

مخطط جودة السياحة نحو تطوير السياحة في الجزائر - ولاية بشار نموذجاً The Tourism Quality Scheme for developing Tourism in Algeria - Bechar as a model

د. رحاوي عبد الرحيم¹، أ.د. بن جيمة عمر² *

¹ أستاذ مؤقت، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة طاهري محمد، .rahaoui.abderrahim@univ-bechar.dz

² أستاذ التعليم العالي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة طاهري محمد، .bendjima_omar@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2025/03/03

تاريخ القبول: 2025/06/20

تاريخ النشر: 2025/06/30

المخلص:	Abstract :
تعتبر جودة السياحة ذات أهمية بالغة بالنسبة للجزائر لتطوير القطاع والاستغلال الأمثل لما تمتلكه من مقومات في هذا المجال، خاصة وأنها تتميز بمقومات سياحية متنوعة، حيث تهدف هذه الدراسة إلى تبني مخطط "جودة السياحة الجزائر" (PQTA)، باعتباره أحد آليات تنمية السياحة و يعد بمثابة ديناميكية وطنية لرفع مستويات الجودة في الخدمات السياحية من خلال الانخراط في هذا المخطط والحصول على علامة الجودة السياحية، كما تم التطرق إلى السياحة وجودتها على مستوى ولاية بشار، إذ تعتبر من بين المناطق الإستراتيجية في الصحراء الجزائرية، لتعدد مواردها الطبيعية، السياحية، التاريخية والأثرية المهمة التي تؤهلها لجذب عدد كبير من السياح. من خلال نتائج هذه الدراسة إلتمسنا إرادة الدولة الجزائرية من خلال وزارة السياحة والصناعة التقليدية والعمل العائلي في تحسين جودة السياحة وتطويرها وتنميتها بتبني توجه جديد يولي أهمية أكبر لقطاع السياحة مجسدا في "مخطط جودة السياحة الجزائر"	Tourism quality is an important factor for Algeria to developing this sector and the optimal utilization of Algeria's assets, Especially has unique tourist attractions. This research aims at highlighting the mechanism of tourism development through the adoption of a quality plan Tourism Algeria (PQTA: Plan Quality Tourism Algeria), which is a national dynamism that works to raise the quality levels of tourism services by engaging in this plan and obtaining the tourist quality mark, Also, we discussed the importance of tourism and quality in The wilaya of BECHAR, known as strategic city in the Algerian Sahara because it owns valuable natural resources, interesting touristic places and history which makes this city capture a great number of tourists. Through the results of this study, we have sought the will of the Algerian state, through the Ministry of Tourism, Traditional Industry and Family Business, to improve the quality of tourism, develop it and grow it by adopting a new approach that gives greater importance to the tourism sector, embodied in the "Algerian Tourism Quality Plan"
الكلمات المفتاحية: الجودة- السياحة- الجودة السياحية- مخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA)	Keywords: quality, tourist, Quality Tourism, Plan Quality Tourism Algeria
تصنيفات JEL: M31 Z32	JEL Classification Codes : Z32 M31

مقدمة:

يعرف القطاع السياحي رواجاً كبيراً وإهتماماً عالمياً، أصبح بذلك ينافس العديد من القطاعات لما يحققه من عوائد على إقتصاديات الدول، إذ تصنف السياحة ضمن قطاع الخدمات وتعتمد على تلبية رغبات السياح المحليين والأجانب بتقديم خدمات التجوال السياحي، الراحة، الطعام والشراب، النقل والتسوق والترفيه وما إلى ذلك من العروض السياحية مع توفر عنصر الجودة في جميع هذه الخدمات والذي يساهم بشكل أساسي في خلق ميزة تنافسية لكسب رضا السواح. حيث حان الوقت للجزائر بالإستثمار في مصادر بديلة للنفط، كالسياحة لما تزخر به من مقومات طبيعية وثروات سياحية هامة، وتربيع صحراؤها على 84% من المساحة الإجمالية لها، كما تعد محطة لجذب السياح بإمتياز، وهذا قد يجعلها دولة رائدة في هذا المجال، ما دفع الوزارة الوصية لإعداد عدة إستراتيجيات من شأنها رفع مستوى النشاط في هذا القطاع كالمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق 2030 والذي يهدف لتحقيق تنمية سياحية مستدامة، ومن بين الديناميكيات الخمس التي طرحت في هذا المخطط للرفق بقطاع السياحة وتطويره من ناحية الجودة مخطط "جودة السياحة الجزائر" الذي يحتوي على مجموعة من الشروط والمعايير للنهوض بقطاع السياحة وبالتالي النهوض بالاقتصاد الوطني.

وعلى ضوء ماسبق تتمحور إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

- ما هي أهمية تبني "مخطط جودة السياحة الجزائر" من قبل المؤسسات الفندقية والوكالات السياحية في

تطوير السياحة بالجزائر؟

أهمية الدراسة:

تستمد ورقتنا البحثية أهميتها من خلال أحد الموارد الهامة بالنسبة للتنمية بالجزائر وهو قطاع السياحة الذي يستقطب عدد كبير من السياح عن طريق جودة الخدمات السياحية المقدمة والموارد الطبيعية، السياحية، التاريخية والأثرية المهمة التي تؤهلها لذلك. إلى جانب العمل على تحسين ورفع مستويات الخدمات و إكسابها ميزة تنافسية بالإنخراط في مخطط جودة السياحة الجزائر.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز النقاط التالية:

- تسليط الضوء على مخطط جودة السياحة الجزائر.
- التعرف على الحاضرة الفندقية وقدرة الإيواء بولاية بشار.
- إبراز أهمية الإنخراط المؤسسات الفندقية والوكالات السياحية والمطاعم في مخطط جودة السياحة الجزائر.

منهج البحث:

تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يهتم بدراسة الظاهرة في الواقع.

أولاً: مفاهيم عامة حول جودة السياحة

1. تعريف السياحة:

استأثرت السياحة إهتمام الباحثين في مختلف المجالات لإنعكاساتها الاقتصادية والاجتماعية، والسياسية، والثقافية والبيئية، وقد تعددت التعاريف نذكر منها:

تعريف (Guyer Freuler) جويير فرويلر: عرف السياحة على أنها "أحد ظواهر العصر، تصدر من الحاجة للراحة والتنقل من مكان لآخر و التمتع بالطبيعة و الإحساس بجمالها، وكذا الإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة، كما تطور الاتصال بين الشعوب و الأفراد و عدة أوساط من الجماعات الإنسانية، هذا الاتصال الذي كان ثمرة انتشار التجارة والصناعة وتقدم وسائل النقل"[1] حيث يركز هذا التعريف على البعد الإجتماعي والنفسي الناتج عن أوقات الفراغ والحاجة للراحة و التغيير.

عرفتها الأمم المتحدة للسياحة (UNWTO) على أنها: "ظاهرة اجتماعية، وثقافية واقتصادية متعمقة بانتقال الأشخاص إلى أماكن خارج محل إقامتهم المعتاد وتكوف المتعة هي دافعهم، وقد تتضمن أو لا تتضمن الأنشطة التي يقوم بها الزائر معاملة سوقية، وقد تكون مختلفة أو مماثلة لتلك التي يقوم بها عادة في روتينه العادي في الحياة، وإذا كانت مماثلة فإن تواترها أو كثافتها تختلف عندما يكون الشخص مسافراً، وتمثل هذه الأنشطة أفعال وسلوكيات الأشخاص في التحضير لرحلة أو خلالها بوصفهم مستهلكين"[2].

كما ميزت السياحة بين [3]:

- السائح: هو الذي تتعدى مدة إقامته 24 ساعة ولا تتجاوز سنة.
 - المتنزه: هو الذي لا تتعدى مدة إقامته 24 ساعة.
- أما المشرع الجزائري: فقد تبني تعاريف المنظمة العالمية للسياحة إلا أنه أضاف بعض المفاهيم الأخرى المتعلقة بالسياحة، والتي تتمثل في [4]:

- الدخول: كل مسافر داخل التراب الوطني و عبر الحدود، خارج مساحة العبور يعتبر داخلاً.
- المسافر: كل شخص دخل التراب الوطني، مهما كانت إقامته وجنسيته و دافع دخوله، بإستثناء الجوالين (الزوار) في رحلة بحرية، و الذين يدخلون الحدود الوطنية ويغادرونها في نفس السفينة التي جاءوا فيها والتي يقطن على متنها طوال مدة إقامته في البلاد.
- الزائر: كل من دخل أرض الوطن من غير الإقامة بها عادة، و لا يمارس بها مهنة مقابل أجر، وهذا التعريف يشمل فئتين من الزوار هما السياح والجوالين.

- السائح: كل زائر يبقى على الأقل 24 ساعة في البلاد أو لفترة محدودة، وله دوافع لزيارته مثل: المتعة (عطلة، أسباب صحية، دراسية، دينية، رياضة..)، أشغال (مهمة، اجتماع..).
- غير المقيمين: يمثلون السواح، المسافرين والجوالين العابرين للوطن بإستثناء الجوالين في رحلة بحرية.
- المقيمون: يمثلون فئة المسافرين غير الجوالين في رحلة بحرية وغير المقيمين (كل الجزائريون يعتبرون مقيمون).

2. تعريف الجودة:

من خلال المراجعة الأدبية لموضوع الجودة تبين بأن هناك عدة تعاريف للجودة، ما ينم صعوبة إيجاد تعريف شامل ودقيق لهذا المفهوم من قبل الباحثين.

حيث عرفها جوزيف جوران (Juran J) على أنها "القابلية للإستخدام أو الملائمة للإستعمال" [5]. أما فيليب كروزبي (Crosby Ph) وهو أحد أعمدة فكر الجودة فعرفها على أنها "المطابقة للمواصفات Conformance to specifications" [6]، ويقول بأن الجودة هي مسؤولية الجميع ورغبات المستهلك هي أساس التصميم.

كما تم تعريفها من قبل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) بأنها "مجموعة من الخصائص و المميزات للسلع و الخدمات التي تعتمد على مقدرتها في إرضاء الحاجات المحددة للمستهلك" [7]. وقد أشار هذا التعريف إلى قدرة الخصائص والمميزات للسلعة أو الخدمة على إشباع وإرضاء الحاجات المراد بها للمستهلك.

3. تعريف جودة الخدمة:

حسب كريستوفر لوفلوك (Lovelock C) فإن مفهوم جودة الخدمة هي "تقييم معرفي على المدى الطويل للخدمة المقدمة من قبل المؤسسة وهي الدرجة التي يمكن إبتداءا منها إرضاء الزبون بتلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته باستمرار" [8].

4. تعريف جودة السياحة:

عرفتها المنظمة العالمية للسياحة (OMT) على أنها: "عملية تلبية احتياجات و متطلبات المستهلك و توقعاته المشروعة من المنتجات والخدمات السياحية بسعر ملائم".

أما مجلس هونغ كونغ للسياحة فعرفها على أنها "عملية تضمن توفير و تقديم مختلف الخدمات والمنتجات السياحية من قبل المطاعم و المحلات التجارية و أماكن الإقامة بشكل ممتاز، مع ضرورة عرض الأسعار والمعلومات المتعلقة بهذه المنتجات والخدمات بشكل واضح". فالتعريفان يخلصان إلى توفير المنتجات والخدمات السياحية التي تحقق وتلبي احتياجات المستهلك وفقا لتوقعاته.

5. معايير الجودة السياحية:

تعرف على أنها مجموعة من المبادئ التوجيهية والمواصفات التي تهدف إلى ضمان تقديم خدمات سياحية عالية الجودة، تلبى احتياجات وتوقعات السياح، وتعزز من تجربة السياحة بشكل عام. هذه المعايير تغطي جوانب مختلفة من صناعة السياحة، بما في ذلك البنية التحتية، والخدمات، والسلامة، والاستدامة، والتسويق وغيرها... وتتمثل معايير الجودة السياحية كما حددتها المنظمة العالمية للسياحة كما يلي [9]:

- أ- الأمن والسلامة: لا تشكل الخدمة السياحية خطراً على حياة المستهلك أو تسبب ضرراً أو تهديد لصحته في جميع الأنشطة السياحية، وينظم هذا المعيار وفقاً لنصوص تشريعية وقوانين؛
- ب- الشفافية: تتمثل في تقديم معلومات صحيحة حول مواصفات المنتج وكلفته الإجمالية، وما يغطيه السعر، مع إيصال للمستهلك مختلف المعلومات وبشكل منظم وفعال؛
- ت- التجانس: هو الحفاظ على السياحة المستدامة وفقاً للإنسجام والتوافق بين المحيط الطبيعي والإنساني، مما يستدعي إدارة فعالة للمؤثرات البيئية والإقتصادية والإجتماعية من أجل تأسيس مؤشرات لجودة المنتجات السياحية؛
- ث- الأصالة: وهي أي منتج سياحي يختلف ويتميز عن بقية المنتجات المماثلة له في أماكن أخرى من خلال حضارة أو تراث معين، مع شرط أن تستجيب الأصالة لمتطلبات المستهلك؛
- ج- الصحة العامة: ضرورة توفر شروط النظافة والسلامة في جميع الأماكن التي يرتادها المستهلك مثل "الإيواء والإطعام والشراب وكذا المحلات والمطاعم وحتى الخدمات المقدمة في رحلات الطيران"؛
- ح- سهولة الوصول: إتاحة الخدمة أو المنتج للجميع من خلال إزالة كل العوائق والحواجز الطبيعية والإتصالية والخدمية.

ثانياً: مخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA)

1. تعريفه

يعد مخطط "جودة السياحة الجزائر" من بين الأهداف والإستراتيجيات الخمس التي نص عليها المخطط الوطني التوجيهي للهيئة السياحية SDAT والذي يشكل الخطة الرئيسية للتنمية السياحية آفاق 2030 وهو الإطار المرجعي لسياسة السياحة الجزائرية [10].

وقد ظهر مخطط الجودة لتجسيد الجودة السياحية بالجزائر وتطبيق العلامة التجارية للجودة السياحية، ويقصد بمخطط الجودة على أنه التطبيق الجيد بالمثالية و بالرفع المبري من أجل [11]:

- الرفع من النوعية وتطوير العرض السياحي، ومنح رؤية جديدة للمحترفين؛
- دفع بالمعاملين في السياحة على العمل بإجراءات النوعية؛

- نشر وترقية صورة الجزائر كوجهة نوعية؛
- التمرکز في أحسن المواقع بين الوجهات السياحية العالمية.
- و أهم ما يرتبط به مخطط جودة السياحة الجزائرية مايلي [12]:
- تأسيس العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر"؛
- تكوين وتدعيم كفاءات الموارد البشرية؛
- تنظيم الأنشطة السياحية؛
- تحديث البنى التحتية.

2. أهداف مخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA):

ارتكزت أهداف هذا المخطط على النقاط التالية:

- إدراج مفهوم الجودة في جميع مشاريع تنمية المؤسسات السياحية وبذلك دعم المنافسة الوطنية ؛
- تثمين المناطق السياحية الوطنية وثرواتها المحلية؛
- بلوغ أفضل مهنية في جميع قطاعات العرض السياحي الوطني؛
- تحسين صورة جودة الخدمات للزبائن داخل الوطن والأجانب؛ من خلال خلق ديمومة العرض السياحي الجزائري؛
- توفير الوسائل الملائمة لتحقيق تنمية المؤسسات السياحية الملتزمة بإنتهاج مسار الجودة ومرافقتها في عمليات التجديد وإعادة التأهيل والتحديث والتوسيع والتكوين؛
- ضمان إدماج أحسن للمتعاملين في المجال التجاري، و الترويج للمنخرطين في الجودة وإدماجهم في شبكة المؤسسات الحاملة للعلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر".

وقد اعتمد في تطبيق مخطط الجودة على أربعة شركاء وهم الفنادق، المطاعم، وكالات السياحة والسفر، والدواوين السياحية، وقد اختارت وزارة السياحة بعض الفاعلين في الميدان السياحي للانخراط في مخطط جودة السياحة يمثلون 20% وهم من: الحظيرة الفندقية، المطاعم الرفيعة (المصنفة)، وكالات السياحة، الدواوين السياحية النشيطة، كما تم تحديد الإلتزامات الواجب توفرها كشرط أساسي في كل مؤسسة سياحية ترغب في الانخراط ضمن مخطط جودة السياحة الجزائرية حسب القطاعات السياحية التالية: (الفنادق 94 إلتزاما، الوكالات السياحية 36 إلتزاما، و 33 إلتزاما لمؤسسات النقل السياحي) [13].

3. شروط الانضمام إلى مخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA):

تمنح العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" للمؤسسات السياحية التي تلتزم وتحترم شروط الانضمام التالية [14]:

- مطابقة المؤسسة السياحية لمعايير الجودة؛
 - متابعة مقارنة جودة تستند إلى مراقبة خارجية، تضمن التحسين لجودة الخدمات؛
 - إنشاء خلية دائمة مسؤولة عن التشخيص الداخلي؛
 - ضرورة الخضوع لشروط الاستغلال وممارسة النشاط؛
 - الامتثال لقواعد النظافة و الأمن؛
 - الاندماج في المحيط البيئي.
- ومن أجل التسجيل للانضمام إلى المخطط الوطني للجودة لابد من إتباع ما يلي:
- التعرف على الالتزامات الوطنية للجودة؛
 - التقرب إلى أقرب هيئة سياحية لتوقيع إتفاق الإنضمام إلى المخطط الوطني للجودة؛
 - الاتصال بشركة مهنية متخصصة في الجودة من أجل التنفيذ، والتشخيص والرصد لنهج الجودة؛
 - الاتصال بالهيئة السياحية لإنشاء السجل في المخطط الوطني للجودة.
- و الجدول الموالي يحصي عدد المؤسسات السياحية المنخرطة ضمن مخطط "جودة السياحة الجزائر" من سنة 2015 إلى نهاية سنة 2022.

الجدول رقم 01: الإنخراط في مخطط جودة السياحة الجزائري نهاية 2022

2022	2021	2020	2019	2018	2016	2015	
246	226	225	225	222	217	217	المؤسسات الفندقية
228	200	200	200	199	187	179	الوكالات السياحية والأسفار
07	07	07	07	07	07	07	المحطات الحموية
18	18	18	18	18	18	18	المطاعم
499	451	450	450	446	429	421	المجموع

المصدر: عبد القادر شاعة وآخرون، "واقع تطبيق مخطط جودة السياحة الجزائري في المؤسسات

السياحية والفندقية"، مجلة المالية والأسواق، المجلد 10، العدد 1، ص 136 (بتصرف)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة ما يعادل 7% من تعداد المؤسسات السياحية والفندقية المنخرطة في مخطط "جودة السياحة الجزائري" منذ سنة 2015 إلى غاية 2021 مقارنة بعدد المؤسسات السياحية والفندقية المسجلة وطنيا، مع ثبات نسبة الإنخراط من سنة 2018 إلى غاية 2021 وذلك راجع للجائحة الصحية كوفيد-19 التي أملت بالعالم بأسره، أما وكالات السياحة الأسفار عادل ما نسبته 4 % بالرغم من الإرتفاع السنوية لعدد الوكالات السياحية والأسفار ، كما فاق نسبة 50 % سنة 2021 في حين بلغت المحطات الحموية ما نسبته 23% مما يشير إلى عدم تجاوب هذه الأخيرة، ومن الملاحظ أيضا عدم تسجيل تفاوت كبير إن قلنا شبه منعدم خلال الفترة الممتدة من سنة 2016 إلى غاية سنة 2021 في عدد المؤسسات الفندقية و وكالات

السياحة والأسفار المنخرطة، في حين أن المطاعم السياحية و المحطات الحموية ظلت ثابتة طيلة فترة الدراسة، مما يشير أنه لا توجد استجابة للإنخراط في مخطط جودة السياحة الجزائر.

4. الجهة المكلفة بتنفيذ مخطط الجودة السياحية (PQTA):

تعمل وزارة السياحة والصناعة التقليدية عن طريق مديرية مخطط جودة السياحة والضبط بتنفيذ هذا المخطط و تتكفل بـ [15]:

- وضع وإقتراح الإستراتيجية المتعلقة بمخطط جودة السياحة والضبط.
- تشجيع كل نشاط من شأنه بث الشراكة والتعاون بين مهنيي السياحة وإقتراحه..
- السهر على وضع وسائل مخطط جودة السياحة وترقية المقصد السياحي الجزائري ومتابعة تنفيذها.
- إعداد الآليات المحفزة لتطوير وترسيخ مخطط جودة السياحة
- إهتمام السياسة الوطنية لتطوير السياحة وذلك بالمبادرة في تطوير آليات النشاطات السياحية وإقتراحها.
- إقتراح مقاييس إستغلال النشاطات السياحية وتنفيذها.
- تسليم الرخص التنظيمية والإعتمادات المتعلقة بالنشاطات والمهن السياحية.
- السهر على وضع تسهيلات في مجال السياحة بالتشاور مع القطاعات المعنية.
- تولي الأمانة التقنية للجان الإعتماد والتصديق القانونيين للمهن والنشاطات ذات الصلة بالسياحة.
- المبادرة بالنصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بمخطط الجودة السياحية.

5. العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" (PQTA):

- تضمن المؤسسة المستفيدة من العلامة التجارية "جودة السياحة" رؤية قوية من جوانب عدة منها:
- منح المؤسسة لافطة تحمل عبارة "جودة السياحة الجزائر" التي تضمن لها جودة الخدمات وإشارة للزبائن.
 - تسجيل المؤسسة في شبكة الجودة على موقع الإنترنت في الإطار المخصص لهذا الغرض.
 - مشاركة المؤسسة في كل الحملات الوطنية الترويجية لوجهة الجزائر مثل: (حملات الترويج، الصالونات، المعارض واللقاءات...).
 - تثمين المؤسسة في كل المنشورات والدعائم الترقية للوزارة المكلفة بالسياحة.

الشكل رقم 01: مراحل الحصول على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" (PQTA)



المصدر: سفيان بن عبد العزيز، وآخرون، "مخطط جودة السياحة الجزائر، كآلية لتنمية وتطوير السياحة الجزائرية"، مجلة الرافين، المجلد 38، العدد 122، ص 182.

6. الجهة التي تمنح العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" (PQTA):

تمنح وزارة السياحة والصناعة التقليدية علامة "جودة السياحة الجزائر" عن طريق الأمانة التقنية لمخطط "جودة السياحة الجزائر".

الشكل رقم 02: علامة "جودة السياحة الجزائر"



وكالة السياحة مطعم فندق

المصدر: مخطط "جودة السياحة الجزائر"، الموقع الرسمي لوزارة السياحة والصناعة التقليدية).

ثالثا: المؤهلات السياحية وواقع تطبيق مخطط جودة السياحة بولاية بشار

تمتاز ولاية بشار بمناطق سياحية صحراوية وإرث ثقافي وحضاري نادر، إضافة لرمالها الذهبية ووحداتها الخلابة وقصورها العتيقة، حيث أنها تتميز بالعديد من المقومات التي تؤهلها بأن تكون قطبا جذابا ومستقبلا للسياح، أهم ما يميزها:

1. الموقع: تقع ولاية بشار في الجنوب الغربي من الوطن، يحدها من الشرق ولاية أدرار، و من الشمال ولايتي النعامة والبيض، أما من الجنوب ولاية تندوف، حيث تضم 21 بلدية موزعة على 12 دائرة، كما تحتل ولاية بشار على المستوى الوطني الرتبة السادسة من حيث المساحة التي تبلغ 161400 كم أي ما يعادل 6.7% من المساحة الإجمالية للقطر الجزائري.

2. المقومات الطبيعية: يتكون تراب الولاية من خمسة تضاريس هامة هي:

- الجبال: لا تحتوي على أشجار ومتفاوتة الارتفاع، حيث يبلغ جبل عنتر بـ 1935م، أما جبل قروز 1835م، إلى جانب جبل بشار الذي يبلغ الذي يبلغ إرتفاعه إلى 1206م.
- الأودية: تجوب الولاية 06 أودية من الشمال إلى الجنوب وهي وادي الناموس، وادي زوزفانة، وادي بشار، وادي قير، وادي الساورة، و وادي الدورة.
- السهول: هي عبارة عن منخفضات مشكلة من تربة خصبة نتيجة جريان مياه الأودية أهمها سهول الساورة، زوزفانة، و قير.
- الحمادة (الرق): منها حمادة قير وحمادة الدورة، وهي مساحات واسعة ومسطحة من الأحجار.
- الواحات: تشكل بذلك مساحات للنخيل تتخللها زراعات موسمية تكاد تلبي حاجيات سكان هذه المنطقة، حيث تضم الولاية 62 واحة، وتتمركز على طول الوديان، خاصة وادي الساورة على مساحة تقدر بـ 4220 هكتار،
- الرمال (العرق): العرق الموجودة على مستوى الولاية هي العرق الغربي الكبير وعرق الراوي والعرق العطشان وعرق إفدي، وهي تتمثل في الكثبان الرملية والتي يصل أقصى ارتفاعها إلى 300 م.
- الموارد المائية: أهمها سد جرف التربة حيث أن سعة استيعابه تبلغ 360 مليون متر مكعب، على غرار الأبَار المنتشرة في جميع مناطق الولاية (لحمر، موغل، بوكايس، تلبالة).
- المناخ: يمتاز مناخ المنطقة بصفة عامة بالحرارة والجفاف صيفا والبرودة الشديدة شتاء، وبمعدل سقوط الأمطار 100 مم، أما الرياح الموسمية تفوق سرعتها أحيانا 100 كم/ساعة.

3. المناطق السياحية بالولاية:

- القنادسة: تبعد عن مقر الولاية بـ 20 كلم غربا مبروطة بطريق مزدوج حديث النشأة منذ 2009 وتقدر مساحتها 3094 كم²، كما أنها تعرف بأول مدينة توهج فيها المصباح منذ اكتشاف الفحم الحجري بها من طرف المستعمر، وهي تمتاز بقصرها البني الذي يحمل أروع نسق معماري تلاقت فيه العمارة المشرقية والمغربية والإفريقية، وبها الزاوية الدينية التي لعبت دورا علميا، ثقافيا واجتماعيا.
- تاغيت: تبعد هذه البلدية عن الولاية بـ 100 كم، حيث تقدر مساحتها بـ 9040 كم²، أما عدد سكانها يقدر بـ 7000 نسمة، وهي من أبرز المناطق السياحية في الجزائر وتحتل مكانة سياحية مرموقة تمتد على طول العرق الغربي الكبير برماله الذهبية الساحرة والمتحف المفتوح على تاريخها العريق، وتتمتاز بعدة مقومات سياحية هائلة من حيث الآثار التاريخية والطبيعية.
- إضافة إلى هذه المناطق هناك عدة مناطق تزخر بعادات وتقاليدها مميزة والجدول التالي يوضح أهم المعالم السياحية لولاية بشار.

الجدول رقم 02: يوضح المعالم السياحية والأثرية لولاية بشار

المعالم السياحية والأثرية											البلديات
رمال	واحات نخيل	قصور قديمة	زوايا دينية	سدود صغيرة	سدود كبيرة	رسوم	حمامات تقليدية	مغارات	متاحف	قبور قديمة	
X	X	X									بشار
X	X	X	X								بني ونيف
	X	X									لحمر
	X	X									موغل
	X	X									بوكايس
X	X	X	X		X	X		X	X	X	القنادسة
					X			X			المريجة
X	X	X				X			X		تاغيت
					X						العبادلة
					X						عرق فراج

المصدر: فاطمة الزهراء أونيس ، "إشكالية التسويق السياحي بالجنوب"، رسالة ماجستير. تخصص تسويق،

جامعة وهران 2، السنة الجامعية 2016/2015، ص 89، (بتصرف).

يوضح الجدول أعلاه أهم معالم الولاية حيث تميز بواحات النخيل والقصور القديمة بأغلبية بلدياتها

إضافة إلى الكتبان الرملية وبعض المعالم الأثرية الأخرى.

4. السياح الوافدين على المؤسسات الفندقية للولاية:

يوضح الجدول الموالي عدد السياح الوافدين على المؤسسات الفندقية لولاية بشار في من 2010 إلى 2019.

الجدول رقم 03: عدد السياح الجزائريين والأجانب الوافدين على فنادق ولاية بشار

السنوات	جزائريون		الأجانب	
	وصول	ليالي	وصول	ليالي
2016	44715	67083	1812	4720
2017	47000	68527	2600	4625
2018	48320	77930	3174	5350
2019	50516	83638	2951	5343
2020	16465	36777	850	1604
2021	25185	97533	3613	8429
2022	63843	99533	3820	8709
2023	60935	86688	3781	10855

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية بشار 2024

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تعداد الوافدين من السياح إلى الولاية غير مستقر فهو في تزايد وتناقص على حسب إحصائيات مديرية السياحة للولاية، فلا يمكن لهذه الأرقام أن تعبر على الأعداد الحقيقية للوافدين، وذلك للاعتماد المديرية على البطاقات الإحصائية التي ترد إليها شهريا من المؤسسات الفندقية فقط، دون رصد السياح الذين يقيمون خارج الفنادق.

5. الحضيرة الفندقية وقدرة الإيواء بالولاية:

إن التوافد الكبير الذي عرفته ولاية بشار في الآونة الأخيرة للسياح خاصة في الموسم السياحي الصحراوي والذي يتزامن مع عطلة الشتاء وإحياء المولد النبوي، أدى إلى حدوث أزمة في الإيواء أمام ما تتوفر عليه من مؤسسات فندقية تتمركز معظمها بمركز الولاية، حيث أنها تفتقر لهياكل الإيواء خصوصا في المناطق السياحية مثل تاغيت، وقصور الشمال وهو مادي لمشاركة السكان المحليين للمنطقة في النشاط السياحي بالحظيرة بترميم منازل بطابع تقليدية فريد داخل القصور وهو ما استحسنه العديد من السياح الأجانب والجزائريين، والجدول الموالي يوضح عدد المؤسسات الفندقية بالولاية.

الجدول رقم 04: الحضيرة الفندقية لولاية بشار

الرقم	تسمية الفندق	نمط الفندق	قدرة الإيواء		ملحقات الفندق	التصنيف
			الغرف	الأسرة		
01	عنتر	حضري	99	172	مسبح، حانة، مطعم، مقهى	04 نجوم
02	الساورة	صحراوي	58	97	مسبح، حانة، مطعم، مقهى، قاعة محاضرات	04 نجوم
03	المغرب العربي	حضري	32	64	/	غير مصنف
04	المدنية	حضري	27	54	مطعم	غير مصنف
05	الجزائر	حضري	39	110	مقهى	غير مصنف
06	بني ونيف	صحراوي	11	29	مطعم، مقهى	غير مصنف
07	الهناء	حضري	35	70	مطعم، مقهى	غير مصنف
08	الجزيرة	حضري	19	49	مسبح، مطعم، مقهى، قاعة رياضة، قاعة حفلات	غير مصنف
09	واكدة	حضري	65	122	مسبح، مطعم، مقهى، قاعة رياضة، مرافق أخرى	غير مصنف
10	برج تاغيت	صحراوي	10	20	مقهى	01 نجمة
11	مخيم تاغيت	صحراوي	/	/	/	غير مصنف
12	قروز	حضري	55	110	مسبح، حانة، مطعم، مقهى، قاعة محاضرات، مرافق رياضية- مرافق أخرى	4 نجوم

13	العقيد	حضري	46	69	/	غير مصنف
14	إقامة الكتبان	صحراوي	44	120	مطعم، مقهى	غير مصنف
15	فندق بلادي بالاس	صحراوي	/	/	مسبح، حانة، مطعم، مقهى، قاعة محاضرات، مرافق رياضية- مرافق أخرى	4 نجوم
16	المرجان	حضري	/	/	مطعم، مقهى	غير مصنف

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية بشار.

6. الوكالات السياحية والأسفار:

يوجد بالولاية 08 وكالات سياحية، 12 وكالة منها تنشط على شكل فروع متخصصة في تسويق رحلات لصالح الأجانب والزوار، ومنها ما يقتصر نشاطه على إصدار التذاكر النقل الجوي ومنها من يقوم بتنظيم الحج والعمرة وعموما يبقى نشاطها ضعيف لعدة عوامل نصيغها في الأخير.

الجدول رقم 05: الوكالات السياحية والأسفار المعتمدة بولاية بشار

الرقم	اسم الوكالة	ملاحظة
01	لطفي	وكالة أم
02	بهجة تور	وكالة أم
03	ساحة التوت	فرع
04	الميدان	فرع
05	ONAT بشار	فرع
06	إفريقيا	فرع
07	الريان	فرع
08	بيرين لتسافر	فرع
09	سليماني	وكالة أم
10	رويدا تور	وكالة أم
11	علاوة تور	وكالة أم
12	زمزم	فرع
13	اعتدال	فرع
14	كاتيليا للأسفار	فرع
15	تاقدمت	فرع
16	بني طلحة	فرع
17	نوميديا	فرع
18	بني عاد	فرع
19	شهرة	فرع
20	الرعاية	فرع

21	الزهراء ترافل	وكالة أم
22	الأثير ترافل	وكالة أم

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية بشار سنة 2024

من المحتمل ارتفاع عدد وكالات السياحة و الأسفار بولاية بشار خلال الموسم 2024-2025 نظرا لعدد الطلبات التي استقبلتها مديرية السياحة والصناعة التقليدية للولاية، إلى جانب رغبة العديد من المستثمرين في المجال السياحي إنشاء وكالات السياحة و الأسفار مما سيساهم في تنشيط الحركة السياحية والإقتصادية بالولاية و إحداث مناصب شغل جديدة.

7. الدواوين والجمعيات السياحية:

تحصي ولاية بشار 06 دواوين و 24 جمعية سياحية تنشط وتعمل على تطوير القطاع السياحي المحلي، والمحافظة على التراث وإبراز الإرث الثقافي للمنطقة وترميم القصور وتشجيع الصناعات والحرف التقليدية، كما أنها تشارك في التظاهرات والمناسبات السياحية والمعارض الدولية والمهرجانات.

الجدول رقم 06: قائمة الدواوين والجمعيات السياحية المعتمدة بالولاية

الموقع	إسم الديوان أو الجمعية	الموقع	إسم الديوان أو الجمعية
بشار	الجمعية الجزائرية للتبادل، الترفيه والتطوير سياحة المعاق حركيا - فرع بشار -	بشار	الديوان المحلي للسياحة لبلدية بشار
العبادلة	جمعية المرجان للسياحة الشبانية	بشار	الجمعية الولائية للنشاط السياحي و ترقية الصناعات التقليدية
تاغيت	جمعية الحفاظ على التراث	موغل	الجمعية الثقافية و التاريخية آفاق لترقية السياحة وحماية الآثار
بختي - تاغيت	جمعية الوثام لإحياء التراث والنشاط الثقافي	تاغيت	جمعية السياحة البيئية
		بشار	الجمعية الولائية لترقية الصناعة التقليدية والحرف

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية بشار سنة 2018

8. عدد المشاريع المتحصلة على المصادقة على المخططات:

حظيت ولاية بشار على 31 مشروع سياحي قصد التهيئة حيث يتوقع ارتفاع في عدد الأسرة على المدى القريب مع الموجودة حاليا إلى 3400 سرير، إلى جانب ارتفاع في عدد مناصب الشغل بحوالي 800 منصب شغل دائم وهذا ما يساهم في تنشيط الحركة السياحية بأنواعها مثل سياحة الملتقيات، سياحة الأعمال، السياحة الترفيهية، وكذا المساهمة في تنشيط الحركة الإقتصادية و الإجتماعية على مستوى الولاية.

الجدول رقم 07: وضعية الأشغال بالنسبة للمشاريع المتحصلة على الموافقة المبدئية على المخططات بشكل عام:

عدد المشاريع	الملاحظة
16 مشروع	الأشغال لم تنطلق بعد في انتظار استكمال باقي الإجراءات
08 مشاريع	الأشغال في طور الإنجاز نسبة التقدم فيها بين 05 و 99 %
04 مشاريع	مشاريع متوقفة
03 مشاريع	منتهية الأشغال

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية بشار سنة 2024

رابعا: صعوبات تطبيق مخطط الجودة في ولاية بشار:

رغم العدد المعتبر للمؤسسات السياحية بولاية بشار إلا أنها بعيدة عن الإنخراط في مخطط جودة السياحة، ومن أهم الأسباب:

- إنعدام الحملات التحسيسية للتوعية بأهمية الإنخراط في مخطط الجودة والتعريف به أكثر من قبل الوصاية، ونقص التواصل مع المؤسسات السياحية للسير وفقا لإستراتيجية الجودة السياحية في الجزائر؛
- ضعف حجم مداخل السياحة الموسمية مقارنة بارتفاع حجم التكاليف التي تتحملها المؤسسات السياحية لإنتهاج مخطط الجودة السياحية؛
- النقص الفادح بتشخيص الجودة والمصادقة على مدى مطابقة معاييرها بالولاية، وذلك لإنعدام المكاتب المهنية المتخصصة في الجودة وتواجدها بالمدن الشمالية؛
- افتقار اليد العاملة المؤهلة في مجال السياحة، مع عدم إتقان اللغات الأجنبية للتواصل الجيد خاصة مع أجنب؛
- ضعف مستوى جودة الخدمات السياحية المقدمة بالولاية، والتحسين يستدعي توفر التمويل اللازم لإعادة تهيئة بعض المرافق السياحية؛
- نقص الأنشطة الداعمة والمساعدة في ترقية المنشآت السياحية (تنظيم المهرجانات الثقافية والرياضية)؛ وإقتصار مطار الولاية على الرحلات الداخلية فقط؛
- معظم المؤسسات الفندقية غير مصنفة ما يؤثر على إنخراطها في هذا المخطط؛
- لم تمنح العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" لأي مؤسسة سياحية على مستوى الولاية.

الجدول رقم 08: عدد المؤسسات السياحية المنخرطة في مخطط الجودة إلى غاية 2018 لبعض الولايات الجنوبية

الولاية	عدد الفنادق	عدد الوكالات السياحية	المجموع
بشار	02	02	05
بني عباس	01	00	01
أدرار	03	05	08
تمنراست	02	07	09
ورقلة	04	03	07
إليزي	/	07	07
غرداية	05	03	08
الوادي	04	01	05

المصدر: عبد القادر بوعزة وآخرون، "مخطط جودة السياحة في الجزائر بين الواقع والتحديات -ولاية أدرار أنموذجا-"، مجلة الحوار الفكري، ص 201. (بتصرف)

من خلال الجدول فإن عدد المؤسسات السياحية المنخرطة في مخطط الجودة السياحة الجزائر يعتبر ضئيل جدا ولا يتناسب مع المقومات السياحية التي تزخر بها الولاية مقارنة بالولايات الجنوبية الأخرى والتي لها طابع صحراوي مماثل، مع عدد المؤسسات الفندقية والوكالات السياحية النشطة بها، حيث أن عدد الفنادق المنخرطة وهي 02 (عنتر، تاغيث)، أما الوكالات السياحية المنخرطة عددها 02 وهي (الديوان الوطني الجزائري للسياحة ONAT و الساوره).

الخاتمة:

رغم المؤهلات السياحية لولاية بشار والتي تؤهلها لأن تكون قطبا سياحيا، لما لها من إمكانيات سياحية متنوعة منها التاريخية، الثقافية، الدينية والطبيعية، إلا أن قطاع السياحة بالولاية لازال يعاني بالرغم من الإستراتيجيات المنتهجة من قبل الدولة، فالمؤشرات السابقة لم تكن بالمستوى المرضي، ما يلزم على القائمين بالقطاع إلى جانب المؤسسات السياحية والجمعيات والفاعلين في هذا المجال برفع الجهود لتطوير والنهوض بهذا القطاع الحساس والعمل جنبا لجنب لتطبيق مخطط جودة السياحة الجزائر وإستغلاله بالوجه الصحيح، وضرورة المشاركة فيه لتحسين جودة الخدمات الفندقية وتحسين القدرة التنافسية للسياحة بالولاية وبالتالي رضا الزبائن و السياح من خلال الإلتزام بالمعايير و القواعد المنصوص عليها في البرنامج.

النتائج:

✓ يعتبر مخطط جودة السياحة الجزائر خطوة جيدة للرقى بقطاع السياحة إذا تم احترام وتطبيق شروطه بشكل فعال، حيث يضمن إيرادات كبيرة و بديلة.

- ✓ تحسين جودة الخدمات الفندقية والوكالات السياحية يساعد على تحسين القدرة التنافسية في سوق السياحة مقارنة بالولايات الجنوبية الأخرى وبالتالي جذب عدد أكبر من السياح والعملاء.
- ✓ جودة الخدمات السياحية المقدمة تساهم في تعزيز سمعة الولاية كوجهة سياحية جذابة.
- ✓ عدد المؤسسات الفندقية والوكالات السياحية المنخرطة في مخطط جودة السياحة الجزائر ضئيل جدا مقارنة مع الولايات الجنوبية الأخرى مثل ولاية أدرار، تمنراست، غرداية...
- ✓ تحسين الكفاءة المهنية في صناعة الضيافة يعطي صورة إيجابية للسائح وبالتالي تعزيز القدرة على إستقطاب عدد أكبر من السياح.

التوصيات:

- ✓ ضرورة تحسين نوعية الخدمات السياحية المقدمة من خلال الاهتمام بالتكوين السياحي للمورد البشري.
- ✓ العمل على ترميم جميع المنطق الأثرية وصيانة المعالم السياحية والتاريخية بالمنطقة.
- ✓ تنظيم المهرجانات والأنشطة الثقافية التي من شأنها بعث روح السياحة الداخلية إلى جانب الأنشطة الرياضية الدولية.
- ✓ العمل على تفعيل القنوات الإعلامية لصالح الترويج للخدمات السياحية وهذا من أجل التعريف بالإمكانيات والفرص السياحي.

المراجع:

1. ماهر عبد العزيز توفيق، "صناعة السياحة"، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن 1997، ص 22.
2. برنيجي أيمن، "الخدمات السياحية وأثرها على سلوك المستهلك" رسالة ماجستير، تخصص الإدارة التسويقية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، السنة الجامعية 2009/2008، ص 36.
3. الأمم المتحدة، "إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، التوصيات الدولية المتعلقة بإحصاءات السياحة 2008"، سنة 2011، ص 01. (unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/seriesm_83rev1a.pdf)
4. بسمة كحول، "دور السياحة الصحراوية في تحقيق التنمية المحلية المستدامة في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال وتنمية مستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف 1، السنة الجامعية 2018/2017، ص 61.
5. Juran J.M, "Gestion de la qualité", 3^{eme} tirage, Afnor, Paris 1983, P 15.
6. Parasuraman A, Zeithaml Valary A, Berry Leonard L, "Quality counts in services", Business Horizons, May-June (1985), P 44-52.

7. يوسف حجيم الطائي، وآخرون، "نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية و الخدمية"، دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع، عمان 2009، ص 60.
8. Lovelock C et autre, "Markrting des services", 6^{eme} Edition, Pearson Education, Paris 2008, P 609.
9. عبد القادر عوينات، "السياحة في الجزائر الإمكانيات والمعوقات (2000-2025) في ظل الإستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للهيئة السياحية SDAT 2025"، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2012/2013، ص 336-337.
10. الموقع الرسمي لوزارة السياحة والصناعة التقليدية والعمل العائلي (دليل-مخطط-جودة-السياحة/ <https://www.mta.gov.dz>) تاريخ زيارة الموقع 2024/06/28.
11. عبد القادر عوينات ، مرجع سبق ذكره، ص 338-339.
12. الموقع الرسمي لوزارة السياحة والصناعة التقليدية والعمل العائلي (دليل-مخطط-جودة-السياحة/ <https://www.mta.gov.dz>) تاريخ زيارة الموقع 2024/06/28.
13. عبد القادر عوينات ، مرجع سبق ذكره، ص 340.
14. الموقع الرسمي لوزارة السياحة والصناعة التقليدية والعمل العائلي (دليل-مخطط-جودة-السياحة/ <https://www.mta.gov.dz>) تاريخ زيارة الموقع 2024/07/02.
15. الموقع الرسمي لوزارة السياحة والصناعة التقليدية والعمل العائلي (دليل-مخطط-جودة-السياحة/ <https://www.mta.gov.dz>) تاريخ زيارة الموقع 2024/07/02.