التعليم والتدريب السياحي والفندقي في الجزائر

د/ ابن سيرود فاطيمة الزهراء

جامعة قسنطينة2 – عبد الحميد مهري

fatima.bensiroud@univ-constantine2.dz

أ / بوزيان حسان

جامعة قسنطينة2 – عبد الحميد مهري

hacene.bouziane@univ-constantine2.dz:

Received: July 2017 ***Accepted: August 2017*** ***Published: September 2017***

الملخص:

إن التطور في مفهوم السياحة والفندقة وتحولها إلى صناعة تساهم بالدخل الوطني لمعظم دول العالم، دفع الدول للتفكير بجدية بإعادة تأهيل المؤسسات السياحية لجعلها بالمستوى المطلوب لتقديم خدمات ترقى لتطلعات كما دفع هذه الدول إلى تأهيل الكوادر العاملة في هذا القطاع وإعداد كوادر جديدة مؤهلة مهنيا وأكاديميا، وبما أن القطاع السياحي يتميز بأنه قطاع خدماتي فإن العنصر البشري يحتل مكانة وأهمية كبيرة في هذه الصناعة.

الكلمات المفتاحية:المورد البشري، التعليم السياحي، التدريب السياحي، مؤسسات التكوين.

رموز jel:M53, L83

Résumé:

L’évolution du concept de tourisme et d’hôtellerie et sa reconversion en industrie dite « de tourisme » ainsi que sa sérieuse contribution au revenu national de la plus part des pays dans le monde pousse ces derniers à réfléchir sérieusement à l’obligation de remettre en état leurs infrastructures touristiques pour être à la hauteur des attentes des touristes ; ceci passe obligatoirement par la formation académique et professionnelle du personnel existant ou à venir, surtout en vue de l’importance qu’occupe l’élément humain dans le secteur des services globalement et dans le secteur touristique plus précisément.

Les Mots clé: Ressources humaines, Education en tourisme, Formation en tourisme, Les établissements de formation.

Jel: L83, M53

مقدمة :

أصبحت السياحة المحرك الأساسي لاقتصاديات العديد من دول العالم المتقدم والنامي على حد سواء، وزاد الاهتمام والاعتراف بها من قبل الكثير من الحكومات كونها أهم الصناعات القادرة على تحقيق معدل نمو اقتصادي يفوق العديد من الأخرى ومن ثم شهدت مجالات السياحة أنشطة متزايدة ومتطورة في مجالات التخطيط والتسويق واستخدام التقنيات الحديثة، وصاحب ذلك كله تزايد الاهتمام بالتعليم والبحث والدراسات السياحية بمختلف مكوناتها وذلك لتنمية الموارد البشرية حيث يمثل توافر العنصر البشري الماهر والمؤهل المناسب للعمل في مجالات السياحة والضيافة أحد أهم التحديات التي تواجه الصناعة في الدول النامية والمتقدمة على حد سواء.

بهدف الإحاطة الشاملة بالموضوع، تم تقسيم البحث إلى ثلاثة محاور وهي:

- المحور الأول :منهجية البحث؛
- المحور الثاني :الإطار النظري للبحث؛
- المحور الثالث الإطار الميداني للبحث.

المحور الأول :منهجية البحث

نتناول في هذا المحور منهجية البحث المتبعة حيث:

- مشكلة الدراسة

على الرغم من العوامل المشجعة على اجتذاب السياحة الداخلية والدولية في الجزائر والتوسع في الاستثمارات إلا أن هناك حقيقة مهمة في هذا الصدد وهي أن السياحة تحتاج إلى أيدي عاملة مدربة ومؤهلة تستطيع مواكبة التطور الحالي والمستقبلي في القطاع السياحي، وهذا لا يتأتى إلا من خلال وجود إستراتيجية واضحة لتنمية الموارد البشرية في المجال السياحي والفندقي، بحيث يتم فيها تأهيل وتدريب الشباب الراغبين في العمل في هذا المجال بما يؤدي إلى النهوض بهذا القطاع المهم من القطاعات الاقتصادية، الذي من المتوقع أن يكون له دور ملحوظ في الحياة الاقتصادية في المرحلة

مما سبق يمكن أن نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما واقع التعليم والتدريب السياحي والفندقي في الجزائر

- أهمية البحث:

مع التوجه الفعلي لاعتماد السياحة كصناعة إستراتيجية ذات مردود اقتصادي وكأحد محركات الاقتصاد الوطني الداعمة لعملية التنمية بأشكالها المختلفة في الجزائر تبرز أهمية السياحة من الناحية الاقتصادية والاجتماعية، الأمر الذي يستدعي الاهتمام من خلال الاهتمام بإعداد كوادر سياحية وفندقية متخصصة بما يوازي الاهتمام بإقامة المشاريع التي تنفذ من فنادق ومؤسسات سياحية.

- أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق ما يلي:

- إبراز أهمية التعليم والتدريب السياحي والفندقي وخصوصا في الجزائر كبلد يتمتع بمقومات سياحية طبيعية وبشرية؛

- إلقاء الضوء على واقع التعليمو التدريب السياحي والفندقي في الجزائر؛
- إبراز ضرورة العمل على إعداد الأطر البشرية الوطنية لمواكبة متطلبات العصر، ومن ثم المساهمة بخطط التنمية في المختلفة ولاسيما ما يتعلق بالتنمية السياحية لتتمكن من تلبية احتياجات السوق السياحية

- منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج النظري الوصفي الذي تم من خلاله دراسة مختلف الظواهر والعوامل التي أثرت في معطيات البحث، كما تم الاعتماد على المنهج التحليلي من خلال جمع البيانات من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسنطينة 2 –عبد الحميد مهري بخصوص أعداد الطلبة الموجودين والخريجين من تخصص اقتصاد. تسيير السياحة، حيث تم مقابلة مع بعض الطلبة.

- الدراسات السابقة

يوجد عدد محدود من الدراسات التي أولت موضوع التعليم والتدريب السياحي جل اهتمامها، وينبغي التنويه أن الدراسة اقتصرت على مراجعة الدراسات التي نشرت منذ بداية الألفية باعتبارها تعكس آخر ما توصل إليه الباحثون وعلى اعتبار أن القائمين بتلك الدراسات قاموا بمراجعة الدراسات التي سبقت بحثهم:

•دراسة (ابراهيم بظاظو، دون سنة نشر)[1]حيث حاولت الدراسة الكشف عن واقع الموارد البشرية في القطاع السياحي الأردني من خلال التركيز على التنمية السياحية المستدامة بشقيها الاقتصادية والبشرية، غير أن إشكالية تحقيق التوازن بين المتزايد في الاستثمارات السياحية في الأردن وما ينجم عنها من تحقيق تنمية اقتصادية متسارعة يصاحبها نمو غير متوازن وبطئ الموارد البشرية الأردنية، أدى إلى وجود اختلال واضح بين التنمية الاقتصادية والتنمية البشرية الأمر الذي أعاق تحقيق التنمية المستدامة في القطاع السياحي، فمشكلة غياب البرامج التعليمية المناسبة لاحتياجات سوق العمل السياحي وغياب التدريب في المنشآت يؤدي إلى حدوث فجوة ينتج عنها تدني مستوى الخدمة وضعف القدرة التنافسية للقطاع السياحي.

وقد توصل الباحث إلى بروز العديد من المشاكل الإدارية والفنية عند تجسيد الاستراتيجيات والسياسات الإجرائية للارتقاء بمستوى التدريب والتعليم السياحيفي الأردن تمثلت بما يأتي:

– المسؤولية والتنسيق: أدى تعدد الجهات المسؤولة عن التعليم السياحي/الفندقي وغياب التنسيق الفاعل إلى تشتت هذا النوع من التعليم وعدم وجود مرجعية موحدة, فكل جهة لها فلسفتها التدريبية والتعليمية ومناهجها المختلفة.

– معايير الحكم والقياس الدقيق: في ظل غياب معايير وأسس للتقييم والقياس الدقيق للحكم على جودة ونوعية المخرجات يصعب الحكم على نوعية الخريج وعلى كفاية المخرجات.

– عدم توفر الكفاءات العلمية المناسبة للقيام بعملية التدريس تشير معطيات التعليم السياحي /الفندقي إلى عدم توفر هيئات تدريسية متخصصة في مجال التعليم الفندقي / السياحي ولذلك نجد أن معظم الهيئات التدريسية في الكثير من الجامعات من ذوي تخصصات أخرى .

– قصور التشريعات والتعليمات عن معالجة الأوضاع الإدارية والمالية والفنية للمؤسسات والجامعات التعليمية في السياحي / الفندقي مما يؤثر سلباً نوعية الخريجيين .

– المناهج السياحية / الفندقية : عدم مواكبة المناهج الفندقية / السياحية للتقدم المتسارع للتقنيات الحديثة وعدم لمتطلبات المهن في سوق العمل، إضافة إلى ضعف التنسيق فيما يخص المناهج في المؤسسات المعنية.

– نوعية الآلات وأجهزة التعليم الفندقي / السياحي : من المعروف أن الأجهزة والمختبرات (المطاعم والفنادق للتعليم والتدريب السياحي مكلفة وهذا يتطلب رصد مبالغ تتماشى مع ارتفاع تكاليف شراء هذه الأجهزة أو التعاقد مع المؤسسات .

– المعلومات: يشكل ضعف قاعدة المعلومات عن تطور احتياجات سوق العمل والدراسات المستقبلية عائقاً كبيراً أمام تطوير التعليم السياحي / الفندقي.

– عدم إيلاء التوجيه والإرشاد المهني لطلبة المراحل التعليمية المختلفة.

– عدم متابعة الخريجين وإعادة تأهيلهم وإشراكهم في دورات تأهيلية لمواكبة المستجدات التكنولوجية في سوق السياحي.

– ثقافة العيب:والتي تتمثل في النظرة الاجتماعية السلبية للتعليم الفندقي/السياحي وعدم وجود حوافز للطلبة الملتحقين التخصص .

●دراسة (حابس سماوي وابراهيم بظاظو، 2009) [2] بعنوان خصائص واتجاهات العاملين في القطاع السياحي والفـــ ندقي في الأردن، وقد لاحظ الباحثان أن التعليم السياحي والفندقي في الأردن اتسم بما

– يغلب على التعليم الجامعي السياحي في الأردن أنه يميل إلى الجانب النظري أكثر منه إلى العملي، ولربما الاستثناء كلية الجامعية التطبيقية والتي تخصص فترة ثمانية أشهر للقيام بالتدريب في أحد المؤسسات السياحية أو الفندقية، بالإضافة إلى أنها أدواتها وتجهيزاتها للقيام بعملية التدريب،مثل فندق سنشري بارك ومطاعم ومطابخ ومختبرات، هذا بالإضافة إلى أن الجهات للجامعة هما القطاعان الرسمي والخاص؛

– الإقبال على التعليم السياحي والفندقي في الأردن يأتي من طلبة الثانوية العامة والحاصلين على معدلات متدنية جدا، ولذلك وحتى وإن تطورت العملية التعليمية فأن مستوى الطلاب المتدني لا يساعد كثيرا؛

– ضعف الإقبال من بين الإناث على التعليم السياحي والفندقي؛

– لا توجد أية رابطة تربط مختلف المؤسسات التعليمية السياحية في الأردن، حيث أن الجهة الرسمية التي تشرف على المؤسسات هي وزارة التعليم العالي، ولربما يكون هذه المؤتمر وورشة عمل بادرت إليها جامعة اليرموك في عام 2006 أول يجمع كافة مؤسسات التعليم السياحي في الأردن لمناقشة أوضاع وأبعاد التعليم السياحي؛

– تتضح من مراجعة معظم الخطط في غالبية أقسام السياحة ضعف مهارات اللغة الإنجليزية أو اللغات الأجنبية، الكل يدرك الحاجة لأن يتمتع الخريج بلغة أجنبية واحدة على الأقل، وحسب ا لمعلومات المتوفرة فأن كلية الأردن الجامعية هي الوحيدة قررت مؤخرا أن تكون لغة التدريس بالإنجليزية؛

– لا يوجد أي ارتباط بين هذه المؤسسات التعليمية مع القطاع السياحي، ولذلك فأن هذه المؤسسات بعيدة جدا عن معرفة احتياجات القطاع السياحي، ولربما بكون الاستثناء الوحيد هي كلية الأردن الجامعية التطبيقية التي تدار بإشراف مباشر من قبل القطاع السياحي.

● دراسة (سلوى السامرائي وأمال العماوي،2012)[3] بعنوان مدى توفر المهارات التقنية والعلمية لدى العاملين في قطاع السياحة دراسة تطبيقية للآراء عينة من العاملين في قطاع السياحة في المملكة الأردنية الهاشمية حيث هدفت الدراسة إلى:

- تحليل واقع الموارد البشرية العاملة في القطاع السياحي في الأردن حول مدى توفر المهارات التقنية والعلمية لدى فيه؛
- استطلاع آراء العاملين في القطاع السياحي الأردني حول مدى موافقة البرامج التعليمية والتدريبية لمتطلبات سوق العمل مجال السياحة في الأردن؛
- استطلاع أراء العاملين في القطاع السياحي في الأردن حول مدى مساهمتهم من خلال خبراتهم المهنية والتقنية في وتنمية قطاع السياحة في الأردن؛
- تحديد المصاعب والمعوقات التي تواجه تنمية الموارد البشرية العاملة في القطاع السياحي الأردني؛
- تقديم مجموعة من التوصيات من شأنها المساهمة في تنمية الموارد البشرية من الناحيتين المهنية والتقنية من أجل تحقيق بين النمو في القطاع السياحي من جهة وبين تنمية المهارات للعاملين في هذا القطاع من جهة أخرى.
- قياس مدى التباين في اتجاهات أفراد عينة البحث من العاملين في وزارة السياحة والمكاتب حول متغيرات البحث (توفر المهارات التقنية والعلمية والاهتمام بالتدريب).

وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

- التركيز على مهارات اللغة الأجنبية في البرامج والخطط الدراسية لأقسام السياحة ويفضل أن تكون لغة التدريس هي اللغة الانجليزية أو إلحاق العاملين بدورات تدريبية تركز على تطوير مهارات اللغة
- تنمية وتطوير مهارات التعامل مع الحاسوب والانترنت في الخطط والبرامج الدراسية لأقسام السياحة
- الاهتمام بالتدريب العملي في المناهج والخطط الدراسية والعمل على زيادة ساعاته وتفعيله بشكل جدي .على أن لا تقل نسبته في الخطة الدراسية عن40% ؛
- العمل على توفير كوادر تدريسية للجامعات والمعاهد المتخصصة في المجال السياحي مؤهله بشكل علمي جيد لتكون على إعداد عاملين مؤهلين للعمل في القطاع السياحي في الأردن.
- تطوير المناهج التعليمية في الجامعات التي تدرس السياحة وربطها بمجال العمل ووضع خطة إستراتيجية لذلك بمختصين من حقل العمل (مدراء الفنادق) في اختيار المناهج والعمل على رفع معدلات القبول في التخصص من الحصول على طلبة أكفاء؛
- فتح جامعات ومعاهد متخصصة بالسياحة وزيادة التخصصات السياحية في الجامعات.

- دراسة(Bashar Aref Alhaj Mohammad and Hammam Talal Alsaleh,2013)[4]بعنوان دوافع الطلبة لدراسة برامج السياحة، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد الأسباب التي تدفع الطلبة إلى اختيار دراسة السياحة والتي تم حصرها 25 دافعا مرتبطا بفرص الحصول على العمل وبالمنافع التي يمكن أن يحصل عليها الطالب بعد تلقيه البرامج التعليميةفالتعليم والتدريب في مجال السياحة والفندقة يزيد من المكتسبات المعرفية للطالب ويعطيه الخبرة اللازمة بعد تخرجه للعمل في السياحية والفنادق وغيرها من المؤسسات السياحية.

شملت عينة الدراسة طلبة من إحدى أهم الجامعات الأردنية وهي جامعة عمان، والتي تعتبر ذات سمعة جيدة لما تقدمه برامج في تخصص السياحة، إضافة إلى كونها تمتلك مدرسة متخصصة في السياحة والفندقة وتملك فندقا ذا 4 نجوم يمكن التطبيق العملي خلال فترة الدراسة، وتقدم الجامعة برنامجين للتكوين في السياحة هما بكالوريوس ودبلوم في إدارة السياحة الفنادق.

بعد توزيع 235 استبانة على طلبة التدرج واستثناء طلبة ما بعد التدرج تم استرجاع 175 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، حيث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها :

-تمثل نسبة الإناث اللائي يدرسن التخصص نسبة ضعيفة من عدد الطلبة(18.3 %)؛

-معظم طلبة التخصص من السكان المحليين، حيث يمثل الطلبة الأجانب نسبة هامشية(4.1%)؛

-توجد العديد من الأسباب التي تدفع الطلبة للتوجه نحو تخصص السياحة وأهمها الرغبة في إقامة علاقات صداقة مع الأجانب والرغبة في معرفة المزيد عن هذا المجال دون سواه والرغبة في معرفة الكثير عن الثقافات المختلفة، بالإضافة إلى كون البرنامج الدراسي مغر أكثر وإلى سهولة المقررات التعليمية.

- دراسة(Tamer Mohamed Atef and Masooma Al-Balushi,2016)[5]حول معضلة التعليم ةالتوظيف في مجال السياحة والفندقة في سلطنة عمان، حيث أن عدد المؤسسات الجامعية التي تقد تكوينا في مجال السياحة محدود (8 فقط) ومنها مؤسستين فقط تقدم تدريبا مهنيا إلى جانب التكوين المعرفي.

شملت عينة الدراسة 88 طالبا من طلبة كلية السياحة في جامعة السلطان قابوس، وبعد التحليل الإحصائي تم التوصل أن ثلثي الطلبة محل البحث من الإناث(67 %) ، وأن 60 % من هؤلاء الطلبة يرغبون بالالتحاق بمؤسسات الطيران، وقلة ترغب في الالتحاق بالمطاعم السياحية .

كما أبدت نسبة ضعيفة من الطلبة رغبتها في الالتحاق بالمهن السياحية، بينما 36.5 % من الطلبة لم يقرروا بعد الالتحاق أو عدم الالتحاق بالمهن السياحية، وبالنسبة لمجموعة الأسباب التي يمكن أن تدفع الطالب للالتحاق بالمهن السياحية فتمثلت في ظروف العمل المشجعة وفي الدخل الملائم وفي كون العمل في هذا المجال يتوافق مع مسارهم التعليمي، بالإضافة الأسرة تفتخر بالالتحاق بمجال السياحة وأن طبيعة العمل تعكس شخصياتهم وأن المهنة تلقى احترام المجتمع.

بالنسبة للوظائف الأكثر تفضيلا من طرف الطلبة المبحوثين فتمثلت في الوظائف المتعلقة بإدارة الفنادق، بينما كانت وظيفة غسل الصحون الوظيفة الأقل تفضيلا.

كما أوصت الدراسة بضرورة مشاركة الطلبة في الملتقيات التي تنظم في مجال السياحة وضرورة احتكاكهم بالعاملين المجال، كما أوصت بضرورة تناسق جهود المؤسسات السياحية والهيئات الحكومية المشرفة على صناعة السياحة وكذا المكلفة بالتوظيف.

بالإضافة إلى أن الدراسة أوصت بضرورة اعتماد مقررات تعليمية جديدة تتكيف مع متطلبات السوق وتدعيم هذه المقررات بدورات تدريبية.

تجدر الإشارة إلى أن دراسة أعدتها المنظمة العالمية للسياحة توصلت إلى أن المشكلة الجوهرية في الجزائر هي تخلف التعليم في المجال السياحي والفندقي مما جعل صناعة السياحة ليست بالمستوى المطلوب، فقد بينت الدراسة أن نسبة العمالة المؤهلة تقدر ب 66%من مجموع المشتغلين في هذا القطاع في الجزائر، في حين أن المقاييس الدولية المطبقة في قطاع فقط ما نسبته 20% لهذا الصنف من العمالة، نظرا لما لهذا النشاط من حساسية لارتباط خدماته بالعنصر البشري أكثر من من العناصر الأخرى الطبيعية، التاريخية، الحضارية والمادية[6]

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث:

لقد حظيت السياحة بأهمية قصوى وعناية بالغة، كما أن للنشاط السياحي نتائج وآثار على جميع المستويات والاجتماعية والثقافية وغيرها، وقد نتج عن ذلك تبني العديد من الأساليب متطورة والآليات التي من شأنها تطوير القطاع السياحي باعتباره من أهم القطاعات الحيوية في الاقتصاد الوطني

- أهمية العنصر البشري في صناعة السياحة

يعد الإنسان الثروة الحقيقية لأي مجتمع إذا أحسن إعداده وتأهيله وأخذ فرصته الحقيقية فإنه يبدع ومن ثم يفيد ووطنه، فالعنصر البشري يمثل أساس عملية التطوير السياحي وهو العنصر المتحكم في التطوير والتنمية في كافة مجالات التنمية السياحية، لذا لابد من المواءمة والتنسيق بين الموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق ذلك فلا شك أن تنمية القوى البشرية جزء يتجزأ من العمل والتطوير ولا يمكن أن يكون هناك تنمية سياحية بدون موارد بشرية مؤهلة، فمواكبة التطور السريع في المعرفة والتقنية السياحية الحديثة وملاحقة ركب دول العالم المتقدمة، أحد عوامل نجاح التنمية السياحية، فالمجال اليوم لمن يسرع على ركب التقدم والتطور العلمي ولا مجال للتقاعس والنظر للخلف[7].

ويعتبر المورد البشري عنصر مهم في عملية تقديم الخدمات السياحية لأنه هناك إحتكاك مباشر بين طاقم العمل لذلك وجب على طاقم العمل أن يراعي الأمور التالية عند تقديمه للخدمات السياحية[8]:

- متابعة السياح باستمرار والعمل دائما على جعلهم في حالة موجبة وعالية؛
- قيامه بالعمل الموكل إليه في جو مريح وعلى أحسن وجه.

وقد أشار أحمد محمد الشمسي إلى أنه باعتبار أن محور التنمية هو العنصر البشري القادر على إستيعاب مجمل والمتغيرات نجد أن الدول المتقدمة وضعت الخطط والبرامج القصيرة والطويلة الأجل بشكل مرن لتحقق الأهداف المرسومة، استطاعت تلك الدول جعل السياحة أهم الركائز الاقتصادية التي تعتمد عليها لتحقيق الازدهار الاقتصادي والاجتماعي ومن المفيد

أن نستعرض عن تلك الدول بعض الجوانب البالغة الدلالة والأهمية حيث تمكنت الدول المتقدمة من بناء سوق سياحية هائلة من خلال إيجاد بنية فوقية وتحتية فبرزت إلى الوجود سلاسل الفنادق الدولية العملاقة وشركات الإطعام والمنتجعات المنتشرة في من البلدان.. إلخ، لكن عندما فكرت الدول النامية في إحداث تنمية سياحية وجدت نفسها أمام تحديات عديدة وفي مقدمتها العامل المؤهل والذي بدونه لا يمكن التفكير بأي تنمية سياحية وكان أبرز التحديات التي واجهت الدول التي نجحت في هذا المضمار[9] :

1. أن شعوبها تفتقر إلى التقاليد المهنية والتربوية والثقافية والتي إقترنت بالصناعة السياحية بإعتبار أن تلك التقاليد نشأت وإزدهرت في البلدان الصناعية، وذلك يعني أنه كان أمام تلك الدول أن تعمل على إعداد جيش من المتدربين على الأسس المهنية والتقنية المرتبطة بهذه الصناعة

2. أن جاذبية المصدر السياحي والإقبال عليه مرهون بتكامل العناصر التالية:

*المستوى والتنظيم لوسائل الإيواء؛

*مدى كفائية أو كفاءة إدارة القوى العاملة؛

*مستوى خدمات الطعام ومناسبته لذوق وصحة المستهلك السياحي؛

*التنظيم السليم للوسائل المكرسة لخدمة المنتج السياحي على المستوى العام والخاص؛

*مدى سلامة وصلاحية التشريعات المنظمة لعناصر العرض والتي تكلف حماية المستهلك السياحي؛

*كفاءة آلية العمل الموسمية القادرة على التنسيق والتكامل بين مختلف عناصر المنتج السياحي

وكل تلك العوامل أساسية تؤثر سلبا وإيجابا على حجم الطلب السياحي، وكان يعني ذلك أن تضع تلك الدول استراتيجيات وسياسات وخطط وبرامج تنموية تضع في مقدمتها إعداد الإنسان المؤهل القادر على التفاعل بإيجابية مع مقتضيات الطلب السياحي الدولي ووسائله إبتداء من أول المشاهد المؤثرة على المستهلك السياحي قبل زيارته للمقصد السياحي وحتى وعودته إلى وطنه، وذلك يعني أن أمام تلك الدول مهمة شاقة ألا وهي أن التدريب فهو لا يعني تأهيل الكوادر العاملة في المرافق السياحية المباشرة بل يتعدى ذلك إلى العديد من المرافق غير المباشرة والتي تمثل البنية الأساسية للسياحة

3. يتعلق التحدي الثالث والذي واجهته تلك الدول لإعداد العنصر المؤهل في مجال السياحة وهو أيضاً لا يقل أهمية عن السابقة بالخصوصية الإجتماعية والثقافية لكل شعب من شعوب العالم الثالث وخاصة تلك التي تمتلك إرثًا حضاريا تختلف عن حضارة الغرب، وكان أبرزها المظاهر السلبية والتي واجهت تلك البلدان لتنمية القوى العاملة في مجال السياحة وتتمثل على النحو الآتي:

*الإحجام عن التأهيل أو الإنخراط للعمل في المرافق السياحية لأسباب ذاتية أو حضارية خاصة وأن شروط الإنتساب لتلك تتطلب عناصر لديها إستعداد ذاتي للعمل في ذلك المجال ؛

*عدم إقبال المرأة على العمل في المرافق السياحية لأسباب دينية أو اجتماعية ؛

*عدم كفاءة مختلف السلطات لجذب العمالة للعمل في تلك المرافق والإفتقار إلى خطط الترويج للمهنة الجديدة بين أفراد وكذا غياب التشريعات التي تحمي حقوق العمال وكذا عدم الثقة في مستقبل المهنة أو الصناعة السياحية بشكل عام ؛

*احتقار المجتمع للمهنة ثقافيا واجتماعيا والنظرة المتدنية لها جعل من إقبال الناس عليها محدود ؛

*عدم استقرار العمالة وانتقالها من مرفق إلى آخر بسبب خلل في البنية الإدارية وقصور أو انعدام التشريعات التي تضمن الحقوق والواجبات وأيضاً هجرة العمالة المؤهلة إلى بلدان تقدم فرص عمل أفضل؛

*التطور السريع لحجم الطلب السياحي والذي يترتب عليه تطور كبير في البنية الفوقية للسياحة وعدم قدرة مؤسسات التدريب السياحي على مواجهة حاجة تلك المرافق من الأيدي العاملة المؤهلة؛

*التطور السريع في تقنية العرض السياحي والمهارات المهنية ومحدودية إمكانية تلك الدول على اللحاق بذلك التطور؛

*الخطوة المترتبة على الاعتماد على الأيدي العاملة الأجنبية وخاصة في مجال السياحة الذي يتطلب عنصر وطني مؤهل.

4. تكمن المعضلة الرابعة التي واجهت تلك الدول أنها:

*تفتقر إلى مراكز التأهيل المهني وإن وجدت بصورة نادرة في بعضها فإنها لا تفي بحاجة الطلب الحالي ولا المستقبلي؛

*ندرة الكوادر الوطنية المؤهلة للعمل في مجال التدريب والتأهيل السياحي؛

*إن برامج التدريب السياحي المتاحة تقلد بشدة النماذج الأجنبية وتفتقر إلى الأسس التي يجب أن تضع في الإعتبار خصوصية بلد؛

*الافتقار إلى آليات تحسين الأداء

مما سبق يتبين لنا أن التعليم والتدريب السياحي والفندقي يحتلان الأولوية في خطة التنمية السياحية وبدونه ما لا معنى لأي يبذل في مجال التنمية السياحية وأن التدريب والتعليم السياحي والفندقي ليس ضرورة تنموية فحسب ولكنه ما ضرورة ثقافية وحضارية وإنسانية فهما وسيلة كل بلد لترويج حضارته وثقافته.

- مصادر الموارد البشرية في صناعة السياحة:

نقصد بمصادر الموارد البشرية في صناعة السياحة وخاصة الفندقية تلك المنافذ والروافد التي تقوم بإعداد وتأهيل الفندقية المتخصصة لغرض توظيفها في هذه الصناعة، وتقوم الفنادق والمطاعم بالحصول على العاملين المهنيين من هذه المصادر على التوافق والانسجام بين الطلب والعرض لسد الحاجة الملحة وتصدير الفائض منها كقوة عمل للحصول على العملات الصعبة أو من خلال التبادل والتعاون الثقافي والسياحي وفق الاتفاقيات بين الدول[10].

هناك مصادر عديدة للموارد البشرية لصناعة السياحة تم تقسيمها إلى[11]:

- المصادر الداخلية: يحصل الفندق أو المرفق السياحي أو المطعم على الملاكات المتخصصة من مصادره الداخلية مثل العاملين، والموظفين، ترقيتهم من الموجودين في العمل لديهم، أما النوع الثاني من الموظفين أو العاملين عن طريق والعلاقات والأقارب.
- المصادر الخارجية: أما المصادر الخارجية التي يحصل عليها المرفق السياحي أو الفندق لحاجته من الملاكات
  - ✓ الجامعات والمعاهد والمدارس السياحية والفندقية المتخصصة
  - ✓ المراكز الفندقية التدريبية؛

- ✓ مكاتب التشغيل الفندقي

- مفهوم التعليم والتدريب السياحي والفندقي

إن مفهوم التعليم والتدريب السياحي عرف اهتماما من طرف الباحثين من أجل تحديد ووضع تعريف له، حيث منهى أحمد محمد النعيمي إلى أن التعليم السياحي يعتبر تخصص بكل أنواعه (المهني والفني والعالي) لأنه من خلاله يزود الفرد بالمعلومات والمعارف التي تساعد صناعة السياحة والفندقة وتبني القاعدة الأساسية لتكوين مهارات سياحية وفندقية من خلال الاختصاصيين والماهرين وتأهيلهم للعمل في المرافق السياحية والمنشآت الفندقية أما التدريب السياحي فهو يعمل في زيادة التخصص لدى الأفراد العاملين في قطاع السياحة والفندقة وذلك بتزويدهم بالمعلومات والمهارات المختلفة والتي ترفع من كفاءة وتحسين أدائهم وإتقان عملهم المحدد في المنشآت الفندقية[12].

وقد أشار ابراهيم بظاظو إلى أن التعليم السياحي والفندقي يعد أحد فروع التعليم التقني والمهني، فقد نصت اتفاقية التعليم التقني والمهني التي اعتمدها المؤتمر العام لليونسكو في دورته 25 لعام 1989 على أنه " جميع أشكال ومستويات العملية التي تضمن بالإضافة إلى المعارف العامة دراسة التكنولوجيات والعلوم المتصلة بها ، واكتساب المهارات العلمية والعملية والمدارك المتصلة بالممارسات المهنية في كافة فروع التعليم السياحي والفندقي"، وتتضمن عملية الإعداد المهني والتقني في الفندقي والسياحي بأن يحصل الطلبة على مهارات ومعلومات واتجاهات بشكل يؤدي إلى تغيير سلوكهم وأدائهم ليصبحوا على القيام بجزء من عمل أو عمل متكامل أو بمجموعة من الأعمال بشكل مناسب ويشمل الإعداد لتلك البرامج التي تعد لمزاولة مهنة الفندق[13].

وقد أشار عصمت الغباري إلى أن العملية التدريبية يقصد بها مجموعة الإجراءات التي تبدأ بتحديد الاحتياجات مرورا بالخطة والمنهج والبرنامج التدريبي وعمليات التقييم المتعددة، ولقد شهدت السنوات الأخيرة تعددًا ملحوظًا وتنوعًا واضحا أفسح المجال أمام خبراء التدريب لاختيار الأسلوب الذي يتناسب مع المتغيرات العديدة التي تحكم البرامج التدريبية المختلفة، ظل أسلوب المحاضرة أو المدخل الأكاديمي النظري في التدريب هو الشائع لمدة طويلة أدى التوسع الذي حدث بنظريات ناحية والدراسات العلمية من ناحية أخرى، إلى حدوث تطور مماثل في أساليب التدريب التي تنوعت أهدافها وتباينت مداخلها لتخدم أغرا ض مختلفة للتعلم وغايات متعددة تشمل اكتساب المعارف والمهارات الإدارية والسلوكية[14].

ولأن السياحة صناعة فإنها بحاجة إلى من يتقن هذه الصناعة أي إلى العامل السياحي أو الفندقي الماهر الذي يعرف يتعامل مع السائح أو يقدم له الخدمات، وإلى المرشد السياحي والإداري الجيد....، فلم يعد موظف السياحة موظفا تتوافر فيه العمل والمعلومات العامة والتعامل الطيب، بل أن العمل السياحي أو الفندقي أخذ تدريبا مختصا يؤهل هذا الموظف لتولي التي تقع على كاهله في حقل السياحة

من ذلك أشار Alsamawi Habis Suileman إلى أنه مع ازدهار السياحة اشتد الطلب على العمالة السياحية، فظهرت معاهد وكليات وجامعات متخصصة في كل من سويسرا وايطاليا وفرنسا وأسبانيا والولايات المتحدة الأمريكية، أما في مجال الفندقة فقد كان الأمر مبكرا حيث ظهرت المدارس والجامعات الفندقية في بدايات الثلاثينات من القرن الماضي، نذكر لوزان/سويسرا وميلانو /ايطاليا وكورنيل /الولايات المتحدة ، وفي الوطن العربي كانت جامعة حلوان السباقة في جمهورية مصر

العربية، ثم تلتها دول المغرب العربي ولبنان والأردن وسوريا وأخيرا دول الخليج العربي خاصة البحرين وعمان والإمارات والسعودية، غير أن البرامج الأكاديمية التي تقدمها المعاهد والكليات في الوطن العربي تركز على المهارات الأساسية والعملية صناعة السياحة في حين أن البرامج الأكاديمية التي تقدمها الجامعات تركز غالبا على المهارات الإدارية والوظيفية والعملية المتخصصة.إن وجود المراكز والمعاهد والجامعات المتخصصة في مجال السياحة والفنادق هو مؤشر هام لتطور السياحة في حيث يعزى نجاح السياحة أولا إلى مدى جاهزية وتدريب وتعليم الأيدي العاملة في مجال الخدمات السياحية، وثانيا لا جدوى السياحة إن لم تكن الأيدي العاملة في مجال السياحة محلية المنشأ، وثالثا إن نجاح السياحة في أي بلد سياحي يعتمد على السياح عن الخدمات المقدمة لهم وعن مستوى التعلم[15].

لابد هنا أن نميز بين نوعين من المهن السياحيةوكذلك التسمياتفي التعليموالتدريب السياحي والفندقي[16]:

- المهن السياحية تشمل وكالات السفر،الأدلاء،المرشدين، المخطط السياحي، التسويق السياحي،.....الخ ؛
- المهن الفندقية وتشمل إجراءات الإسكانوالمكتب الأمامي، التدبير الفندقي،إنتاج الأطعمة، الضيافةوخدمة الأطعمة والمشروبات.....الخ.

وتجدر الإشارة إلى أنه من الجانب المهني تختلف درجة الحاجة أو التوظيف ومستوى الكفاءة،في كل مجال من مجالات ضمن قطاع السياحة، فبعضها يحتاج إلى أعداد كبيرة من العمال كالفنادق والمطاعم وخدمات النقل التي تستوعب الأطر العمال دون أن تكون مدربة ، في كثير من الأحيان، في حين تحتاج بعض المجالات الأخرى من العمل، إلى عمالة متخصصة الخبرة كالإدلاء السياحيين وبعض موظفي الاستقبال في الفنادق الممتازة، من ناحية المستوى، التي تستأثر بأكبر حجم لحركة الأجنبي، وبعض الفئات المرتفعة الدخل[17].

- أهداف التعليم والتدريبالسياحي والفندقي

يهدف التعليم والتدريب السياحي والفندقي إلى إعداد كوادر مهنية تلبي حاجات المجتمع من العمال المهنيين في الفندقي وفي الوقت نفسه تهيئة الطالب أكاديميا لمتابعة تعليمه العالي عند توافر الشروط لذلك، ويمكن تحقيق ذلك من خلال ما يلي[18]:

- تزويد الطالب بالمفاهيم النظرية والمهارات العمليةبشكل يؤكد الترابط بين النظرية والتطبيق؛
- إكساب الطالب المهارات العمليةاللازمة لكل تخصص وفق الأصول الصحيحة والسليمة ؛
- تدريب الطالب على استعمال الأجهزة المستخدمةفي مجال العمل الفنلقي ؛
- إكساب الطالب العادات الصحيحة السليمةوالسلامة المهنية المتعلقة بممارسة المهن الفندقية؛
- تنمية قدرة الطالب على البحث والتفكير واتخاذ القرارات المناسبة في المجال الفندقي؛
- التركيز على أخلاقيات مهنة الفندقة والقيم والاتجاهات الايجابية المرتبطة بها مثل احترام العمل وتقديره والتحلي المهنة والتعاون والعمل بروح الفريق، الدقة والنظام وانجاز العمل في الوقت المحدد تنمية القدرة على الاتصال الفاعل

من ذلك تبرز أهداف التعليم والتدريب السياحي والفندقي التي تتعدد وتختلف، وتبقى ضرورة الاهتمام بنوعية والتدريب وإنماء الشخصية المتكاملة التي لديها القابلية على مواجهة التغيرات والتكيف مع متطلبات المستقبل ومن جهة ينبغي التأكيد على أهمية التدريب المصاحبة للتعليم والمتكررة بمستويات مختلفة كي تغذي قطاعات التنمية السياحة وما من قدرات ومهارات متطورة.

وقد حدد Pang مجموعة من العوامل التي تساعد الطلبة للالتحاق والبقاء للعمل في صناعة السياحة ومنها[19]

- الكم المعرفي للأساتذة ومعرفة الصناعة وأفاق تطورها؛
- المقررات ويتعلق الأمر بالجانب الأكاديمي وكذا الجانب العملي بتوفير خرجات لاكتشاف المواقع السياحية أو لزيارة المؤسسات السياحية؛
- ترابط البرامج وعلاقتها القوية بصناعة السياحة ؛
- وجود التسهيلات والموارد مثل تقديم أجهزة كومبيوتر بها برامج تساعد على أداء العمل السياحي ؛
- سمعة المؤسسات التعليمية.

- أهمية التعليم والتدريب السياحي والفندقي

إن مسألة التعليم والتدريب السياحي والفندقي في غاية الأهمية لإعطاء سوق العمل يد عاملة مدربة ومؤهلة [20]، ولإكساب العاملين المهارات الأدائية، فهناك دولا مثل فرنسا واسبانيا تلزم المنشآت السياحية والفندقية بعمل دورات تدريبية للعاملين فيها، ففي اسبانيا تأخذ الحكومة نسبة1 % من أرباح جميع المنشآت السياحية والفندقية كي تخصص لتمويل برامج التدريب وتكون هذه البرامج تحت إشراف ورقابة وزارة السياحة، وبعد التأكد من تنفيذ برامج التدريب تقوم الحكومة برد نسبة 1% التي تم تحصيلها إلى كل مؤسسة سبق أن سددتها[21].

غير أنه في استراليا وبالرغم من توجه الطلبة لدراسة السياحة والفندقة إلا أنهم يرفضون الالتحاق بالعمل في صناعة السياحة،لأنهم يرونه غير مشبع لطموحاتهم العملية[22] خاصة مع عدم انتظام ساعات العمل والدخل الضعيف وانعدام الأمن وعدم إمكانية تطوير العمل مستقبلا.

إن حاجة الدول ومنها الجزائر أصبحت ملحة لتخطيط القوى العاملة في قطاع السياحة والفندقة لمواجهة الطلب المتنامي مع ضرورة الابتعاد عن الأساليب التقليدية في التعليم والتدريب السياحي، كما أن النقص في الأيدي العاملة بالمستوى والنوعية، لا يمكن أن يسد إلا من خلال مؤسسات تعليمية قادرة على توفير الأيدي العاملة التي تحتاجها عملية التنمية السياحية أوجهها ولمختلف أنشطتها وفعالياتها، فالفرد المتعلم والمتدرب والمهيأ يؤدي عمله ويكمل دوره الأساس في تقديم الخدمات في الصناعة الفندقية، فيمكن أن نعتبر المدخلات ذات الحماس والرغبة الصادقة في العمل السياحي والفندقي مع المناهج العلمية والتدريب الجيد.. فسوف تكون المخرجات من العنصر البشري جيدة جدا نستطيع أن نرفد بها سوق العمل.

وقد أشار هايل فلاح السرحان إلى أن التعليم والتدريب السياحي والفندقي يعد نقطة البداية للعمل الناضج في مجال صناعة السياحة، ولذلك تحاول الجامعات والمعاهد السياحية تطوير برامجها بهدف جذب أعداد من الطلبة، هنا يبرز دور

السياحي في إعداد وخلق القوى البشرية المدربة، والمؤهلة والقادرة على المنافسة في الأسواق السياحية الإقليمية، والعالمية[23] ويتعدى الأمر ذلك إلى اهتمام كل من المؤسسات السياحية والحكومات والمهتمين بالصناعة السياحية بالطلبة الذين يدرسون تخصص السياحة.[24]

المحور الثالث: الإطار الميداني للبحث

نتناول في هذا المحور نظرة عامة عن التعليم والتدريب السياحي والفندقي في الجزائر من جهة ونعرض تجربة جامعة قسنطينة2– عبد الحميد مهري في فتح ماستراقتصاد. تسيير السياحة.

- نظرة عن التعليم والتدريب السياحي والفندقي في الجزائر

إن تحقيق مسعى بناء وجهة سياحية جزائرية واعدة يتطلب ترقية التكوين في مجال السياحة ودعمه في مختلف ذات العلاقة بالسياحة والفندقة كم ا أن رفع مستوى الخدمات وبلوغ الجودة في مجال السياحة والفندقة يعتمد أساسا على والتكفل بالعنصر البشري. وعليه يعتمد قطاع السياحة في ذلك على جهاز تكوين يتكون من المؤسسات التكوينية التابعة لقطاع السياحة ومن خلال سياستها السياحية سعت الجزائر جاهدة إلى إقامة مؤسسات تكوين سياحي حيث[25]:

- الفترة الأولى (**63–79**) : عند استقلال الجزائر ورثت مركز للتكوين الفندقي الذي كان خاضعا لوصاية العمل والشؤون الاجتماعية والى غاية سنة 1966 م الجزائر لم تكن تملك ولو مركز واحد لتكوين الفندقي والسياحي، فكانت تعتمد على الخارج في تكوين الإطارات السياحية، فقد بلغ عدد الطلبة والموظفين الذين أوفدتهم وزارة السياحة إلى الخارج الفترة(63–66) 46 طالب .

وفي إطار توجيهات الميثاق السياحي وفي مجال التكوين السياحي الشروع في التكوين لضمان إطارات قادرة على تسيير السياحي من خلال:

-إنشاء مؤسسات للتكوين السياحي؛

-برمجة تكوين الإطارات، التقنيين الساميين على المدى المتوسط والطويل؛

-تكوين وتدريب الموظفين غير المؤهلين والعاملين في القطاع السياحي

وعليه فقد تقرر إنشاء ثلاثة أنواع من المؤسسات المختصة في التكوين السياحي تختص كل مؤسسة تكوينية في إعداد معين وتتمثل هذه المؤسسات في:

-إنشاء مركزين في وهران وقسنطينة للتكوين الفندقي، سعة كل مركز قدرت ب 100 طالب وشرعا هذين المركزين في العمل إبتداء من سنة 1967 ؛

-إنشاء مركزين في بوسعادة وتيزي وزو لتكوين التقنين والتقنيين الساميين المختصين في إدارة الفنادق، المطاعم السياحية، سعة كل مركز قدرت ب 100 طالب؛

-إنشاء المركز العالي للفندقةوالسياحة، مختص في تكوين الإطارات العليا شرع في العمل إبتداء من سنة 1976 بطاقة تقدر ب طالب.

- الفترة الثانية(**80–83**) :نظرا للتغيرات التي طرأت على القطاع السياحي(إعادة الهيكلة) (80–83) كان لا بد على المنظومة التكوينية التي تساير هذه التغيرات من أجل:

-التكيف والتأقلم مع المستجدات التكنولوجية؛

-تحسين نوعية الخدمات الفندقية والسياحية؛

-تطوير الكفاءات والمؤهلات لمستخدمي القطاع السياحي؛

-جعل القطاع السياحي تحت تكفل خبراء في الميدان

فإلى غاية نهاية سنة 1983 م تم الإبقاء على نفس المنظومة التكوينية لكن بداية من سنة 1984 م تم حل مركزي وهران وقسنطينة نظرا للنتائج غير المرضية حيث أصبحت المنظومة التكوينية تتكون من ثلاثة مراكز تعمل على ضمان تكوين أفضل في مجال الخدمات السياحية سواء فندقية أو إطعام أو إرشاد سياحي، وهي تتماشى ومتطلبات العصر والتطور التكنولوجي.

للعلم يوجد ثلاثة معاهد مكلفة بالتكوين الفندقي والسياحي والتي هي المزود الرئيسي للعمالة المتخصصة في هذا المجال لمعظم المؤسسات الفندقية في الجزائر وبعض البلدان الإفريقية والعربية وأن هذه المعاهد تتألف مما يلي[26]:

- المعهد العالي للفندقة والسياحة "ISHT":الكائن بفندق الأوراسي بالعاصمة مكلف بتكوين الإطارات العليا في التسيير الفندقي والسياحي، بالإضافة إلى تقديمه دورات تدريبية تستهدف التحكم والتحسين في هذا المجال؛
- معهد التقنيات الفندقية ببوسعادة :وهو مكلف بتكوين التقنيين في مجال الفندقة
- معهد التقنيات الفندقية والسياحية بتيزي وزو :مكلف بتكوين التقنيين في مجال السياحة والفندقة

فيما يلي توضيح لمهام هذه المعاهد وتبيان لقدراتها في التكوين والتعليم حيث

- معهد بوسعادة: يعتبر معهد بوسعادة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ومقره بوسعادة ويوفر 300 مقعد، والشهادة التي يمنحها المعهد تقني سامي في الاستقبال، المطاعم والطبخ، ويتولى المهام التالية[27]:

-تكوين تقنيين في مختلف مهن السياحة والفندقة والحمامات المعدنية؛

-تكوين جميع الأسلاك الأخرى التابعة للمهن الضرورية لنشاط السياحة والفندقة والحمامات المعدنية؛

-تحسين مستوى المستخدمين التقنيين المتخرجين من قطاع السياحة

- معهد تيزي وزو : يعتبر معهد تيزي وزو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ومقره في ولاية تيزي وزو، وله ملحقة مقرها في ولاية تلمسان يوفر 300 مقعد، ويمنح شهادة تقني سامي في الاستقبال، المطاعم والطبخ ، الحلويات، الإدارة الفندقية والسياحة وهو يقوم بمجموعة من المهام كما يلي[28]:

-تكوين التقنيين السامين في مختلف مهن السياحة والفندقة والحمامات المعدنية؛

-تحسين مستوى المستخدمين التقنيين المتخرجين من قطاع السياحة والفندقة والحمامات المعدنية وتكوينهم المستمر؛

-تعميم التقنيات الجديدة المرتبطة بالسياحة، الفندقة والحمامات المعدنية عن طريق جميع وسائل الدعم الملائمة؛

-الدراسات والتحاليل والمعاينات والبحوث ؛

-المؤتمرات والندوات واللقاءات والملتقيات ؛

-تحسين المستوى وتجديد المعارف.

- المدرسة الوطنية العليا للسياحة تعتبر المدرسة الوطنية العليا للسياحة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تمنح هذه المدرسة شهادة الليسانس في تسيير الفنادق والسياحة، وتطوير وتدريب العاملين في قطاع السياحة وتوفر 100 مقعد، مقرها بالجزائر العاصمة من بين مهامها نجد[29]:

-تقدم تكوينا عاليا في مختلف مواد السياحة والفندقة والحمامات المعدنية؛

-تحسين مستوى المستخدمين التقنيين في السياحة والفندقة والحمامات المعدنية، وتقوم بتكوينهم المستمر وتجديد معلوماتهم

-تقوم بجميع الدراسات الاستكشافية من أجل الاستجابة للطلب الذي يعبر عنه المتعاملون مع التوفيق بين المهمة التربوية في مواضيع الرسائل والأشغال، وبين الحاجات في ميادين السياحة والفندقة والحمامات المعدنية؛

-تشارك في مختلف الدراسات التي تنجز بالاتصال مع مختلف المؤسسات الوطنية أو الدولية التي لها علاقة بتطوير السياحة والحمامات المعدنية؛

-تكوين رصيدا وثائقيا يرتبط بميدان نشاطها ؛

-تصدر مجلة متخصصة في السياحة والفندقة والحمامات المعدنية؛

-تشارك في تطوير البحث العلمي والتقني في ميادين اختصاصها.

وتتمثل صلاحياتها فيما يلي:

–تبرم عقود واتفاقيات الدراسة والاستشارة المرتبطة بمجال نشاطها مع أي مؤسسة أو إدارة؛

-تعد اتفاقيات التعاون مع الهيئات المماثلة الوطنية أو الأجنبية، والمنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية؛

-تشارك في اللقاءات والأشغال الوطنية أو الدولية التي تهم ميدان نشاطها ؛

-تضمن نشر الأشغال التي تهم ميدان نشاطها على اختلاف أنواعها؛

-تطور التبادل مع مؤسسات التكوين والمنظمات الدولية المتخصصة من أجل تجديد أنواع التعليم المقدمة؛

-تنظم بمبادرتها أو بناء على طلب السلطة الوصية لقاءات وطنية و/أو دولية ترتبط بينهما.

إذا قارنا أهمية قطاع السياحة في الجزائر مع المؤسسات التكوينية الموجودة، فنستطيع القول أن عدد هذه المؤسسات جدا، ضف إلى ذلك أن عدد المقاعد التي توفرها هذه المؤسسات قليل كذلك، وكلها موزعة في الناحية الشمالية للبلاد، هذا الناحية الجنوبية تغيب عليها مثل هذه المؤسسات التكوينية، وبالتالي افتقار السياحة الصحراوية للكفاءات السياحية على جميع مستويات الخدمات السياحية، ولهذا يمكن القول لأجل النهوض بالسياحة الجزائرية، كان لابد من تنويع مثل هذه المؤسسات التكوينية وتوزيعها عبر كافة التراب الوطني، نظرا لأن السياحة تحتاج لمزيد من الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على كسب السياحة

بالإضافة إلى أنه ضمن المخطط التوجيهي للتهيئة السياحيةبدأ العمل بإحداث تحرك واسع باتجاه عملية التعليم بما يتلائم ومتطلبات عمل المؤسسات السياحية في الفترة اللاحقة (أفاق 2025)، فتم إعداد ورسم الخطط المستقبليةبإنشاء مدارس تقوم بأعداد وتأهيل أيدي عاملة متخصصة في مجال السياحة

وفي إطار المخطط التوجيهي للتهيئة السياحيةوضمن الحركية الثالثة توجد ثلاث أهداف للتكوين في مجال السياحة

- تعزيز القدرات التنظيمية، الكفاءات واحترافية القيادات وعمال التأطير في المدارس ؛
- ضمان الميزة التنافسية للبرامج البيداغوجية (التربوية) وتأهيل المؤطرين البيداغوجيين داخل المدارس ؛
- إعداد مقاييس الامتياز للتربية والتكوين السياحي ويتعلق الأمر باعتماد التصديق والتسجيل الرسمي .

وتتمثل الخريطة الجديدة للمدارس السياحية في :

- إطلاق مدرستين؛
- تحديث المدارس الثلاث الموجودة؛
- 7مؤسسات تكوين مهني مخصصة للسياحة .

حيث أن المدرستين المصممتين للتجهيز هما المدرسة السياحية بتيبازة والمدرسة السياحية بعين تيموشنت، أما السبع التابعة لوزارة التكوين المهني التي ستخصص للتكوين السياحي من المقرر أن تكون في الطارف، تلمسان، عين البنيان، بومرداس، تيزي وزو، تمنراست وغرداية .

- عرض تجربة جامعة جامعة قسنطينة2 – عبد الحميد مهري

تجدر الإشارة إلى أن بعض الجامعات الجزائرية قامت بفتح تخصص الاقتصاد السياحي، ومن بين الجامعات جامعة قسنطينة2 – عبد الحميد مهري التي قامت بفتح تخصصاقتصاد.تسيير السياحةحيث مرحت كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير شهادة الماستر في هذا التخصص للمتخرجين من قسم علوم التسيير، وتجدر الإشارة إلى أنه مع التعديلات التي على تخصصات الماستر تم فتح ماستر جديد باسمالتسويق السياحي والفندقي[31] في قسم العلوم التجارية تتخرج منه أول دفعة الدخول الجامعي القادم2018/2017 ، وبهدف معرفة يوضح الجدول التالي أعداد الطلبة المسجلين حيث:

الجدول رقم 1: أعداد الطلبة في تخصص السياحة في جامعة قسنطينة2

البيان	2013 /2012		2014/2013		2015/2014		2016/2015		2017/2016	
	ماستر 1	ماستر 2	ماستر 1	ماستر 2	ماستر 1	ماستر 2	ماستر 1	ماستر 2	ماستر 1	ماستر 2
ذكور	17	–	11	15	11	10	10	10	16	10
إناث	11	–	16	13	18	24	24	20	14	24
المجموع	**28**	–	**27**	**28**	**29**	**34**	**34**	**30**	**30**	**34**

المصدر : من إحصائيات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

يبين الجدول أعلاه أعداد الطلبة حيث نلاحظ أن عددهم قليل وهناك زيادة طفيفة على مدى السنوات الجامعية، إذ عددهم من 27 طالبا في الماستر1 في السنة الجامعية2014/2013 إلى 30 طالبا في السنة الجامعية الحاليةهو العدد الذي تم تحديده من طرف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ليكون عدد المقاعد المسموح بها لتخصصالتسويق السياحي والفندقي.

من خلال إجراء مقابلة مع بعض الطلبة تبين أنهم لم يختاروا التخصص بمحض إرادتهم ولكن معدلاتهم المتدنية لم لهم باختيار تخصصات أخرى، لهذا وبالرغم من كون رغباتهم لا تتماشى مع التخصص قرروا الاستمرار في الدراسة، كما أنهم يعملون في مجال السياحة ولم يقوموا بإجراء تكوينات خارج الجامعة، بالرغم من وجود مراكز تكوين خاصة تقدم لهم فرصة تكوين فيما يخص حجز التذاكر والاستقبال وغيرها من التكوينات، والتي يصاحبها إجراء تدريب عملي في المؤسسات والفندقية، بالإضافة إلى أن بعض الطلبة أبدو رغبة في العمل في مجال السياحة بعد التخرج .

تجدر الإشارة إلى أن المتخرجين من تخصص اقتصاد .تسيير السياحةمؤهلين تأهيلا علميا ولكن ليس تدريبيا وهو ما يجعل من استيعابهم في المرافق والمنشآت السياحيةأمرا صعبا، كما لا توجد امتيازات حقيقية تشجع الطلبة للدراسة في كأن تكون هناك دورات تدريبية التي تعدأحد العوامل المهمة في اكتمال العملية التعليميةإ بالإضافة إلى عدم وجود ونقص في المستلزمات والمخبرات خاصة مختبرات اللغة والتي من المفروض أن تغطي الساعات العملية للدراسة في اللغتين الانكليزية والتي تعدان من الضروريات العلمية لتأهيل الطلبةمن ناحية اللغة لأهميتها في مجال عملهم.

وكما أن الجامعة لا تقوم بمتابعة أوضاع الخريجين من حيث الموقف العملي ومطابقة عملهم مع تخصصهم التعليمي وكذلك من حيث التعرف على المؤسسات المستخدمة لهؤلاء الخريجين والتعرف على درجة رضا المستخدمين عن أداء هؤلاء الخريجين للعمل على تعديل وتحسين البرامج بما ينسجم مع نتائج هذه الدراسات، بالإضافة إلى كون أساتذة التخصص هم من حاملي الشهادات في الاقتصاد ولم تقدم لهم الجامعة تكوينا في مجال السياحة.

الخاتمة

إن مستقبل التنمية السياحية وتطورها في الجزائر مرهون بشكل رئيسي بكفاءة وفعالية التعليم والتدريب السياحي والفندقي، فقد أولت الكثير من الدول اهتماما كبيرا بتطوير التعليم وتهتم بشكل خاص بتطوير التعليم والتدريب الفندقي والسياحي وذلك لإيمانها بأهمية هذا التعليم في رفد سوق العمل بالأيدي العاملة المهنية المدربة والممتلكة للمهارات التي تجعلها على التنافس في سوق العمل بثقة واقتدار وذلك في ضوء تزايد الاهتمام في القطاع السياحي والفندقي بشكل عام، من ذلك ينبغي دعم كافة أشكال التعليم والتدريب السياحي والفندقي في الجزائر لدعم التنمية السياحية والتفاعل الايجابي مع مستجدات العصر والاستفادة مما تشهده البشرية من تطور معرفي وعلمي وتقني في مجال صناعة السياحة مع ضرورة التنسيق والتكامل لتطوير واقع التعليم والتدريب السياحي والفندقي عبر آليات عملية وفق أحدث مناهج التطوير والتحديث والمتابعة، وكذا فتح معاهد للسياحة والفندقة بالإضافة إلى وضع الأسس والقواعد الصحيحة للسياسات التدريبية لكافة الكوادر العاملة في حقل السياحة والفندقة من متابعة وإعداد وتنفيذ الدورات التدريبية والتأهيلية لتطوير وتأهيل الكوادر السياحية

قائمة المراجع

[1]ابراهيم بظاظو، تحليل واقع الموارد البشرية في القطاع السياحي الأردني ، تحميل يوم 1 جويلية 2017 من الموقع :

http:// meutourism.com/research/22.doc

[2]حابس سماوي وابراهيم بظاظو(2009)، خصائص واتجاهات العاملين في القطاع السياحي والفندقي في الأردنتحميل يوم جويلية 2017 من الموقع :

http://www.shatharat.net/vb/attachment.php?attachmentid=160&d=1329150728

[3]سلوى السامرائي وأمال العماوي(2012) ، مدى توفر المهارات التقنيةوالعلمية لدى العاملين في قطاع السياحة دراسة تطبيقية للآراء عينة من العاملين في قطاع السياحة في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصاديةالجامعة العدد 30، 139–174، تحميل يوم 1 جويلية 2017 من الموقع :

http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=53489

[4] Bashar Aref Alhaj Mohammad and Hamam Talal Alsaleh(2013) , Motivation of students to study tourism hospitality programs, International Journal of Asian Social Science, 3(7)

[5] Tamer Mohamed Atef and Masooma Al-Balushi(2016),The Omani Tourism and Hospitality Education – Employment Dilemma, Proceedings of the International Academic Research Conference on Small & Medium Enterprises (Vietnam SME Conference), Danang City-Vietnam. 2-4 August, 2016

[6] عشي صليحة(2005)، الآثار التنموية للسياحة دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس والمغرب، مذكرة مكملة لنيل شهادة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، ص102، تحميل يوم 10 جويلية 2017 من الموقع:

http://theses.univ-batna.dz/index.php?option=com_docman&task

[7]حابس سماوي وابراهيم بظاظو،مرجع سبق ذكره

[8] بودلال علي (2010) ، أهمية الاستثمار في رأس المال البشري كأحد شروط ترقية القطاع السياحي في الجزائر، ملتقى اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر بسكرة، 14

[9]أحمد محمد الشمسي،التدريب السياحي والفندقي بين واقع التنميةومتطلباتها ، ص 11–13، تحميل يوم 10 جويلية 2017 الموقع :

www.yemen-nic.info/files/turism/studies/train.pdf

[10]منهى أحمد محمد النعيمي(2008) ، التعليم السياحي في العراق دراسة لعينة من طلبة قسم السياحةوإدارة الفنادق في كلية والاقتصاد كنموذج للتعليم السياحي الجامعي، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد الثالث والسبعون ، ص 220، تحميل يوم 10 2017 من الموقع :

www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=25789

[11]المرجع السابق، ص 221

[12]المرجع السابق، ص 219

[13] ابراهيم بظاظو، مرجع سبق ذكره، ص 13

[14] عصمت الغباري (2007) ، تنمية الثقافة الأمنية لدى العاملين في المجال السياحي، الحلقة العلمية حول الأمن السياحي، القاهرة، ص 10 ، تحميل يوم 10 جويلية 2017 من الموقع :

http://www.nauss.edu.sa/Ar/CollegesAndCenters/TrainingCollege/Trainingactivities/Seminars002/act_011207/Documents/6.pdf

[15] Alsamawi,Habis Suileman (2008),The characteristics and Trends of Workers in Tourism and Hotels in Jordan, Submitted to Lebanese University Conference, March 1_2,2008.

[16] منهى أحمد محمد النعيمي، مرجع سبق ذكره، ص 219

[17] هيثم ناعس (2009) ، أهمية قطاعي النقل والسياحة ودورهما في استثمار الموارد البشرية والاقتصادية وتنميتها في مدينة ومنطقة الزبداني، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول والثاني، المجلد 25 ، ص 629، تحميل يوم 1 جويلية 2017 من الموقع :

www.damascusuniversity.edu.sy/mag/.../589-639.pdf

[18] محمد عبد الله المسعود وغالب عقلة الشوابكة، واقع التعليم الفندقي والسياحي في وزارة التربية والتعليم، ص 6

[19] Tamer Mohamed Atef and Masooma Al-Balushi ,Op.cit,,P5

[20] Bashar Aref Alhaj Mohammad and Hamam Talal Alsaleh, Op.cit,P1638

[21] التدريب السياحي مفتاح نجاح التنمية السياحية في الأردن ،تحميل يوم 10 جويلية 2017 من الموقع :

http://www.meutourism.com/Articles/5.htm

[22] Tamer Mohamed Atef and Masooma Al-Balushi, Tamer Mohamed Atef and Masooma Al-Balushi(2016),The Omani Tourism and Hospitality Education – Employment Dilemma, Proceedings of the International Academic Research Conference on Small & Medium Enterprises (Vietnam SME Conference), Danang City-Vietnam. 2-4 August, 2016,P5

[23] هايل فلاح السرحان أثر الأساليب التدريبية الحديثة على كفاءة البرنامج التدريبي،تحميل يوم 10 جانفي 2017 من الموقع:

http://alamelgawda.com/qms6/index.php/ar/responsive-joomla-template/87-joomla-business-template

[24] Bashar Aref Alhaj Mohammad and Hamam Talal Alsaleh,Op.cit,P1638

[25] خالد كواش(2004)، أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية– حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر .

[26] أحمد بن عيشاوي (2008) ، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية في الجزائر ، أطروحة دكتوراه في العلوم تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، ص 116

[27] INHT Bousaada, Retrieved 10 July 2017 From :

http://www.inht-bousaada.com/

[28] عوينان عبد القادر(2013)، السياحة في الجزائر الإمكانيات والمعوقات(2000– 2025) في ظل الإستراتيجية السياحية الجديدة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2025 ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3 ، ص 201–203

[29] Ecole Supérieure d'hôtellerie et de Restauration d'Alger, Retrieved 10 July 2017From :

http://www.eshra.dz/

[30]وزارة تهيئة الإقليم البيئة والسياحة(2008)، المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية م ت ت س SDAT 2025، الكتاب 2، المخطط الاستراتيجي:الحركيات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية ص 48–49 تحميل يوم 1 جويلية 2017 الموقع:

http://www.andt-dz.org

[31] http://www.univ-constantine2.dz/facsecsg/