واقع الصناعة الفندقية كإحدى دعائم الصناعة السياحية: عرض حالة ولاية سطيف.

د. محلب فايزة
الدرجة العلمية: **دكتوراه**
جامعة فرحات عباس_سطيف01
البريد الالكتروني:faizamahleb@hotmail.fr

د. سبتي إسماعيل
الدرجة العلمية: **دكتوراه**
جامعة محمد بوضياف _ المسيلة
البريد الالكتروني: sebtismail@yahoo.fr

الملخص

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تسليط ا

توصلنا من خلال دراستنا إلى أن المؤسسات الناشئة تمثل نسبة كبيرة من إجمالي المؤسسات (حوالي 35 %) وهذا يدل على أن القطاع يعرف نموا كبيرا مقارنة بالعشرين سنة السابقة. إضافة إلى أن استقطابها للزائرين في تزايد مستمر إلا أنه بنسب صغيرة، مما يستدعي القيام بإجراءات إنعاشية أهمها أنشطة الترويج والتعريف بالخصائص والمقومات السياحية للمنطقة، وبالمؤسسات الفندقية نفسها، سواء على مستوى الداخل أو على مستوى الخارج.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات الفندقية، الصناعة السياحة، سطيف

Abstract

This study aims to highlight the role of the hotel establishments in the development and promotion of tourism sector in Setif state, through showing the reality of these institutions, their development for the period 1990-2015, classified and attracting entrants from inside and outside of Algeria during the period 2000-2014. The projects in progress and the problems of sector and some proposed solutions.

We came up through our study that emerging institutions represent a large proportion of the total enterprises (about 35%) and this shows that the sector growth with a big rate compared to the twenty previous year. Add to that, the polarization of visitors continues to increase, however small proportions, which calls for procedures to do refresher it by promotion and publicize the most important characteristics and ingredients of the tourist area, and the hotels themselves, both at the level of the inside or on the outside level.

Keywords :Hotel establishments, tourism, Setif.

Jel codes : M30, M31, M39

المقدمة:

لا يمكننا الحديث عن قطاع السياحة دون التطرق إلى المؤسسات القائمة عليه، والتي تختلف بين مؤسسات إعلامية، وكالات سياحية ومؤسسات فندقية.

تعتبر ولاية سطيف من الولايات المستقطبة للسياح، بفضل تربعها على مجموعة من المواقع الأثرية مثل: عين الفوارة، جميلة، والطبيعية مثل: جبل مغرس، والحمامات المعدنية مثل: حمام القرقور، حمام السخنة... كل هذه المقومات الطبيعية والأثرية تجعلها قبلة سياحية للمقيمين والأجانب، إضافة إلى كونها تضم عددا معتبرا من المؤسسات الفندقية التي لا يمكن إغفال دورها في استقطاب السياح يقدر ب 56 مؤسسة فندقية.

نعالج من خلال هذه الورقية البحثية إجابة السؤال التالي: ما هو واقع قطاع المؤسسات الفندقية في ولاية سطيف؟

وذلك بافتراض أن: قطاع المؤسسات الفندقية يعرف تطورا مناسبا لدعم السياحة في المنطقة.

نهدف من خلال هذه الورقة البحثية إلى إلقاء الضوء على تطور هذا القطاع بولاية سطيف من خلال دراسة مجموعة من الإحصائيات والمؤشرات المتوفرة لدى مديرية السياحة لولاية سطيف (2016) وزيارة بعض المؤسسات الفندقية، بهدف عرض مجموعة من الاحصائيات منذ سنة 1990 إلى سنة 2015، وكذا استقطابه للوافدين الجزائريين والأجانب وذلك للفترة 2000-2014، لتحليل دوره في تنمية القطاع السياحي بالولاية واستنتاج أهم مميزاته.

من أجل التعرف على قطاع الدراسة، وحتى تكون دراستنا واضحة، نقدم فيما يلي تعاريفا للمؤسسات الفندقية ونعرض شروط نجاح الصناعة السياحية وذلك للتركيز على الهياكل السياحية متمثلة في الفنادق، ثم نأتي على عرض لمحة عن التطور التاريخي لها وأهم أنواعها. ثم نتعرف على قطاع المؤسسات الفندقية في ولاية سطيف، تصنيفها، وتطورها. وأهم المشاكل التي تواجهها، وبعض الحلول المقترحة لتنمية السياحة.

أولا: مدخل إلى الصناعة الفندقية وأهميتها في الصناعة السياحية

نتطرق في هذا العنصر إلى بعض التعاريف المقدمة للمؤسسات الفندقية، الشروط الواجب توفرها لترقية الصناعة السياحية، مكونات التنمية السياحية، لمحة تاريخية عن المؤسسات الفندقية وأنواعها.

1- تعريف المؤسسات الفندقية:

تعرف المؤسسات الفندقية على أنها منظمات ضيافة، لأنها تقدم خدمات السكن والطعام والشراب والراحة وخدمات أخرى، وتختلف عن بعضها البعض في عناصر متعددة مثل طبيعة الموقع والحجم وهيكل التكاليف ونمط الإدارة وطبيعة المستفيدين من كل منظمة (سعد فرج حمادي، 2013، ص138). يركز هذ التعريف على الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات للنازلين بها ويشير إلى أن هذه المؤسسات تختلف عن بعضها حسب عدة معايير.

كما تعرف على أنها منشأة أو مبنى مخصص ومرخص لتقديم خدمات الإقامة والطعام وتوفير جميع الإمكانيات التي تحقق للضيف الخدمة التي يطلبها، في إطار القوانين المحلية والدولية ومقابل أجر محدد ولفترة معلومة (أحمد بن عيشاوي، 2008، ص 55). إضافة إلى العناصر التي يركز عليها التعريف السابق، فإن هذا التعريف يبين أن المؤسسات الفندقية تنشط ضمن إطار قانوني خاص وتقدم خدماتها مقابل أجر محدد ولفترة معلومة.

قدمت الجمعية الأمريكية للفنادق والموتيلات تعريفا للفندق كما يلي: "الفندق نزل أعدت طبقا لأحكام القانون ليجد فيه النزيل المأوى والمأكل وخدمات أخرى لقاء أجر معلوم"، أما القانون البريطاني فقد عرف الفندق كما يلي: "الفندق؛ مكان يتلقى الملتزم خدمات المأوى والطعام مقابل سعر محدد قادر على دفعه" (حمو زروقي أمال، زيان بروجة علي، 2011، ص 10). يتفق التعريفان السابقان أن الفندق هو كل مكان يجد فيه النزيل خدمات المأوى والمأكل لقاء أجر معين وطبقا لأحكام القانون.

وتعرف وفقا للقانون الجزائري بحسب المرسوم (رقم 92-101 المؤرخ في 03 مارس 1992) كما يلي: تعتبر كمؤسسة إيواء جميع الهياكل التي تعد إعدادا رئيسيا للإيواء وتقدم الخدمات المرتبطة بذلك وتؤجر هذه الهياكل للزبائن العابرين الذين تتصف إقامتهم فيها بكراء يوم أو أسبوع أو لشهر دون أن يقرروا الإقامة الدائمة بها (الجريدة الرسمية الجزائرية، 1992، ص 522).

2- الشروط الواجب توفرها لترقية الصناعة السياحية:

تتطلب الصناعة السياحية توفير شروط معينة وظروف ملائمة تجعل السائح يشعر بتحقيق الحد الأدنى من الأهداف التي رسمها في مخيلته. ومن هذه الشروط ما يلي (صالح فلاحي، ص، ص 13-16):

أ- **الأمن:** من المتعارف عليه أن السائح يحتاج إلى ضمان أمنه وسلامة جسده وأمتعته من أي مساس مادي أو معنوي سواء أكان صادرا من طرف القائمين على تسيير المرفق السياحي أو من عامة الناس. ولكي يزدهر النشاط السياحي يتطلب توافر الأمن بمفهومه الواسع ليتجنب أشياء مثل الحوادث والأمراض المعدية والكوارث الطبيعية. إن أي إخلال بهذا الشرط سيؤدي حتما إلى إلحاق أضرار مادية ومعنوية بليغة بالسياحة كتقليص مدة الإقامة المقررة سلفا أو عدم الرجوع إلى هذا المرفق ثانية أو اللجوء إلى الانتقام بإعطاء صورة مشوهة لأقربائه والمتعاملين معه. وهكذا تطعن السياحة بطرق مباشرة وغير مباشرة (NACER-EDDINE SADI, 2005, p24).

إن توفير الأمن واحترام السائح يستوجب التزود بقدر كبير من الثقافة السياحية، ومتى توفرت هذه الأخيرة، فإن أي فرد وفي أي موقع سيكون واعيا كل الوعي بالنتائج السلبية التي ستنجم عن سلوكه تجاه السياح المحليين والأجانب سواء تجسد هذا السلوك في القول أو الفعل (Alan, 2002, p121).

ب- **الخدمات:** وتتمثل في كل ما يعرض للسائح من حيث نوعية الإقامة والحرص على النظافة وتوفير المياه والنقل وتنوع الأكل وملاءمته من ناحية الكم والكيف والسعر. إذ ليس من المرغوب فيه أن تعرض هذه الخدمات مقابل تكاليف باهضة فتدفع السائح بالشعور بالاستياء. وثمة أنواع أخرى من خدمات التي تترك آثارا إيجابية لدى السائح مثل: الهاتف والتلفاز

والطوابع والبطاقات البريدية والمنتجات التقليدية وأماكن ممارسة الألعاب الرياضية ككرة السلة والتنس وكرة الطاولة، وكلها ذات تكاليف محدودة إلا أن مردوديتها في جانبها السيكولوجي على السائح عظيمة، وهكذا يحس السائح بأنه يتحصل فعلا على منافع مقابل ما يدفعه من أموال.

ت- **الهياكل السياحية**: وهي موضوع دراستنا بحيث تعتبر من الأولويات التي لا غنى عنها لترقية السياحة وتطويرها وجعل الاستفادة من عائداتها أمرا ممكنا. وانطلاقا مما هو معمول به في بعض الدول كالولايات المتحدة الأمريكية مثلا، يمكن تقسيم هذه الهياكل إلى نوعين متمايزين هي سلاسل الفنادق والفنادق المنفردة كما سنأتي على ذكره فيما يلي.

قبل التطرق إلى مختلف أنواع هذه المؤسسات الفندقية، نشير إلى بداية الصناعية الفندقية تاريخيا من خلال إلقاء نظرة على التطور التاريخي للفنادق.

3- **التطور التاريخي للفنادق :**

متى رجعنا إلى التاريخ القديم لبداية ظهور الفنادق فسنجد الوطن العربي من أقدم المناطق التي عرفت ظهور الفنادق وذلك في مدن (بابل) بالعراق و(البيرة) في فلسطين و(تانيرن) في مصر القديمة. وقد عرفت روما القديمة أيضا وجود الفنادق والتي كانت تعرف ببيوت البريد التي تتمركز على الطرق الرئيسية، علاوة على نقل الرسائل يسمح للنزيل الإقامة مقابل مبلغ معين.

أما في العصور الوسطي فلقد عرفت القاهرة سنة 988 الحمامات والفنادق وفي سنة 1068 كانت تعرف المدن الشهيرة في المغرب العربي بفنادقها وحماماتها. ولقد عرفت الأندلس أيضا سنة 1145 الكثير من الفنادق والحمامات.

وقد نقل الرحالة ماركوبولو سنة 1271 وابن بطوطة سنة 1325 الكثير عن وصف البلاد القديمة وفنادقها. وأخذت الفنادق تتطور فيما بعد لاسيما بعد قيام الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر في أوروبا وما واكبها من توسع في حركات الصناعة والتجارة وغيرها، حيث استدعى ذلك وجود الكثير من الفنادق التي تقدم المبيت والطعام وخدمات متعددة لعملائها. واستمر ذلك في القرن التاسع عشر وبعده، حيث توجت حركة التطور هذه بميلاد ما يسمى

بفنادق السلاسل التي ظهرت في بداية القرن العشرين وازدهرت كثيرا بعد الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث كانت أول سلسلة لهذه الفنادق هي فنادق ستاتلر "Statler"، ثم تلتها سلاسل هيلتون Hilton، وشراطون "Sheraton" فيما بعد (أحمد بن عيشاوي، 2008، ص 56).

4- أنواع المؤسسات الفندقية:

تنقسم الفنادق حسب انتمائها إلى نوعين أساسين هما (سعد فرج حمادي، 2013، ص138):

أ- **فنادق مستقلة:** هي الفنادق التي لا ترتبط بأية سلسلة من السلاسل الفندقية العالمية، وملكيتها تعود إلى فرد أو مجموعة من الأفراد، وقد تعود إلى الحكومة، ويشارك مالكو هذه الفنادق في إدارتها بشكل مباشر أو غير مباشر.

ب- **فنادق السلاسل**: هي مجموعة فنادق تنتشر في مجموعة من دول العالم تعمل تحت اسم واحد، كسلسلة فنادق هلتون Hilton، والشيراتون Sheraton وغيرها. ويجري تشغيلها وإدارتها وفقا لتوجيهات الإدارة المركزية للسلسلة الفندقية. وتتقاضى الإدارة المركزية من هذه الفنادق رسوما مقررة أو نسبة من الأرباح مقابل استخدام الاسم التجاري والعلامة التجارية للسلسة الفندقية.

كما يمكن أن تكون (أحمد بن عيشاوي، 2008، ص، ص 55-56):

- **فنادق الإقامة الطويلة:** وهي فنادق يتردد عليها عملاء للإقامة لفترة طويلة التي تعرف بالأسعار المعقولة.
- **فنادق المصايف والقرى السياحية:** وهي التي تتواجد في الأماكن السياحية كالسواحل والغابات وغيرها.
- **الموتيلات** :"Motels" وهو نوع من الفنادق يعتمد على الوحدات الصغيرة والتي يكثر انتشارها على جوانب الطرقات السريعة خصوصا في أمريكيا وغرب أوروبا.
- **فنادق المشافي:** وهي فنادق تتواجد بمحاذاة المستشفيات أو تقام بجانب منابع المياه الحارة والتي يقصدها الناس للاستشفاء.

ثانيا: المؤسسات الفندقية بولاية سطيف

نتناول في هذا العنصر توزيع المؤسسات الفندقية على تراب الولاية، وتطور عددها منذ سنة 2000 إلى غاية 2015.

1- توزيع المؤسسات الفندقية على تراب ولاية سطيف:

تعتبر المؤسسات الفندقية إحدى العوامل المشجعة على الاستثمار، ومن أهم المؤشرات التي تدل على نشاط المنطقة سياحيا وتجاريا. وهي تعبر عن مدى استيعاب الولاية للسياح أو المسافرين، وتتربع ولاية سطيف على مساحة أزيد من (6500 كم^2) بها 56 مؤسسة فندقية موزعة كالتالي:

الجدول رقم (01): توزيع المؤسسات الفندقية بولاية سطيف حسب موقعها

الموقع	المؤسسات الفندقية	أسماؤها
سطيف	34	سيتيفيس، الهضاب، المنتزه، القاري، المرحبا، الرياض، الربيع، الجزائر، الأحباب، الكون، بور سعيد، البريد، تورينق، الثانوية، ابن سينا، جرجرة، فردي، المنظر الجميل، المنصور، زيدان، البشير، الريحان، الطاسيلي، الرقاني، الكنز، فرانس فانون، المختار، الفوارة، الكنز2، اليمامة، تاج المودة، الزوبير، دار السلطان، المطار.
العلمة	8	الريف، دار المعلم، الإخوة زياد للفندقة، الواحات، عيشور، المنارة، الباز، براو.
حمام السخنة	5	السخنة "أعراب"، حمام السخنة، نسيم، أعراب تارم، التعاضدية العامة للتعمير والسكن
بوقاعة	3	المركب المعدني حمام القرقور، طافات، جرجرة.
عين الرمان	1	عين الرمان
عين آزال	1	الدرة
بني ورثيلان	1	بانوراميك
عين ولمان	1	بركة الأندلس
عموشة	1	عميروش
بابور	1	بابور
المجموع	56	_

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق مديرية السياحة لولاية سطيف.

بإجمالي عدد غرف: 1647

وعدد أسرة: 3115

وتوظف أكثر من: 720 عاملا.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن المؤسسات الفندقية تتمركز في مدينة سطيف ذلك لأنها مركز تجاري وسياحي للولاية إضافة إلى أنها نقطة عبور بالنسبة للمسافرين إلى الشرق أو الجنوب، تليها مدينة (بلدية بشكل أوسع) العلمة والتي تعتبر عاصمة تجارية تستقطب التجار من مختلف مناطق الوطن، ثم بوقاعة وحمام السخنة اللتان تتربعان على مناطق سياحية إضافة إلى غناها بالحمامات المعدنية التي تستقطب الزوار للعلاج والاستجمام.

2- تطور عدد المؤسسات الفندقية بولاية سطيف منذ سنة 2000:

نعرض في الجدول التالي عدد المؤسسات الفندقية في ولاية سطيف لكل سنة للفترة 2010-2000

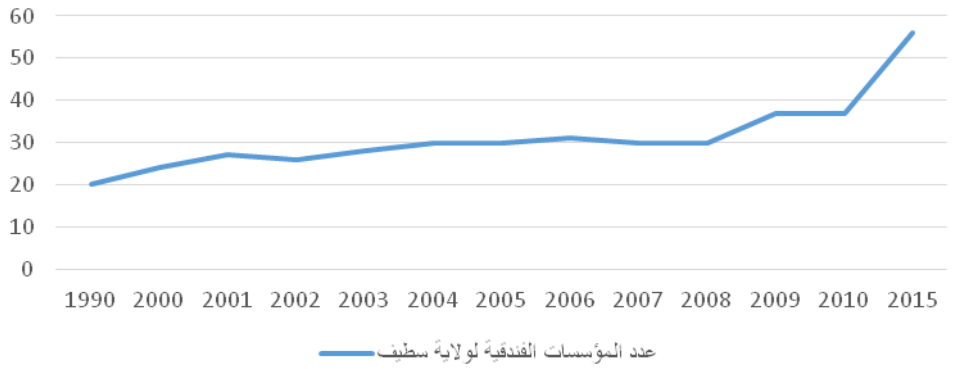
الجدول رقم (02): تطور عدد المؤسسات الفندقية بولاية سطيف للفترة 2000-2010

السنة	2000	2001	2002	2003	2004	2005
عدد المؤسسات الفندقية	24	27	26	28	30	30
السنة	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2015**
عدد المؤسسات الفندقية	**31**	**30**	**30**	**37**	**37**	**56**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق مديرية السياحة لولاية سطيف

من أجل إعطاء صورة أوضح لتطور قطاع المؤسسات الفندقية في ولاية سطيف، نترجم البيانات المدرجة في الجدول إلى منحنى بياني علما أن عدد المؤسسات الفندقية بالولاية لسنة 1990 كان 20 مؤسسة فندقية.

الشكل رقم (٠١): تطور عدد المؤسسات الفندقية بولاية سطيف



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات مديرية السياحة لولاية سطيف

من خلال الشكل أعلاه، نلاحظ أن عدد المؤسسات الفندقية تطور بشكل طفيف من سنة 1990 إلى سنة 2000، حيث وبغض النظر عن عدد المؤسسات المنشأة والمنحلة في كل سنة، فإنه في عشرية كاملة زاد عددها ب 4 مؤسسات فندقية فقط، لكن بالنسبة للعشرية التي تليها، فإن إنشاء هذا النوع من المؤسسات عرف انتعاشا أكبر حيث زادت ب 17 مؤسسة خلال العشرية ككل.

نلاحظ أن أكبر زيادة خلال الفترة 2000-2010 كانت من سنة 2008 إلى 2009 ب 7 مؤسسات فندقية خلال سنة واحدة. في حين أن الخمس سنوات الأخيرة عرفت تطورات كبيرا من حيث إنشاء هذا النوع من المؤسسات، ففي فترة 5 سنوات تم إنشاء 19 مؤسسة فندقية، وهو عدد كبير مقارنة بالعشرين سنة السابقة.

ثالثا: تصيف المؤسسات الفندقية، وتوزيعها لولاية سطيف حسب تصنيفها.

من أجل إعطاء قيمة معينة للمؤسسات الفندقية، ومن أجل وضع مقابل مادي موضوعي للخدمات المقدمة من طرف كل مؤسسة، فإنه يتم وضعها ضمن تصنيفات معينة، هذه التصنيفات قد تكون بالدرجات أو بالنجوم، وبالتالي يترتب عنها أجر معين كما تسن كل

دولة من خلال قوانينها. نتعرف في العنصر التالي على كيفية تصنيف المؤسسات الفندقية في العالم، معايير التصنيف في الجزائر ونعرض تصنيفات المؤسسات الفندقية المتواجدة عبر تراب ولاية سطيف.

1- تصنيف الفنادق وفق نظام الدرجات (أحمد بن عيشاوي، 2008، ص 60):

تصنف المؤسسات الفندقية وفقا لنظام الدرجات كما يلي:

أ- **فنادق الدرجة الممتازة:** هي أرقي أنواع الفنادق وتقدم جميع الخدمات الفندقية الممكنة وبأعلى مقاييس الجودة وتطلب مقابل ذلك أعلى الأسعار.

ب- **فنادق الدرجة الأولى:** تعتبر أيضا ضمن الفنادق الراقية التي تقدم أفضل الخدمات الفندقية، ولكن ليست بمستوى الفنادق الممتازة .

ت- **فنادق الدرجة الثانية:** تعرف بأن مستوى خدماتها وأسعارها أقل من فنادق الدرجة الأولى .

ث- **فنادق الدرجة الثالثة:** تعرف بمستوى متواضع من حيث الخدمات وأسعار تتناسب مع مستوى تلك الخدمات.

2- تصنيف الفنادق وفق نظام النجوم:

تصنيف المؤسسات الفندقية وفقا لنظام النجوم كما يلي (سعد فرج حمادي، 2013، ص139):

أ- **فندق خمس نجوم:** فنادق الدرجة الممتازة، وهي الفنادق الفخمة وأغلى الفنادق/المنتجعات في العالم. وتقدم خدمات متميزة ومتكاملة لتعزيز بقاء الزبون.

ب- **فنادق أربع نجوم:** فنادق الدرجة الأولى، أسعار ها غالية وتقدم خدمات متنوعة ومترفة.

ت- **فنادق ثلاث نجوم:** فنادق الدرجة الثانية، أسعار متوسطة أقل من فنادق أربع نجوم، وتقدم خدمة يومية كخدمة الغرف.

ث- **فنادق النجمتين:** فنادق الدرجة الثالثة، أسعارها معتدلة وتقدم خدمات يومية متوسطة.

ج- **فنادق نجمة واحدة:** فنادق الدرجة الرابعة، رخيصة، قد لا تقدم خدمة يومية أو خدمة الغرف.

ح- **فنادق بدون تصنيف:** وتشمل الفنادق الموتيلات، والبيوت وغيرها من طابق واحد مع خدمات محدودة ومع ذل تمثل حصة معتبرة من السوق الإجمالية للفنادق.

3- معايير تصنيف المؤسسات الفندقية الجزائرية:

تصنف وفقا للقانون الجزائري بحسب المرسوم التنفيذي 2000-130 **المتعلق بمعايير** تصنيف الفنادق إلى مؤسسات فندقية بدون نجوم، نجمة واحدة، نجمتين، ثلاثة نجوم، أربعة نجوم وخمس نجوم، وذلك وفقا مجموعة من المعايير هي (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2000، ص، ص 5-16):

أ- **الشروط العامة:** وتختلف باختلاف تصنيف المؤسسة الفندقية، فمثلا بالنسبة للمؤسسة الفندقية التي لا نجمة لها يكفي أن تتميز بالحد الأدنى من التأثيث والتجهيزات، بالإضافة إلى صيانة جيدة وحسن سلوك مستخدميها. أما بالنسبة للمؤسسات الفندقية ذات الخمس نجوم فيجب أن تتميز بتأثيثها وتجهيزاتها من النوعية الممتازة بالإضافة إلى صيانة ممتازة وسلوك لا عيب فيه لمستخدميه (Jonathan Mitchell, 2008, p57).

ب- **الحد الأدنى لعدد الغرف:** تتماثل كل المؤسسات الفندقية في الحد الأدنى لعدد الغرف والمقدر ب 10 غرف على الأقل.

ت- **مدخل الفندق:** ويجب على كل الفنادق أن تخصص مدخل مستقل للزبائن، يكون مشار إليه، سهل المسلك ومضاء في الليل.

ث- **المرآب (موقف السيارات):** يجب أن يتوفر لدى الفنادق ذات التصنيف بثلاث نجوم فما فوق.

ج- **المساحات المشتركة:** تم توضيحها لكل تصنيف على حدى، يدخل ضمنها: المطعم، قاعة الشاي/ المقهى، الحانة، قاعة الولائم/ المحاضرات، المحلات التجارية، المراحيض المشتركة، المصاعد، الرواقات، الرياضات/ التسلية، تكييف الهواء في الأماكن المشتركة.

ح- **المعايير المطلوبة في الغرف:** وتم توضيحها بالنسبة لكل تصنيف، من خلال تحديد الحد الأدنى لمساحة الغرفة في كل صنف، الأثاث والتجهيزات، التجهيزات الصحية، الأجنحة/ الشقق، تكييف الهواء، النوافذ، الأفرشة، توفير الوثائق في الغرف.

خ- **الخدمات:** ومن أهمها: خدمة فطور الصباح، الخدمة في الغرف، خدمة الاستقبال، خدمة الخزينة الحديدية، صرف العملة، خدمة السكرتارية، الخدمة السيحية، غسل الثياب، الهاتف.

د- **المستخدمون:** تم توضيح الكفاءات المطلوبة في المستخدمين لكل تصنيف بدءا ب: المدير، مستخدمي الاستقبال، تحديد مواصفات اللباس، التجهيزات الصحية.

ذ- **متنوعات:** تم الإشارة في هذا البند إلى ضرورة توفر: الخدمة الطبية (متمثلة في علبة الأدوية)، مولد كهربائي احتياطي، مخزون المياه. وذلك في كل المؤسسات الفندقية مهما كان تصنيفها.

تختلف المعايير من تصنيف إلى آخر، منها ما هي مطلوبة في جميعها، ومنها ما يقتصر على بعض التصنيفات دون أخرى.

4- تصنيف الفنادق بولاية سطيف:

ندرج فيما يلي جدول يبين تقسيم المؤسسات الفندقية لولاية سطيف حسب تصنيفها.

الجدول رقم (03): تصنيف المؤسسات الفندقية بولاية سطيف

الرقم	التصنيف	عدد المؤسسات الفندقية	أسماء المؤسسات الفندقية
1	في طور التصنيف	20	الريحان، الربيع، المختار، زيدان، البشير، فردي، دار المعلم، الباز، بركات الأندلس، حمام السخنة، أعراب تارم، عميروش، بانوراميك، تاج المودة، المنارة، طافات، التعاضدية العامة للتعمير والسكن، عين الرمان، الكنز 2، اليمامة
2	مؤسسة مخصصة للضيافة	15	المرحبا، القاري، تورينق، البريد، الثانوية، جرجرة، المنظر الجميل، الجزائر، بور سعيد، ابن سينا، الأصدقاء، جرجرة حمام القرقور، بابور، المنصور، براو

3	بدون تصنيف	10	الكون، الرياض، المنتزه، السخنة، رقاني، النسيم، المطار، الطاسيلي، الإخوة زياد، الفوارة
4	نجمة واحدة	7	فرانس فانون، الدرة، الواحات، عيشور، الريف، دار السلطان، الزبير
5	نجمتين	1	الكنز
6	ثلاث نجوم	2	الهضاب، مركب حمام القرقور
7	أربع نجوم	1	سيتيفيس
8	خمس نجوم	_	_

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق مديرية السياحة لولاية سطيف

للإشارة فإن المؤسسات الفندقية في طور التصنيف تعمل وفقا لتصنيف معين إلا أنه وفقا للإجراءات فإنها لا تحوز على التصنيف إلا بعد المصادقة وذلك بعد مرور فترة عمل معينة.

رابعا: استقطاب الوافدين للمؤسسات الفندقية لولاية سطيف، ومشاكل القطاع.

تعتبر الصناعة الفندقية الدعامة الأساسية لصناعة أكبر هي الصناعة السياحية، كما تمثل الصناعة السياحية أحد الدعائم الأساسية للاقتصاد الوطني بحيث تساهم في امتصاص البطالة، وتدر عائدات على خزينة الدولة من خلال الضرائب المقدمة، كما تغذيها بالعملات الأجنبية والمحلية ويمكنها تنشيط قطاعات أخرى في الاقتصاد، كالنقل بجميع أنواعه البري والجوي والبحري ووكالات الأسفار والبنوك ومؤسسات الترفيه والمحلات والمراكز التجارية وغيرها من القطاعات المرتبطة بالنشاط السياحي (Rebert Lanquar, 2001, p39).

1- أهمية الصناعة الفندقية:

تنبع أهميتها من خلال (حمو زروقي أمال، 2011، ص 13):

- تقديم الخدمات للأفراد؛
- الحصول على إيرادات؛
- توفير فرص العمل؛
- تعليم وتدريب الأفراد العاملين في المجالات المختلفة.

حيث أن الفنادق بصفة عامة تقوم بتحضير المزيج التسويقي الفندقي السياحي المناسب للسياح بالشكل الذي يلائم حاجاتهم ورغباتهم السياحية وبالتالي جذبهم إلى المنطقة السياحية المستهدفة، من ناحية، كما تقوم الفنادق من ناحية أخرى، بطباعة وتوزيع النشرات والمطبوعات الخاصة بها وبالمواقع التي تهتم بها، بل أن الأمر قد يتعدى ذلك ليصل إلى الإعلان الدوري والمبرمج في مختلف وسائل الإعلان والمعارض السياحية والندوات والمؤتمرات وذلك بهدف استقطاب السياح (الوافدين) بمختلف أنواعهم (سميرة عميش، 2011، ص 260). نعرض فيما يلي تطور عدد الوافدين للمؤسسات الفندقية بولاية سطيف للفترة 2000-2014.

2- **تطور عدد الوافدين للمؤسسات الفندقية بولاية سطيف:**

كما تمت الإشارة إليه فإن المؤسسات الفندقية في ولاية سطيف تشغل أكثر من 600 عاملا، كما أنها تساهم في دفع عجلة التنمية بالولاية، حيث تعتبر الولاية بوابة للشرق الجزائري، كما تعتبر عاصمة تجارية ومقصدا سياحيا. ندرج فيما يلي تطور عدد الوافدين بها خلال الفترة 2000 إلى 2014 من داخل الجزائر ومن خارجها.

الجدول رقم (04): تطور عدد الوافدين الجزائريين والأجانب للمؤسسات الفندقية بولاية سطيف للفترة 2000-2014

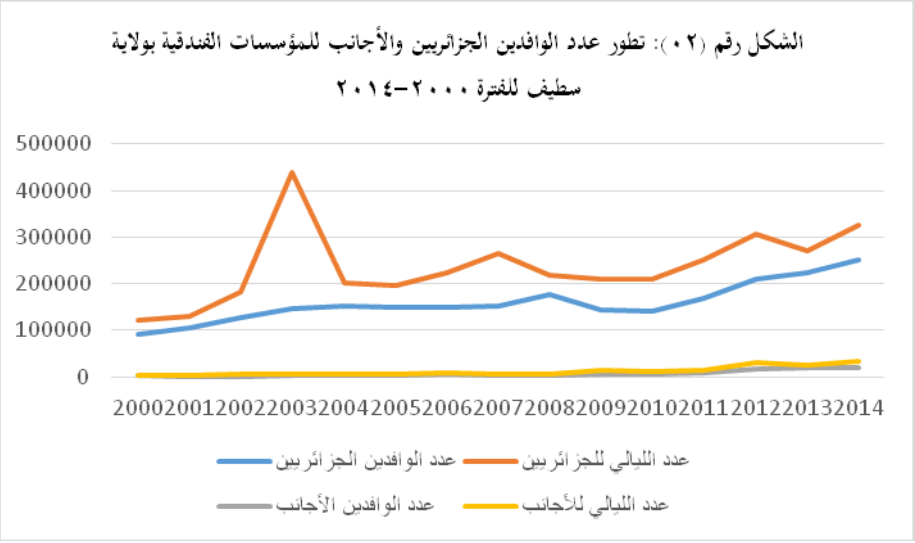
السنة	عدد الوافدين الجزائريين		عدد الوافدين الأجانب	
	الوصول	الليالي	الوصول	الليالي
2000	91486	122708	2860	4058
2001	104440	130755	1447	3879
2002	127605	183572	1857	5771
2003	146873	438216	3286	6031
2004	151357	202230	3179	6623
2005	149520	195870	3798	5740
2006	148349	225138	4648	8679
2007	152601	264158	3912	6331
2008	176600	218479	3031	6907
2009	142995	210893	5538	15638

2010	140481	209203	5521	10528
2011	167917	250259	8917	15106
2012	209497	305401	18291	31054
2013	223304	269813	19398	26226
2014	252090	326959	20314	33910

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لمديرية السياحة لولاية سطيف

من أجل توضيح تطور عدد الوافدين للمؤسسات الفندقية بولاية سطيف ندرج الشكل التالي:

الشكل رقم (٠٢): تطور عدد الوافدين الجزائريين والأجانب للمؤسسات الفندقية بولاية سطيف للفترة ٢٠٠٠-٢٠١٤



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لمديرية السياحة لولاية سطيف

من خلال المنحنيات أعلاه يتبين أن عدد الوافدين بصورة عامة في تزايد ولو بسيط، كما أن عدد الوافدين الجزائريين وإقامتهم بالمؤسسات الفندقية لولاية سطيف أكبر من عدد الوافدين الأجانب ومدة إقامتهم.

بالنسبة لعدد الوافدين الجزائريين المبين باللون الأزرق فالشكل العام هو التزايد المستمر مع فترات تذبذب حيث بلغ أكبر عدد وافدين سنة 2014 ب 252090 وافدا على خلاف عدد الليالي (باللون الأحمر) التي أقامها الوافدون، فإن سنة 2003 هي التي حققت أعلى عدد ليالي بالنسبة للوافدين الجزائريين ب 438216 ليلة.

أما فيما يخص عدد الوافدين الأجانب المبين باللون الرمادي، فهو أقل من عدد الوافدين الجزائريين إلا أنه في تزايد مستمر من سنة لأخرى، حيث عرفت سنة 2014كذلك أكبر عدد وافدين يقدر ب 20314 وافدا، وأكبر عدد ليالي محجوزة (الملونة بالأصفر) من طرف أجانب كان 33910 وافدا لسنة 2014.

3- المشاريع الاستثمارية الفندقية في طور الإنجاز لولاية سطيف:

من أجل التطرق إلى أهم الاستثمارات الموجهة لقطاع المؤسسات الفندقية لولاية سطيف لسنة 2015، نفصلها في الجدول الموالي:

الجدول رقم (05): المشاريع الاستثمارية الفندقية لولاية سطيف لسنة 2015

الرقم	موقع مشاريع المؤسسات الفندقية	نوعها	تاريخ الموافقة	التصنيف	نسبة الانجاز
1	سطيف	فندق	2010/07/18	3	%78
2	سطيف	فندق	2008/01/15	3	%70
3	العلمة	فندق	2009/04/25	3	%72
4	سطيف	فندق	2009/06/20	3	%92
5	سطيف	تجديد فندق	2011/07/20	5	%78
6	العلمة	فندق	2009/05/09	3	%55
7	سطيف	فندق	2005/03/28	4	%75
8	سطيف	فندق	2011/10/16	2	%80
9	سطيف	فندق	2010/11/02	2	%60
10	اولاد تبان	محطة + فندق	2011/06/19	3	%65
11	العلمة	تجديد فندق	2009/07/15	3	%65

12	عين عباسة	فندق	-	1	%77
13	حمام السخنة	فندق + ملحق	2011/05/25	1	%65
14	سطيف	فندق	-	-	%75
15	سطيف	فندق	2013/01/14	2	%30
16	قجال	فندق	2013/05/02	-	%20
17	عين ارنات	فندق	2013/06/18	4	%10
18	قجال	فندق + متعدد الخدمات	2013/06/16	-	%45
19	سطيف	فندق	2014/07/13	5	%10
20	عين ازال	تجديد فندق	2013/12/14	2	%78
21	سطيف	فندق	2013/09/24	4	%55
22	سطيف	محطة + فندق	2013/06/18	-	%5
23	العلمة	متعدد الخدمات	-	3	-
24	حمام السخنة	فندق + أجنحة	2013/10/06	-	%45
25	سطيف	تجديد فندق	2013/10/27	-	%75
26	اولاد تبان	محطة حموية	2014/06/15	-	%10
27	حمام السخنة	مبيت	2014/05/22	-	-
28	سطيف	تجديد فندق	2014/11/17	1	%45
29	سطيف	مبيت ريفي	2014/12/14	-	%95
$\sum$	29	-	-	-	-

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إحصائيات مديرية السياحة لولاية سطيف 2015

نلاحظ من خلال الجدول السابق:

- عدد المؤسسات الفندقية في طور الإنجاز يعد بنسبة نمو كبيرة، حيث أن المؤسسات الناشطة فعليا في عام 2015 هو 56 مؤسسة فندقية وعدد المؤسسات المنتظرة هو 29 مؤسسة فندقية؛

- نسبة 51% من المؤسسات الفندقية تتركز في مدينة سطيف، وتليها مدينة العلمة بنسبة 13% وهذا يؤكد أهمية المنطقتين خاصة كونها معبر للشرق الجزائري وعاصمة تجارية

هامة، ثم تأتي المناطق الأخرى بتفاوت حيث تأخذ المناطق المتربعة على الحمامات المعدنية والمواقع السياحية نصيبا معتبرا من إجمالي المؤسسات في طور الإنجاز؛

- معظم المؤسسات الفندقية في طور الإنجاز ذات 3 نجوم وهي إضافة معتبرة لإجمالي عدد المؤسسات المصنفة في الولاية؛

- تتراوح فترة الإنجاز إلى حد الآن بين 11 سنة إلى سنتين، ونلاحظ أن هنالك تأخر بالنسبة لبعض المؤسسات يرجع أساسا إلى مشكلة التمويل بالإضافة إلى بعض العراقيل التنظيمية الأخرى، بحيث وفقا لهذه الاحصائيات فإن نسبة الانجاز تتراوح بين 5% إلى 95%؛

- في الأخير يمكن القول أنها تسير نحو الأمام بسرعة معتبرة، بالإضافة إلى أهميتها سواء الاقتصادية بشكل عام، أو السياحية على وجه الخصوص، كما أنها تساهم في توظيف ما يزيد عن 1200 عاملا بداية من انطلاقها فضلا عن دورها في تقديم صورة جيدة عن المنطقة وإنعاش التجارة وغيرها.

4- المشاكل التي يعرفها قطاع المؤسسات الفندقية لولاية سطيف وبعض الحلول المقترحة:

إن الدارس لقطاع الصناعة الفندقية بشكل عام، وقطاع المؤسسات الفندقية لولاية سطيف على وجه الخصوص، يلاحظ مجموعة من النقائص التي يعرفها القطاع لعل أهمها:

- تركز التسيير في أيدي المالكين لهذه المؤسسات؛

- مشكلة تفاوت الأسعار بين المؤسسات الفندقية، والعمل على خفض السعر لجذب الزبائن يؤدي لا محالة إلى خفض مستوى جودة الخدمة فيها؛

- التطور السريع في الصناعة عامة وفي الصناعة التكنولوجية بشكل خاص يستدعي تطوير أساليب التسيير والضيافة مما يتطلب تكاليف اقتناء التكنولوجيا إضافة إلى تكاليف التدريب وتنمية العاملين فيها.

من أجل تدارك الوضع، نقترح بعض الحلول متمثلة فيما يلي:

- إنشاء منظمة أو جمعية تضم مسيري وأصحاب المؤسسات الفندقية، الهدف من خلالها السعي للتعاون بدل المناسفة ووضع معايير مضبوطة للتسعير وجودة الخدمة بالإضافة إلى المعايير الخاصة بتصنيفها؛

- إنشاء ميثاق خاص بالمؤسسات الفندقية يضبط ويفصل كل أساليب التسيير الحديثة، والسعي لتطبيق مبادئ حوكمة الشركات في هذا القطاع؛

- مواكبة التكنولوجيا الحديثة في التسيير وخدمات الضيافة؛

- إضافة إلى أهمية الترويج بالشكل الذي يخدم كل مؤسسة على حدى وكذا الترويج للسياحة في المنطقة؛

- تسهيل الاتصال المباشر، والاتصال عن بعد من خلال إنشاء مواقع خاصة بكل مؤسسة على الشبكة.

إضافة إلى السهر على التنمية السياحية بشكل عام من خلال السهر على الاهتمام بكل مكوناتها.

في الأخير؛ نشير إلى المكونات التي يجب التركيز عليها لتنمية الصناعة السياحية في أي منطقة، والتي من ضمنها المؤسسات الفندقية، بحيث يجب الاهتمام بهذه المكونات ودعنها من أجل دعم السياحة ككل وبالتالي الاقتصاد.

5- **مكونات التنمية السياحية**: تتكون التنمية السياحية من عناصر عدة أهمها (مسمش نجاة، 2009، ص 4):

أ- **عناصر الجذب السياحي:** تتمثل في العناصر الطبيعية مثل المناخ، الطبيعة وعناصر من صنع الإنسان كالمنتزهات، المناطق الأثرية والتاريخية؛

ب- **النقل:** بأنواعه المختلفة البري، البحري والجوي؛

ت- **أماكن النوم:** سواء التجاري منها كالفنادق أو أماكن النوم الخاص، مثل بيوت الضيافة وشقق الإيجار؛

ث- **التسهيلات المساندة:** بجميع أنواعها كالإعلان السياحي والإدارة السياحية والأشغال اليدوية والبنوك؛

ج- **خدمات البنية التحتية:** كالمياه والمجاري والكهرباء والاتصالات، ويضاف إلى هذه العناصر جميعها الجهات المنفذة للتنمية السياحية، وتنفذ عادة من قبل القطاع العام أو الخاص أو الاثنين معا.

الخاتمة:

تساهم المؤسسات الفندقية في تحفيز السياحة في الدول المتقدمة والدول السياحية بصفة عامة مما ينعكس إيجابا على الاقتصاد الوطني لها. في ولاية سطيف **فإن المؤسسات الفندقية تساهم في استقطاب عدد معتبر من الزائرين بصفة مستمرة** إضافة إلى دورها الاقتصادي من خلال تشغيل اليد العاملة والإيرادات التي تترتب عن الضرائب.

من خلال هذه الدراسة نستنتج أن **المؤسسات الفندقية الناشئة** بولاية سطيف تمثل نسبة كبيرة من إجمال المؤسسات (حوالي 35 %) وهذا يدل على أن القطاع يعرف نموا كبيرا مقارنة بالعشريتين السابقتين. إضافة إلى أن استقطابها للزائرين في تزايد مستمر إلا أنه بنسب صغيرة، مما يستدعي القيام بإجراءات إنعاشية أهمها أنشطة الترويج والتعريف بالخصائص والمقومات السياحية للمنطقة، وللمؤسسات الفندقية نفسها، كما يجب الحرص على تقديم الخدمات بأفضل شكل وإدخال أساليب جديدة لتطويرها، كما لابد من دراسة سلوك السائح وردود أفعاله تجاه الخدمات التي تقدم له، سواء بالنسبة للوافدين من الداخل أو من الخارج.

قائمة المراجع والمصادر:

أولًا: باللغة العربية

1- أحمد بن عيشاوي، (2008)، **إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) في المؤسسات الفندقية في الجزائر**، أطروحة دكتوراه العلوم في العلوم الاقتصادية تخصص: إدارة أعمال، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، (غير منشورة).

2- حمو زروقي أمال، زيان بروجة علي، (2011)، **رأس المال الفكري كميزة تنافسية للمؤسسة الفندقية**، الملتقى الدولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 13-14 ديسمبر 2011، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.

3- سعد فرج حمادي، (2013)، **إدارة الجودة الشاملة في صناعة الفنادق**، مجلة العلوم الانسانية، العدد 16، كلية التربية للعلوم الانسانية، جامعة بابل، العراق.

4- سميرة عميش، (2011)، **أثر تطور الطاقة الفندقية في الجزائر على إيراداتها المالية**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 11، جامعة سطيف.

5- صالح فلاحي، **النهوض بالسياحة في الجزائر كأحد شروط اندماج الاقتصاد الجزائري في الاقتصاد العالمي**، نادي الدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

6- مسمش نجاة، بن عبدة فريدة، (2009)، **دور التخطيط السياحي في التنمية السياحية**، الملتقى الوطني حول السياحة والتسويق السياحي في الجزائر، جامعة قالمة، يومي 27-28 أكتوبر 2009، الجزائر.

7- الجريدة الرسمية، **المرسوم رقم 92-101 المؤرخ في 03 مارس 1992**، العدد 18، الصادر في 3 رمضان 1412 الموافق لـ 8 مارس 1992.

8- الجريدة الرسمية، **المرسوم التنفيذي 2000-130 المتعلق بمعايير تصنيف الفنادق**، العدد 35، الصادر بتاريخ 15 ربيع الأول 1421 الموافق لـ 18 يونيو 2000،

9- **تقارير مديرية السياحة لولاية سطيف**.

ثانيًا: باللغة الأجنبية

1. Alan Flook, 2002, The Changing Structure of International Trade In Tourism Services, Working Paper presented at The WTO Symposium on Tourism Services, 22-23, Feb. Geneva.
2. Jonathan Mitchell and Jojoh Faal,2008, The Gambian Tourist Value Chain and Prospects for Pro-Poor Tourism, Overseas Development Institute, Working Paper 289, March 2008.
3. NACER-EDDINE SADI,2005, La privatisation des entreprises publiques en Algérie, OPU, Algérie.
4. Rebert Lanquar,2001, Le tourisme international, seri Que sais-je, N° 1694, France.