

مساهمة الوكالات السياحية في تحقيق تنمية سياحية صحراوية مستدامة

The contribution of tourism agencies to achieving sustainable desert tourism development

حكيم بناولة¹، سهام حاج محمد²¹ جامعة الجبالي بونعامة – خميس مليانة (الجزائر)، h.benaoula@univ-dbk.m.dz² جامعة الجبالي بونعامة – خميس مليانة (الجزائر)، s.hadj-mohamed@univ-dbk.m.dz

تاريخ الاستلام: 2021/10/30 تاريخ القبول: 2021/11/24 تاريخ النشر: 2022/01/31

ملخص: تهدف هذه الورقة البحثية إلى الوقوف على مساهمة وكالات السياحة والأسفار في تحقيق تنمية سياحية صحراوية مستدامة، من خلال ما تمتلكه الجزائر من إمكانات سياحية متنوعة

وأهم ما توصلت إليه الدراسة هو أن الوكالة السياحية لها دور وأهمية كبيرة في العمل على توفير مناصب عمل جديدة، المساهمة في الرقي بالمجتمع المحلي، وغرس ثقافة سياحية وتبادلها مع السياح، كما يمكنها المساهمة في الرقي بالقطاع السياحي وتحقيق تنمية سياحية صحراوية مستدامة.

كلمات مفتاحية: الوكالات السياحية، السياحة المستدامة، السياحة الصحراوية

Abstract: This research paper aims to stand on the contribution of tourism and travel agencies in achieving sustainable desert tourism development, through Algeria's diverse tourism potential.

The most important finding of the study is that the tourism agency, in its role as one of the active institutions in the tourism sector, has a great role and importance in working to provide new job positions, contributing to the advancement of the local community, instilling the culture of tourism and exchanging it with tourists, and in this context the tourism agency can contribute significantly To promote the tourism sector and achieve sustainable desert tourism development.

key words: tourism agencies, sustainable tourism, desert tourism

*المؤلف المرسل: حكيم بناولة

1. مقدمة:

تلعب السياحة في الوقت الراهن دورا مهما في الاقتصاد العالمي نظرا لما تحققة المبادلات السياحية من نتائج معتبرة مقارنة بغيرها من القطاعات أو تفوقها فالسياحة صناعة تصديرية تضع على أساسها بعض الدول استراتيجياتها التنموية ما يسمح بتحقيق خطط وبرامج التنمية المستدامة.

كما تعتبر السياحة وسيلة فعالة لجلب العملة الصعبة وامتصاص البطالة فهي توفر ملايين فرص العمل باعتبارها نشاط يعتمد بالدرجة الأولى على اليد العاملة، مما جعل الكثير من دول العالم تولي لها اهتماما خاصا . فأصبحت السياحة في الآونة الأخيرة مجالا للتنافس الشديد بين الدول نظرا للمزايا التي يحققها هذا القطاع ، ولكن بالموازاة لازال يعاني العديد من المعوقات في الجزائر ، الأمر الذي يتطلب السعي الجدي لتوفير بيئة سياحية ملائمة للنهوض بهذا القطاع الفعال الذي يعود بالنفع على الاقتصاد ككل.

مشكلة الدراسة:

المقومات السياحية الطبيعية والبيئية والثقافية التي تزخر بها الجزائر لا تؤدي بالضرورة لقيام صناعة سياحية لان التركيز يجب ان يكون على وجود منتج سياحي يلبي حاجات ورغبات السائح سواء الداخلي أو الخارجي ، وبالتالي التركيز على حلقة الربط وهي التسويق السياحي الذي تقوم به المؤسسات السياحية ، وخاصة وكالات السياحة والسفر للتعرف على ما يرغب فيه السائح من أجل تلبيتها ، ومن خلاله تحقيق الأهداف التي تريد الوصول إليها الجزائر من خلال هذا القطاع.

نجد أن العمل على تحقيق تنمية سياحية داخلية مستدامة يتطلب تضافر كل الجهود من طرف الهيئات الفاعلة في هذا القطاع، وعلى رأسها الوكالات السياحية باعتبارها من أهم المتعاملين الاقتصاديين في مجال السياحة . وهي تلعب دورا محوريا كونها مؤسسة تجارية لتدعيم القطاع و تعميم المهنية وتحسين الخدمات السياحية و التكفل بالسياح. لذا يتوجب على كل الوكالات السياحية عبر كامل التراب الوطني الاهتمام بكونها عنصر من عناصر تحقيق تنمية سياحية داخلية مستدامة.

انطلاقا مما سبق سنقوم بتحديد ومعرفة مساهمة الوكالات السياحية في تحقيق تنمية سياحية داخلية مستدامة، لذا فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة على الإشكالية التالية:

كيف يمكن للوكالات السياحية المساهمة في تحقيق تنمية سياحية صحراوية مستدامة ؟
أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بالوكالات السياحية والتنمية السياحية الصحراوية المستدامة ، من خلال معرفة مساهمة ما تستطيع ان توفره الوكالات السياحية من تحقيق قفزة نوعية في استقطاب السياحة الداخلية على وجه الخصوص خاصة ما تشهده البيئة العالمية من ركود سياحي ارتبط بجائحة كورونا (covid-19)، في سياق ما هو متاح من محفزات ودعم لهذه الاخيرة في القيام بدورها في تحقيق تنمية سياحية صحراوية مستدامة تحقق المساهمة النوعية في الناتج الداخلي الخام من خلال عائدات السياحة.

أهداف الدراسة: يهدف البحث إلى:

- معرفة كيف يمكن للوكالة السياحية كمؤسسة ناشطة في القطاع السياحي المساهمة في تحقيق تنمية سياحية داخلية مستدامة؛
- إبراز مكانة الوكالة السياحية في القطاع السياحي؛
- تسليط الضوء على فكرة مساهمة مثل هذه المؤسسات في النهوض بالقطاع السياحي وتحقيق تنمية سياحية داخلية مستدامة؛
- تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بما تتوفر عليه الجزائر من مقومات جذب سياحية صحراوية مختلفة ومتنوعة ؛

2. التصور النظري للوكالات السياحية والتنمية السياحية المستدامة

1.2 تعريف الوكالات السياحية :

تعتبر الوكالة السياحية من أهم المؤسسات الفاعلة في القطاع السياحي ، وحلقة من حلقات السياحة لما تقوم به من أنشطة مختلفة بهدف التعريف بالمنطقة السياحية والتشجيع على زيارتها ، وعليه تعرف بأنها "الوسيط بين طالبي وموردي الخدمات السياحية المختلفة ، الفنادق ، وأماكن الإقامة الأخرى، وسائل النقل، المنشآت السياحية ومستهلكي تلك الخدمات (السياح)".¹ كما أنها "المكان الذي يقدم خدمات ومعلومات ومعلومات استشارية وفنية وعمل الترتيبات اللازمة لربط السفر بحرا وبراً وجواً إلى أي مكان في العالم وكل هذه الخدمات والاستشارات تقدم إلى المواطنين مجاناً دون مقابل"²

2.2 الخدمات التي تقدمها الوكالات السياحية :

نشاط وكالة السياحة والاسفار يركز على وجه الخصوص تتمثل فيما يلي³:

- تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية وإقامة فردية وجماعية ؛
- تنظيم جولات وزيارات رفقة مرشدين داخل المدن والمواقع والآثار ذات الطابع السياحي والثقافي والتاريخي؛
- تنظيم نشاطات القنص والصيد البحري والتظاهرات الفنية والثقافية والرياضية والمؤتمرات والملتقيات المكملة لنشاط الوكالة أو بطلب من منظميها؛
- وضع خدمات المترجمين والمرشدين السياحيين تحت تصرف السياح؛
- الإيواء أو حجز غرف في المؤسسات الفندقية وكذا تقديم الخدمات المرتبطة بها ؛
- النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بهم ؛
- بيع تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي ي أو غير ذلك
- استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم
- والقيام لصالح الزبائن بإجراءات التأمين من المخاطر
- تمثيل وكالات محلية أو أجنبية أخرى قصد تقديم مختلف الخدمات باسمهاو مكائنتها،
- كراء سيارات
- ونقل الامتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدات التخيم.

3.2 الشروط الواجب توفرها لنجاح عمل الوكالات السياحية :

- هناك صفات وجب توفرها في وكالات السياحة والسفر لكي تتمكن من أداء مهمتها وهي:⁴
- **الموقع المناسب للوكالة السياحية :** كأن يكون مطلا على شارع رئيسي أو داخل مركز تجاري، او مكان تكثر فيه الحركة .بالإضافة الى كونه كافيا ومناسبا لاستيعاب جميع الموظفين والأجهزة
 - **التصميم الداخلي للمكتب :** حيث يعتبر عنصرا مهما في اضافة ميزة خاصة تميزه عن المكاتب المنافسة، والتناسق في المكتب له دور فعال في نجاح إدارة العمليات السياحية؛

- **العلامة التجارية** : يجب ان تكون العلامة التجارية والاسم التجاري واضح وبين ومناسب ؛
 - **توفر الاجهزة** : حيث من اللازم أن يتوفر على الأجهزة الضرورية لسيرورة العمل ، زيادة على ذلك توفر متطلبات الراحة والتهوية والنظافة والإضاءة والخدمة المناسبة للعملاء .بالإضافة الى كافة وسائل الأمن والسلامة ؛
 - **السجلات الضرورية**: ويقصد بها سجلات كاملة ومفصلة عن النشاط والمعاملات الخاصة به.
- 4.2. السياحة الصحراوية :**

تهدف السياحة الداخلية الى زيادة الانفاق السياحي المحلي (الايرادات) من خلال زيادة حجم السياحة المحلية ، خلق توازن في المناطق السياحة داخل الوطن ، وتنشيط الحركة الاقتصادية والتفاعل بين جميع القطاعات الاقتصادية. إضافة الى تعزيز مستوى الثقافة السياحية ;تعزيز التدابير والجهود الرامية الى معالجة موسمية السياحة ،وتعتبر بمثابة فرصة بديلة للسياحة الخارجية سيما في ظل عدم توفر الموارد او في ظل الازمات الدولية في الجهات السياحية الدولية⁵ ؛

تعتبر صحراء الجزائر السياحية جزء من الصحراء الكبرى التي تقع في شمال وسط أفريقيا، وتحتل أكثر من أربعة أخماس الأراضي الجزائرية، وتتضمن العديد من أماكن السياحة بدأ من المعالم الأثرية التي تعود لعصور قديمة مُختلفة، إلى الكُنبان الرملية والواحات ،والتي نذكر منها⁶:

- **سلسلة جبال طاسيلي ناجر** : تقع سلسلة جبال طاسيلي ناجر جنوب شرق الجزائر، وهي حديقة ومحمية وطنية، ومن أماكن صحراء الجزائر السياحية الأكثر شهرةً وزيارة. ويبرز جمال هذه السلسلة بجبالها الصخرية الشاهقة، وتتضمن إحدى أهم مجموعات فن الكهوف التي تعود إلى فترة ما قبل التاريخ. وتُغطي الجبال مساحة تزيد عن 72 ألف كيلومتر مربع، وقد تم إدراجها في قائمة مواقع التراث العالمي لليونسكو عام 1982م.

- **بلدة تميمون** : تميمون هي بلدة بُنيت في واحة صحراوية تحمل اسمها، وتتميز بوابتها الفُرمزية، ومبانيها المُشيّدة من الطين الأحمر والتراب.وتتضمن البلدة العديد من القصور الطينية الحمراء الجميلة، كما تتضمن بحيرة السبخة المالحة،

وهضبة تاديمات في الجزء الجنوبي الشرقي منها. وتُعتبر تيميمون من اماكن السياحة في الصحراء الجزائرية الهامة، وبشكل خاص في فصل الشتاء.

- **بلدة تاغيت** : تقع تاغيت في وادي زوزفانة الذي يُمدها بمياه نهره المُتقطع من تحت الأرض، ويمتد بجانب ثاني أكبر عرق للكُثبان الرملية، وتتضمن قصر تاغيت الذي بُني في القرن 11م. وتُوصف تاغيت بجوهرة صحراء الجزائر السياحية التي تتمتع بجمال الواحات المحفوفة بالنخيل، والكُثبان الرملية الشاهقة، وتُعتبر مكاناً مثاليًا لمُحبي رحلات السفاري الصحراوية، وتسلق الكُثبان الرملية والجبال الصخرية.

- **وادي مزاب** : وادي مزاب هو منطقة تقع في ولاية غرداية، وتُغطي حوالي 8000 كيلومتر مربع من شمال صحراء الجزائر. ويتضمن الوادي هضبة صخرية من الحجر الجيري يبلغ ارتفاعها 800 متر عن مستوى سطح البحر، وتم تصنيفها كأحد مواقع التراث العالمي لمُنظمة اليونسكو.

- **جبال هقار** : تقع جبال هقار في الصحراء الوسطى الجزائرية، وبالقرب من مدار السرطان، وتُغطي مساحة تُقدّر بحوالي 550 ألف كيلومتر مربع تقريبًا، وأعلى قممها جبل طاهات الذي يرتفع 2,908 متر عن مستوى سطح البحر. ويوجد فيها العديد من قمم التسلق الدراماتيكية.

- **عين صالح** : هي واحة تقع في قلب صحراء الجزائر السياحية الخلابة، وقد كانت ذات يوم رابطًا تجاريًا هامًا لطريق القوافل. وتقطع الكُثبان الرملية المُتحركة البلدة إلى نصفين، وتتضمن أجزاءها الخلفية أربعة قصورٍ أثرية من الطوب الأحمر لكل منها قلعتها الخاصة.

- **سلسلة جبال أراك** : أراك هي سلسلة جبلية في بلدة أراك ولاية تمنراست بالجزائر، تُحيط بوادٍ جاف كان يعبر منه نهر نحت واجهات السلسلة التي تصل أعلى قممها إلى 500 متر. ولا توجد مُستوطنات بشرية دائمة في المنطقة، لكن وجود بعض الأدوات وتلال الدفن تُشير إلى الوجود الإنساني العرضي عبر التاريخ.

- **مدينة بني عباس** : تشتهر المدينة باسم الواحة البيضاء وجوهرة الساور. وتحضن قصر الواحة التاريخي، ومتاحف مُتنوعة تسرد حكاياتٍ عن المنحوتات الصخرية والثورة الحيوانية والنباتية.

3. مفهوم التنمية السياحية المستدامة

لقد تم اطلاق مصطلح التنمية السياحية المستدامة كمشتق من مصطلح التنمية المستدامة ولذلك تمحورت أدبيات الاقتصاد من واقع تعذر فيه المزج بين تنمية

اقتصادية و تنمية اجتماعية.ومن هنا كان لزاما علينا ان ننظر الى السياحة المستدامة على انها نقطة تلاقي ما بين احتياجات الزوار والمنطقة المضيفة لهم مما يؤدي إلى حماية ودعم فرص التطوير المستقبلي بحيث يتم إدارة جميع المصادر بطريقة توفر الحاجات الاقتصادية والاجتماعية والروحية جنبا الى جنب مع المحافظة على الواقع الحضاري والنمط البيئي للمقصد السياحي.⁷ اضافة الى انها عبارة عن نشاط يحافظ على البيئة ويحقق التكامل الاقتصادي والاجتماعي ويرتقي بالبيئة العامة والخاصة.⁸ كما ان السياحة المستدامة من منظور السياحة العالمية سياحة تأخذ في الاعتبار بالكامل آثارها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الحالية والمستقبلية، وتلبية احتياجات الزوار والمهنيين والبيئة والمجتمعات المضيفة، ويحظى هذا النوع من السياحة بتأييد عالمي واسع نظراً للأهمية الكبيرة التي تحتلها الاستدامة في السفر والسياحة في مستقبل صناعة السفر، وخصوصاً في الوقت الراهن الذي تزايدت فيه المخاوف بشأن تأثير صناعة السفر في البيئة.⁹

1.3 مبادئ التنمية السياحية المستدامة :

ترتكز التنمية المستدامة على مجموعة من المبادئ التي تقوم عليها ونذكر

منها:¹⁰

- **مبدأ الحكم الراشد :** وهو مبدا تحقيق التنمية المستدامة وفق شرط قيام الحكم في المستويات المحلية والوطنية على الشفافية في صنع القرار؛
- **مبدأ لامركزية السلطة والتفويض :** من الضروري تحقيق لامركزية اتخاذ القرار إلى مستوى ممكن، حيث تنتقل المسؤوليات من المستوى المركزي إلى المستويات الإقليمية والمحلية ؛
- **مبدأ العدالة بين الأجيال :** التعامل مع امكانات البلد و ثرواته وفق مبدا العدالة والمساوات ،وحق الاجيال القادمة في التمتع بنفس الحقوق مع الجيل الحالي في تلبية احتياجاته؛
- **مبدأ تحقيق العدالة بين الجيل الحالي :** يدعوا هذا المبدأ إلى التوزيع العادل للدخل مع تأمين الاحتياجات البشرية الأساسية لكل فئات المجتمع؛
- **مبدأ الحفاظ على الموارد الطبيعية :** يدعو هذا المبدأ إلى ترشيد استخدام الموارد الطبيعية لضمان استدامة التنمية؛

- **مبدأ الملوث يدفع** : فرض رسوم مقابل ما تسبب به من تدهور للبيئة من أجل الإقلال والحد من التلوث ؛

- **مبدأ المسؤولية المشتركة**: من أجل تحقيق التنمية المستدامة يجب شعور الجميع بمسؤوليتهم تجاه الحد من اختلال توازن واضطراب البيئة؛

- **مبدأ الوقاية**: تعتبر الوقاية من التلوث أكثر فعالية من معالجة التلوث بعد حدوثه، وعليه يجب تجنب الأنشطة التي تمثل تهديدا للبيئة وصحة الإنسان؛

2.3 أهداف التنمية السياحية المستدامة :

تنقسم أهداف التنمية السياحية المستدامة إلى ثلاثة أقسام وهي كما يلي:¹¹

- **الأهداف الاقتصادية للتنمية السياحية المستدامة:**

هناك العديد من الأهداف الاقتصادية للسياحة المستدامة نذكر منها :

✚ **تقليل البطالة** : يمكن للسياحة كقطاع سريع النمو خلق وظائف وأماكن عمل جديدة، وللتنمية السياحية المستدامة تأثير كبير على كافة مستويات المجتمع المحلي ؛

✚ **المساهمة في الحد من الفقر**: يمكن للسياحة المستدامة أن تدفع إلى زيادة الإنتاجية الزراعية وذلك بتشجيع الإنتاج الزراعي المحلي المستدام ، واستهلاكه في الفنادق والمنتجعات السياحية

✚ **رفع كفاءة وإنتاجية العمل والنمو الاقتصادي**: تطبيق التنمية السياحية المستدامة يفتح آفاق جديدة وفرص عمل للنساء والشباب في مشروعات سياحية مستدامة ، ويحافظ على المنتجات التقليدية من الاندثار ويورث وينشر ثقافة المجتمع المحلي؛

✚ **تطوير الصناعة والتكنولوجيا الملائمة والبنية الأساسية**: تساعد السياحة المستدامة على صيانة وتحسين البنية الأساسية لتظل مستدامة ونظيفة، وتساهم في جذب السياح والاستثمارات الأجنبية.

- **الأهداف الاجتماعية للتنمية السياحية المستدامة:**

✚ **رفع المستوى الصحي والشعور بالسعادة**: باعتبار ان مداخل السياحة يمكن إعادة استثمارها في الخدمات والرعاية الصحية ، مما يساهم في رفع مستوى الصحة العلاجية والوقائية ، ومنع تفشي الأمراض المعدية وخفض معدل وفيات الأطفال؛

✚ **القضاء على الأمية وتحسين منظومة التعليم:** يمكن لقطاع السياحة أن يقدم الحوافز في مجالات التعليم والتدريب ، ويمكن للشباب والنساء الاستفادة من برامج التدريب والتأهيل المهني في إطار مشروعات السياحة المستدامة ؛

✚ **منع التفرقة وتحقيق المساواة بين الجنسين:** تعمل السياحة المستدامة على تمكين المرأة بطرق مختلفة ومساعدتهن للقيام بدور فعال في المجتمع المحلي ، وإتاحة فرص لهن لتوليد الدخل بالعمل في المشروعات السياحية الصغيرة والمتوسطة؛

✚ **تطوير المجتمع المحلي وإحداث التوازن الإقليمي:** يمكن للسياحة المستدامة أن تكون أداة فعالة لتطوير المجتمع المحلي وتقليل الفوارق بين سكانه ، وتقلل من عدم التوازن الإقليمي بإعطاء المجتمعات المحلية الفرصة لتطوير نفسها ذاتيا بما يلاءم بنيتها الاجتماعية والثقافية .

✚ **المساهمة في تحقيق السلام والعدالة الاجتماعية:** تساعد في منع الاضطرابات والصراعات ، وتساهم في إصلاح المجتمعات التي خرجت من أزمت الحروب الأهلية وتسعى إلى تحقيق التنمية المستدامة.

- **الأهداف البيئية للتنمية السياحية المستدامة:**

✚ **حماية الأحياء المائية في البحار والمحيطات:** إن التنمية السياحية المستدامة يجب أن تكون مندمجة مع إدارة المناطق السياحية البحرية الشاطئية لكي تساعد على المحافظة على النظم البحرية وتكون وسيلة فعالة لتحقيق الاقتصاد الأخضر كثيف العمالة ؛

✚ **توفير الصرف الصحي والإمداد بالمياه النقية:** تلعب السياحة المستدامة دورا فعالا في توفير الصرف الصحي وتدوير النفايات والإمداد بمياه الشرب النقية والرقابة على مصادر التلوث للمياه والهواء والتربة ؛

✚ **الاستخدام الواسع لمصادر الطاقة النظيفة:** يمكن للسياحة أن تكون عاملا قويا للتحول من استخدام مصادر الطاقة التقليدية الملوثة للبيئة إلى مصادر الطاقة الجديدة أو المتجددة ،

✚ **إنشاء مدن ومجتمعات مستدامة:** إن التنمية السياحية المستدامة سيكون لها القدرة على تجهيز بنية أساسية جيدة في المناطق الحضرية ، والحفاظ على الأصول الثابتة التي تركز عليها السياحة من تراث حضاري وطبيعي وثقافي ؛

3.3 مشكلات التنمية السياحية

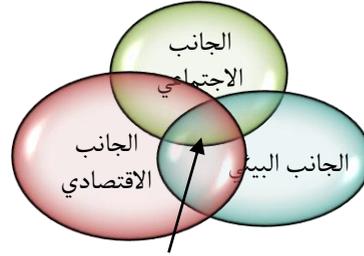
من المشكلات والتحديات التي تواجه التنمية السياحية ما يلي:¹² الافتقار إلى إستراتيجية واضحة وعدم وضوح الرؤية السياحية على المستويات الكلية والجزئية، يمكن أن تؤثر على المستوى الإقليمي والمحلي في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والموروث الحضاري. كما ان ضعف موقع التنمية السياحية في خطط التنمية يقلل من أهميتها ، وينعكس ذلك في قلة المشاريع المنجزة أو المخطط لها، وضعف أداء السياسات العامة في تبني إستراتيجية واضحة المعالم للسياحة. هو ما ينعكس على نوعية المنشآت الخدمية وقلتها مقارنة مستوى الطلب على السياحة .

وفي سياق يحاكي الجانب الاستراتيجي نجد ان النقص الواضح في البيانات والإحصاء السياحي ، وغياب النظام الجيد للمعلومات السياحية ، والبحوث والإعلام السياحي، يؤثر على نمو الوعي السياحي ونقص التوعية بأهمية السياحة لدى المواطنين ،وكيفية التعامل مع الاستراتيجية السياحية بصفة دقيقة من حيث وضع الاهداف وتحقيقها على ارض الواقع ؛

وفي الجانب اللوجستي فان عدم كفاية شبكة الطرق إلى مواقع الجذب السياحي ، وعدم كفاية كل من المرافق العامة ونظام معالجة القمامة في إطار انخفاض الوعي السياحي ، خاصة في المناطق الاثرية والسياحية ، يؤثر بطريقة او باخرى على السياحة بصفة عامة .

4. مساهمة الوكالات السياحية في التنمية السياحية المستدامة

تعتبر التنمية السياحية المستدامة أسلوب يحقق الفوائد الاقتصادية والاجتماعية والجمالية مع الإبقاء على الوحدة الثقافية واستمرارية العمليات الإيكولوجية والتنوع البيولوجي ومقومات الحياة الأساسية¹³، وعليه يمكن للوكالة أن تساهم في عملية التنمية السياحية المستدامة من خلال إتباعها أو حرصها على أن تكون سياستها في العمل تتطابق مع الأهداف التي تسعى التنمية السياحية المستدامة إلى تحقيقها، ويمكن تمثيل موقع الوكالة السياحية حتى تكون مساهمة في تحقيق تنمية سياحية من خلال الشكل التالي:



تنمية سياحية داخلية مستدامة

يمكن للوكالات السياحية أن تساهم في تحقيق تنمية سياحية داخلية مستدامة من خلال محاولتها تطبيق أهداف التنمية السياحية المستدامة على نشاطاتها وخدماتها المقدمة وذلك من خلال:

1.4 الجانب الاقتصادي: يمكن للوكالة السياحية كمؤسسة ناشطة في القطاع السياحي المساهمة من الناحية الاقتصادية من خلال النقاط التالية:

توفير مناصب عمل جديدة:¹⁴ يمكن للوكالة أن تساهم بخلق مناصب شغل وأماكن عمل جديدة دائمة، كما يمكنها تبني هدف مكافحة الفقر من خلال تشجيعها للمشاريع الصغيرة في البيوت فمثلا هناك نساء ماكنات في البيوت يصنعن أشياء يدوية وتقليدية من تراثنا يمكن للوكالة إبراز هذه المشروعات إذا كانت توفرها للسائح كتذكارات له من المنطقة التي قام بزيارتها وبهذا تكون الوكالة قد ساهمت في خلق وظيفة جديدة أو مصدر دخل، كما ساهمت في الحفاظ على المنتجات التقليدية من الاندثار وعرفت بها السائح كما وفرت خدمة من الخدمات السياحية لزونها وهي الهدايا التذكارية. ويمكن أن يظهر دور الوكالة في خلق مناصب عمل جديدة من خلال وكالاتها التي توفر بها مناصب عمل، وتزايد عدد الوكالات السياحية على المستوى الوطني يبرر ذلك،

تطوير التكنولوجيا الملائمة: إذا كانت الوكالة السياحية هي من تقترح على زبونها أماكن إقامته وأماكن تواجد مختلف الخدمات الأخرى (الطعام، النقل) فإن دورها كحلقة وصل يجعلها مصدر ضغط على المؤسسات الأخرى مثل الفنادق والمطاعم... إلخ من أجل تحسين خدماتها أو محيطها المادي فمثلا الفنادق التي لا تستخدم وسائل إلكترونية للحجز أو لتقديم خدماتها قد تمتنع الوكالة عن التعامل معها، ما يفرض عليها تحسين خدماتها وسبل تقديمها ومواكبة التكنولوجيا وهنا تكون الوكالة

قد ساهمت في تحسين التكنولوجيا أو فرضها على المؤسسات السياحية الأخرى لكي تتعامل معها لإرضاء زبائنها.

وقال السيد بن عبد الرحمن¹⁵ لدى عرضه مخطط عمل الحكومة أمام نواب المجلس الشعبي الوطني، بحضور أعضاء الجهاز التنفيذي، أن الحكومة تلتزم بتنفيذ "مخطط وجهة الجزائر" من خلال "دعم عمل وكالات السياحة والأسفار خصوصا وتسهيل إجراءات التأشيرات لصالح السياح الأجانب والترويج لظهور مراكز الامتياز السياحية التي تلبي المعايير الدولية وخاصة ذات الطابع الثقافي والديني على مستوى المناطق الجنوبية."

2.4 الجانب الاجتماعي: تساهم الوكالة السياحية في التنمية السياحية المستدامة من الجانب الاجتماعي بتبنيها المسؤولية الاجتماعية مثلا في تقديم خدماتها من خلال:

يعتبر المجتمع أهم شريحة يجب على أي مؤسسة مضاعفة نشاطها تجاهه¹⁶، فعليه فإنه يجب على الوكالة السياحية احترام عادات وتقاليد المجتمع الذي تتواجد فيه سواء كان من خلال دليلها المادي أو من خلال الخدمات التي تقدمها لهذا المجتمع وكما يستدعي ذلك العمل دوما تقديم المساعدات والخدمات لفئات هذا المجتمع، فيمكن للوكالة أن تساهم في نشاطات خيرية لفئة معينة من المجتمع مثل ذوي الاحتياجات الخاصة، أو المساهمة في نشاطات رياضية... إلخ، وفي الوقت الراهن الذي نعيش فيه مرحلة صعبة من خلال انتشار فيروس كورونا يمكن للوكالة أن تثبت وجودها داخل المجتمع من خلال مساهمتها في تنظيم أو رعاية حملات تحسيسية حول هذا الفيروس أو حتى بتوزيع الأقنعة الواقية لفئة معينة من المجتمع.

يجب على الوكالة أيضا تبني النظم الأخلاقية في عملها من خلال أخلاقيات العمل التي يجب أن يتحلى بها العاملون اتجاه عملهم من صدق وأمانة وموضوعية وإخلاص¹⁷ وثقة وغير ذلك لأن ذلك ينعكس على الخدمات التي يقدمونها سواء من حيث جودتها أو مصداقيتها.

أما بالنسبة لعمال الوكالة فإن عليها العمل دوما على احترام مختلف قوانين العمل من أجل الحفاظ على حقوق العامل سواء في التدريب من خلال قيامها بدورات تدريبية لعمالها خلال فترات معينة، وإشراك العامل في اتخاذ القرارات والأخذ بأرائه فقد يمكن للموظف الأخير في الوكالة أن يقترح أفكار تجدد وتحسن من الخدمة أفضل من مدير

الوكالة بحد ذاته، وضمان حقوقه في الاشتراك في النقابات العمالية وكذا تحقيق الأمن الوظيفي¹⁸، وعليها مراعاة أيضا مبدأ تكافؤ الفرص في اختيار هؤلاء العمال. أهم شريحة في المجتمع هي شريحة العملاء¹⁹ يجب على الوكالة استهدافهم من خلال خدمات بأسعار ونوعيات مناسبة، وكذا توفير معلومات واضحة عنها، من خلال حملات ترويجية صادقة.

تهدف التنمية السياحية الى منع التفرقة وتحقيق المساواة بين الجنسين ولهذا يمكن للوكالة السياحية أن تكون وسيلة فعالة لتشغيل النساء ومساعدتها على وضع بصمتهم في المجتمع المحلي.

من خلال هذه النقاط تكون الوكالة قد ساهمت في تحقيق نقاط معينة في الجانب الاجتماعي، فمن خلال احترام قوانين العمل في معاملة موظفيها وكذا مصداقيتها نحو زبائنها، والالتزام نحو مجتمعها تكون مساهمة في تطوير مجتمعها المحلي وبالتالي المساهمة في تحقيق تنمية سياحية داخلية مستدامة.

3.4 الجانب البيئي: تساهم الوكالة السياحية في التنمية السياحية المستدامة من الجانب البيئي بتبنيها مسؤولية المحافظة على البيئة خلال تقديم خدماتها من خلال:

يمكن للوكالة أن تنتهج في سياستها حماية البيئة وذلك باستخدامها مثلا للتكنولوجيا الصديقة للبيئة في تقديم خدماتها وكذلك الاعتماد مثلا فقط على المنتجات المحلية في نشاطاتها، كما عليها إبراز ذلك في الرحلات التي تقدمها داخليا للحفاظ على هذه المناطق السياحية.

كما أن إدراج العامل البيئي في عمل الوكالة معناها مساهمتها في الحفاظ على التنوع البيولوجي من خلال حماية النباتات والحيوانات والنظام الأيكولوجي والحفاظ على المناطق ذات الحساسية العالية.

يتضح أن مفهوم أفضل ممارسة لإدارة بيئية يعتبر الطريقة المثلى لبقاء المناطق السياحية في المنافسة بكفاءة مع المحافظة على الموارد الطبيعية، والتي تعتبر من عوامل الجذب الأساسية في السياحة.²⁰

ومن جانب آخر وبعيدا عن المتغيرات الثلاثة (الاقتصادية، البيئية، الاجتماعية) يمكن القول أن المنشآت والمشروعات السياحية تقدم للأفراد الخدمات والتسهيلات الضرورية للقيام بالرحلة السياحية مثل أماكن الإقامة والمأكولات والمشروبات

والمطاعم المتخصصة والصالات العامة ومحلات شراء البضائع، ومحلات التحف...الخ.

كما أن العامل الأساسي في نجاح التنمية السياحية في المستقبل هو قدرة الأجهزة والمنظمات القائمة على النشاط السياحي في التكيف مع التغير باعتباره حقيقة حتمية لأي نشاط إنساني بالأسلوب الذي يحقق الاستفادة بمختلف أنواعها. وفي ظل ما سبق يبقى تحقيق تنمية سياحية داخلية مستدامة يتطلب توافر جهود العناصر التالية:

- الدولة كونها محرك للتنمية ترمي إلى خلق بيئة سياحية وقانونية ملائمة وبرامج للتنمية، وضع الوجهة وعلامتها؛
- الفاعلون الاقتصاديون الذي يحملون المشاريع ويخلقون الموارد وينشئون الوظائف مثل الوكالات السياحية؛
- المجتمع المدني الذي يسهل التفاعل السياسي والاجتماعي، البحث ومساعدة السكان على المشاركة في الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والبيئية؛

وأخيرا يمكن القول إذا كانت الوكالة السياحية مؤسسة قائمة بحد ذاتها تحترم بيئة عملها (الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية) فإنها تعتبر عنصر من عناصر النهوض بالقطاع السياحي من جهة وكذا المساهمة في تحقيق تنمية سياحية داخلية مستدامة من جهة أخرى.

4.4. إكسبو 2020 دبي والسياحة المستدامة :

من خلال معرض اكسبو 21 انطلاقة جديدة لتحقيق نقلة نوعية في السياحة المستدامة التي بدأت تكسب المزيد من الأسواق على حساب السياحة التقليدية بفضل ارتفاع الاستثمارات فيها وظهور العديد من الوجهات الجديدة على خريطة السياحة العالمية.

تحت شعار "كنوز طبيعية" كوبا تعد واحدة من أفضل وجهات السياحة المستدامة في العالم لما تتمتع به من كنوز طبيعية لا مثيل لها. ودعا تورنت زوار المعرض لتجربة السفر إلى بلاده للاستمتاع بأفضل وجهة للسياحة البيئية في البحر الكاريبي ؛

يطلق على مدغشقر "جنة الطبيعة" نظراً للتنوع البيولوجي الكبير بها ، أن السياحة المستدامة تحقق نتائج إيجابية في بلاده التي تتميز بالتنوع البيولوجي والثقافي

، حيث لعبت السياحة الداخلية دوراً مهماً خلال فترة الجائحة للحفاظ على فرص العمل في الوقت الذي توقفت فيه الحجوزات من الخارج بسبب قيود السفر. تحت شعار "أرض الجمال الخلاب" تروج الجبل الأسود كونها وجهة واحدة من أفضل المناطق السياحة البيئية لما تمتلكه من تنوع بيولوجي استثنائية للسياحة المستدامة باعتبارها أحد أكثر مراكز التنوع البيولوجي في العالم؛ تحت شعار غابة الغيوم للبيرو للتعريف بنفسها وبطبيعتها الخلابة الجاذبة للسياح في أمريكا الجنوبية.

الجزائر كغيرها مقصد سياحي بامتياز. حيث تتوفر على إمكانات هائلة في هذا المجال نظراً لثراء مناظرها الطبيعية و تنوع جغرافيتها. الأمر الذي يتيح لها الفرص لتطوير قطاع السياحة، الذي يمكن أن يكون بديلاً للمحروقات. و لما لا يصبح المصدر الرئيسي للعملة الصعبة مما يساهم في تعزيز الناتج المحلي الإجمالي والنمو الاقتصادي كما هو الحال في العديد من الدول.

في هذا السياق، أعدت وزارة السياحة خطة عمل لتحويل البلاد إلى قطب سياحي في البحر الأبيض المتوسط بحلول عام 2030، بتطوير صناعة سياحية وثقافية حقيقية من خلال تشجيع الاستثمار في هذه المجالات. و تنفيذ مخطط "وجهة الجزائر" و ذلك من خلال اتخاذ جملة من الاجراءات. ويتعلق الأمر بتمثين المقومات الطبيعية والثقافية والحضارية للبلاد، مع تحسين جودة الخدمات السياحية لتلبية الطلب الوطني والدولي المتزايد.

بالإضافة الى دعم عمل وكالات السفر وتسهيل إجراءات التأشيرة للسياح الأجانب. من خلال

صيع تحفيزية للسفر عن طريق رحلات الشارتر، التأشيرة الجماعية²² لاستقطاب أكبر عدد من السواح الأجانب وذلك في اطار الترويج للوجهة السياحية الجزائرية، وهي متاحة لكل الوكالات السياحية المعتمدة و التي يجب عليها أن تبادر في طلبها لضمان استقطاب عدد كبير من السواح الأجانب، خاصة منهم المهتمين بسياحة المغامرات و السياحة الثقافية التي تتوفر في ولاية تمنراست²³، داعيا الى الترويج لها و تسويق مختلف المنتجات السياحية²³.، وتوجيه الاستثمارات في هذا القطاع وتكييفها وفق احتياجات الطلب وخصوصية كل منطقة لإنجاز هياكل سياحية خفيفة قابلة

للتحول في إطار التنمية . وكذلك الترويج للمنتج السياحي الجزائري²⁴ من خلال دمجها في السوق العالمية في اطار تنمية السياحة المستدامة.

اما من ناحية السياحة الداخلية سيتم عبر استراتيجيات واضحة تعتمد التعاون بين القطاعات حيث يترجم ذلك بإنشاء المجلس الوطني للسياحة الذي تم تفعيله رسميا وسيعمل خصوصا على تنشيط السياحة الداخلية التي تتطلب جهدا جماعيا وتظافر جهود قطاعات كاملة. "

5. خاتمة :

من خلال دراستنا لموضوع دور الوكالات السياحية في تحقيق تنمية سياحية داخلية مستدامة اتضح لنا جليا مدى أهمية الوكالة السياحية كمؤسسة ناشطة في القطاع السياحي في المساهمة في المسار الذي تسعى الدولة في تحقيقه ألا وهو تحقيق تنمية سياحية.

ولعل أهم ما يجعل الوكالة السياحية مساهمة في تحقيق هذا المطلب هو التزاماتها نحو المتغيرات الخارجية بما فيها الاجتماعية بكل مكوناتها سواء اتجاه المجتمع الذي تتواجد به باحترام عاداته وتقاليده أو نحو عملاءها وعمالها باحترام قوانين العمل في التعامل معهم، أما من الناحية الاقتصادية فعليها العمل على تطويرها والمساهمة في خلق مناصب عمل دائمة والرقى بالمجتمع المحلي الذي تقدم له خدماتها، في ظل هذا عليها مراعاة واحترام البيئة التي تعمل بها وعدم المساس بها أو تهديد أحد مكوناتها.

وعليه تصبح الوكالة السياحية عنصر فعال وفاعل في تحقيق تنمية سياحية داخلية مستدامة من خلال ما تقدمه من خدمات وما تلتزم به نحو بيئتها الخارجية.

ومن خلال هذا نقف على الاقتراحات التالية:

يجب على الوكالة استخدام العمالة والمنتجات المحلية في تقديم خدماتها؛

يجب على الوكالة تقديم خدماتها في ظل الحفاظ على تكامل الثقافات المحلية؛

الأخذ بعين الاعتبار مختلف شكاوي العملاء والعمل على معالجتها؛

استخدام التكنولوجيا الصديقة للبيئة في إدارة العمليات السياحية؛

محاولة نشر ثقافة السياحة في المجتمع المحلي؛ العمل على إبراز دور السياحة الديمة النهوض بالمجتمع المحلي.

6. قائمة المراجع:

- 1 البوطي ، سعيد ، (2016) ، شركات السياحة ووكالات السفر ، مكتبة الأنجلو للنشر والتوزيع ، مصر ، ص 49
- 2 كافيي ، مصطفى يوسف ، (2016) ، فلسفة اقتصاد السياحة والسفر ، ط1 ، الحامد للنشر والتوزيع ، الأردن ، ص 427
- 3 السعدي ، عصام حسن ، (2009) ، إدارة مكاتب والشركات السياحية والسفر ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ص ص 58-59.
- 4 حنفي ، لمياء ، (2001) ، مقدمة عن شركات السياحة ووكالات السفر ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية ، ص 175.
- 5 مثنى طه الحوري ، إسماعيل محمد على الدباغ ، (2001) ، مبادئ السفر والسياحة ، الطبعة الأولى ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، الأردن .
- 6 افضل 08 اماكن في صحراء الجزائر السياحية ، <https://www.urtrips.com/algeria-desert-attractions/> ، تاريخ الاطلاع 2021/10/28
- 7 مديرية السياحة لولاية تيسمسيلت ، دليل إنشاء الوكالات السياحية ، 2015 ، ص 8.
- 8 عيساني ، عامر ، جعيل ، جمال ، (2008) التنمية السياحية المستدامة والتحديات المعاصرة ، مجلة الأحياء ، العدد 10.
- 9 منظمة السياحة العالمية
- 10 Helmy, Eman , (janury 8-9 -1999),Towards Sustainable Planing for Tourism Development : Case Study on Egypt, An INTERNATIONAL Sustainable Development in emerging markets : Sustainable Development forum, george washington university, alexandaeia, Egypt, p58
- 11 قطاف ، أيلي ، بوشنكير ، ايمان ، ملاحى ، رقية ، (20-19 نوفمبر 2012) ، أثر السياحة البيئية الداخلية على تحقيق التنمية المستدامة دراسة حالة مستغانم ، ملتقى وطني حول فرص ومخاطر السياحة الداخلية في الجزائر ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، الجزائر ، ص ص 5-6.

¹² صلاح، زين الدين، (26-27 أبريل 2016) ، التنمية المستدامة في مصر، المؤتمر العلمي الدولي الثالث عن القانون والسياحة ، جامعة طنطا، مصر، ص ص19-25.

¹³ صلاح، زين الدين، (26-27 أبريل 2016) ، نفس المرجع ، ص ص21-22

¹⁴ World Tourism Organization, (1993) sustainable Tourism Development : Guide for Local Planners, Madrid, Spain.

<https://www.aps.dz/ar/economie/112391-2021-09-13-12-04-2021/09/13>

¹⁶ صلاح، زين الدين، (26-27 أبريل 2016) ، مرجع سبق ذكره ، ص 20

¹⁷ Anselmsson, Johan ,and Johansson, Ulf ,(2007) ,Corporate Social Responsibility and the Positioning of grocery brands"An exploratory study of retailer and manufacturer brands at point of purchase, International Journal of Retail & Distribution Management, Vol.35, No10.

¹⁸ Eweje, G. and Bentley,(2006) ,T.CSR and staff retention in New Zealand companies: A literature review, Auckland ,Massey University, New Zealand:

¹⁹ الصيرفي ، محمد ،(2007) ، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لنديا الطباعة و النشر، الإسكندرية، مصر.

²⁰ حداد ، شفيق ، سويدان،(2006)، نظام التسويق مفاهيم معاصرة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

²¹ عدنان الغربي ،سلاح ضد الفقر في المناطق الريفية السياحة المستدامة.. انطلاقة

قوية من دبي <https://www.albayan.ae/expo/news/2021-10-07-1.4264612>

2021/10/28

²² التاشيرة الجماعية :

²³ سليم، ف ، تسهيلات للوكالات السياحية لاستئناف نشاطها، الوزارة ترغب في

استقطاب السوق الروسية باعتبارها سوقا واعدة، -akhersaa-
www.akhersaa-

/dz.com/2021/10/26

²⁴ الترويج للمنتج السياحي الصحراوي: ، مجموعة من الوكالات السياحية بالجنوب

قامت برحلة استكشافية لضيوف الجزائر صناع قطاع الأسفار والسياحة وسائل

الإعلام الروسيين إلى منطقتي الأهفار المصنفة حظيرة وطنية وطاسيلي ناجر

عنوان المقال: مساهمة الوكالات السياحية في تحقيق تنمية سياحية صحراوية
مستدامة

المصنفة من طرف اليونيسكو كتراث عالمي بهدف الاطلاع عليها والترويج لها لاحقا
بروسيا.