

مؤشرات تقييم جودة الخدمات الفندقية في ظل مخطط جودة السياحة الجزائري (PQTA)

Indicators for evaluating the Quality of Hotel Services under the Algerian Quality Tourism Plan (PQTA)

د. هناء رمضاني*

جامعة العربي التبسي-تبسة، الجزائر

hanaramdani2021@gmail.com

تاريخ القبول: 2023/03/04

تاريخ الاستلام: 2022/30

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الفندقية في ظل مخطط جودة السياحة الجزائري بناء على مجموعة من المؤشرات. توصلت نتائج الدراسة إلى أنه وعلى الرغم من الجهود التي تبذلها الحكومة الجزائرية في إطار مخطط جودة السياحة الجزائري والتي تسعى من خلالها إلى تحسين نوعية العرض السياحي الفندقي والمرافقة في عمليات العصرية والتوسيع، تبقى جودة الخدمات الفندقية في الجزائر لا ترتقي إلى المستوى المطلوب ولا تستجيب إلى المعايير الدولية.

الكلمات المفتاحية: مخطط الجودة، مخطط جودة السياحة الجزائري، جودة الخدمات الفندقية.

تصنيف JEL: M11، Z32.

Abstract: This study aims to assess the quality of hotel services under the the Algerian Quality Tourism Plan based on a set of indicators.

The results of the study revealed, despite the Algerian Government's efforts under the tourism quality plan, through which it seeks to improve the quality of hotel tourism supply and accompanying the modernization and expansion operations, the quality of hotel services in Algerian remains unsatisfactory and does not meet international standards.

Keywords: Plan of Quality, The Algerian Quality Tourism Plan, Quality of Hotel Services.

Jel Classification Codes: M11, Z32.

I. تمهيد:

إن انتهاج مسار الجودة موجود في قلب إستراتيجية التنمية السياحية الجزائرية وهي إستراتيجية اعتمدها الحكومة منذ سنة 2008 لتدارك العجز في القطاع السياحي، حيث عكفت كل الأطراف الفاعلة على تشخيص العراقيل التي تقف أمام النهوض بهذا القطاع من خلال تطبيق إستراتيجية طموحة وفعالة تجسدت في المخطط التوجيهي للهيئة السياحية آفاق 2030 (SDAT: Schéma Directeur d'Aménagement Touristique) والمرتكز على خمسة ديناميكيات أساسية ومتكاملة تدعم هذه الإستراتيجية، منها مخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA: Plan Qualité Tourisme Algérie) والذي يعتبر بمثابة دليل جودة للمؤسسات السياحية بصفة عامة والفندقية بصفة خاصة، حيث يركز كخطوة أولى على تحسين نوعية الخدمات الفندقية لمواكبة المعايير العالمية وتكييفها بشكل جيد مع احتياجات السياح وطنيين وأجانب.

1. إشكالية الدراسة:

بناء على ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة من خلال طرح السؤال الآتي:

ما مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في ظل مخطط جودة السياحة الجزائر؟

2. فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة سيتم صياغة الفرضية على النحو الموالي:

تقدم المؤسسات الفندقية في الجزائر خدمات ذات مستوى عال من الجودة في ظل مخطط جودة السياحة الجزائر.

3. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أبرزها ما يلي:

- محاولة اقتراح مقاربة نظرية تفترض أن تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية مرهون بتبني مخطط جودة السياحة الجزائر؛

- تحديد مستويات جودة الخدمات الفندقية في ظل مخطط جودة السياحة الجزائر بناء على جملة من المؤشرات؛

- المساهمة بمجموعة من التوصيات والتي من شأنها تحفيز المؤسسات الفندقية في الجزائر على تبني معايير والتزامات مخطط جودة السياحة للرفي بجودة الخدمات الفندقية إلى مصاف المعايير الدولية.

4. منهجية الدراسة:

بغرض الإجابة على الإشكالية المطروحة وبالنظر إلى طبيعة الموضوع سيتم اعتماد المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وبغية الإلمام بالموضوع والتحليل الجيد للإشكالية المطروحة سيتم تناول محورين أساسيين بالدراسة على النحو الموالي:

- الإطار العام لمخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA) وجودة الخدمات الفندقية؛

- مؤشرات جودة الخدمات الفندقية في ظل مخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA).

أولاً: الإطار العام لمخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA) وجودة الخدمات الفندقية

يمثل مخطط جودة السياحة الجزائر أحد الحركيات الخمس للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية، والذي يعتبر خطوة عملاقة نحو الاحترافية التدريجية للخدمات المقدمة في السياحة الجزائرية محليا ودوليا.

1. تقديم مخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA):

يتطرق هذا العنصر إلى التعريف بمخطط جودة السياحة ومختلف المعايير والالتزامات التي تلتزم بها المؤسسات الفندقية المنخرطة فيه للحصول على علامة جودة السياحة الجزائر.

1.1 تعريف مخطط جودة السياحة (PQTA):

يعرف مخطط جودة السياحة بأنه: " برنامج يطمح إلى توحيد جميع المهنيين الجزائريين في قطاع السياحة من خلال الانتهاج الإرادي للجودة الحريص على تلبية حاجات الزبائن وإرضائهم وطنيين وأجانب حيث تم إعداد مخطط جودة السياحة الجزائرية لفائدة المعنيين وبالتعاون معهم طبقا للمعايير الدولية، كما يسمح مخطط الجودة بتحديد المسار من أجل التحسين التدريجي للخدمات والحصول على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر". جودة السياحة الجزائر" (شليحي و عز الدين، 2019، صفحة 52).

2.1 تعريف العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر":

هي خطة جماعية تستلزم التزام ومشاركة الجميع من مهني القطاع والوزارة المكلفة بالسياحة ومختلف الإدارات والجمعيات الإقليمية المعنية وترتكز على الامتياز، وتتجاوز مفهوم تصنيف المؤسسات السياحية فهي تشهد بصورة واضحة على أن المؤسسة التزمت إراديا بانتهاج الجودة وهي تسعى دائما لإرضاء الزبائن وهي حاليا متوفرة للفروع الثلاثة الآتية: الفنادق، المطاعم ووكالات السياحة والأسفار (بن عبد العزيز و آخرون، 2019، صفحة 181).

والشكل الموالي يوضح شكل علامة جودة السياحة.

الشكل 1: علامة جودة السياحة الجزائر



فندق

مطعم

وكالة السياحة

Source: (Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, 2014, p. 05)

3.1 معايير والتزامات الجودة في الفنادق والمطاعم للحصول على علامة جودة السياحة الجزائر:
هناك مجموعة التزامات يجب على الفندق أن يوفرها للحصول على "علامة جودة السياحة الجزائر"
وهي ممثلة في الجدول الموالي:

الجدول 1: معايير والتزامات الجودة في الفنادق والمطاعم

المعيار	التعيين
إدارة المؤسسة وتنميتها	- تحديد الاتجاهات الكبرى التي يجب إتباعها والوسائل الأساسية؛ - تحميل إدارات المؤسسة المسؤولية وتطبيق نظام يقوم على تقديم تقارير إلى الإدارة.
إدارة المالية وجودة المشتريات	- إعداد الميزانية السنوية المتعلقة بالأعباء ومتابعة تنفيذها؛ - انجاز المشتريات والطلبات من المواد الأولية والخدمات بطريقة فعالة (الجودة، الأسعار والأجال).
ضمان وظيفية التسويق والبيع والاتصال	- معرفة تطورات السوق، رغبات الزبائن وتحسين الخدمات؛ - تنفيذ عمليات الاتصال والترويج ومبيعات المؤسسة؛ - العمل ضمن شبكة مع مختلف الشركاء في المحيط المباشر للسياحة.
صيانة المؤسسة وضمان الخدمات العامة	- المحافظة على تراث المؤسسة وصيانتها، وتبين الميزانية الاعتمادات المالية الضرورية لذلك؛ - ضمان النظافة الدائمة في الأماكن والفضاءات المشتركة وصيانة مكونات المؤسسة.
إدارة الموارد البشرية	- إدارة العاملين وإعادة تأهيل كفاءتهم وتنظيم الموارد البشرية؛ - ضمان استقبال أجراء جدد وتجديد عملية تحفيزهم؛ - ضمان تصرف إداري حازم.
استقبال ومرافقة الزبائن	- توفير معالجة للحجوزات في مكتب الاستقبال أو على الهاتف وضمان حسن الاستقبال؛ - ضمان معالجة فعالة للحجوزات بالبريد الإلكتروني أو بالفاكس أو بالبريد؛ - توفير مداخل وأماكن خارجية جميلة وصيانتها بما يدعم المؤسسة؛ - توفير المعلومات اللازمة للزبائن وتوفير محيط ملائم لاستقبالهم ومرافقتهم طوال مدة إقامتهم؛ - توفير الوسائل الخاصة باستقبال الأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة.
الإقامة (الغرفة والمرافق الصحية)	- توفير غرف مريحة تتوفر فيها أثاث وأجهزة ذات جودة؛ - توفير حمام ومراحيض مجهزين بالوسائل الضرورية داخل الغرف؛ - توفير العناصر الضرورية لسلامة الزبائن داخل الغرف وفي الفندق؛ - تنظيف الغرف والمرافق الصحية يوميا.
المطعم والمشرب	- اقتراح فطور الصباح جذاب مع الأخذ بعين الاعتبار عادات الزبائن؛

<p>- توفير مطعم يجمع بين الجمالية والأصالة وسهولة الوصول إليه مع ضمان النظافة والسلامة في كل مرافق المطعم؛</p> <p>- اقتراح قائمة طعام نظيفة تحتوي على أطباق ومشروبات متجددة يوميا مع مراعاة تنوع الأصول والتقاليد والثقافات المتعلقة بالأكل.</p>	
<p>-الأخذ بعين الاعتبار البيئة والتنمية المستدامة في إدارة المؤسسة.</p>	<p>البيئة والتنمية المستدامة</p>
<p>- تنظيم انتاج الجودة العام للمؤسسة وتطبيقه لإرضاء الزبائن؛</p> <p>- انجاز الأعمال الأساسية التي تضمن استمرارية انتاج الجودة.</p>	<p>انتاج الجودة</p>

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

(Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, 2014, p. 347)

2. مفهوم جودة الخدمة الفندقية وأبعادها:

يتناول هذا العنصر مفهوم جودة الخدمة الفندقية وأبعادها.

1.2 مفهوم جودة الخدمة الفندقية:

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة لابد من توضيح المقصود بالخدمة الفندقية حيث تعرف على أنها: "أي فعل أو إنجاز مقدم من الفندق إلى الزبون ويكون بالأساس غير ملموس ولا ينتج عنه تملك لأي شيء ما، وإنتاجه قد يكون أو قد لا يكون متصلا بشيء مادي" (كافي، 2017، صفحة 68).

في حين تعرف جودة الخدمة الفندقية بأنها: "جميع تلك الإجراءات التي ستؤدي إلى إسعاد الضيوف" (Batinic, 2016, p. 27).

كما تعرف على أنها: "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة الفندقية مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة والتي تتحدد في ضوء المقارنات التي يجربها الضيف بين ما يتوقع أن يحصل عليه من المنظمة الفندقية وبين ما يحصل عليه فعلا من نفس المنظمة" (البرداقي وحموي، 2017، صفحة 52).

يتضح مما سبق أن جودة الخدمات الفندقية تمثل السمات والخصائص المميزة لخدمة معينة، بحيث تكون قادرة على إشباع حاجات ورغبات المستفيد منها.

2.2 أبعاد جودة الخدمة الفندقية:

لم يكن هناك اتفاق بين الكثير من الكتاب والباحثين حول أبعاد جودة الخدمة بشكل دقيق، ولقد تمكن بيرري (Berry) وزملائه من تحديد خمسة أبعاد لجودة الخدمات الفندقية وهي الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف (Jacques & Charles, 1996, p. 09).

1.2.2 الملموسية:

تشمل الملموسات كافة المستلزمات المادية والتجهيزات والتي يمكن الاستدلال بها من خلال عدة مظاهر كالمظهر الخارجي للفندق، موقعه وتصميمه الداخلي، التجهيزات المستخدمة، الديكورات والتصاميم والأثاث... إلخ (خلوط و شنشونة، 2019، صفحة 623).

2.2.2 الاعتمادية:

تعبّر عن قدرة مقدم الخدمة على تقديم الخدمة بدرجة عالية من الدقة والصحة بحيث تتوافق وتوقعات الزبون، يعد بعد الاعتمادية في المؤسسة الفندقية معيارا أساسيا للزبون في تقييم جودة الخدمة التي يتلقاها (سامر و عيسى، 2019، صفحة 132).

3.2.2 الاستجابة:

تعني مدى السرعة في تقديم الخدمات والاستجابة والاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع الزبائن والرد الفوري على استفساراتهم، ليسهل الوصول إلى الخدمة في الموقع والوقت المناسبين" (Kotler P. , 2000, p. 467).

4.2.2 الثقة:

تعني المصدقية والأمان والجدارة، والتي من خلالها يقيم الزبائن جودة الخدمة، فغياب الأمان والثقة يؤدي إلى فقدان الزبائن (الصميدعي، 1999، صفحة 47).

5.2.2 التعاطف:

يشير بعد التعاطف إلى درجة العناية بالزبون ورعايته وقدرة مقدم الخدمة على فهم حاجاته المختلفة وتحديدها، ومحاولة كسب رضاه من خلال مجاملته وملاطفته بأسلوب مهذب ومحترم (كافي، 2017، صفحة 69).

3. أهمية مخطط جودة السياحة الجزائري (PQTA) في تحسين جودة الخدمات الفندقية:

إن الانضمام إلى مخطط جودة السياحة والحصول على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" يعني التعهد بالتزامات محددة تجاه الزبائن والتي من شأنها الرفع من مستويات أبعاد جودة الخدمات الفندقية وذلك من خلال ما يلي:

1.3 الملموسية:

تتجسد أهم الالتزامات التي من شأنها المساهمة في تحسين بعد الملموسية فيما يلي (محمودي، 2016، صفحة 347):

- توفير مداخل وأماكن خارجية جميلة وصيانتها بما يدعم صورة المؤسسة؛
- الحرص على تعليق الإشارات الخارجية والداخلية والتي تسهل قدوم الزبائن وتنقلهم داخل المؤسسة؛
- الاهتمام خاصة بأماكن الاستقبال وفضاءات الترفيه، الديكور الداخلي، الإضاءة، التهوية، التكييف؛
- إتاحة تجهيزات عصرية وحديثة تضمن إقامة ممتعة للزبائن؛
- توفير غرف جميلة ذات ديكور أنيق وأفرشة مريحة وتجهيزات ذات جودة عالية؛
- توفير الوسائل الخاصة باستقبال الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة؛

- توسيع المساحات الخضراء والاستخدام الأمثل في استهلاك الطاقة.

2.3 الاعتمادية:

تتجسد أهم الالتزامات التي من شأنها المساهمة في تحسين بعد الاعتمادية في الآتي (فرطاس، 2017، صفحة 374):

- تقديم معلومات واضحة ودقيقة للزبائن؛
- ضمان معالجة فعالة للحجوزات في مكتب الاستقبال، أو على الهاتف، أو عن طريق البريد الإلكتروني؛
- الحصول على موظفين ذوي كفاءة عالية؛
- ضمان التكوين النظامي المستمر للموظفين المعنيين باستقبال الزبائن؛
- توفير محيط ملائم لاستقبال الزبائن باعتماد المعدات الكافية والمتقنة؛
- إتقان الموظفين للغات الأجنبية.

3.3 الاستجابة:

تتجسد أهم الالتزامات التي من شأنها المساهمة في تحسين بعد الاستجابة فيما يلي (لجلط و راقم، 2017، صفحة 110):

- الحرص على التواجد دائما تحت تصرف الزبون وخدمته؛
- تقديم الإرشادات اللازمة للزبائن ومساعدتهم في البحث عن المعلومات المطلوبة؛
- اختصاص وسلوك الموظفين من خلال توفير الفهم السريع للزبائن والاستجابة الفورية لهم؛
- توفير المعلومات والوثائق المفيدة لإقامة الزبائن داخل الغرفة.

4.3 الثقة:

تتجسد أهم الالتزامات التي من شأنها المساهمة في تحسين بعد الثقة فيما يلي (فرطاس، 2017، صفحة 374):

- توفير المعلومات اللازمة حول الإجراءات الوقائية وذلك بتعليق لافتات تبين طرق الإخلاء وإتاحة الإجراءات الوقائية اللازمة؛
- السهر على النظافة المستمرة والصيانة للأماكن ومختلف المعدات والتجهيزات؛
- توفير الأمن للزبائن؛
- توفير التجهيزات الضرورية لضمان راحة الزبائن واسترخائهم وسلامة ممتلكاتهم داخل الغرف.

5.3 التعاطف:

تتجسد أهم الالتزامات التي من شأنها المساهمة في تحسين بعد التعاطف فيما يلي (لجلط و راقم، 2017، صفحة 110):

- الترحيب بالزبائن وحسن استقبالهم؛
- استقبال الزبائن بطريقة لطيفة، مهذبة وبإتسامة؛

- الاهتمام الفوري بالزبائن؛
- ضرورة تأقلم الموظفين مع مختلف أنواع الزبائن،
- توفير ظروف استقبال مميزة خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة والتعاطف معهم.

ثانيا: مؤشرات جودة الخدمات الفندقية في ظل مخطط جودة السياحة الجزائر
يعد مخطط جودة السياحة الجزائر من أهم الرهانات التي يعول عليها للرقى بجودة الخدمات
المقدمة، وسيتم التطرق في هذا العنصر إلى مؤشرات جودة الخدمة الفندقية في ظل مخطط جودة
السياحة الجزائر.

1. الحصول على العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر كمؤشر لجودة الخدمات الفندقية:

سعت العديد من المؤسسات السياحية الجزائرية للانضمام إلى مخطط الجودة والحصول على
العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر، والجدول الموالي يوضح عدد المؤسسات الجزائرية المنخرطة
والحاصلة على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر".

الجدول 2: عدد المنخرطين في مخطط جودة السياحة والحاصلين على العلامة التجارية "جودة

السياحة الجزائر" للفترة (2021/2014)

السنوات	المشاريع السياحية	المؤسسات السياحية المستغلة
2014	10 مشروع سياحي وجلها مشاريع مؤسسات فندقية	348 مؤسسة سياحية منها: 185 مؤسسة فندقية، 140 وكالة سياحية، 07 محطات حموية، 16 مطعم
2015	55 مشروع سياحي وجلها مشاريع مؤسسات فندقية	421 مؤسسة سياحية منها: 217 مؤسسة فندقية، 179 وكالة سياحية، 07 محطات حموية، 18 مطعم
2016	65 مشروع سياحي وجلها مشاريع مؤسسات فندقية	429 مؤسسة سياحية منها: 217 مؤسسة فندقية، 179 وكالة سياحية، 07 محطات حموية، 16 مطعم
2017	81 مشروع سياحي وجلها مشاريع مؤسسات فندقية	446 مؤسسة سياحية منها: 222 مؤسسة فندقية، 199 وكالة سياحية، 07 محطات حموية، 18 مطعم
2018	82 مشروع سياحي وجلها مشاريع مؤسسات فندقية	450 مؤسسة سياحية منها: 225 مؤسسة فندقية، 200 وكالة سياحية، 07 محطات حموية، 18 مطعم

2019	82 مشروع سياحي وجلها مشاريع مؤسسات فندقية	450 مؤسسة سياحية منها: 225 مؤسسة فندقية، 200 وكالة سياحية، 07 محطات حموية، 18 مطعم
2020	/	451 مؤسسة سياحية منها: 226 مؤسسة فندقية، 200 وكالة سياحية، 07 محطات حموية، 18 مطعم
2021	/	493 مؤسسة سياحية منها: 246 مؤسسة فندقية، 222 وكالة سياحية، 07 محطات حموية، 18 مطعم

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

(Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, 2022)

تشير المعلومات الواردة في الجدول أعلاه إلى تحقيق قفزة نوعية في عدد المؤسسات السياحية المنخرطة والحاصلة على العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر من سنة 2014 إلى سنة 2015 وذلك بزيادة تقدر بـ 73 مؤسسة سياحية منها 32 مؤسسة فندقية ويعود ذلك إلى إعادة تنشيط مخطط جودة السياحة، ليعرف بعد ذلك تزايد بوتيرة منخفضة حيث قدرت الزيادة في عدد المؤسسات المنخرطة والحاصلة على العلامة التجارية جودة السياحة على مدار خمس سنوات (2015/2020) بـ 30 مؤسسة سياحية من بينها 9 مؤسسات فندقية، لتحقق بعدها زيادة معتبرة تقدر بـ 42 مؤسسة سياحة منها 20 مؤسسة فندقية ليصل عدد المؤسسات الفندقية والحاصلة على العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر 246 مؤسسة فندقية سنة 2021، والذي يعكس الرغبة في تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة.

2. التصنيف كمؤشر لجودة الخدمات الفندقية:

تدخل عملية التصنيف التي انتهجتها الوزارة في إطار مخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA) الذي يهدف إلى ترقية السياحة بالجزائر وعصرنة واثمين الحضرة الفندقية وتحسين استقبال الزبائن، وتعد شهادة التصنيف التي تمنح بعد عملية التشخيص بمثابة العقد الذي يربط بين الدولة والفندق الملمز باحترامه عن طريق عدم الإخلال بوضعيته، وتحفظ الدولة على حق إلغاء التصنيف وإعادته من جديد إن تبين تغير وضعية الفندق إلى الأسوأ وهو التصنيف الذي أصبح يتم بصفة إجبارية.

1.2 تطور توزيع الطاقة الاستيعابية للفنادق حسب التصنيف للفترة (2008/2011):

يوضح الجدول الموالي تطور توزيع الطاقة الاستيعابية للفنادق حسب التصنيف للفترة (2008/

(2011).

الجدول 3: تطور توزيع الطاقة الاستيعابية للفنادق حسب التصنيف للفترة (2008/2011)

2011	2010	2009	2008	السنوات
عدد الأسرة	عدد الأسرة	عدد الأسرة	عدد الأسرة	
4 948	4 948	5 455	5 455	*5
3 750	3 560	3 950	3 743	*4
13 180	13 090	11 700	11 601	*3
8 070	8 070	6 044	5 843	*2
3 804	3 804	2 378	2 378	*1
58 985	58 905	56 856	56 856	*0
92 737	92 377	86 383	85 876	المجموع

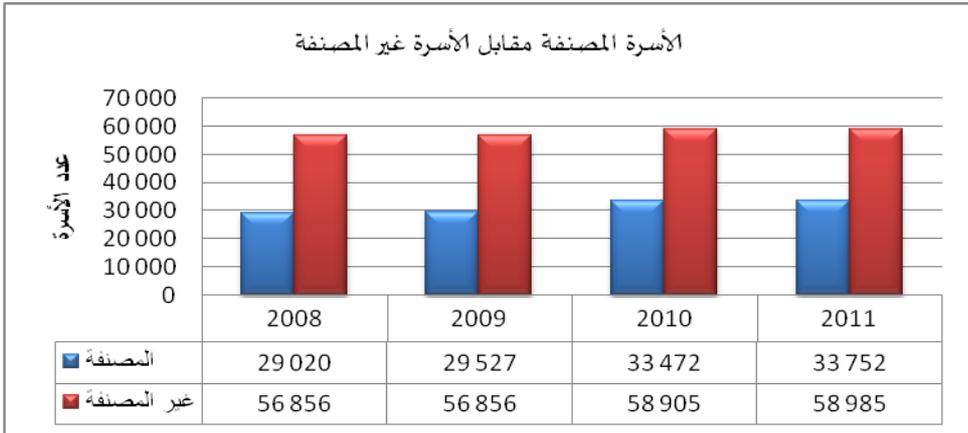
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

(Office National des Statistiques, 2012)

تشير معطيات الجدول أعلاه إلى أنه خلال هذه الفترة لا تزال الطاقة الاستيعابية للفنادق الغير مصنفة تفوق الطاقة الاستيعابية للفنادق المصنفة، حيث قدرت الطاقة الاستيعابية للفنادق الغير المصنفة سنة 2011 بـ 63,60% على التوالي، مقابل 36,40% للطاقة الاستيعابية للفنادق المصنفة، وهو ما يفسر تدني جودة الخدمات الفندقية المقدمة.

ولأكثر توضيح يمكن الاستعانة بالشكل الموالي:

الشكل 2: عدد الأسرة المصنفة مقابل الأسرة غير المصنفة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد معطيات الجدول رقم (3).

يتضح من الشكل أعلاه أن هناك زيادة معتبرة في عدد الأسرة المصنفة مقابل الأسرة غير المصنفة حيث قدرت الزيادة بـ 4 732 سرير مصنف مقابل 2 129 سرير غير مصنف وهذا نتيجة تطبيق مخطط جودة

السياحة الجزائر والذي يهدف إلى الارتقاء بجودة الخدمات الفندقية، لكن تبقى هذه الزيادة محتشمة ولا ترقى للاستجابة إلى متطلبات السياح.

2.2 تطور توزيع الطاقة الاستيعابية للفنادق والمؤسسات المماثلة حسب التصنيف للفترة (2021/2012):
خلال هذه الفترة تم إعادة تصنيف الهياكل الفندقية.

1.2.2 تطور توزيع الطاقة الاستيعابية للفنادق والمؤسسات المماثلة حسب التصنيف للفترة (2016/2012):
يوضح الجدول الموالي تطور توزيع الطاقة الاستيعابية للفنادق والمؤسسات المماثلة حسب التصنيف للفترة (2016/2012).

الجدول 4: تطور توزيع الطاقة الاستيعابية للفنادق والمؤسسات المماثلة حسب التصنيف للفترة

(2016/2012)

2016	2015	2014	2013	2012	السنوات
عدد الأسرة					
6 734	4 242	4 242	4 242	4 242	*5
2 810	1 800	1 800	1 600	1 600	*4
7 319	6 103	6 103	5 775	5 775	*3
4 918	5 098	5 098	5 098	5 098	*2
12 345	12 345	11 689	11 689	9 305	*1
8 533	8 533	8 406	8 406	6 250	*0
55 380	54 742	52 886	52 613	58 483	في طريق التصنيف
9 381	9 381	9 381	9 381	6 145	هياكل أخرى موجهة للفندقة
107 420	102 244	99 605	98 804	96 898	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

(Office National des Statistiques, 2017)

يتضح من الجدول أعلاه تطور توزيع القدرات الاستيعابية للحظيرة الفندقية المتوفرة حسب درجة تصنيفها، لكن هذا التطور مس أغلب الفنادق غير المصنفة، الهياكل الأخرى الموجهة للفندقة وهياكل في طريق التصنيف، أي ما نسبته 71% من إجمالي الأسرة سنة 2015 مقابل 29% من الأسرة المصنفة، كما أنه كان من المقرر إنجاز 75000 سرير من النوعية الجيدة سنة 2015 في حين لم يتم إنجاز سوى 12145 سرير فقط تشمل (فنادق 5 نجوم، فنادق 4 نجوم، فنادق 3 نجوم، قرى العطل 3 نجوم)، أي بعجز قدره 62855 سرير، وهو ما انعكس سلبا على هياكل الاستقبال كما ونوعا لتبقى قدرات وطاقات الإيواء السياحي في الجزائر ضعيفة وهياكل فندقية لا تتماشى والمعايير الدولية.

2.2.2 تطور توزيع الطاقة الاستيعابية للفنادق والمؤسسات المماثلة حسب التصنيف للفترة (2021/2017):

يوضح الجدول أدناه تطور توزيع عدد الفنادق والمؤسسات المماثلة والطاقة الاستيعابية لهما حسب التصنيف للفترة (2017/2021).

**الجدول 5: تطور توزيع الطاقة الاستيعابية للفنادق والمؤسسات المماثلة حسب التصنيف للفترة
(2017/2021):**

2021	2020	2019	2018	2017	السنوات
عدد الأسرة					
7 613	7 345	7 234	6 734	6 734	*5
7 935	6 824	6 161	4 746	4 508	*4
7 981	7 135	6 701	6 160	5 952	*3
8 428	6 488	5 874	5 678	5 058	*2
14 309	13 944	13 832	12 734	12 385	*1
9 456	9 456	9 456	8 590	8 533	*0
66 560	66 438	66 434	64 727	59 713	في طريق التصنيف
9 984	9 984	9 984	9 786	9 381	هياكل أخرى موجبة للفندقة
132 266	127 614	125 676	119 155	112 264	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

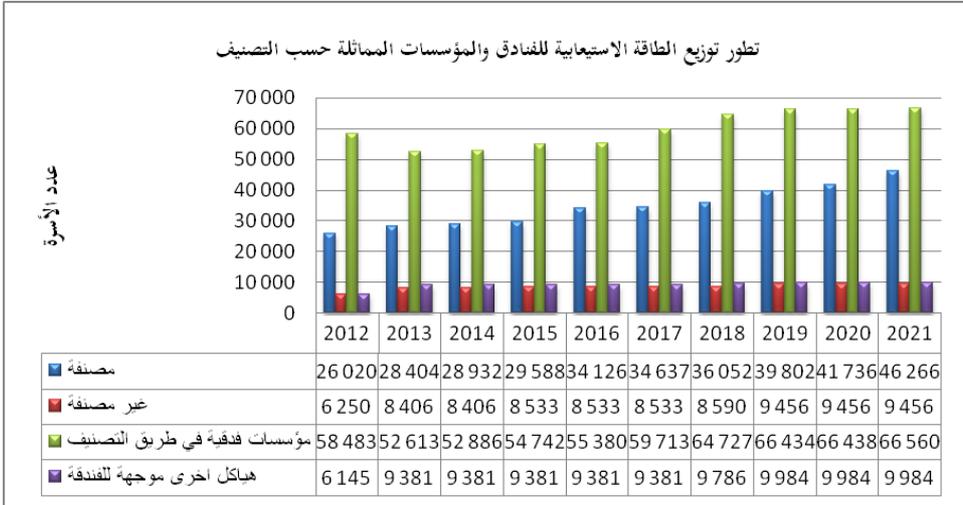
(Office National des Statistiques, 2018)

(Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, 2022)

يلاحظ من الجدول أعلاه النمو الإيجابي للطاقة الاستيعابية للفنادق والمؤسسات المماثلة المصنفة والتي بلغت 46 266 سرير سنة 2021 منها 23 529 سرير من النوعية الجيدة أي بزيادة قدرها 11 384 سرير عن سنة 2015، ويعود ذلك لإعادة تنشيط مخطط جودة السياحة (PQTA) الذي يهدف إلى تحسين نوعية العرض السياحي الفندقي والمرافقة في عمليات العصرية والتوسيع، في حين تستحوذ الفنادق الغير مصنفة والهياكل الأخرى الموجبة للفندقة وهياكل في طريق التصنيف على ما نسبته 63% من إجمالي عدد الأسرة سنة 2021 مقابل 37% للأسرة المصنفة، حيث قدرت الزيادة في عدد الأسرة المصنفة بـ 5% سنة 2021 مقارنة بـ 2015، وهي زيادة جد محتشمة لتبقى جودة الخدمات الفندقية في الجزائر لا ترتقي إلى المستوى المطلوب. ولأكثر توضيح يمكن الاستعانة بالشكل الموالي لتطور توزيع الطاقة الاستيعابية للفنادق والمؤسسات المماثلة حسب التصنيف للفترة (2012/2021).

الشكل 3: تطور توزيع الطاقة الاستيعابية للفنادق والمؤسسات المماثلة حسب التصنيف

للفترة (2021/2012)



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الجداول رقم (3)، (4)، (5).

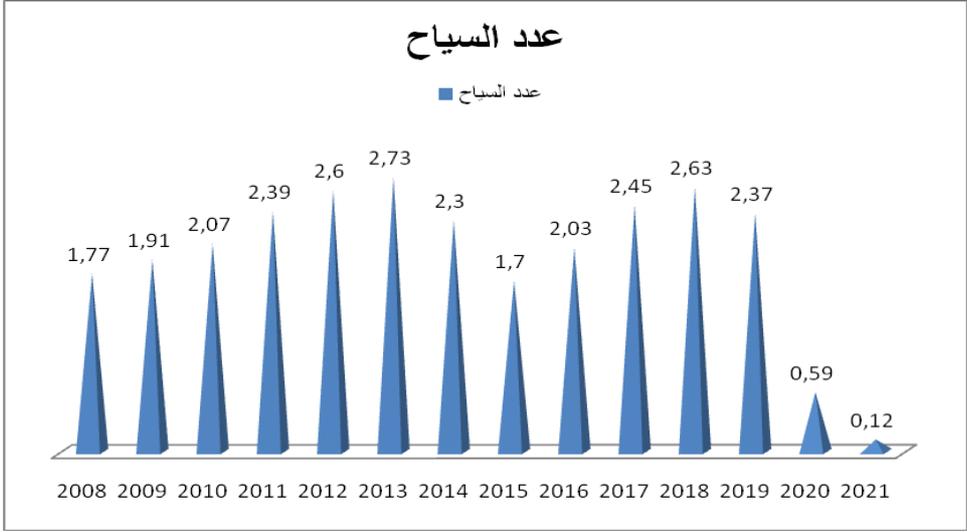
تؤكد معطيات الشكل أعلاه وبوضوح وعلى الرغم من الجهود التي تبذلها الحكومة الجزائرية للترقي بجودة الخدمات الفندقية المقدمة، إلا أنها تبقى دون المستوى المطلوب ولا تستجيب للمعايير الدولية حيث قدرت نسبة الأسرة المصنفة سنة 2021 بـ 37% من إجمالي عدد الأسرة.

3. التدفق السياحي عبر الحدود الجزائرية للفترة (2021/2008):

يمثل التدفق السياحي أحد مؤشرات جودة الخدمات الفندقية (بوديسة، 2015، صفحة 241)، حيث عرفت التدفقات السياحية عبر الحدود الجزائرية زيادة معتبرة خلال هذه الفترة، حيث ارتفع عدد السياح الأجانب من 0,56 مليون سائح سنة 2008 إلى 1,93 مليون سائح سنة 2019، أما بالنسبة للتدفق السياحي للجالية الجزائرية في الخارج فقد عرف تذبذبا لينخفض بـ 0,77 مليون سائح سنة 2019 مقارنة ب سنة 2008، ليسجل التدفق السياحي عبر الحدود الجزائرية تراجعا كبيرا خلال 2020 و2021 ويعود ذلك لغلق الحدود نتيجة تفشي وباء كورونا في العالم.

ولأكثر توضيح يمكن الاستعانة بالشكل الموالي:

الشكل 4: تطور التدفق السياحي عبر الحدود الجزائرية للفترة (2008/2021)



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

(Office National des Statistiques, 2018)

(Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, 2022)

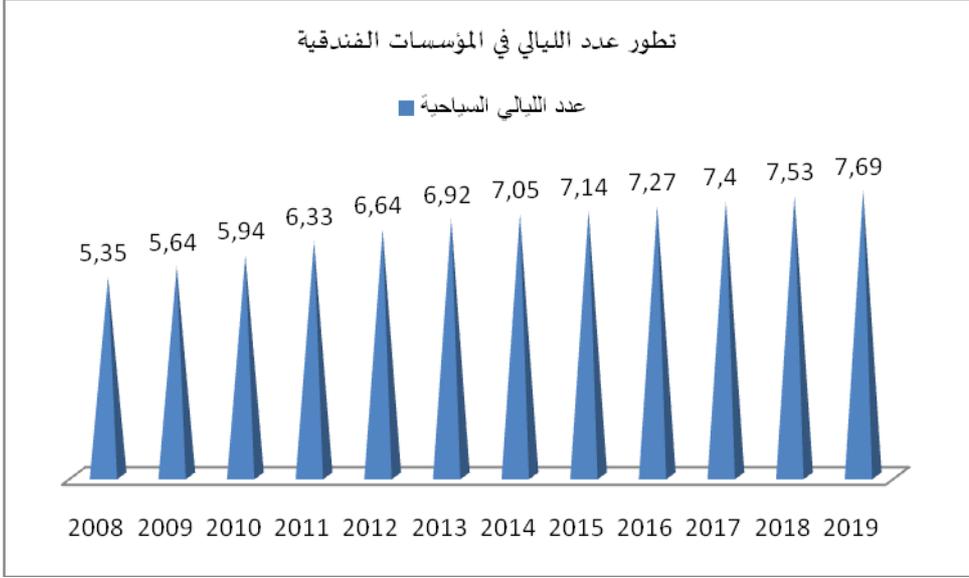
من خلال الشكل أعلاه يتضح أن عدد السياح الوافدين إلى الجزائر عرف تراجعا محسوسا خلال سنتي 2014 و2015 ويعود ذلك إلى انخفاض عدد السياح الجزائريين المقيمين بالخارج وذلك لاختيارهم وجهات سياحية أخرى، في حين عرفت نفس الفترة ارتفاعا محسوسا للأجانب وذلك بسبب الأوضاع الأمنية لدول الجوار تونس وليبيا، ليرتفع بعد ذلك عدد السياح الوافدين إلى الجزائر إلى غاية سنة 2018 لكن بوتيرة منخفضة، لينخفض سنة 2019 بـ 0,26 مليون سائح مقارنة بسنة 2018، كما عرفت التدفقات السياحة عبر الحدود الجزائرية تراجعا كبيرا خلال سنتي 2020 و2021 نتيجة تفشي وباء كورونا حيث سجلت تراجعا بـ 2.25 مليون سائح سنة 2021 مقارنة بـ 2019.

4. تطور الليالي السياحية للفترة (2008/2019):

تعتبر الليالي السياحية التي يقضيها السياح في فنادق البلد المضيف كمؤشر آخر لجودة الخدمات المقدمة، وتتسم الليالي السياحية التي يقضيها السياح الوافدين إلى الجزائر بمحدوديتها وذلك تماشيا مع جودة الخدمات المقدمة وحجم الطلب السياحي، حيث عرفت هذه الفترة ارتفاعا محسوسا في عدد الليالي السياحية للمقيمين.

والشكل الموالي يوضح تطور الليالي السياحية في المؤسسات الفندقية للفترة (2019/2008).

الشكل 5: تطور عدد الليالي في المؤسسات الفندقية للفترة (2019/2008)



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

(Office National des Statistiques, 2018)

(Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, 2022)

يتضح من الشكل أعلاه نمو ضعيف في عدد الليالي التي يقضيها السياح المقيمين وغير المقيمين في المؤسسات الفندقية، ويرجع ذلك إلى محدودية الفترة التي يقضيها السياح الوافدين في الجزائر إذا ما قورنت بعدد السياح، كما أن جودة الخدمة المقدمة وكذا سعرها هو ما سيحدد رغبة السائح في تمديد فترة إقامته في المؤسسة الفندقية.

وللحكم على جودة الخدمات الفندقية في ظل مخطط جودة السياحة الجزائر يمكن مقارنتها بالمغرب على أساس تقارب الإمكانيات السياحية للبلدين بناء على مؤشرات جودة الخدمات الفندقية التي سبق التطرق إليها.

والجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول 6: تطور توزيع الطاقة الاستيعابية للفنادق والمؤسسات المماثلة حسب التصنيف 2019

المغرب	الجزائر	البلد
162 762	39 802	عدد الأسرة المصنفة
12,9 مليون	2,37 مليون	عدد السياح الوافدون
25 243 989	7 690 926	عدد الليالي السياحية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

(Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, 2020)

(Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, Maroc, 2020)

يتضح من الجدول أعلاه أن عدد الأسرة المصنفة في الجزائر أقل من عدد الأسرة المصنفة في المغرب سنة 2019، حيث تمتلك المغرب 162 762 من الأسرة المصنفة منها (35 527 سرير من فئة خمس نجوم، 52 092 سرير من فئة أربع نجوم)، مقابل 39 802 من الأسرة المصنفة في الجزائر منها (7 234 سرير من فئة خمس نجوم، مقابل 6 161 سرير من فئة أربع نجوم)، ويرجع ذلك إلى الاهتمام الذي توليه الحكومة المغربية في مضاعفة عدد الأسرة الفاخرة لضمان إقامة ممتعة لضيوفها وهو ما جعلها تتفوق في جلب السياح، وهو ما انعكس بالإيجاب على فترة مكوث السياح بالمغرب أين يجد السائح راحة وخدمات جيدة خلال فترة مكوثه، ويظهر ذلك بوضوح في عدد الليالي السياحية بالمغرب والتي تفوق ثلاث مرات عدد الليالي التي يقضيها السياح في الفنادق الجزائرية وهذا إن دل على شيء فيدل على عدم رغبة السائح في قضاء أطول مدة في الجزائر ويرجع ذلك إلى نوعية الإقامة التي توفرها الفنادق في الجزائر وتدني جودة الخدمات المقدمة خلال فترة مكوثه بالفندق.

II. الخلاصة:

بناء على ما سبق سيتم عرض مجموعة من النتائج والتي تجيب عن التساؤل الرئيسي والفرضية الرئيسية، بالإضافة إلى اقتراح بعض التوصيات التي تعزز جودة الخدمات الفندقية في ظل مخطط جودة السياحة الجزائرية (PQTA) والرقى بها إلى مصاف المعايير الدولية.

1. نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة إلى النتائج الموالية:

- تزايد عدد المؤسسات المنخرطة والحاصلة على العلامة التجارية جودة السياحة الجزائرية بوتيرة منخفضة على مدار أربع سنوات (2015-2019) حيث قدرت الزيادة بـ 29 مؤسسة سياحية من بينها 8 مؤسسات فندقية؛
- تستحوذ الفنادق الغير مصنفة والهيكل الأخرى الموجهة للفندقة وهايكل في طريق التصنيف على ما نسبته 68% من إجمالي عدد الأسرة سنة 2019 مقابل 32% للأسرة المصنفة، لتبقى جودة الخدمات الفندقية في الجزائر لا ترتقي إلى المستوى المطلوب؛
- زيادة معتبرة للتدفقات السياحية عبر الحدود الجزائرية، حيث ارتفع عدد السياح الأجانب من 0.56 مليون سائح سنة 2008 إلى 1.93 مليون سائح سنة 2019، أما بالنسبة للتدفق السياحي للجالية الجزائرية في الخارج فقد عرف تذبذباً لينخفض بـ 0.77 مليون سائح من سنة 2008 إلى 2019؛

- تتسم الليالي السياحية التي يقضيها السياح الوافدين إلى الجزائر بمحدوديتها وذلك تماشياً مع جودة الخدمات المقدمة وحجم الطلب السياحي، حيث عرفت هذه الفترة ارتفاعاً محسوساً في عدد الليالي السياحية للمقيمين؛
- لا تزال السياحة في الجزائر تعاني من ضعف في التدفقات السياحية، كما أن طاقات الإيواء التي تتوفر عليها الجزائر لا تستجيب للزيادة المستمرة في عدد السياح يضاف إلى ذلك تدني جودة الخدمات الفندقية المقدمة.
2. توصيات الدراسة:

على ضوء النتائج السابقة يمكن تقديم جملة من التوصيات أبرزها ما يلي:
- فرض رقابة صارمة ومتابعة مستمرة من قبل الهيئات المختصة على المؤسسات الفندقية المنخرطة في مخطط جودة السياحة الجزائر واحترام شروط الانضمام تفادياً للإهمال والتقاعس في تطبيقها؛
- التزام المؤسسات الفندقية بمعايير الجودة والتي من شأنها المساهمة في تعزيز جودة الخدمات الفندقية المقدمة؛
- إعادة النظر في عدد الأسرة والفنادق وتصنيفها والتي يمكن من خلالها تحفيز الطلب السياحي وزيادة عدد الليالي السياحية؛
- تحسين وزيادة طاقات الإيواء وهياكل الاستقبال وتكييفها بشكل جيد مع احتياجات الزبائن وطنيين وأجانب؛
- تدليل كل العقبات التي تقف دون تحقيق أهداف مخطط جودة السياحة الجزائر (PQTA)؛
- الرجوع إلى تجارب البلدان السياحية في مجال الفنادق خاصة تلك التي تمتلك نفس المقومات السياحية كالمغرب على سبيل المثال والاستفادة منها للرفق بجودة خدماتها إلى مصاف المعايير العالمية.

- الإحالات والمراجع:

- Kotler, P, Marketing Management, (10th ed New Jersey: Prentice- Hall, Inc, 2000), p:402.
- Batinic, I, (2016) Hotel Management and Quality of Hotel Services, Journal of Process Management - New Technologies, International, Vol (04), No (01), p:27.
- Jacques, D. J., & Charles, Les Outils et le Controle de la Qualité, (Paris, Economica, 1996), p: 09.
- Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, Guide de la Qualité, Plan Qualité Tourisme Algérie, 2014.
- Office National des Statistiques, 2012, <https://www.ons.dz>, Consulté le 25/06/2022.
- Office National des Statistiques, 2017, <https://www.ons.dz>, Consulté le 25/06/2022.
- Office National des Statistiques, 2018, <https://www.ons.dz>, Consulté le 25/06/2022.
- Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, 2020, <https://www.mta.gov.dz>, Consulté le 24/06/2022.
- Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, 2022, <https://www.mta.gov.dz> Consulté le 24/06/2022.
- Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, Maroc, 2020, <https://mtataes.gov.ma/ar> Consulté le 26/06/2022.
- محمود جاسم الصميدعي، التسويق المتقدم، (مكتب مرامم للطباعة، 1999)، ص: 47.
- مصطفى يوسف كافي، تسويق الخدمات الفندقية، (قسنطينة، ألفا للوثائق، 2017)، ص: 68.

- محمد بوديسة، تأثير جودة الخدمات الفندقية في السياحة "دراسة مقارنة الجزائر- تونس"، (أطروحة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر (3)، 2015، ص: 241.
- الطاهر شليحي و عز الدين علي، متطلبات نجاح التسويق السياحي كآلية لتعزيز تنافسية القطاع السياحي في الجزائر، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 03، العدد (01)، 2019، ص: 52.
- سفيان بن عبد العزيز وآخرون، تبني مخطط جودة السياحة الجزائري (PQTA) كآلية لتنمية وتطوير السياحة الجزائرية مجلة تنمية الراقدين، المجلد 38، العدد (38)، 2019، ص: 181.
- محمد البرداتي وفواز حموي، دور جودة الخدمات الفندقية في تحسين الإيرادات، مجلة جامعة البعث، المجلد 39، العدد (74)، 2017، ص: 52.
- سمية سامر وسماويل عيسى، إستراتيجية تنمية الموارد البشرية كآلية لتحسين جودة الخدمات الفندقية "دراسة ميدانية لزلءاء فندق ملاس تيسمسيلت"، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 12، العدد (01)، 2019، ص: 132.
- جهاد خلوط ومحمد شنشونة، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات الفندقية "دراسة عينة من السياح في فندق سيدي يحيى بسكرة"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد (02)، 2019، ص: 623.
- أحمد محمودي، تحليل جودة الخدمات الفندقية لفندق الإخوة بوعزة تيارت بالاعتماد على نموذج الأداء الفعلي، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية، العدد (16)، 2016، ص: 347.
- فايزة فرطاس، تبني مخطط جودة السياحة الجزائري كحركية لتحقيق إستراتيجية جودة الخدمات الفندقية "دراسة على فنادف ولاية سطيف"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد (11)، 2017، ص: 374.
- إبراهيم لجلط و نورة راقم، دور مخطط جودة السياحة الجزائري (PQTA) في تحسين الصورة الذهنية للسياحة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد (02)، 2017، ص: 310.