

إدارة الجودة الشاملة ومساهمتها في ترقية السياحة البيئية- دراسة حالة حظيرة مستلانند-

**Total quality management and its contribution to the promotion of ecotourism
- a case study of Mustland Barn-**بطاهر بختة¹

BETAHAR Bakhta

¹ جامعة مستغانم، الجزائر، bakhta_48@hotmail.fr

تاريخ النشر: 2020/03/15

تاريخ القبول: 2019/12/01

تاريخ الاستلام: 2019/01/31

ملخص:

يهدف بحثنا إلى التركيز على دور إدارة الجودة الشاملة في ترقية مستوى السياحة البيئية بالجزائر، ولذا قمنا بدراسة ميدانية بحظيرة الجديدة (مستلانند) بمستغانم، من خلال توزيع 50 استمارة واسترجعنا منها 38 استمارة صالحة للتحليل، أي ما يعادل 76% وهي نسبة مقبولة إحصائياً لأنها تتجاوز 30.

وتوصلنا إلى أن هناك ارتباط قوي موجب بين المتغيرين وهذا يدل على أن لإدارة الجودة الشاملة دور في ترقية مستوى السياحة البيئية بالحظيرة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة؛ السياحة البيئية؛ حظيرة مستغانم.

تصنيفات JEL: P28، F18، M20.

Abstract:

Our research aims to focus on the role of TQM in upgrading the level of environmental tourism in Algeria. Therefore, we conducted a field study in the new hospice in Mostaganem, through the distribution of 50 forms and retrieved 38 valid forms for analysis, ie 76%, which is statistically acceptable because it exceeds 30. That there is a strong positive correlation between the two variables and this indicates that TQM has a role in promoting the level of eco-tourism in the barn.

key words: Total Quality Management, Ecotourism, Mostaganem hangar.

Jel Classification Codes: M20, F18, P28.

1. مقدمة:

باتت الأوضاع الجديدة تلزم الإدارة المعاصرة البحث عن تقنيات وآليات تساعد على مواكبة الزمن الجديد وتوفير متطلباته. وقد كانت إدارة الجودة الشاملة في مقدمة تلك الأفكار التي شكلت الوعاء المناسب مع تلك المعطيات، والقادر على مواجهتها بفاعلية. فنظم الجودة الشاملة تهدف في المنشآت السياحية البيئية إلى تكامل جميع العناصر التي تؤثر على جودة المنتج السياحي أو الخدمة السياحية التي تقدمها المنشأة السياحية حيث يرغب كثير من الموردين والمصنعين ومقدمي الخدمات في تحقيق الجودة ويبدلون جهوداً كبيرة للوصول إلى ذلك الهدف، ولكن معظم هذه الجهود تركز على أنشطة التفتيش وإصلاح العيوب في نهاية العمليات في كل مرحلة والتفتيش وحده لا يمكن أن يضمن جودة المنتج، فالجودة يجب أن تصمم وتبنى في المنتج منذ البدايات والوعي بالجودة يجب أن يبدأ في مراحل ما قبل بدء العملية وفي أثناء تحديد متطلبات العمل. فالميزة التي تتيحها السياحة البيئية هي ربط الاستثمار والمشاريع الإنتاجية

للمجتمع المحلي مع حماية البيئية والتنوع الحيوي والثقافي للمناطق السياحية، وفق معادلة تنموي واحدة، تهدف التنمية في السياحة البيئية إلى أن يكون مواردها المختلفة نافعة ومفيدة، ويمكن استعمالها والاستفادة منها كمردود اقتصادي. وعليه يمكن طرح الإشكال التالي: فيما يتمثل دور إدارة الجودة الشاملة في ترقية مستوى السياحة البيئية؟

الأسئلة الفرعية

- ما ماهية إدارة الجودة الشاملة؟
- فما تتمثل آليات السياحة البيئية؟
- ماهو دور إدارة الجود الشاملة في ترقية مستوى السياحة البيئية؟

الفرضيات

- مستوى فاعلية إدارة الجودة الشاملة في الحظيرة جيدة وتتحسن باستمرار.
- مستوى السياحة البيئية بالحظيرة في تحسن مستمر.
- تسهم إدارة الجودة الشاملة في ترقية السياحة البيئية بالحظيرة.

المنهج المستخدم: اعتمدنا على المنهجي التحليلي والوصفي لتلاؤمهما مع معطيات دراستنا التي ركزت على إدارة الجودة الشاملة ومدى مساهمتها في ترقية مستوى السياحة البيئية هذا في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا منهج دراسة الحالة. **هيكل الدراسة:** قسمنا بحثنا إلى ثلاث محاور، فقد ركزنا في المحور الأول على ماهية إدارة الجودة الشاملة، أما في المحور الثاني ركزنا على آليات السياحة البيئية، أما المحور الثالث ركزنا فيه على أثر إدارة الجودة الشاملة في ترقية مستوى السياحة البيئية بالحظيرة.

2. ماهية إدارة الجودة الشاملة

مع زيادة شدة المنافسة العالمية، لم تعد فكرة الجودة الشاملة تستند على مطابقة المنتج لمجموعة من المعايير المحددة، لأنها تتجسد في المنتج فإن الأمر يتطلب الوصول إلى الجودة، وتحقيقها في جميع المهام والنشاطات ذات التأثير المباشر وغير المباشر على العملية الإنتاجية أو بالأخص المنتج في حد ذاته.

1.2. مفهوم إدارة الجودة الشاملة و عناصرها

سنتطرق في هذا العنصر على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وعناصرها.

1.1.2. مفهوم إدارة الجودة الشاملة

يعرف عقيلي على إدارة الجودة الشاملة: "أنها فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل، قائم على أساس أحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل مؤسسة بحيث تشمل هذه التغييرات الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، نمط القيادة الإدارية، نظم إجراءات العمل والأداء، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكونات المؤسسة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها سلع وخدمات وبأقل تكلفة، تهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى زبائنها عن طريق إشباع حاجاتهم و رغباتهم وفق ما يتوقعونه." (العبد، 2009-2010، صفحة 10)

وحسب (Flynn et al): "هي نهج متكامل لتحقيق واستدامة إنتاج عالية الجودة، مع التركيز على صيانة و تحسين المستمر للعمليات ومنع وجود أي عيب على مستوى جميع وظائف المنظمة، وذلك لتلبية أو تجاوز توقعات العملاء." (Al-abadallat, 2013, p. 95)

حسب (Josef M. Juran): "إنها ليست مجرد سلسلة من البرامج، بل هي نظام إداري والذي من خلاله يمكن تطبيق الكثير من الأدوات التي قامت إدارة الجودة بتطويرها بصورة فعالة في المؤسسة، في حين لا يمكن جني الفوائد كاملة دون إحداث تغيير في سلوكيات العاملين وكذلك إحداث تغيير على الأوضاع التشغيلية وألويتها." (عيشاوي، 2013، صفحة 23)

وحسب المكتب الفدرالي الأمريكي للإدارة الميزانية (AFOMB): "هي نهج تنظيم الكلي لتلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم يشمل جميع المديرين والموظفين في استخدام الأساليب الكمية لتحسين باستمرار عمليات منظمة والمنتجات والخدمات." (Shehzad Akhtar, 2014, p. 110)

حسب Zakuar: "هي طريق لتحسين فاعلية وكفاءة وتماسك ومرونة تنافسية العمل ككل." (الربيعي، 2017، صفحة 31)

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن إدارة الجودة الشاملة

2.1.2. ناصر إدارة الجودة الشاملة

إن نظام إدارة الجودة الشاملة هو عبارة عن نموذج متكامل من أنظمة فرعية، وهذه العناصر موضحة فيما يلي: (علوان، 2009، صفحة 97)

- عملية الجودة: يشمل نظام عملية الجودة على كل العمليات الإدارية والتوجيهية والإنتاجية؛
- الهيكل التنظيمي: ويتضمن مسؤوليات الأفراد العاملين وظروف عملهم في بيئة المنظمة، الاتصالات الرسمية وغير الرسمية التي تتم داخل المنظمة؛
- التكنولوجيا: يتمثل هذا النظام الفرعي للإدارة الجودة الشاملة على العدد من المكونات والفقرات الضرورية للأداء المهام بشكل كامل؛
- نظام الأفراد: يتكون النظام الفرعي للعاملين في المنظمة من التعاليم، التدريب وتغيير الثقافة وغيرها؛
- المهام: تشمل مهام الجودة، ووظائف الأعمال، وغيرها.

2.2. مبادئ إدارة الجودة الشاملة

تسهم هذه المبادئ في التكامل والترابط فيما بينها، فكل مبدأ منها يستلزم توفر وتحقيق المبادئ الأخرى وهي: (حامد، 2012، الصفحات 62-66)

- التركيز على العملاء: المقصود بالعميل ليس فقط العميل الخارجي أو الزبون الذي تركز المنظمة كل وقتها وجهودها لأجل تحفيزه لشراء منتجاتها، وذلك ابتداءً بدراسة السوق وتحديد متطلبات الزبائن واحتياجاتهم الحالية والمستقبلية؛
- التحسين المستمر: يتطلب نجاح عملية التحسين توفر الشروط كثيرة منها الوقت سواء فيما يخص التصميم، التنفيذ، أو المراقبة، حيث سمحت إدارة الجودة الشاملة من خفض أوقات التصميم، المستوى التكنولوجي، بشكل كبير يساهم في التحسين المستمر من خلال متابعة الإبداعات؛
- مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل: يتم ذلك من خلال تأهيلهم وتدريب العنصر البشري على تطبيق هذه المنهجية الجديدة، وتشجيع الإبداع وزرع الروح المشاركة والتعاون؛
- التزام الإدارة العليا: إن القرارات المتعلقة بالجودة تعتبر من القرارات الإستراتيجية ولذا فإن التزام الإدارة العليا في دعمها وتطويرها وتنشيط حركة القائمين عليها يعد من المهام الأساسية التي تؤدي إلى نجاحها؛
- الإدارة من الخلف: عند تنفيذ أي عملية، بالقيام بدراستها وتحليلها للاستخراج الانحرافات، وان وجدت فالمعالجة بتنفيذ العمليات التصحيحية وهذا ما يسمى بالإدارة من الإمام؛

- سلسلة الجودة الداخلية أو المرئية: تنظر إدارة الجودة الشاملة بين الإدارات والأقسام الإدارية والأفراد العاملين في المنظمة على أنها مستهلك ومورد، فالجهة التي تنفذ المرحلة الواحدة.

3.2. المتطلبات الرئيسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

يلتزم مجموعة من مبادئ هي: (خثير، 2016، الصفحات 43-45)

- إعادة تشكيل ثقافة المنظمة: إن إدخال أي مبدأ جديد في المنظمة يتطلب إعادة تشكيل لثقافة تلك المنظمة، حيث أن قبول أو رفض أي مبدأ يعتمد على ثقافة ومعتقدات الموظفين في المنظمة؛

- الترويج وتسويق البرامج: إن تسويق البرنامج يساعد كثيرا في تقليل من المعارضة للتعبير و التعرف على المخاطر المتوقعة، ويتم الترويج للبرنامج عن طريق تنظيم المحاضرات لتعريف بمفهوم الجودة؛

- التعليم والتدريب: يجب التدريب وتعليم المشاركين بأساليب وأدوات هذا المفهوم الجديد، حتى يقوم على أساس سليم وصلب وبالتالي يؤدي إلى النتائج المرغوبة من تطبيق؛

- الاستعانة بالاستشاريين: الهدف من الاستعانة بالخبرات الخارجية من مستشارين ومؤسسات متخصصة عند تطبيق البرنامج و تدعيم خبرة المنظمة ومساعدتها في حل المشاكل؛

- تشكيل فرق العمل: يتم تأليف فرق العمل كل واحدة منها ما بين خمسة إلى ثمانية أعضاء من الأقسام المعنية مباشرة أو من يؤدون فعلا العمل المراد تطويره؛

- تشجيع والتحفيز: إن تقدير الأفراد نظير قيامهم بعمل عظيم سيؤدي حتما إلى تشجيعهم، وزرع الثقة وتدعيم الأداء المرغوب.

3. آليات السياحة البيئية

قد تعددت وتنوعت أنشطة السياحة وأنواعها وذلك تبعاً لتعدد وتنوع أنشطة الإنسان ذاته، وتعتبر السياحة البيئية من أهم الأنواع السياحية، فهي تربط الاستثمار والمشاريع الإنتاجية للمجتمع المحلي مع حماية البيئة والتنوع الحيوي والثقافي للمناطق الطبيعية.

1.3. مفهوم وعناصر السياحة البيئية

سنتطرق في هذا العنصر على مفهوم وعناصر السياحة البيئية.

1.1.3. مفهوم السياحة البيئية

تعريف السياحة البيئية: " هي السفر المسؤول إلى المناطق الطبيعية التي يحافظ على البيئة فيها ويحافظ على الرفاهية السكان المحليين." (Vruijci, 2005)

وحسب Ziffer: "سياحة البيئية هي شكل من أشكال السياحة مستوحاة في المقام الأول من التاريخ الطبيعي للمنطقة، بما في ذلك ثقافات السكان الأصليين. ويزور خبير السياحة البيئية المناطق غير المطورة نسبياً في روح التقدير والمشاركة والحساسية. وتمارس السياحة البيئية الاستخدام غير الاستهلاكي للحياة البرية والموارد الطبيعية ويساهم في الزيارة المنطقة من خلال العمل أو الوسائل المالية التي تهدف إلى الاستفادة مباشرة من الحفاظ على الموقع والرفاه الاقتصادي للسكان المحليين." (Diamantis, 2010, p. 98)

ولقد عرفها الصندوق العالمي للبيئة بأنها: " السفر إلى المناطق الطبيعية التي لم يلحق بها التلوث ولم يتعرض توازنها الطبيعي إلى الخلل، وذلك للاستمتاع بمناظرها ونباتاتها وحيواناتها البرية وحضاراتها في الماضي والحاضر." (صورية، 2010، صفحة 228)

وينظر إليها: " هي السفر إلى غير مستقر نسبياً أو غير ملوث المناطق الطبيعية مع الهدف المحدد من يدرسون ويعجبون ويستمتعون المشهد والنباتات والحيوانات البرية، كما وكذلك أي مظاهر ثقافية موجودة." (Weaver, 2001, p. 05)

و حسب weaver": بأنها شكل من أشكال السياحة التي تعزز خبرات التعلم وتقدير البيئة الطبيعية، أو بعض مكوناتها في داخل السياق الثقافي المرتبط بها، ويتم إدارتها وفقا لأفضل الممارسات الصناعية لتحقيقها نتائج مستدامة بيئيا واجتماعيا وثقافيا فضلا عن الجدوى المالية".

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن السياحة البيئية هي عبارة عن أسلوب من أساليب السياحة مستوحاة من الطبيعة بعيدا عن المناطق الصناعية الملوثة، والتي يمكن التحول فيها دون ضرر والاستمتاع بالطبيعة.

2.1.3. عناصر السياحة البيئية

إن السياحة البيئية في ممارستها لها نظامها الخاص، الذي يستمد خصوصيته من طبيعة هذه الممارسة، ومن مجالها، ومن طرقها وأدواتها حيث يتم إخضاعها لكب من العناصر التي تتمثل فيمايلي: (يوسف، 2016، صفحة 59)

- الرشادة العقلية والفكرية، الناجمة عن النضوج والوعي والإدراك لأهمية المحافظة على سلامة البيئة وأهمية الحياة في بيئة صحية سليمة خالية من التلوث؛

- العائد والمردود و المكسب البيئي وتفوقه على أي عائد آخر مادي ومعنوي ومدى استدامته واستمراره من اجل الأجيال الحاضرة والقادمة؛

- التوازن البيئي الحركي الأدائي، و التنموي وفاعليته في تحقيق الأمن وسلامة والصحة البيئية؛

- نشر ثقافة الالتزام، والإحساس الجمعي بالمسؤولية تجاه قضايا العالم، التزاما لصالح البشرية جميعا، وان التلوث خطر يهدد العالم بأكمله. وان المسؤولية شاملة تشمل كافة الأفراد و الجمعيات الأهلية، كما أنها تشمل كافة الدول والمنظمات العالمية الحكومية وشبه الحكومية، وان السياحة البيئية بذلك هي سياحة العودة إلى الطبيعة والى التوازن البيئي؛

- إن السياحة البيئية هي إقبال دائم ومستمر، مابين الإنسان والفرد، وبين المكان المحيط به، وهي بذلك علاقة دائمة ومستمرة بين إطار للحركة، وعناصر تحريك.

2.3. مبادئ السياحة البيئية وقواعدها

1.2.3. مبادئ السياحة البيئية

تتمثل هذه المبادئ فيمايلي: (كافي، 2016، الصفحات 70-72)

- مرتكزة إلى الطبيعة: إن السياحة البيئية مرتكزة على البيئة الطبيعية مع التركيز على المعالم الحيوية والطبيعية، حيث تحدث السياحة البيئية في موقع طبيعي وتعتمد عليه وقد تتضمن مكونات ثقافية حيثما وجدت تلك المكونات في موقع طبيعي؛

- مستدامة ايكولوجيا: هي سياحة مستدامة بيئيا، هذا يستوجب إن تتضمن في مختلف فعاليتها احترام بيئة وثقافة البلد أو المنطقة المضيفة. وهذا يتطلب إجراءات إدارية وتنظيمية عديدة لعل من أهمها ما يدعى بتحديد القدرة الاستيعابية للموقع، ي تحديد عدد الزوار؛

- مثقفة بيئيا: التعليم والتفسير البيئي يشكلان أدوات هامة لخلق تجربة سياحية بيئية ممتعة ومفيدة أو ذات معنى. وسممة التثقيف والتفسير تشكل إحدى السمات المميزة للمنتج البيئي وبالتالي المحددة لقطاعه السوقي الذي يتوجه إليه. فالسياحة البيئية في الحالة المثالية ينبغي أن تقود إلى تصرف ايجابي إزاء البيئة عبر تبني وعي معزز للحفاظ على البيئة؛

- نافعة محليا: إن انخراط المجتمعات المحلية في توفير خدمات السياحة البيئية لا يعود فقط بالنفع على المجتمع والبيئة، ولكنه أيضا يحسن نوعية خبرة وتجربة السائح. ويمكن للمجتمعات المحلية أن تنخرط في عمليات السياحة البيئية، وفي تقديم المعلومات وفي تقديم الخدمات؛

- إرضاء السائح: يشكل إرضاء الزوار ضمن تجربة السياحة البيئية أمراً أساسياً من أجل تأمين قابلية النجاح طويل الأمد لصناعة السياحة البيئية. وثمة ضرورة أيضاً للاعتراف بأهمية سلامة السائح فيما يتعلق بالاستقرار السياسي، فضلاً عن الإدارة الفعالة للمخاطر المحتملة للرحلة في قلب الطبيعة.

2.2.3. قواعد السياحة البيئية

وسندرج هنا أهم القواعد المتعلقة بالسياحة البيئية: (عياشي، 2015-2016، صفحة 114)

- تقليل الآثار السلبية للسياحة على الموارد الطبيعية والثقافية والاجتماعية في المناطق السياحية؛
- تثقيف السياح بأهمية المحافظة على البيئة الأصلية في المناطق الطبيعية؛
- التأكيد على أهمية الاستثمار المسؤول، والذي يركز على التعاون مع السلطات المحلية من أجل تلبية احتياجات السكان المحليين والمحافظة على عاداتهم وتقاليدهم؛
- إجراء البحوث الاجتماعية والبيئية في المناطق السياحية والبيئية؛
- العمل على مضاعفة الجهود لتحقيق أعلى مردود للبلد المضيف، من خلال استخدام الموارد المحلية الطبيعية والإمكانيات البشرية؛
- أن يسير التطور السياحي جنباً إلى جنب مع التطور الاجتماعي والبيئي، بمعنى أن تتزامن التطورات في كافة المجالات لكي لا يشعر المجتمع بتغيير مفاجئ؛
- الاعتماد على البنية التحتية التي تنسجم مع ظروف البيئة، وتقليل استخدام الأشجار في التدفئة، والمحافظة على الحياة الفطرية والثقافية؛
- التركيز على الطاقة الاحتمالية للسياحة البيئية، أي الحد الأعلى من السياح الذين يمكن استقبالهم في الموقع بتوفير كافة المتطلبات والخدمات لهم بدون ضغوطات؛
- دمج السكان المحليين وتوعيتهم وتثقيفهم بيئياً وسياحياً، وتشجيع إقامة مشاريع مدرة للدخل خاصة بالسكان المحليين، كالصناعات الحرفية التقليدية مثلاً؛
- تظافر كل الجهود لنجاح السياحة البيئية، من خلال تعاون كل القطاعات ذات العلاقة بالسياحة، مثل: القطاع العمومي والخاص، والمؤسسات الرسمية والهيئات غير الحكومية والسكان المحليين.

3.3. أبعاد الجودة في السياحة البيئية

تتمثل أبعاد الجودة في السياحة البيئية فيما يلي: (بظاظو، 2014، الصفحات 120-121)

- التمكّن الفني: وتعني المهارات والقدرات، ومستوى الأداء الفعلي في إدارة مواقع السياحة البيئية؛
- سهولة الوصول لمواقع السياحة البيئية: أي أن الخدمة السياحية المقدمة يجب ألا يحدها عائق، وإنما الوصول إليها بسهولة وإن تكون قريبة وتتوافر لها وسائل الاتصال؛
- الفعالية والتأثير: حيث تعتمد الجودة على مدى فعالية وتأثير الخدمات المقدمة على أسس علمية، وإن تقدم بطريقة مناسبة تكنولوجيا مراعية الظروف والمخاطر البيئية المحتملة، مع الحفاظ على التنوع الحيوي، والتوازن البيئي؛
- العلاقات بين الأفراد: وتعني التفاعل بين مقدمي الخدمات السياحية البيئية والسياح، وكذلك بين السياح والمجتمع المحلي، بحيث تكون العلاقات جيدة بما في ذلك التجاوب والاحترام المتبادل؛
- الكفاءة: وتعني الكفاءة تقديم الخدمات الضرورية والمناسبة والتخلص من الأنشطة التي تقدم بطريقة خطأ، أو على أسس أو معايير غير سليمة؛

- الاستمرارية: أي تقديم الخدمات على أساس مبدأ الاستمرارية دون توقف أو انقطاع؛
- الأمان والسلامة: أي تقليل المخاطر، ويشمل ذلك مقدم الخدمة والمستفيد منها؛
- الكماليات: وتعني مواصفات الخدمة التي تساعد على إرضاء السياح وإشباع رغبتهم.

4. دور إدارة الجودة الشاملة في ترقية مستوى السياحة البيئية - دراسة حالة حظيرة مستلاند -

سنحاول تقديم وصفا للمنهجية والإجراءات المتبعة في إنجاز الدراسة، إضافة إلى تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات.

1.4. منهجية الدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة

1.1.4.1. مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من عمال حظيرة مستلاند بمستغام، وقد تم توزيع 50 استمارة على عمالها، وتم استرجاع 38 منها وهي صالحة للتحليل أي ما يعادل 76% من الاستمارات الموزعة، وهو عدد مقبول إحصائياً نظراً لأن حجم العينة يتجاوز 30 فرداً.

2.1.4. أداة الدراسة: تم بناء الإستبانة لمعالجة متغيرات الدراسة، حيث خصص حيز للمعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات العمل في المؤسسة، الفئة الوظيفية).

في حين احتوت الإستبانة على 12 فقرة مقسمة على محورين يمثلان متغيري الدراسة، محور إدارة الجودة الشاملة بالحظيرة (متغير مستقل) يحتوي 6 فقرات، ومحور مستوى السياحة البيئية بالحظيرة (متغير تابع) يشمل 6 فقرات.

3.1.4. الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات: تم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS)، وقد تم قياس الاعتمادية للتأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا-كرونباخ، كما تم تحليل الفقرات من خلال مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرارات، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري).

كما أن الفقرات تم ترتيبها وفقاً لاختبار استيوذنت للعينة الواحدة (One Sample T-test)، إضافة إلى استخدامه لاختبار الفرضيات مدعماً بمعامل بيرسون لقياس مدى الارتباط بين المحاور، إضافة إلى استخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتحليل تباين أجوبة أفراد العينة وفقاً لبعض الخصائص الوظيفية.

2.4. تحليل بيانات ونتائج الاستبيان

1.2.4. تحليل ثبات وصدق فقرات الاستبيان: تم اختبار درجة وصدق فقرات كل محور من محاور الاستبيان من خلال اختبار ألفا-كرونباخ، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): قيم ثبات وصدق الاستبيان (ألفا كرونباخ)

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
مستوى فعالية إدارة الجودة الشاملة بالحظيرة	6	71.25%	84.44%
تحليل مستوى السياحة البيئية بالحظيرة	6	70.15%	83.75%
المحاور السابقة معا	12	70.12%	83.73%

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS22

يتضح أن معامل ألفا كرونباخ مرتفع بالنسبة للاستبيان بجميع محاوره يتجاوز نسبة 70% بالنسبة لإجمالي المحاور، وهو ما يدل على ثبات فقراته ومحاوره، كما أنه يتميز بمعامل صدق عال يتجاوز 83% ما يدل على صدق مختلف بياناته.

2.2.4. تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة: تم تحليل إجابات 38 عامل بالحظيرة، وأظهرت خصائص بياناتهم الشخصية والوظيفية ما يلي:

- بالنسبة لمتغير الجنس: 71.1% من المستجوبين ذكور، في حين تشكل نسبة الإناث 28.9%، ما يؤكد على عدم تواجد العنصر النسوي في الحظيرة؛

- بالنسبة لمتغير السن: 41.4% تتراوح أعمارهم بين 31 و40 سنة، 35.03% تتراوح أعمارهم بين 41 و50 سنة، 16.10% تتراوح أعمارهم بين 21 و30 سنة، في حين أن 7.47% يتجاوز سنهم 50 سنة، وهي نسب تؤكد أن معظم عمال المؤسسات الجزائرية من الشباب دون 40 سنة؛

- بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: 72.04% من عمال المؤسسات محل الدراسة ذوو مستوى جامعي، في حين أن 17.1% منهم ذو مستوى ثانوي، وفي حين أن 10.86% منهم ذو مستوى دراسات عليا ما يؤكد أن توجه المؤسسات نحو توظيف خريجي الجامعات وأصحاب الشهادات العليا؛

- بالنسبة لمتغير عدد سنوات العمل في المؤسسة: 44.6% من المستجوبين خبرتهم من 6 سنوات إلى 10 سنوات، 17.2% منهم خبرتهم بين 11 و15 سنة، 15.2% منهم خبرتهم أقل من 5 سنوات، في حين أن 11.8% خبرتهم بين 16 و20 سنة، 6.4% منهم خبرتهم بين 26 و30 سنة، في حين أن 4.8% منهم تفوق خبرتهم 30 سنة، وهو ما يؤكد أن أغلب عامل الحظيرة محل الدراسة من الخريجين حديثا من الجامعات ومعاهد التكوين.

- بالنسبة لمتغير الفئة المهنية: 40.00% من المستجوبين إطارات، 38.00% منهم أعوان التحكم، 22.00% منهم أعوان التنفيذ، وهو ما يؤكد أن العينة مكونة من الفئات المهنية الثلاث مع أفضلية للإطارات لأنهم الأكثر إلماما بالجانب الإستراتيجي.

3.4. تحليل فقرات محاور الدراسة: سنحلل نتائج الأجوبة عن فقرات كل محور من محاور الاستبيان:

1.3.4. تحليل فقرات المحور الأول: يمثل المحور الأول المتغير الأول تحليل مستوى فعالية إدارة الجودة الشاملة بالحظيرة، وهو يشمل 6 فقرات مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): استعراض فقرات المحور الأول

رقم الفقرة	عبارة الفقرة
01	تعمل إدارة الجودة الشاملة في الحظيرة على تغيير في سلوكيات العاملين وكذلك إحداث تغيير على الأوضاع التشغيل اليومية وأولويتها.
02	تستخدم هذه الإدارة الأساليب الكمية لتنظيم المستمر في عمليات منظمة وخدماتها.
03	تشمل إدارة الجودة الشاملة على كل العمليات الإدارية والتوجيهية والإنتاجية.
04	تعمل إدارة الجودة الشاملة على التحسين المستمر في العمليات الإنتاجية من خلال متابعتها للإبداعات.
05	تقوم هذه الإدارة على تدريب العنصر البشري لتطبيق هذه المنهجية الجديدة، وتشجيع الإبداع.
06	تعمل هذه الإدارة على وضع الحلول المناسبة وتمكينها من إجراء التغييرات التي تقترحها.

المصدر: الاستبيان المعد من طرف الباحثة

باستخدام الأدوات الإحصائية قمنا بتحليل فقرات المحور الأول، والجدول التالي يوضح نتائج هذا التحليل:

الجدول رقم (03): تحليل فقرات المحور الأول

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة	القرار	الرتبة
01	3.47	1.44	موافق	3.317	0.007	العبارة محققة	03
02	2.22	1.14	غير موافق	4.049	0.477	العبارة غير محققة	06
03	3.31	1.28	محايد	1.961	0.147	العبارة غير محققة	04
04	3.98	0.78	موافق	6.745	0.085	العبارة غير محققة	01
05	3.74	0.91	موافق	4.297	0.004	العبارة محققة	02
06	3.23	1.87	غير موافق	2.581	0.078	العبارة غير محققة	05
المحور الأول	3.62	1.78	موافق	4.952	0.062	مستوى فعالية إدارة الجودة الشاملة بالحظيرة سيء وبحاجة إلى تحسين.	

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أن مستوى فعالية إدارة الجودة الشاملة في الحظيرة التي هي محل الدراسة سيء وبحاجة إلى تحسين، وهذا ناتج عن عدم اعتماد الحظيرة لآليات الحديثة على مستويات الإدارة والجودة وتفعيلها لها، وعدم زيادة تركيزها على تحليل حركة منافسيها وتطوير قدرتها لاكتساب فرصة جديدة. لذا يجب أن تقوم هذه الإدارة على تدريب العنصر البشري لتطبيق المنهجية الجديدة وتشجيع الإبداع، وخلق جو عمل يسوده التعاون والتالف بين العمال. فيجب أن تعمل هذه الإدارة على وضع الحلول المناسبة وتمكينها من إجراء التغييرات التي تقترحها.

2.3.4. تحليل فقرات المحور الثاني: يمثل المحور الثاني المتغير الثاني وهو تحليل مستوى السياحة البيئية بالحظيرة، وهو يشمل 6 فقرات مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): استعراض فقرات المحور الثاني

رقم الفقرة	عبارة الفقرة
07	تقوم السياحة البيئية في الحظيرة على الرشادة العقلية والفكرية، الناجمة عن النضوج والوعي لأهمية المحافظة على سلامة البيئة.
08	تساعد على خلق علاقة دائمة ومستمرة بين إطار الحركة للإنسان، وعناصر تحريك.
09	تحدث السياحة البيئية في موقع طبيعي وتعتمد عليه وقد تتضمن مكونات ثقافية حيثما وجدت.
10	يستوجب أن تتضمن الحظيرة على مختلف فعاليتها احترام بيئة وثقافة البلد أو المنطقة المضيفة.
11	يشكل التعليم والتفسير البيئي أدوات هامة لخلق تجربة سياحية بيئية ممتعة ومفيدة أو ذات معنى في الحظيرة.
12	يشكل إرضاء الزوار ضمن تجربة السياحة البيئية أمراً أساسياً من أجل تأمين قابلية النجاح طويل الأمد لصناعة السياحة.

المصدر: الاستبيان المعد من طرف الباحثة

باستخدام الأدوات الإحصائية قمنا بتحليل فقرات المحور الثاني، والجدول التالي يوضح نتائج هذا التحليل:

الجدول رقم (05): تحليل فقرات المحور الثاني

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة	القرار	الرتبة
07	3.57	1.01	موافق	3.017	0.041	العبارة محققة	05
08	3.78	1.09	موافق	4.034	0.047	العبارة محققة	04
09	3.20	0.72	محايد	6.316	0.015	العبارة محققة	06
10	4.02	0.66	موافق	9.172	0.418	العبارة غير محققة	01
11	3.89	0.66	موافق	8.166	0.087	العبارة غير محققة	03
12	3.91	1.12	موافق	4.802	0.002	العبارة محققة	02
المحور الثاني	3.87	0.78	موافق	7.517	0.047	مستوى السياحة البيئية بالحظيرة محل الدراسة جيد ويتحسن باستمرار.	

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أن مستوى السياحة البيئية بالحظيرة محل الدراسة جيد ويتحسن باستمرار، وهو يدل على حرص هذه المؤسسة على تفعيل مختلف قدراتها التي تفضي إلى التحسين المستمر لمستوى السياحة ككل في الوطن. فالسياحة البيئية تقوم في الحظيرة على الرشادة العقلية والفكرية الناجمة عن النضوج والوعي لأهمية المحافظة على سلامة البيئة. لذا يستوجب أن تتضمن هذه الحظيرة على مختلف فعاليات احترام بيئة وثقافة البلد أو المنطقة المضيفة. فيشكل التعليم والتفسير البيئي أدوات هامة لخلق تجربة سياحية بيئية ممتعة ومفيدة أو ذات معنى في الحظيرة.

4.4. تحليل تباين أجوبة أفراد العينة: نحلل تباين أجوبة العينة حسب متغيرات هامة، المستوى العلمي، الخبرة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي.

1.4.4. تحليل تباين أجوبة أفراد العينة حسب مستوى العلمي

بالنسبة للمحور الأول يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): تحليل تباين أجوبة المحور الأول حسب مستوى العلمي

المؤسسة	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
جامعي	21	3.47	0.51	0.47	3.78	6
ثانوي	11	3.59	0.48			
دراسات عليا	6	3.78	0.47			
المجموع	38	3.47	0.98	0.169	0.859	لا يوجد تباين

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد تباين واختلاف في إجابات عمال الحظيرة، رغم أن فئة ذات مستوى الجامعي تحتل الصدارة في تحليل مستوى فعالية إدارة الجودة الشاملة بالحظيرة.

بالنسبة للمحور الثاني يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): تحليل تباين أجوبة المحور الثاني حسب مستوى العلمي

			عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المؤسسة
			21	3.77	0.49	جامعي
			11	3.89	0.65	ثانوي
القرار	مستوى الدلالة	قيمة F	6	3.49	0.38	دراسات عليا
لا يوجد تباين	0.388	1.034	38	3.65	0.51	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد تباين واختلاف في إجابات عمال الحظيرة، رغم أن هذه الفئة ذات مستوى جامعي تحتل الصدارة في مدى تحليل مستوى السياحة البيئية بالحظيرة.

2.4.4. تحليل تباين أجوبة أفراد العينة حسب الخبرة

بالنسبة للمحور الأول يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): تحليل تباين أجوبة المحور الأول حسب الخبرة

			عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخبرة
			10	3.78	0.51	أقل من أو يساوي 5 سنوات
			8	3.47	0.85	من 6 إلى 10 سنوات
			7	3.69	0.52	من 11 إلى 15 سنة
			5	3.14	0.23	من 16 إلى 20 سنة
			4	3.09	1.54	من 21 إلى 25 سنة
			2	3.36	1.58	من 26 إلى 30 سنة
القرار	مستوى الدلالة	قيمة F	2	3.24	0.79	أكثر من 30 سنة
لا يوجد تباين	0.892	0.481	38	3.77	0.77	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد تباين واختلاف في إجابات العمال في الحظيرة حسب خبرتهم، رغم أن فئة أصحاب خبرة من 6 سنوات إلى 10 سنوات كانت لها الصدارة في تحليل مستوى فعالية آليات دارة الجودة الشاملة بالحظيرة. بالنسبة للمحور الثاني يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): تحليل تباين أجوبة المحور الثاني حسب الخبرة

الخبرة	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من أو يساوي 5 سنوات	10	3.83	0.61
من 6 إلى 10 سنوات	8	3.82	0.39
من 11 إلى 15 سنة	7	3.66	0.48
من 16 إلى 20 سنة	5	4.08	0.28
من 21 إلى 25 سنة	4	3.41	0.82
من 26 إلى 30 سنة	2	3.33	0.00
أكثر من 30 سنة	2	4.33	0.23
المجموع	38	3.80	0.46

القرار	مستوى الدلالة	قيمة F
لا يوجد تباين	0.230	1.446

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد تباين واختلاف في إجابات العمال في الحظيرة حسب خبرتهم، رغم أن فئة أصحاب خبرة من 6 سنوات إلى 10 سنوات كانت لها الصدارة في تحليل مستوى السياحة البيئية بالحظيرة.

5.4. اختبار وتحليل فرضيات الدراسة

1.5.4. اختبار وتحليل الفرضية الأولى: من الجدول رقم (03) يتضح عدم تحقق الفرضية الأولى في الحظيرة محل الدراسة، حيث أن مستوى إدارة الجودة الشاملة في الحظيرة غير فعال وبحاجة إلى التحسين.

2.5.4. اختبار وتحليل الفرضية الثانية: من الجدول رقم (05) يتضح تحقق الفرضية الثانية في الحظيرة محل الدراسة، حيث أن مستوى السياحة البيئية بالحظيرة جيد ويتحسن باستمرار.

3.5.4. اختبار وتحليل الفرضية الثالثة: لتحليل الفرضية الثالثة لا بد من قياس مدى ارتباط إدارة الجودة الشاملة بالسياحة البيئية بالحظيرة التي هي محل الدراسة، والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (12): تحليل ارتباط المتغيرين الأول والثاني

المتغير	الأول (متغير مستقل)	مستوى الدلالة	القرار
الثاني (متغير تابع)	75.12%	0.019	توجد دلالة ارتباط قوي موجب

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أن الفرضية الثالثة محققة، وهو ما يؤكد وجود ارتباط بين المتغيرين، وهو ما تظهره نتائج الدراسة الميدانية في حظيرة مستغانم، حيث أن لإدارة الجودة الشاملة في الحظيرة دور في ترقية مستوى السياحة البيئية.

5. خاتمة

إن إدارة الجودة الشاملة تعتبر كتعبير انتشر في أدبيات الإدارة المعاصرة ويعبر عن توجه عام يسيطر على فكر وتصرفات ممارسي الإدارة في أغلب المؤسسات، حيث أصبح من معايير تقييم الإدارة، في تلك المؤسسات والحكم على فعاليتها وكفاءتها.

تعد إدارة الجودة الشاملة نموذجاً تسيرياً يجمع بين أفضل خصائص الإدارة اليابانية والأمريكية، الذي يعمل على تحسين وتطوير جودة السلع والخدمات باستمرار ويدعو إلى إتقان الأعمال بدقة، سعياً وراء كسب رضا وولاء العميل وبأقل تكلفة ممكنة. وبالتالي فهي تساهم

بشكل كبير في ترقية السياحة البيئية التي تعد من أشكال السياحة الحديثة مقارنة مع غيرها، لوجود مجموعة من أفكار وخطوط العريضة التي تهدف جميعها إلى المحافظة على مقومات السياحة الحضارية الأثرية والطبيعية بكل عناصرها.

1.5. النتائج

- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الحظيرة سيئ وبمحااجة إلى تحسين؛
- تمثل السياحة البيئية نموذجا حديثا للسياحة العالمية، وبديلا للسياحة التقليدية لأنها تسعى للحفاظ على البعد البيئي للمواقع السياحية؛
- تعتبر حظيرة (مستالاند) بمستغانم نموذجا مثاليا للسياحة البيئية وطنيا، لما تزخر به من مناظر طبيعية خلابة؛
- تسهم إدارة الجودة الشاملة في ترقية السياحة البيئية.

2.5. التوصيات

- يجب البحث عن استراتيجيات تسهم في تحسين مستوى إدارة الجودة الشاملة في الحظيرة؛
- ضرورة السهر على البرامج الجديدة التي تسهم في ترقية مستوى السياحة البيئية في الحظيرة؛
- البحث عن استراتيجيات ناجحة تعمل على نصح متكامل لتحقيق واستدامة إنتاج عالية الجودة في مجال السياحة البيئية؛
- ضرورة الاستمرار والمواصلة في تطبيق أهداف المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية، لأنه يمثل المرجع الأساسي لتنمية قطاع السياحة.

يجب أن تحتوي مقدمة المقال على تمهيد مناسب للموضوع، ثم طرح لإشكالية البحث ووضع الفرضيات المناسبة، بالإضافة إلى تحديد أهداف البحث ومنهجيته.

6. قائمة المراجع:

1.6. المراجع العربية

- إبراهيم خليل إبراهيم بظاظو. (2014). الادارة البيئية المثلى في تنمية مواقع السياحة البيئية في الوطن العربي. مصر: الطبعة الاولى. المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- احمد بن عيشاوي. (2013). ادارة الجودة الشاملة (TQM) - الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدماتية. الاردن: الطبعة الاولى، دار.
- خان أحلام. زاوي صورية. (2010). السياحة البيئية وأثرها على التنمية في المناطق الريفية. مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية. العدد 07 ، 228.
- ختيم محمد العيد. (2009-2010). إدارة الجودة الشاملة و إستراتيجية المؤسسة-دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز. الجزائر: رسالة ماجستير في العلوم التجارية. تخصص إستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة المسيلة.
- عبد الله عياشي. (2015-2016). استراتيجيات تنمية السياحة البيئية في الجزائر من منظور الاستدامة حظيرة الطاسيلي بولاية إليزي - أنموذجا. الجزائر: أطروحة دكتوراه في علوم الاقتصادية. تخصص تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة ورقلة.

- غسان قاسم دواد اللامي. هدى قاسم سعيد الربيعي. (2017). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية- معايير وتطبيقات ونماذج. الاردن: الطبعة الاولى. دار المنهجية.
- فداء محمود حامد. (2012). إدارة الجودة الشاملة. دار البداية: الطبعة الاولى.
- قاسم نايف علوان. (2009). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات ايزو. الاردن: دار الثقافة.
- محمد خثير. (2016). ادارة الجودة بالمنظمة- مدخل تطبيقي نظري. الجزائر: الطبعة الاولى. دار الجسور.
- مصطفى يوسف. (2016). السياحة البيئية. الاردن: الطعة الاولى. مكتبة المجتمع العربي ودار الإعصار العلمي.
- مصطفى يوسف كايفي. (2016). اقتصاديات السياحة البيئية والمحميات الطبيعية. الاردن: دار المناهج.

2.6. المراجع الأجنبية

- Al-abedallat, A. B. (2013). The Effect of Quality Management Practices on Organizational Performance in Jordan: An Empirical Study. International Journal of Financial Research Vol. 4. No. 1 , 95.
- Diamantis, D. (2010). The Concept of Ecotourism: Evolution and Trends. Current Issues in Tourism Vol. 2. No. 2&3 , 98.
- Shehzad Akhtar, H. Z. (2014). Impact of Total Quality Management on the Performance of Service Organizations in Pakistan. International Journal of Academic Research in Ecomics and Management Sciences. Vol. 3. No. 6 , 110.
- Vrujci, B. (2005). What is ecotourism. Ecological Tourism in Europe: CEEWEB Academy.
- Weaver, D. B. (2001). The Encyclopedia of Ecotourism. Griffith University. Australia: CAB International. (R.K. Blamey, Principles of Ecotourism).