الخارج فرنسا بنسبة 58.19% تليها تركيا بنسبة 9.19% وإسبانيا، قطر وتونس بنسب 7.99%، 7.13% و 4.63% على التوالي.

2.2 إدارة جودة الخدمة

أ_ تعريف جودة الخدمة: موضحة في الجدول رقم 05

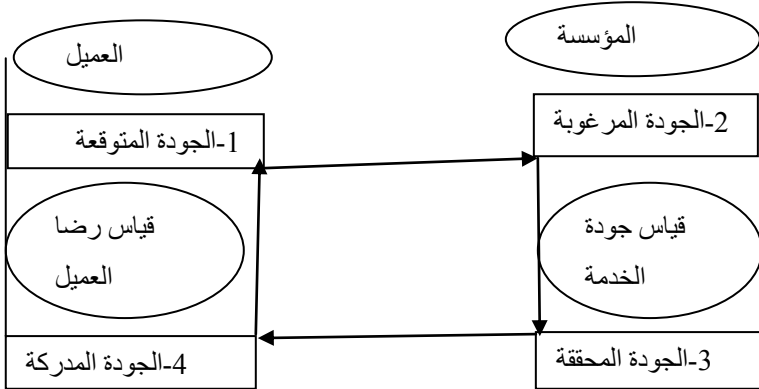
الجدول رقم 05: تعاريف جودة الخدمة

الكاتب	التعريف
(حساني و شريف، 2017)	معيّار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، أو هي الفرق بين توقعات العميل وإدراكه للأداء الفعلي لها.
(صفية و أمينة، 2019)	فهم كيف أن الزبون يدرك الخدمات المعروضة.

المصدر: من إعداد الطالبة

فجودة الخدمة هي مجموعة من المواصفات تتميز بها الخدمة من أجل إشباع رغبات الزبون. ونستطيع تلخيصها في الشكل الآتي:

الشكل رقم 02: دورة حياة جودة الخدمة



المصدر: (محمد، 2014)

إن دورة حياة جودة الخدمة لها أربعة مراحل:

المرحلة الأولى: الجودة المتوقعة: مستوى الجودة الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه وتقديمه لزيائنها.

المرحلة الثانية: الجودة المرغوبة: كما يجب أن تكون على حسب رغبة السائح.

المرحلة الثالثة: الجودة المحققة: الحصول الفعلي للخدمة.

المرحلة الرابعة: الجودة المدركة: الفارق بين الجودة المتوقعة والجودة المحققة.

ب-تعريف جودة الخدمة السياحية: الجدول رقم 06 يوضح التعاريف الهامة لجودة الخدمة الصحية:

الجدول رقم 06: تعاريف جودة الخدمة السياحية

الكاتب	التعريف
(أحمد و بسام، 2019)	وصفها مجموعة من العمليات المحددة من قبل مقدم الخدمة والتي تشمل الودية والمجاملة والكفاءة عند تقديم الخدمة المتمثلة في أماكن الإقامة والغاء المرافق الترفيهية والتي تتكون باندماجها مكونات المنتج السياحي والمتطابق مع ما يمتلكه السائح من خبرات وتصورات عن مرافق الوجه السياحي.
(Permatasari, yohana, & fulgentius, 2017)	هي التطبيق الحقيقي من قبل مقدم الخدمة للأفكار المسبقة في ذهن الزبون والمتولدة من الخبرات السابقة والاعلانات أو الرحلات التي قد قاموا بها أو سمعوا عنها بالشكل الذي يجعل الزبون راضيا عن الجودة المقدمة مع الميل نحوه اتخاذ القرار بالرجوع مرة أخرى إلى نفس الوجه السياحي.

المصدر: من إعداد الطالبة

فجودة الخدمة السياحية هي كل العمليات المقدمة للسائح من أجل إرضائه في رحلته سواء كانت ترفيهية، رياضية، علمية...

ج- أبعاد جودة الخدمة السياحية:

- تقاس جودة الخدمة السياحية بخمسة أبعاد مهمة حسب مقياس **kotler** وتتمثل في:
- **الاعتمادية: (Reliability)** قابلية المنظمات السياحية على إنجاز الخدمة حسب الوعود السابقة والمعايير المطلوبة لتحديد مدركات الزبون بذلك تكتسب ميزة تنافسية. (مؤيد و بشرى، 2011)
 - **الاستجابة: (Responsiveness)** الاعتماد على المرونة في التعامل، تزويد الزبون بالمنتج السياحي في الوقت والتكيف في الاستجابة لطلبات الزبون. (مؤيد و بشرى، 2011)
 - **التوكيد: (Assurance)** يعرف على أنه معرفة المستخدمين، الكياسة، الأمان والقدرة على خلق وكسب الثقة. ومن هنا تحدد قيمة الزبون. (مؤيد و بشرى، 2011)
 - **التعاطف: (Empathy)** مستوى التعامل مع الزبون من طرف المنظمات السياحية من لباقة، احترام وتقدير.
 - **الملموسية: (Tangible)** أدوات التسهيلات المادية أو المعدات والأفراد ومواد الاتصالات التي تضمن تحقيق توقعات الزبون للخدمة السياحية.
- المعهد الدولي الجزائري للمعايرة IANOR المعتمد في الجزائر لنشر المعايير الدولية.

د- إدارة جودة الخدمة السياحية في الجزائر

- تبنّت الجزائر استراتيجيات مختلفة لتحقيق الجودة في الخدمة السياحية من أهمها:
- المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية: **SDAT** تهتم بالتنمية السياحية الوطنية آفاق 2030 لتنشيم الثروات الطبيعية، التاريخية، والثقافية من أجل تحقيق جودة السياحة، تطوير الأقطاب والقرى السياحية المتميزة من خلال ترشيد الاستثمار والتنمية، نشر مخطط جودة السياحة لتطوير التميز في العروض السياحية الوطنية. التخطيط لشراكة القطاعين العام والخاص. والتخطيط لتمويل السياحة. (سفيان، الزهراء، و خيرة، 2019)

- تطور الاستثمار السياحي: من أهم القوانين قانون رقم 03-01 المتعلقة بالتنمية المستدامة للسياحة حيث ركز على التهيئة السياحية يساهم في التنمية المنسجمة للمنشآت والهياكل السياحية والاستغلال العقلاني لمناطق التوسع السياحي والمواقع السياحية والمحافظة عليها، إدماج الأنشطة السياحية في إطار تهيئة الإقليم والتعمير وعلى إنشاء وكالة وطنية للتنمية السياحية حيث من أهم مهامها لها وإدماج الحرف السياحية ضمن المنظومة الوطنية للتكوين المهني وإنشاء مؤسسات تكوين جديدة. الرأي المسبق الحصول على موطن مشروع سواءا كان ملكية خاصة، عقد إيجار، ملكية تابعة لأمالك الخاصة للدولة بموافقة الوزير المكلف بالسياحة وهناك مرافقة المستثمرين خلال عملية التمويل وصندوق ضمان قروض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تضمن القروض لدى البنوك مع الاستفادة من التخفيض. مع وضع مدة تسديد القروض 08 سنوات بمدة تأجيل 03 سنوات. (التقليدية، 2021)

- مخطط جودة السياحة الجزائري: عدد المؤسسات السياحية المنخرطة في مخطط الجودة 429 مؤسسة موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 07: المؤسسات والمشاريع السياحية المنخرطة في مخطط

الجودة السياحية

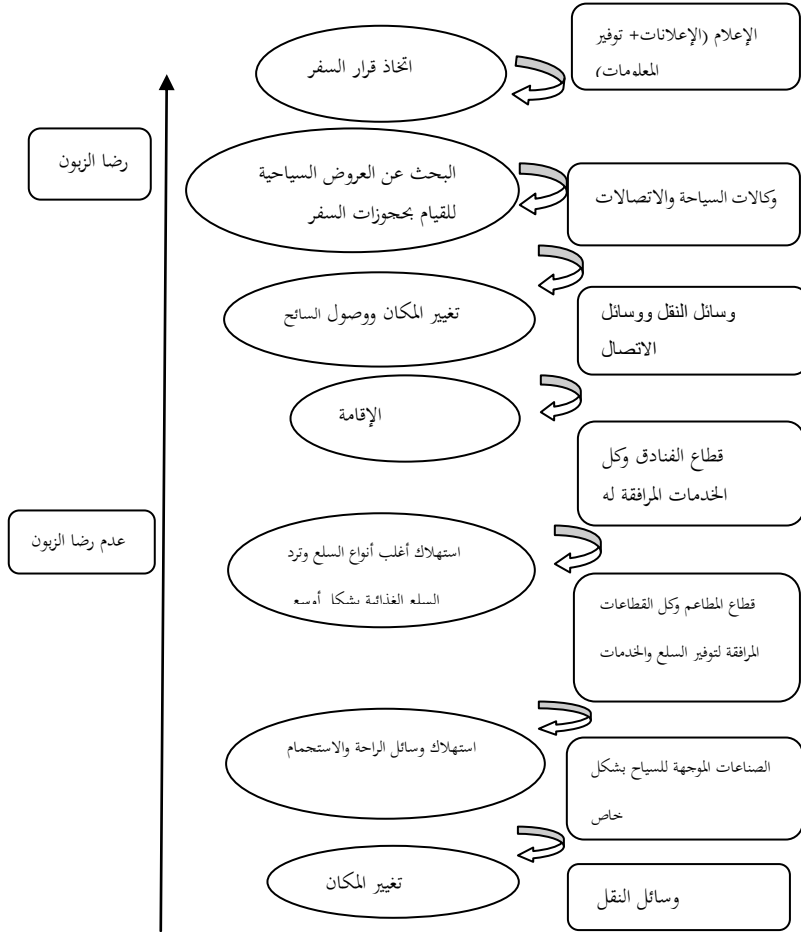
النوع	المؤسسات السياحية				مشاريع الاستثمارات السياحية
	فنادق	وكالات سياحية	محطات حموية	مطاعم	
العدد	217	187	7	18	65
المجموع	429				65

(المصدر: (بركات و دوباخ، 2022)

من أهم التحفيزات لتحقيق الجودة السياحية في الجزائر: (l'artisanat, 2014)

- _ تخفيض بنسبة 3% و 4.5% من نسبة الفائدة المطبقة على القروض البنكية المتعلقة بالعصرنة للمؤسسات السياحية والفندقية المنجزة في مختلف الولايات،
 - _ تخفيض جمركي بصفة مؤقتة إلى غاية 31 ديسمبر 2014، لاقتناء التجهيزات والأثاث الغير منتج محليا حسب المعايير الفندقية والتي تدخل في إطار عملية العصرنة والتأهيل تطبيقا لمخطط جودة السياحة،
 - _ التكفل التام للعمليات التشخيص والمصادقة،
 - _ التكفل بالتكوين وتأهيل المستخدمين،
 - _ المرافقة في عمليات التجديد، إعادة التأهيل، العصرنة والتوسيع،
 - _ تنمية المؤسسات باستعمال علامة جودة السياحة الجزائرية.
- ومن أهم المهام لتحقيق جودة السياحة في الجزائر هي: (l'artisanat, 2014)
- _ تقييم ملفات الالتزام لمخطط جودة السياحة الجزائرية،
 - _ تقديم الرأي على خطوات الجودة من طرف المؤسسات المعنية،
 - _ إبداء الرأي حول الخطوات الأساسية للجودة المطبقة من طرف المؤسسات المعنية،
 - _ تحديد شبكة الوفد للعلامة «QTA»،
 - _ فحص الحسابات من طرف الخبراء،
 - _ مراقبة المتمكنين في خطوات الجودة،
 - _ السهر على التطبيق الجيد للعلامة «QTA»،
 - _ الفحص الدائم للتطبيق المتعلق ب «PQTA»،
 - _ دراسة الصعوبات المحتملة واقتراح حلول لذلك.
- والشكل رقم 03 يبين أهم المراحل لتحقيق جودة السياحة.

الشكل رقم 03: مخطط يبين أهم المراحل لتحقيق جودة السياحة



المصدر: (Andréa, 2000)

تسعى البلاد تطبيق إدارة الجودة للسياحة من أجل رفع تدفق رؤوس الأموال الأجنبية بالاستثمارات والإيرادات السياحية من منح تأشيرات الدخول، الفنادق، بيع المنتجات التقليدية وتنشيط التجارة بمختلف أنواعها، إنقاص نسبة البطالة وتحسين ميزان المدفوعات والتبادل الفكري والثقافي بين الشعوب.

3. تحليل النتائج

3. 1 أدوات الدراسة: الاستبيان الذي يتكون من ثلاثة وأربعين سؤالاً انقسم إلى خمسة أجزاء الجزء الأول يتكون من ستة أسئلة للخصائص الديمغرافية، الجزء الثاني ثلاثة وعشرون سؤال قسمت إلى أبعاد (ستة أسئلة في بعد الاعتمادية، أربعة أسئلة في بعد الاستجابة، أربعة أسئلة في بعد الأمان، أربعة أسئلة في بعد التعاطف و خمسة أسئلة في بعد الملموسية) لقياس إدارة الجودة في القطاع السياحي وبدائل الإجابة هي (أبداً، نادراً، أحياناً و دائماً) والجزء الثالث تسعة أسئلة حول تطوير القطاع السياحي وبدائل الإجابة هي (نعم، لا). أما الجزء الرابع مخصص للانطباع العام مكون من أربعة أسئلة، السؤال الأخير مفتوح لمعرفة اقتراحات أخرى لتطوير خدمات القطاع السياحي في الجزائر.

3. 2 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

أ_ مجتمع الدراسة: تمثل الموظفون في المؤسسات السياحية العمومية.
ب_ عينة الدراسة: اعتمدنا على العينة القصدية أين تم أخذ عينة من الموظفين في مؤسسة الديوان الوطني الجزائري للسياحة وملحقاتها في الجزائر العاصمة لدراستها وتعميم النتائج المتوصل إليها على المجتمع محل الدراسة.
الجدول الرابع يوضح عدد الاستبيانات المسترجعة والمستعملة من أجل النتائج:

الجدول رقم 08: الاستبيانات المسترجعة بعد الإجابة

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الملغاة	عدد الاستبيانات الصالحة للدراسة	عدد الاستبيانات
30	26	05	25	

المصدر: من إعداد الطالبة

3. 3 نتائج قياس إدارة الجودة في القطاع السياحي:

استعملت أبعاد Kotler في القياس.

أ-بعد الاعتمادية: المتوسط الحسابي لبعد الاعتمادية قدر ب 3,3467 مع انحراف معياري 0,600، أعلى متوسط حسابي هو التعامل مع الزبون بلباقة بمتوسط حسابي قدره 3,64 يليها مباشرة استخراج الوثائق اللازمة لتسجيل الزبون في البرنامج السياحي الذي اختاره بسهولة وهذا بمتوسط حسابي 3,56. فنلاحظ أن معظم الأجوبة في بعد الاعتمادية إيجابية حيث معظم متوسطاتها الحسابية تفوق الثلاثة. إذن أفراد العينة يرون أن هناك اهتمام كبير لتوفير الزبون كل المعلومات اللازمة عن البرنامج السياحي بالاعتماد على الرقمنة من أجل تسهيل المعالجة الإحصائية.

ب-بعد الاستجابة: المجال الكلي لبعد الاستجابة متوسطه الحسابي قدر ب 3,45 مع انحراف معياري قدره 0,33 حيث أن من أهم الخدمات السياحية في نظر الموظفين هي الالتزام بمواعيد الرحلات التي مثلت بمتوسط حسابي قدره 3,6 كما أن مصالح المؤسسة تقدم الخدمات في الوقت المحدد مع حصول الزبون على كل ما يحتاجه من معلومات على الموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة فمتوسطاتهم الحسابية كلها تفوق الثلاثة.

ج-بعد الأمان: مثلت بمتوسط حسابي قدره 3,59 مقابل انحراف معياري يقدر ب 0,58 فنلاحظ أن هناك نوع من المصداقية والأمان للزبون في نظر موظفي الديوان والدليل على ذلك أن الحرص على توفير الأمان على مدار الرحلة حصد متوسط حسابي قدره

3,84 كما أن الدليل السياحي يرافق الزبون على مدار البرنامج السياحي ويعلمهم على كل التفاصيل وتاريخ المناطق السياحية فمتوسطاتهم الحسابية تجاوزت الثلاثة.

د-بعد التعاطف: المتوسط الحسابي لهذا البعد 3,59 وانحراف معياري بقيمة 0,558 فالعينة ركزت على حرص الاهتمام والعناية بالزبون بالتواصل الحسن والاعتماد على المساواة والاحترام في التعامل مع مختلف طبقات الزبائن حيث تجاوزت النسبة 70 % في إجابة البديل دائما.

ذ-بعد الملموسية: العينة سجلت متوسط حسابي قدره 3,35 في هذا البعد مع انحراف معياري قدره 0,37 فالمؤسسة تمتلك ديكورا وأثاث أنيق يمنح الراحة للزبون ف 68% اختاروا البديل دائما لكن هناك نقص في استعمال الألواح الالكترونية حول البرامج السياحية 32% من العينة فقط أجابوا بالبديل دائما كما أن متوسطه الحسابي قدر ب 2,96.

3. 4. نتائج قياس تطوير القطاعي السياحي

من أهم نتائج البحث في الجزء الخاص بتطوير القطاع السياحي في الجزائر هو أن 88 % من العينة يرون أن الميزانية الخاصة بالقطاع السياحي غير كافية للتطوير رغم ذلك يوفر القطاع التكوين المناسب لذلك باختيار المواضيع الملائمة حيث 76% من العينة أكدوا ذلك. كما أن العينة كان رأيها موجب بنسبة 64% في استعمال معايير الجودة في برامج تطوير الجودة مثل مخطط جودة السياحة. وكلما أدخل الديوان تحسينا على الخدمات زاد توافد الزبائن وارتفع رقم الأعمال حيث كانت نسب الإيجاب 80%، 72% على التوالي. بينما الإجابة بنعم لكل من الحملات الترويجية المستعملة مناسبة لتطوير السياحة والأسعار المطبقة تنافسية 56% لكليهما. المتوسط الحسابي الإجمالي لتطوير السياحة في الجزائر قدر ب 1,78 مع انحراف معياري بقيمة 0,166.

3 . 5 الانطباع العام

ألكوا العينة أن الزبون راض عن الخدمات السياحية بمتوسط حسابي قدره 1,22 وانحراف معياري 0,16 حيث أن كلهم يرون أن الزبون راض عن أماكن السياحة المختارة من طرف الديوان ففي الصيف يتم اختيار المناطق الساحلية الجذابة مثل جيجل، بجاية، مستغانم، عنابة ووهران وفي فصل الشتاء يتم وضع برامج للجنوب الجزائري مثل: تميمون، بني عباس، غرداية، جبال الهقار بتمنراست، يليها الاستقبال بنسبة 88% فالزبون يتأثر بسلوك، مهارات وخبرة مقدم الخدمة وهذا ما أكدته دراسة (وفاء، 2021) أما الأسعار فلم تتعدى 48% وهذا ما يؤكد نتائج الأسعار التنافسية في الجزء الخاص بتطوير السياحة فيجب إعادة النظر في الأسعار لكونها من أهم محددات التعامل.

3 . 6 دور إدارة الجودة في تطوير القطاع السياحي في الجزائر:

لاختبار دور إدارة الجودة في تطوير القطاع السياحي بالجزائر باستخدام اختبارات إحصائية مختلفة باستعمال البرنامج SPSS انطلاقا من نتائج برنامج التحليل الإحصائي كما يلي:

أ - دور الاعتمادية في تطوير القطاع السياحي: معامل الارتباط بين المتغيرين إيجابية حيث أن معامل بيرسون قدر ب $R = 0,187$ فالنتائج ذات دلالة في المستوى 0,01. فالعينة أكدت أنه إذا توافقت البرامج السياحية الموضوعة مع الخدمة الفعلية سيتم اكتساب ثقة الزبون ويساهم ذلك في تطوير السياحة في البلد وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (مؤيد وبشرى، 2011).

ب - دور الاستجابة في تطوير القطاع السياحي: درجة الارتباط بين الاستجابة والتطوير السياحي كان موجبا حيث أن معامل بيرسون قدر ب 0,123 أي أن الارتباط ذات دلالة عند 0,01 لكن بمستوى أقل مقارنة مع الاعتمادية. يجب إدخال عامل المرونة والتكيف من أجل زيادة تفاعل هذا البعد مع التطوير السياحي في الجزائر وهذا ما أكده الباحثين مؤيد وبشرى (2011).

ج - دور الأمان في تطوير القطاع السياحي: قدر معامل الارتباط $R=0.186$ لذلك هناك علاقة طردية بين المتغيرين. حيث يعتبر الأمان من أهم العناصر لخلق وكسب ثقة الزبون وخاصة إذا كان الدليل السياحي مكون جيدا فذلك يساهم بدرجة كبيرة في تطوير القطاع السياحي لكونه يقوم بترويج أهم معالم البلد بتقديم تفاصيلها التاريخية وأهم مميزاتها.

د - دور التعاطف في تطوير القطاع السياحي: درجة الارتباط بين المتغيرين عالية مقارنة مع الاعتمادية، الاستجابة والأمان قدر ب $R= 0,222$ لحرص موظفي مؤسسة الديوان الوطني الجزائري للسياحة بالاهتمام والعناية بالزبون مع حسن التواصل واحترام كل طبقات الزبائن الذي حرصت عليه الدراسة (Ouldsaid & Benhamou, 2021) مع وضع مخطط وقائي فذلك يساهم في تطوير القطاع بالجزائر.

ذ - دور الملموسية في تطوير القطاع السياحي: أعلى معامل ارتباط قدره $R= 0,291$ نظرا لأهميته فالتمثيل المادي يحسن الصورة الذهنية للخدمة في نظر الزبون فيساهم في تطوير القطاع السياحي يتوافق مع دراسة مؤيد وبشرى (2011) والعنصر المهم الذي يجب إدراجه في المؤسسات السياحية هو الألواح الالكترونية التي تحتوي على معلومات عن البرامج السياحية.

3. 7 اختبار الفرضيات:

بعد معالجة النتائج ومناقشتها نستنتج أن:

- أ _ الاعتمادية لها دور في تطوير القطاع السياحي بالجزائر.
 - ب _ الاستجابة لها دور في تطوير القطاع السياحي بالجزائر.
 - ج _ الأمان لها دور في تطوير القطاع السياحي بالجزائر.
 - د _ التعاطف لها دور في تطوير القطاع السياحي بالجزائر.
 - ذ - الملموسية لها دور في تطوير القطاع السياحي بالجزائر.
- من هنا نصل إلى أن إدارة الجودة لها دور في تطوير القطاع السياحي في الجزائر.

4. خاتمة:

إن من خلال الدراسة الميدانية في الديوان الوطني الجزائري للسياحة ووكالتيها بالجزائر العاصمة توصلنا إلى أن إدارة الجودة لها دور مهم وفعال في تطوير القطاع السياحي في البلد والجزائر سعت إلى الصعود بهذا القطاع بوضع المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2030 الذي تحرص على تنفيذه. ومخطط جودة السياحة حيث بعد دراسة أبعاد الجودة بالتفصيل وجدنا أن المؤسسة تطبق الأمان، التعاطف، الاستجابة، الملموسية والاعتمادية بالترتيب. وأعلى ارتباط إيجابي مع تطوير القطاع السياحي الملموسية والتعاطف فكلما قامت المؤسسة بتقديم عروض تناسب مختلف طبقات الزبائن مع الإشهار عن ذلك بوسائل متطورة، الالتزام بالمواعيد، إدخال الرقمنة لتسهيل التواصل مع الزبون، معالجة شكاوى الزبائن بطريقة جدية وتحيين المخطط على حسب تغيرات أوضاع البلد كلما كان النهوض بالقطاع سريعا.

التوصيات:

من خلال نتائج الدراسة واقتراحات العينة لتطوير القطاع السياحي نعرض التوصيات التالية:

- قيام الدولة بمنح تسهيلات للمستثمرين الأجانب والمحليين،
- توفير البنية التحتية القادرة على المنافسة والاستقطاب،
- القيام بحملات تحسيسية للمواطنين قصد النهوض بالقطاع،
- توفير الأمن اللازم،
- توفير مكاتب لصرف العملات المالية وتسهيل التعاملات المالية،
- الاستغلال الأمثل للموارد الطبيعية،
- تطوير المهارات وقدرات الموارد البشرية،

- زيادة الميزانية المخصصة للسياحة،
- توفير أسعار مناسبة مع القدرة الشرائية،
- الترويج للأماكن السياحية الموجودة في البلد،
- تخصيص أماكن اللعب للأطفال في الفنادق، تحسين الحمامات والقيام بدورات علمية،
- استغلال المناطق الطبيعية والأثار القديمة بصفة جدية،
- المشاركة في المعارض والمهرجانات الدولية،
- إعادة النظر في أسعار الفنادق لأنها جد مرتفعة وليست في متناول الجميع.

5. المراجع:

الكتب:

- 1-Andréa .(2000) .*Statistique pour la politique de l'environnement* .Munich DWIF.
- 2-Leroux .(2014) .*management de tourisme et de loisirs* .Paris: Magard ruibert.
- 3-Ouldsaid ،Benhamou .(2021) .L’impact de la démarche qualité dans le tourisme Algérien sur les opérateurs du secteur .*Cahiers du POIDEX*.(01)
- 4-Permatasari ،yohana و fulgentius .(2017) .Examining the structural relationships of Service Quality, Destination image, Tourist Satisfaction and loyalty .*Academic research in busniness and social scieces*.07 ،

المقالات:

- 1- أحمد، و بسام. (2019). ثقافة الجودة وتأثيرها في تحسين مستوى جودة الخدمة السياحية دراسة استطلاعية لأراء عينة من عاملين وزبائن بعض الفنادق السياحية في محافظة أربيل . *العلوم الاقتصادية والإدارية* ، 25 (110).

- 2- بركات، و دوباخ. (2022). السياحة في الجزائر: واقع وافاق في ظل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية افاق 2030 (SDAT). *أفاق للبحوث والدراسات* ، 04 (01).
- 3- بوعيشاوي. (2021). السياحة بالجزائر إمكانيات ضخمة ومعوقات عديدة . *أفاق للبحوث والدراسات* . 01 (04).
- 4- حساني، و بن شريف. (2017). دور الابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة السياحية " دراسة ميدانية للمركب السياحي حمام الصالحين بسكرة". *الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية* .
- 5- سفيان، فاطمة الزهراء، و خيرة. (2019). تبني مخطط جودة للسياحة الجزائر كآلية لتنمية وتطوير السياحة الجزائرية. *تنمية الراقدين* ، 38 (122).
- 6- شاهد، و درفور. (2016). الاستثمار السياحي في الجزائر بين الإطار القانوني والمؤسساتي. *التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات* ، 01 (01).
- 7- صفية، و أمينة. (2019). دور جودة الخدمات السياحية في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة: وكالة النجاح للسياحة والسفر. *تبيازة*.

8- عدالة، و بن يمينة. (2013). واقع القطاع السياحي بالجزائر. *الاقتصاد وإدارة*

الأعمال ، 12 (01).

9- محمد. (2014). أثر جودة الخدمات السياحية عل رضا السياح في فنادق إقليم

البترا: دراسة ميدانية.

10- مؤيد، و بشرى. (2011). دور عوامل النجاح الحرجة لإدارة الجودة الشاملة في

تحسين جودة المنتج السياحي دراسة تطبيقية: قطاع السياحة الدينية في النجف الأشرف.

الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية .

11- وفاء. (2021). تقييم مدى نجاعة المخطط السياحي لجودة في الرفع من جودة

الخدمات السياحية في الجزائر. *الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية* ، 05 (02).

التقارير:

1-Miistère de tourisme et de l'artisanat .(2014) .*plan de qualité* .

2- وزارة السياحة والصناعة التقليدية. (2021). الجزائر.