



التكوين السياحي في الجزائر كأداة لتحسين جودة الخدمة السياحية

Tourism Training in Algeria as a Tool to Improve the Quality of Tourism Service.

بوقاسي أمال، جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، amelbougassi2018@gmail.com

هدير عبد القادر، جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، hadirwata@hotmail.fr

المؤلف المرسل: بوقاسي أمال	تاريخ النشر: 2022/06/15	تاريخ القبول: 2022/06/10	تاريخ الإرسال: 2022/04/26
----------------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------------

الملخص:

يعتبر النشاط السياحي مزيج من الخدمات المختلفة (النقل، الإيواء، الإطعام، الترفيه... الخ). وهذه الخدمات تتميز بالاستخدام المكثف للموارد البشرية، بالتالي يتوقف مستوى جودة هذه الخدمات على مدى كفاءة ومهنية مقدميها. وسنتطرق من خلال هذه الدراسة لمفهوم التكوين ودوره في توفير العنصر البشري المؤهل لخدمة السياح في مختلف الأنشطة السياحية. كما سنركز على استراتيجية الدولة الجزائرية لتنمية التكوين في قطاع السياحة من خلال عرض "بطاقة التكوين لقطاع السياحة" وتقييمها من حيث مدى تغطية احتياجات التكوين للقطاع السياحي. حيث استخلصنا من هذه الدراسة أن استراتيجية التكوين السياحي المتبعة في الجزائر، والمثلة في مخطط التكوين السياحي لا تسمح بتحقيق الجودة المرجوة في الخدمات السياحية. وذلك نظرا للنقص الفادح في هياكل التكوين المتخصصة وعدم تغطياتها لمناطق التوسع السياحي. وكذا عدم ملاءمة الوسائل والبرامج التعليمية.

الكلمات المفتاحية: التكوين السياحي، جودة الخدمات السياحية، بطاقة التكوين السياحي.

Abstract:

Tourism activity is a mixture of different services, namely (transportation, accommodation, catering, entertainment, etc.). These services are characterized by the extensive use of human resources; therefore, their quality level depends on the efficiency and professionalism of the service providers. This study touches upon the concept of training and its role in providing the qualified human element to serve tourists in various tourism activities. Besides, it focuses on the Algerian State's strategy for developing training in tourism sector. That is through the offer of "Training Card for Tourism Sector" and the evaluation of the extent to which the training needs of the tourism sector are covered. where we concluded from this study that the tourism training strategy used in Algeria which is represented in the tourism training scheme, does not allow achieving the desired quality in tourism services. This is due to the severe shortage of specialised training structures and their failure to cover the areas of tourist expansion. As well as the inadequacy of educational tools and programs.

Keywords: Tourist formation, Quality of tourist services, Tourist training card.

1. مقدمة:

إنّ النهوض بقطاع السياحة وتقديم خدمات ذات جودة عالية للسياح يتطلب تنمية وتطوير مهارات وقدرات الموارد البشرية كل في مجال تخصصه. كالعاملين بقطاع النقل والإيواء وكذا العاملين بوكالات السياحة والسفر والمرشدين السياحيين والعاملين بالمحلات التجارية التي تباع الهدايا والقطع التذكارية وكذا العاملين بالملاهي والمنتزهات والمطاعم والحرفيين العاملين في قطاع الصناعات التقليدية. ومن الإدارة العليا حتى آخر فرد في السلم الوظيفي، وخاصة من هم على اتصال مباشر مع السائح لأنهم يمثلون صورة عن مستوى الخدمات المقدمة بالتالي الحكم عليها أنها جيدة أو سيئة.

وفي هذا المجال سطرت الجزائر خطة استراتيجية وخطة عملية لتنفيذها، تتمثل في " بطاقة التكوين السياحي " والتي تهدف إلى تحسين مهارات وأداء الموارد البشرية وكذا تحديد العرض الوطني للتكوين السياحي وطريقة توزيعه عبر الأقطاب السياحية. وكذلك تحديد ما يحتاجه القطاع من هذا التكوين تماشياً مع ما سطرته الدولة من خلال خطتها الاستراتيجية للتنمية السياحية SDAT 2030 والتي من خلالها تحدد المشاريع التي سوف تنجز في القطاع، وخاصة تطور الطاقة الإيوائية أو عدد الأسرة التي ستنجز. حيث أنّ تحديد عدد الأسرة يسمح لنا بتقدير عدد الموارد البشرية المباشرة التي يحتاجها القطاع، والتي تعبر عن احتياجات القطاع للتكوين السياحي. لتوفير المؤسسات المتخصصة اللازمة للتكوين السياحي وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية للتكوين الجيد.

1.1. طرح الإشكالية:

من خلال دراستنا سنحاول معالجة الإشكالية التالية: ما مدى استجابة نظام التكوين المسطر من طرف وزارة السياحة لاحتياجات القطاع لتحسين جودة الخدمات المقدمة؟

2.1. التساؤلات الفرعية:

للإجابة عن الاشكال المطروح نقوم بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر للتكوين على جودة الخدمات السياحية .
- هل تغطي مؤسسات التكوين الحالية في الجزائر احتياجات القطاع السياحي من اليد العاملة المؤهلة؟
- هل هناك توزيع عادل وملائم لمراكز التكوين السياحي عبر الأقطاب السياحية. بالتالي توزيع عدد المتكويين عبر الأقطاب.

1. 3. الفرضيات:

- قبل الشروع في دراستنا نقدم الفرضيات التالية للتحقق من مدى صحتها.
- يوجد علاقة طردية بين التكوين السياحي وجودة تقديم الخدمات السياحية.
 - تقدّم الدولة الجزائرية من خلال بطاقة التكوين السياحي برنامجاً يتم من خلاله تغطية احتياجات التكوين لقطاع السياحة في الجزائر.
 - يوجد توزيع مناسب لمراكز التكوين المعتمدة عبر الأقطاب السياحية الخمسة.

1.4. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية التكوين في تطوير وترقية الخدمات السياحية بالتالي النهوض بالقطاع السياحي، باعتبار المورد البشري جزء لا يتجزأ من عملية تقديم الخدمة فإن كونه مؤهل يعني تقديمه لخدمة ذات جودة عالية وهذا يساهم في تحقيق رضا السياح وخلق انطباع ايجابي حول الخدمة المقدمة بالتالي تكوين صورة ذهنية ايجابية تسمح بزيارته مرة اخرى أو التحدث الايجابي عن تجربته وهذا يؤدي لتطوير النشاط السياحي.

1.5. أهداف الدراسة: تتمثل أهداف الدراسة في:

- تحديد العلاقة بين التكوين وجودة الخدمة
- تبين مدى استجابة جهاز التكوين لاحتياجات التكوين في القطاع السياحي في الجزائر.

1.6. منهجية الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة وكذا التحقق من مدى صحة الفرضيات استخدمنا

- المنهج الوصفي: للتعريف بمتغيرات الدراسة ودراسة العلاقة بينها.
- والمنهج التحليلي والاستنباطي: لتحليل الاحصائيات الواردة في موضوعنا ومقارنتها وكذا استنباط واستخلاص النتائج.

1.7. الدراسات السابقة:

- رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات، من إعداد الطالبة يحيياوي خديجة، تحت عنوان: دور تنمية الموارد البشرية في تطوير الخدمات في المنظمات السياحية، جامعة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، لسنة 2016/2017. تضمن البحث استبيان لدراسة العلاقة بين المستوى التعليمي للموظفين ومدى تلقيهم للتكوين من طرف إدارة المنظمة التي يعملون بها ومدى جودة الخدمات في هذه المنظمات متمثلة في طريقة معاملة الموظفين للسياح من خلال معارفهم، مهاراتهم، وسلوكاتهم. وعن طريق أساليب التحليل الاحصائي خاصة منها الارتباط والانحدار تمّ تقدير العلاقة بين هذه المتغيرات. حيث خلصت الدراسة لوجود علاقة بين تنمية الموارد البشرية، سواء من حيث التعليم أو التدريب ومستوى الخدمات المقدمة في المؤسسات محل الدراسة غير أنها ليست قوية ، ويعود ذلك إلى ضعف مستوى التعليم والتدريب في هذه المنظمات.

تطرق هذه الدراسة لجزء من دراستنا وهو دور التكوين في تحسين الخدمات السياحية.

- دراسة خطابت أمينة وخلف عثمان، مقال بعنوان: أثر تطبيق التسويق الداخلي في المنظمات السياحية على جودة الخدمات السياحية في الجزائر، دراسة على عينة من موظفي وظيفو الفنادق الجزائرية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12 ، رقم 2، بتاريخ 2019/12/19. هدفت الدراسة إلى تحديد أثر تطبيق التسويق الداخلي في المنظمات السياحية على جودة الخدمات السياحية في الجزائر، واستكشاف درجة تطبيق التسويق الداخلي في الفنادق الجزائرية، ومستوى جودة خدماتها السياحية. وتوصلت الدراسة إلى أن التسويق الداخلي يطبق في الفنادق المبحوثة بمستوى متوسط، وأن جودة الخدمات السياحية فيها تعتبر متوسطة، وأن كل

بعد من أبعاد التسويق الداخلي (التوظيف، التكوين، التحفيز، الاتصال الداخلي، التمكين) يطبق بمستوى متوسط في الفنادق المبحوثة، كما توصلت إلى أن كل بعد من أبعاد التسويق الداخلي يؤثر في جودة الخدمات السياحية، وأنه يوجد أثر لتطبيق إجراءات التسويق الداخلي في المنظمات السياحية على جودة الخدمات السياحية في الجزائر. ويعتبر التكوين وتأثيره في جودة الخدمات السياحية وهو موضوعنا جزء من هذه الدراسة.

- كذلك في دراسة أخرى وهو مقال بعنوان دور التكوين في تنمية وتنمية الموارد البشرية للاستاذ براهيم عبد الله من جامعة الأغواط والأستاذة حميدة المختار من جامعة الجلفة ضمن العدد السابع لمجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، فيفري 2005. تطرقت الدراسة لدور التكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة. بالتالي تحسين جودة الخدمة المقدمة.

هذه الدراسات تتعرض لجزء من دراستنا وهو دور التكوين السياحي في تحسين جودة الخدمات السياحية. كما أننا نحاول من خلال بحثنا عرض بطاقة التكوين لوزارة السياحة بالجزائر (la carte de la formation du secteur du tourisme). وتحديد مدى مطابقة العرض على التكوين السياحي مع متطلبات القطاع من هذا التكوين وكذا الوقوف على مدى تغطية احتياجات الأقطاب السياحية من التكوين السياحي، لتحقيق تنمية سياحية شاملة وفق ما جاء في المخطط التوجيهي للتنمية السياحية المعتمد من طرف الحكومة في مارس 2008، الذي يعتبر الاطار الاستراتيجي للتنمية السياحية في الجزائر. والذي يعتبر السياحة مجموعة من الخدمات (النقل، الإيواء، الإطعام، الترفيه،...)، تقوم أساسا على صفات ومهارات ومؤهلات الموارد البشرية.

1. 8. خطة الدراسة:

لغرض التعريف بمتغيرات الدراسة والوصول إلى النتائج المتوخاة، ارتأينا أولا تقديم مفهوم الخدمة السياحية وخصائصها ثم تحديد مفهوم التكوين السياحي ودوره في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للسياح. ثم الولوج للجزء التطبيقي من خلال دراسة التكوين السياحي في الجزائر وذلك بعرض وتحليل بطاقة التكوين السياحي.

2. مفهوم الخدمة السياحية وخصائصها:

من العوامل التي تساعد الدول على جذب السياح ما تتوفر عليه من مقومات طبيعية وثقافية، بالإضافة إلى مجموع من الخدمات السياحية المتنوعة المعدة لراحة السائح.

1.2. مفهوم الخدمات السياحية: حسب مجموعة من المؤلفين تتمثل الخدمات السياحية في:

"مجموعة من الأعمال والنشاطات توفر للسياح الراحة والتسهيلات عند شراء واستهلاك المنتجات السياحية خلال مدة سفرهم وإقامتهم في المرافق السياحية بعيدا عن مكان سكنهم الأصلي". (العدوان، 1999، ص 39)

"جميع الخدمات التي تقدم للسائح منذ وصوله إلى البلد أو المكان المقصود إلى حين عودته إلى موطنه الأصلي أو إلى مكان إقامته" (العدوان، 1999، ص 39). "منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق سياحية، تهدف أساسا إلى إشباع حاجات ورغبات السائح وتساهم في توفير جانب من الراحة والاطمئنان والرعاية. كما تحقق نوعا من الاستقرار الاقتصادي سواء أكان على مستوى الفرد أو على مستوى المجتمع". (عبد النبي الطائي، 1992، ص 15).

إذن يمكن تعريف الخدمات السياحية على أنها جميع الأنشطة المقدمة للسياح لغرض إشباع حاجاتهم ورغباتهم منذ مغادرتهم لبلدهم الأصلي وخلال إقامتهم في البلد المضيف ولحين عودتهم لوطنهم تمقابل أجر معين لتحقيق الراحة والاستمتاع والأمان لهم.

وتتكوّن صناعة السياحة من مجموعة من الخدمات الأساسية والمساندة والتي تكمل بعضها البعض وتمثل فيما يلي: (عبد النبي الطائي، 2006، ص 23)

- خدمات وكالات السياحة والسفر التي تعمل على تنظيم الرحلات السياحية وتقديم خدمات الحجز والإرشاد والإعلام والتوجيه.
- خدمات النقل السياحي وتشمل النقل البري والجوي والبحري وخدمات الطاكسي.
- الإرشاد السياحي
- خدمات الأمن السياحي وتشمل أمن الأشخاص والممتلكات بما يسمح للسائح بالاطمئنان والراحة.
- خدمات الرياضة والترفيه
- خدمة التسوق السياحي
- الخدمات الثقافية وتتضمن مختلف عروض الترفيه.
- الخدمات الخاصة للسياح كخدمة الهاتف والتأمين والتنظيف والحجز... الخ.
- خدمات الإطعام
- خدمات الإيواء
- الخدمات العامة الاجتماعية

كل هذه الخدمات تسمح براحة واستمتاع السائح خلال رحلته.

2.2. خصائص الخدمات السياحية: تتميز الخدمات السياحية بمواصفات تتشارك فيها مع باقي الخدمات ومواصفات أخرى خاصة بها وذلك نظرا لطبيعة وخصوصية النشاط السياحي ويمكن تلخيصها فيما يلي: (السرابي، خنفر، عبد الله الحجي، 2011، ص 113)

أ. خدمات غير ملموسة: فلا يمكن رؤيتها أو تذوقها أو الشعور بها أو لمسها قبل عملية الشراء. لذلك يتم اختيارها على أساس السمعة والشهرة والتجربة أكثر منه على أساس الاختبار المادي. وهو ما يصعب عملية توضيح ووصف الخدمة. كما لا يمكن حمايتها عن طريق براءة اختراع، لأنه لا يمكن إبعاد المنافسين عن موقع إنتاجها فهم يستطيعون استهلاكها كلما رغبوا في ذلك بالتالي امكانية تقليدها بسهولة. وبكونها عبارة عن خدمات فإن رضا السائح يصبح جزءا هاما من الخدمة.

ب. سريعة التلاشي (القابلية للتلف): فلا يمكن الاحتفاظ بها، وإذا تم إهمالها ضاعت الفرصة وبالتالي تضيع المنافع المتوقعة، وهذا يؤثر بشكل عكسي على صناعة السياحة، فمثلا يمكن أن يخسر صاحب الفندق الكثير يوميا عند عدم قدوم النزلاء إلى غرف أعدت لهم.

ت. التلازم (عدم قابلية فصل الإنتاج عن الاستهلاك): ويعني ضرورة وجود المستفيد في نفس المكان للاستفادة من الخدمات. فيجب على السائح الحضور إلى مكان تواجد المنتج السياحي، وهذا يتطلب اختيار وتجهيز وترويج الموقع بطريقة صحيحة. فلا يمكن إنتاج الخدمة السياحية في مكان واستهلاكها في مكان آخر، كما لا يمكن للزبون نقلها إلى المنزل لعدم إمكانية فصلها عن موقع الإنتاج.

ث. عدم التجانس: فالسياحة تميل إلى التغيير في المعايير والنوعية في كل مرة بسبب أن الذي يقوم بأدائها هم أفراد، وبالتالي يختلف الحصول عليها من وقت إلى آخر وفقا لحالة مقدم الخدمة وما قد يكون عليه من تعب وإرهاق وحالة نفسية.

أما بالنسبة للمميزات الخاصة بالخدمات السياحية تتمثل في:

ج. موسمية النشاط: نتيجة لاختلاف درجة وحجم النشاط السياحي من فترة زمنية إلى أخرى طوال العام، وارتباط ذلك بالظروف المناخية والطبيعية والاجتماعية والاقتصادية بكل دولة، اتصف النشاط السياحي بالموسمية، مما أوجد بعض الآثار السلبية مثل وجود درجة من عدم التأكد، وعدم الاستغلال الأمثل للموارد نتيجة لوجود طاقة معطلة، خلال الفترات التي تنخفض فيها الحركة السياحية.

ح. إرتفاع نسبة الأصول الثابتة: تمثل الأصول والموجودات الثابتة نسبة كبيرة من أرس المال المستثمر في المشروعات السياحية، أما باقي النسبة فإنها توجه إلى نفقات أخرى كالتشغيل والعمالة وغيرها.

خ. إنسانية النشاط: يقوم النشاط السياحي أساسا على استخدام العنصر البشري في تحقيق الأهداف العامة. حيث يتوقف نجاحه على مدى كفاءة وقدرة هذا العنصر على تقديم الخدمات بطريقة تجذب السائح، كحسن المعاملة وتأدية الأعمال بروح عالية، مع توافر مقومات الشخصية كالأمانة والإخلاص في العمل والصدق... إلى غير ذلك. وبذلك يعتبر العنصر البشري عاملا مهما بجانب العناصر المادية. فيمكن تعويض النقص في الخدمات في حال وجود طاقم موظفين أكفاء، لكن لا يمكن تعويض كفاءة أو لباقة طاقم الموظفين.

د. اختلاف طبيعة المنتج السياحي: يتميز المنتج السياحي بخصائص معنوية تحتاج إلى لباقة في الأداء ولطف في المعاملة لتقديمه إلى جمهور السائحين في أفضل صورة ممكنة. وبالنظر إلى هذه الخصائص المميزة، فإن الخدمة السياحية في حاجة إلى إدارة فعّالة وتنظيم جيد لتقديمها بمستوى أفضل يمكنها من تحقيق الأهداف المرجوة.

ذ. عدم مرونة بعض مكونات العرض السياحي: وهذا يعني أن الخطأ في تقدير الطلب قد يؤثر سلبا على المنتج السياحي ويزيد من مشاكله. حيث تتطلب عملية إيجاد وتطوير خدمات إضافية فترات طويلة.

3. التكوين السياحي ودوره في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للسياح:

إن المؤسسات المتميزة في مجال خدمة السياح تؤمن بضرورة تنمية وتطوير قدرات العاملين لديها وبصفة مستمرة كي تتكيف مع التغيرات التكنولوجية السريعة والمتلاحقة وزيادة درجة المنافسة التي تتطلب تحسين مستمر في مستويات الخدمة. لذلك فالعاملين بحاجة إلى تكوين مستمر حول أهم الأساليب والقدرات والمهارات اللازمة لتقديم أفضل

خدمة للسياح. حيث يعتبر التكوين كمجموعة من الأنشطة الموجهة لإكساب المتكوّن للخبرات والمهارات أو تغيير الاتجاهات والسلوكيات بما يسمح برفع الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة.

1.3. أهمية التكوين السياحي:

تكمن أهمية التكوين السياحي في توسيع مدارك المتكّونين بما يساعدهم على التفكير والتصور. مما يمكنهم من الكشف عن الظروف والآثار المترتبة عن تصرفهم عند تقديم الخدمة السياحية.

أ. تأتي الأهمية الكبيرة التي تجنيها المنظمات السياحية من جراء التكوين، في إشباع رغبات وحاجات الضيوف لديها. لما لهؤلاء من قدرة حسية ونفسية واضحة لتمييز الجوانب الايجابية والسلبية عند تقديم الخدمات لهم . فتتولد لديهم فناعة بأن هؤلاء العاملين على قدر كاف من القدرة والكفاءة المهنية أو العكس. وبذلك يكون للضيوف دورا مهما في نشر الإعلان والدعاية السياحية لزملائهم وأقاربهم عن طبيعة الخدمات في هذا المرفق أو ذاك (عبد كاظم، ص ص 121-122).

ب. تعميق الروابط والعلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين من خلال التفاعل الحقيقي عند إبداء الآراء والملاحظات في حلقات التكوين المقامة.

ت. تنمية القدرة على الابتكار لدى العاملين عند مواجهة صعوبات العمل حتى خلال موسم الذروة.

ث. أن بإمكان العاملين إيجاد البدائل الناجحة لأي مشكلة يواجهونها في عملهم عن طريق الاستفادة من الخبرات التدريبية المتراكمة التي سيحصلون عليها.

ج. كما يسلط التكوين الضوء على آفاق جديدة أكبر وطرح مشكلات عامة للمناقشة، بحيث تصبح لدى الموظف القدرة الذاتية لإيجاد الحلول بأقل التكاليف.

ح. تحسين المهارات الفنية والمهنية للعاملين بالتالي تحسين كفاءة الأداء وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للسياح.

خ. تنمية الثقافة السياحية لدى العاملين وتوعيتهم بمدى أهمية النشاط السياحي ومدى دورهم في ترقيته من خلال خدمة السائح ونيل رضاه.

د. تكييف الموارد البشرية العاملة في القطاع مع التطورات العالمية خاصة في مجال التقنية وتكنولوجيات الإعلام والاتصال التي لا مناص منها لتطوير مستوى الخدمات السياحية، وكذا معايير الأداء العالمية.

بالتالي يفيد التكوين على جودة الخدمة في تحقيق المزايا التالية:

- تحسين مستوى الخدمة المقدمة للسياح.
- تقوية روح الفريق على مستوى الوحدات التنظيمية المختلفة.
- تنمية وتطوير قدرات العاملين ومهاراتهم الوظيفية.
- تنمية الاتجاهات الايجابية نحو المؤسسة والسياح والوظيفة ذاتها.
- تفهم المديرين لأدوارهم في تدعيم خدمة السياح.

- تحسين صورة المنظمة في ذهن السائح وخلق صورة إيجابية وهذا يمثل دعاية وترويج للمنظمة عن طريق كلمة الفم المنقولة.

2.3. البرامج التكوينية لتحسين جودة الخدمة السياحية :

يتضمن الحد الأدنى للبرامج التكوينية التي يجب أن يتلقاها العاملون بالمنظمة والتي ترتبط مباشرة بجودة خدمة السياح ما يلي:

- أ. برامج الإرشاد والتوجيه: تستهدف "تعريف العاملين الجدد بالمؤسسة من حيث النشأة والتطور والهيكل والرسالة وقيم وتقاليدهم والعمل وثقافتها الخاصة" (مرسي وأبو بكر، دت، ص 127). وتعد شركة Walt Disney من أشهر المنظمات العالمية التي تصمم هذه النوعية من البرامج للمتحمسين الجدد، لتنمية مشاعر الاعتزاز بها والانتماء لها.
 - ب. برامج بناء الوعي بخدمة السائح: يقدم هذا النوع من التكوين كمقدمة أساسية لخدمة السياح، ويمتد ليشمل الجميع من القمة إلى القاعدة، ويستهدف ترسيخ فكرة العناية بالسياح وتنمية روح الفريق بين كافة الوحدات ذات العلاقة بخدمة السائح.
 - ت. البرامج الموجهة لتنمية مهارات محددة في مجال خدمة السياح: وتوجه بصفة أساسية إلى العاملين الذين تتطلب وظائفهم تعاملًا متكررًا مع السائح. ومن أمثلة هذه المهارات: الإتصال، مهارات التعامل مع الأنماط الصعبة من البشر، مهارات التصدي لمشكلات السياح، مهارات استخدام الهاتف... الخ.
 - ث. برامج خدمة العميل الداخلي: وتستهدف تحديد فئات عملاء الداخل وتوقعاتهم للخدمة وتنمية الإتجاهات الإيجابية نحو أنشطة الخدمات لمعاونة الزملاء في الإدارات الأخرى ذات العلاقة بخدمة السائح.
 - ج. برامج بناء روح الفريق: وتستهدف تقوية الاعتقاد بأهمية العمل الجماعي والتفاعل من أجل تحقيق خدمة متميزة للسياح.
 - ح. برامج معالجة مشكلات الخدمة: وتستهدف "تنمية مهارات معالجة المشكلات المتعلقة بخدمة السياح وتعلم أساليب محددة لتحليل المشكلات واستخدام أدوات متنوعة للتصدي لهذه المشكلات" (مرسي وأبو بكر، دت، ص 127).
 - خ. برامج تنمية المهارات الفنية: يحتاج العاملون إلى التكوين على كافة الأجهزة والمعدات التي تتطلبها حاجة العمل مثل الحاسب الآلي والهواتف المعقدة وكذلك الإجراءات المتعلقة بأداء الخدمة بحيث اكتساب مهارة التعامل مع السياح لا يغني عن ضرورة تنمية المهارات الفنية، فضعف تلك المهارات قد يؤدي إلى تدني أو ضعف مستوى الخدمة وكما يقول أحد الخبراء في مجال خدمة العملاء.
- والمؤسسات الموجهة بخدمة السياح تؤمن أن التكوين يجب أن يشمل الجميع وإن اختلفت مجالات التكوين أو درجة التعمق فيه ولا يقتصر على موظفوا الخطوط الأمامية والذين يتعاملون مع السياح بشكل مباشر بل يشمل جميع العاملين ذوي العلاقة بخدمة السياح بوجه عام حيث ترفع شعار التكوين للجميع من منطلق أن خدمة السياح مسؤولية الجميع بالمؤسسة.

4. التكوين السياحي في الجزائر:

سُطرت الجزائر من خلال المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2030 مجموعة من الإستراتيجيات التي تهدف للنهوض بالقطاع السياحي وتنميته والتي تهدف إلى جعل الجزائر قبلة سياحية بامتياز من خلال تحسين الخدمات السياحية كما ونوعا وكذا تحسين الصورة السياحية للجزائر عالميا. ولتحقيق ذلك تبنت الجزائر مخطط " جودة السياحة الجزائر" الذي تطمح من خلاله إلى توحيد جميع المهنيين الجزائريين في قطاع السياحة من خلال الانتهاج الإرادي للجودة الحريص على تلبية حاجات السياح وإرضائهم. والذي يحدد المسار من أجل التحسين التدريجي للخدمات.

1.4. إستراتيجية تنمية التكوين في قطاع السياحة " بطاقة التكوين لقطاع السياحة":

إنّ تحقيق أهداف مخطط الجودة المسطرة ضمن المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية، لن يتأتى إلا من خلال بلوغ أفضل مهنية في جميع قطاعات العرض السياحي الوطني. وفي هذا الصدد حددت الوزارة "بطاقة التكوين لقطاع السياحة" ووضعت أهدافا لها وخطة عملية لتنفيذها.

أ. أهداف بطاقة التكوين في قطاع السياحة:

وتتمثل فيما يلي (بطاقة التكوين لوزارة السياحة والصناعات التقليدية، 12.10.2021، ص4)

- تقييم العرض الوطني التقني والمهني للتكوين في السياحة.
- تحليل تطور الموارد البشرية المكونة في مهن السياحة.
- ضبط الاحتياجات الحقيقية في التكوين للقطاع السياحي.
- ضمان التوزيع الجغرافي عبر الأقطاب السياحية للتكوينات المقدمة في مختلف مهن السياحة.
- ضمان تغطية كامل التراب الوطني عن طريق جهاز تكوين تقني ومهني مفتوح للجميع.
- تحديد تخصصات جديدة في التكوين تتماشى مع تطورات قطاع السياحة.
- عصرنة جهاز التكوين في السياحة وتطوير نوعيته ومردوديته من أجل استجابته للمعايير الدولية في هذا الميدان.
- أقلمة محتوى التكوين التقني والمهني في مهن السياحة وبرامجه مع الاحتياجات الحقيقية للقطاع
- ضمان تسيير جيد للموارد البشرية والمادية المخصصة للتكوين.
- ضمان جهاز تكوين متناسق في مهن السياحة في إطار الشراكة يعتمد على مؤسسات التكوين تحت وصاية كل من الوزارة المكلفة بالسياحة والتعليم العالي والتكوين المهني من أجل ضمان تخطيط أحسن للعرض الوطني في التكوين السياحي.

- إدماج القطاع الخاص في التخطيط وتنظيم عرض التكوين في السياحة.

ب. الخطة العملية لتنفيذ بطاقة التكوين السياحي: حتى يلعب قطاع السياحة دوره الاقتصادي والاجتماعي، عليه أن

يتخذ التدابير التالية: (www.mta.gov.dz-la formation, le 15.10.2021à11:05)

- بالنسبة لتخصص مؤسسات التكوين تحت وصاية الوزارة المكلفة بالسياحة :

✓ المدرسة الوطنية العليا للسياحة:

- المحافظة على قانونها الأساسي كمدرسة موجهة إلى طور التعليم العالي لتكوين مسيرين في الفنادق والسياحة ذوي مستوى عالي.
- اتساع مجال تدخلها إلى التكوين المتخصص للإطارات المتوجهين نحو البحث العلمي في السياحة بفتح مستوى ما بعد التدرج.
- تجسيد ملف المصادقة على شهادة " ليسانس في التسيير الفندقي والسياحي " بالتشاور مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
- ✓ المعاهد الوطنية للفندقة والسياحة لتيزي وزو وبوسعادة:
- احتفاظها بالقانون الأساسي كمعاهد موجهة نحو مستوى التكوين "تقني سامي" و"تقني" في مهن الفندقة والسياحة.
- توسيع مهامها عبر إنشاء شعب جديدة وفروع شعب التي يحتاجها القطاع، خاصة شعبة " دليل سياحي " ومختلف المهن المتعلقة بالإيواء كتسيير الطوابق والبوابات... الخ.
- فتح شهادات الدراسات المتخصصة DES ذات طابع مهني في الفنادق والإطعام موجهة إلى المتحصلين على شهادة تقني سامي في هذه الميادين.
- تكوين "تقنيين" في المهن الأساسية في الفنادق والسياحة.
- بالنسبة للتعاون ما بين القطاعات:
- ✓ توحيد مدونة المهن في السياحة واعتماد المكتسبات المهنية وتنمية التكوين المتواصل.
- ✓ إبرام "اتفاقية -إطار" مع الوزارة المكلفة بالتعليم العالي لتنمية البحث في السياحة وإدماج شعبة "السياحة" في المنظومة الجامعية.
- ✓ إبرام " اتفاقية- إطار" مع الوزارة المكلفة بالصحة من أجل تنمية التكوين المتواصل في المهن المتعلقة بالحمامات المعدنية والمعالجة بمياه البحر.
- ✓ إبرام "اتفاقية -إطار" مع الوزارة المكلفة بالتشغيل، من أجل تنمية الإدماج المهني للشباب المتحصل على شهادة في مهن السياحة والفندقة والإطعام.
- ✓ إبرام إتفاقية -إطار" مع الوزارة المكلفة بالتربية الوطنية لتكوين المكونين في التعليم العام وتطوير خطط مشتركة لترسيخ الثقافة السياحية لدى الطفل.
- بالنسبة لبرامج التكوين في مهن السياحة:
- ✓ مراجعة برامج ومناهج بيداغوجية من أجل مطابقتها لتطورات النشاط السياحي والتقنيات الحديثة.
- ✓ تطوير الوسائل والدعائم البيداغوجية.
- ✓ إنشاء "لجنة قطاعية مشتركة دائمة" سياحة/التعليم العالي/التكوين المهني.
- بالنسبة للتجهيزات البيداغوجية:

- ✓ تجديد وإعادة تأهيل التجهيزات البيداغوجية.
- ✓ توسيع استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وهذا بتمكين المؤسسات من تكوين مكتبة الكترونية.
- ✓ استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في برامج التكوين المتواصل والتعليم عن بعد للولوج إلى المعلومة.
- بالنسبة لتكوين المكونين:
 - ✓ السهر على تحسين المستوى المهني للمكونين وكفاءاتهم.
 - ✓ ضمان استمرارية الأسلاك التقنية للمكونين.
 - بالنسبة لتنمية كفاءات المؤطرين:
 - ✓ إعداد برامج تحسين المستوى وإعادة تأهيل مؤطري مؤسسات التكوين وتنفيذها خاصة المتعلقة منها بالتحكم في التقنيات الحديثة للتسيير.
 - بالنسبة لشروط التكفل بالمتعلمين:
 - ✓ تنمية الأسفار الدراسية.
 - ✓ تنمية الشراكة مع المؤسسات السياحية من أجل ضمان تریصات تطبيقية لصالح المتكونين.
 - بالنسبة لتعليم اللغات الأجنبية:
 - ✓ إقتناء أجهزة خاصة لتعليم اللغات الأجنبية.
 - ✓ تعليم اللغات الأجنبية الأكثر استعمالا في العالم.
 - بالنسبة لتشجيع القطاع الخاص في التكوين:
 - ✓ تأهيل والاعتراف بالشهادات عبر شراكة " عمومي - خاص " واشتراك مؤسسات التكوين الخاصة في " ميثاق التكوين في مهن السياحة " معد ومصادق في إطار تشاوري بين مختلف المتعاملين.
 - ✓ متابعة الخدمات البيداغوجية المقدمة من طرف المؤسسات الخاصة المعتمدة (بالتعاون بين الوزارة المكلفة بالسياحة والوزارة المكلفة بالتكوين المهني). بهذا الخصوص، يجب تعديل المرسوم التنفيذي رقم 01-419 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001. الذي يحدد شروط إحداث المؤسسات الخاصة للتكوين المهني وفتحها ومراقبتها (من أجل تمثيل قطاع السياحة كعضو في اللجنة الولائية للاعتماد المنصوص عليها في المادة 10 للمرسوم التنفيذي المذكور أعلاه).
 - بالنسبة لتشجيع الإمتياز:
 - ✓ توفير منح دراسية للطلبة المتفوقين.
 - ✓ ترقية البحث ومنح جوائز الاستحقاق.
 - بالنسبة للتكوين المتواصل:
 - ✓ تنفيذ برنامج التكوين المتواصل لمستخدمي المؤسسات السياحية (فنادق،محطات الحمامات المعدنية، وكالات السياحة والأسفار والمطاعم المصنفة) والتي اندمجت ضمن " مخطط الجودة السياحية ".

✓ إبرام " إتفاقية " مع شركة مساهمة الدولة فندقة- سياحة من أجل إعداد وتنفيذ برامج التكوين المتواصل لمستخدمي المؤسسات السياحية التابعة لها.

● بالنسبة لمراجعة الجهاز التنظيمي:

✓ مراجعة مراسيم إنشاء مؤسسات التكوين تحت الوصاية (المدرسة الوطنية العليا للسياحة، المعهد الوطني لتقنيات الفندقة والسياحة ومراكز الفندقة والسياحة) لتمكينهم من فتح ملحقات وتوسيع مهامهم.

✓ مراجعة مراسيم إنشاء مؤسسات التكوين تحت الوصاية (المدرسة الوطنية العليا للسياحة، المعهد الوطني لتقنيات الفندقة والسياحة ومراكز الفندقة والسياحة) لتمكينهم من فتح ملحقات وتوسيع مهامهم.

✓ مراجعة القرارات المحددة لنظام الدراسات للمعاهد تحت الوصاية (المدرسة الوطنية العليا للسياحة، المعهد الوطني لتقنيات الفندقة والسياحة ومراكز الفندقة والسياحة) للتكوين في المؤهلات الجديدة والشعب والتخصصات.

✓ مراجعة مرسوم إنشاء المدرسة الوطنية العليا للسياحة من أجل ملائمتها مع القانون الأساسي للتعليم العالي وتحويل مقرها إلى تيبازة عند إنجازها.

● بالنسبة للتعاون الدولي:

✓ تنمية المساعدة التقنية مع المنظمة العالمية للسياحة من أجل تصديق التكوين العالي المقدم من طرف المدرسة الوطنية العليا للسياحة.

✓ الحصول على منح دراسية، لفائدة الطلبة والمكونين في إطار التعاون الثنائي والمتعدد الأطراف.

✓ تنمية عمليات التبادل والتوأمة مع المؤسسات التكوينية في مجال السياحة والفندقة في الخارج.

ت. تكوين وتأهيل وتطوير المحترفين:

هو بمثابة تنفيذ لبرنامج التكوين الموجه لحرفيي الصناعة التقليدية. تمكن هذا البرنامج منذ عام 2005 الى غاية

شهر مارس من عام 2018 من تحقيق ما يلي: (www.mta.gov.dz-la formation, le

15.10.2021 à 17:36

● التكوين بالتمرن من طرف الحرفيين لفائدة 14702 حرفي وشاب من حاملي المشاريع في مختلف شعب الصناعة التقليدية.

● التكوين الإداري في تقنية " كيف أنشئ وأسير مؤسستي" لفائدة 29806 حرفي وشاب من حاملي المشاريع منهم 11512 امرأة و 18294 رجل.

● التكوين التقني لفائدة 51163 حرفي في مختلف شعب وتخصصات الصناعة التقليدية والحرف.

● تكوين 81 حرفي مكون في مجال الحلي التقليدي وفي تقنيات تقليم الأحجار الكريمة.

● تكوين 1147 حرفي في مجال السجاد والنسيج، أكثر من 80 بالمئة نساء.

● تكوين 504 حرفي في مجال الصباغة الطبيعية.

● تكوين 611 حرفي في مجال التصميم في الصناعة التقليدية.

- تكوين 1736 حرفي في مجال صناعة الفخار والخزف.
- تكوين 541 حرفي في مجال النحاس.
- تكوين 57 حرفي في مجال الزجاج.
- تكوين 17 حرفي معلم في مجال الفخار والخزف.
- تكوين 79 حرفي في مجال النشاطات المهتدة بالزوال.

ومن جهة أخرى في إطار الاتفاق مع قطاع العدالة بهدف إعادة إدماج السجناء ، إستفاد 7868 سجين من دورات تكوينية في العديد من التخصصات الحرفية داخل مؤسسات إعادة التربية والتي تشرف عليها غرف الصناعات التقليدية والحرف. كما استفاد 7107 آخرين من دورات التكوين الإداري في مجال كيفية إنشاء وتسيير المؤسسات. وتحصل 13055 سجين بعد تأهيلهم على شهادة مؤهلة.

2.4. العرض الوطني للتكوين في مهن السياحة: ويتضمن عدد مؤسسات التكوين وكذا عدد المتكويين في مختلف التخصصات في قطاع السياحة عبر جميع الاقطاب السياحية.

أ. مؤسسات التكوين تحت وصاية وزارة السياحة والصناعة التقليدية: سنلخص عبر الجدول التالي مختلف المؤسسات التكوينية في حرف ومهن السياحة بالجزائر، وهي مؤسسات عمومية.

جدول رقم (01): مؤسسات التكوين السياحي تحت وصاية وزارة السياحة والصناعات التقليدية

المؤسسة	المدرسة الوطنية العليا للسياحة ENST	المعهد الوطني لتقنيات الفندقة والسياحة بتيزي INTHT وزو	ملحقة INTHT بتلمسان.	المعهد الوطني للضيافة والسياحة لبوسعادة.
المهام الأساسية	تكوين إطارات يحملون شهادة الليسانس والماستر في التسيير الفندقي والسياحي.	تكوين تقنيين وتقنيين سامين في مهن السياحة والفندقة والاطعام . - فندقة: التسيير الفندقي - الإطعام: مطعم طبخ وحلويات. - السياحة: الاستقبال، دليل سياحي، وكالات سياحية	نفس الشئ	- بالنسبة لتقني سامي فندقة: إدارة فندقية، مطبخ وحلويات، مطعم. سياحة: دليل سياحي محلي. - بالنسبة لتقني الفندقة: إدارة فندقية، مطبخ وحلويات مطعم عن طريق التكوين الإقامي
مدة التكوين	- 4 سنوات في النظام لكلاسيكي، ثم 3 سنوات بنظام LMD	- 30 شهرا بالنسبة للتقنيين السامين (24 شهر تكوين إقامي و6 أشهر تربص تطبيقي يتوج بإعداد مذكرة نهاية التكوين.	نفس الشئ	نفس الشئ

		24- شهر بالنسبة للتقنيين		
الشهادة الممنوحة	شهادة ليسانس في التسيير الفندقية والسياحي.	شهادة تقني وتقني سامي في مهن الفنادق والسياحة	نفس الشيء	نفس الشيء
المهام الثانوية	- إعادة التأهيل والتكوين المستمر حسب الطلب لصالح المستخدمين التابعين لقطاع السياحة. - تكوين متخصص قصير المدى حسب الطلب لمختلف الهيئات والمؤسسات المتخصصة في الفندقة، الحمامات المعدنية، الإطعام الجماعي، مرشد سياحي ..	- إعادة التأهيل والتكوين المستمر لصالح المستخدمين التقنيين التابعين لقطاع السياحة، الفنادق، والحمامات المعدنية.	نفس الشيء	نفس الشيء

المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على بطاقة التكوين لوزارة السياحة والصناعات التقليدية، ص ص 6-7.

✓ الطاقة البيداغوجية لمؤسسات التكوين التابعة لوزارة السياحة:

تقدم حاليا المؤسسات المختصة في التكوين في مهن وحرف السياحة لقطاع السياحة حوالي 880 مقعد بيداغوجي مجزأة كالتالي: (بطاقة التكوين لوزارة السياحة، ص 9)

- 200 مقعد (23%) ، بالنسبة للمدرسة الوطنية العليا للسياحة ENST ، يتخرج منها 50 طالب سنويا.

- 300 مقعد بيداغوجي (34%) بالنسبة للمعهد الوطني لتقنيات الفنادق والسياحة بتيزي وزو INTHT يتخرج منها 150 طالب سنويا. إضافة إلى 80 مقعد بيداغوجي (9%) بالنسبة للملحق لـ INTHT يتلمسان. أي يتخرج منها 40 طالب سنويا.

- 300 مقعد بيداغوجي (34%) بالنسبة لمركز الفنادق والسياحة ببوسعادة CHT، أي يتخرج منها 150 طالب سنويا. ويمكن توضيح نسب الطاقة البيداغوجية لمؤسسات التكوين حسب الجدول التالي:

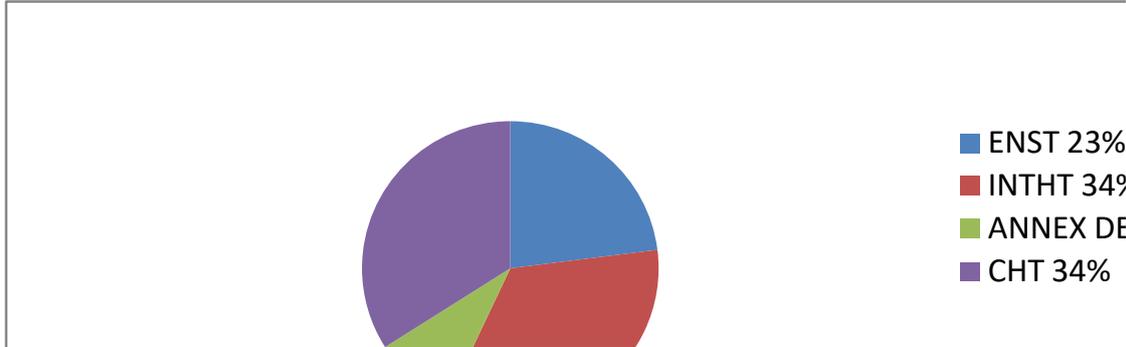
جدول رقم (02): الطاقة البيداغوجية لمؤسسات التكوين التابعة لوزارة السياحة

المجموع	CHT	INTHT TLEMCEN	INTHT	ENST	المؤسسة
880	300(150 سنويا)	80(40 سنويا)	300(150 سنويا)	200(50 سنويا)	الطاقة البيداغوجية
100%	34%	9%	34%	23%	النسبة المئوية

المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على بطاقة التكوين لوزارة السياحة والصناعات التقليدية.

كما يمكن تمثيل توزيع الطاقة البيداغوجية للتكوين السياحي التابعة لوزارة السياحة وفق الشكل التالي:

الشكل رقم (01): الطاقة البيداغوجية لمؤسسات التكوين السياحي



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على الجدول رقم(02).

من خلال ما سبق نلاحظ أنّ عدد المؤسسات العمومية التابعة لقطاع السياحة المختصة في التكوين السياحي قليلة جدا والتي تم إنشاؤها عام 1994 ومنذ ذلك الحين لم يتم فتح معاهد جديدة فهي لا تضمن تغطية الإقليم الوطني. فالمدرسة العليا للسياحة تكوّن إطارا في التسيير الفندقي وهي تابعة لوزارة السياحة، لكن التأطير أو الجانب البيداغوجي تشرف عليه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. أما المعهدين الوطنيين للفندقة والسياحة لبوسعادة وتيزي وزو وملحقة تلمسان فهم تابعين لوزارة السياحة. وهم يكونون تقنيين وتقنيين سامين في مهن الفندقة والإطعام والسياحة.

ب. المؤسسات العمومية للتكوين العالي تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

قامت وزارة السياحة بإبرام "اتفاقية -إطار" مع الوزارة المكلفة بالتعليم العالي لتنمية البحث في السياحة وإدماج شعبة "السياحة" في المنظومة الجامعية وفق الجدول التالي:

جدول رقم(03): المؤسسات تحت وصاية وزارة التعليم العالي

الرقم	المؤسسات	الميدان	الشعبة	الدورة	التخصص
01	جامعة أدرار	العلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم تجارية	ماستر أكاديمي في 2017-2016	التسويق الفندقي والسياحي
02	جامعة الجزائر باب الزوار	علوم الأرض والكون	الجغرافيا والتهيئة العمرانية	ماستر أكاديمي في 2016-2015	ماستر أكاديمي في السياحية والتراث
03	جامعة عنابة	العلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم التسيير	ماستر أكاديمي في 2017-2016	التسويق الفندقي والسياحي
04	جامعة بومرداس	العلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم تجارية	ماستر أكاديمي في 2017-2016	التسويق الفندقي والسياحي
05	جامعة الشلف	العلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم تجارية	ماستر أكاديمي في 2017-2016	التسويق الفندقي والسياحي

06	جامعة قسنطينة	العلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم التسيير	ليسانس أكاديمي في 2012-2011	التسيير والتخطيط السياحي
			علوم تجارية	ماستر أكاديمي في 2017-2016	التسويق الفندقي والسياحي
07	جامعة قسنطينة 2	العلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم التسيير	ماستر أكاديمي في 2013-2012	اقتصاد وتسيير السياحة
08	جامعة الوادي	العلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم تجارية	ماستر أكاديمي في 2017-2016	التسويق الفندقي والسياحي
09	جامعة قالمة	الحقوق والعلوم السياسية	علوم سياسية	ماستر مهني في 2021-2020	إدارة الأعمال السياحية
		العلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم تجارية	ليسانس أكاديمي في 2015-2014	التسويق السياحي
10	جامعة جيجل	العلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم تجارية	ماستر أكاديمي في 2017-2016	التسويق الفندقي والسياحي
11	جامعة الأغواط	العلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم تجارية	ماستر أكاديمي في 2017-2009	التسويق الفندقي والسياحي
12	جامعة المدية	العلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم التسيير	ليسانس مهني في 2010-2014	تسيير المؤسسات الفندقية والسياحية
13	جامعة وهران 2	العلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم تجارية	ماستر أكاديمي في 2017-2016	التسويق الفندقي والسياحي
14	المركز الجامعي لتيبازة	العلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم تجارية	ليسانس أكاديمي في 2013-2012	الاقتصاد السياحي
			علوم التسيير	ليسانس أكاديمي في 2016-2015	تسيير الفنادق والسياحة
			علوم تجارية	ماستر أكاديمي في 2017-2016	التسويق الفندقي والسياحي
15	جامعة تيزي وزوو	العلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم تجارية	ليسانس أكاديمي في 2017-2016	التسويق الفندقي والسياحي

المصدر: المصدر: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أنّ 15 مؤسسة جامعية قدّمت تخصصات ماستر أكاديمي في التسيير والتسويق السياحي. لكن لم يتم تقديم عدد المتخرجين، كما نلاحظ أنّ هذه التخصصات فتحت لمرة واحدة فقط وهذا غير كافي.

ت. المؤسسات الخاصة للتكوين العالي المعتمدة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

يوجد مدرستين خاصتين لتكوين ليسانس في التسيير السياحي والفندقي حسب الجدول التالي:

جدول رقم (04): المؤسسات الخاصة للتكوين العالي المعتمدة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الرقم	المؤسسات الخاصة	الميدان	لشعبة	الدورة	التخصص
01	المدرسة العليا للفندقة والاطعام (ESHRA)	العلوم لاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم التسيير	ليسانس في تسيير الفنادق والمطاعم	التسويق الفندقي
02	مدرسة التكوين في تقنيات التسيير للجزائر (EFTG) عين الله -دالي ابراهيم	العلوم لاقتصادية، التسيير والتجارية	علوم التسيير	ليسانس في تسيير الفنادق والسياحة في 2018	تسيير الفنادق والسياحة

المصدر: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

ث. المعاهد الوطنية المتخصصة في الفندقة والسياحة (INSFP) المعاهد الوطنية المتخصصة في الفندقة

والسياحة وفق الجدول التالي:

جدول رقم (05): المعاهد الوطنية المتخصصة في الفندقة والسياحة المعاهد الوطنية المتخصصة في الفندقة والسياحة

لرقم	الولاية	اسم وعنوان المؤسسة	عدد المقاعد البيداغوجية	التخصصات المدّسة	مدة التكوين
01	تمنراست	المعهد الوطني المتخصص في الفندقة والسياحة (INSFP)، طريق المطار -تمنراست	300 مقعد	فندقة-مطعم / خيار: فن خدمة الطاولة	30 شهر
				فندقة-مطعم / خيار: فن الطبخ	
				فندقة/ خيار: التسيير والإدارة الفندقية	
02	تلمسان	المعهد الوطني المتخصص في الفندقة والسياحة (INSFP)، حي إمامة-تلمسان.	300 مقعد	الإدارة الفندقية/ خيار: استقبال	30 شهر
				فندقة-مطعم / خيار: فن خدمة الطاولة	
				فندقة-مطعم / خيار: فن الطبخ	
				فندقة/ خيار: التسيير والإدارة الفندقية	
				السياحة/ خيار: وكالة السفر	
السياحة/ خيار: مرشد سياحي محلي					
03	تيزي وزو	المعهد الوطني المتخصص في الفندقة والسياحة (INSFP)، جبلي واقنون-تيزي وزو	400 مقعد	السياحة/ خيار: إنتاج وتسويق	30 شهر
				السياحة/ خيار: وكالة السفر	
04	المسيلة	المعهد الوطني المتخصص في الفندقة والسياحة (INSFP) طابوي	400	الإدارة الفندقية/ خيار: الاستقبال	30
				فندقة/ خيار: التسيير والإدارة الفندقية	

جدول رقم(06): تجزئة العرض الوطني للتكوين في مهن السياحة حسب الأقطاب السياحية

النسبة المئوية	عدد المؤسسات	القطب السياحي
39%	71	شمال-وسط
19%	34	شمال-غرب
24%	43	شمال-شرق
18%	33	جنوب
100%	181	المجموع

المصدر: بطاقة التكوين لوزارة السياحة والصناعات التقليدية، ص13

من خلال الإحصائيات المقدمة في بطاقة التكوين لوزارة السياحة، نلاحظ أنّ توزيع عدد مؤسسات التكوين السياحي عبر الأقطاب السياحية لا يعبر عن مدى تغطيتها لاحتياجات كل قطب سياحي من التكوين، لأنها لم تقدّم الطاقة البيداغوجية لهته المؤسسات (العرض الحقيقي للتكوين في مهن السياحة).

3.4. احتياجات التكوين في مهن السياحة:

إنّ تحديد عدد الأسرة المحتمل إنجازها خلال فترة معينة يسمح لنا بتحديد عدد الوظائف المباشرة التي تُخلقها والتي يحتاجها القطاع، والتي تمثل احتياجات التكوين في مهن السياحة وتقدر اعتمادا على احتياجات التوظيف في القطاع. فمثلا من خلال مخطط التهيئة السياحية قدر إنجاز 400.000 سرير إضافي لغاية 2030 والذي ينجر عنه خلق حوالي 200.000 وظيفة مباشرة. والتي تمثل احتياج للتكوين في مختلف مهن السياحة.

أ. الاحتياجات الكمية للتكوين: كم نكوّن؟

باعتبار أنّ احتياجات قطاع السياحة في مجال التكوين في تزايد مستمر، وذلك بالنظر لعدد الأسرة التي سيتم استقبالها بعد انتهاء المشاريع المخطط إنجازها حسب مخططات التنمية المصادق عليها. وكذا الامتيازات الممنوحة للمستثمرين في القطاع. إضافة لإعادة رسكلة اليد العاملة المتواجدة بالقطاع. والجدول التالي يبين لنا احتياجات التكوين حسب الأقطاب لسنة 2022.

جدول رقم (07): احتياجات التكوين حسب الأقطاب لسنة 2022

احتياجات التكوين حسب الأقطاب آفاق 2030			
الأقطاب	عدد المشاريع قيد الانجاز	عدد الأسرة	عدد مناصب الشغل (احتياجات التكوين)
شمال شرق	181	22119	9816
الشمال	226	32896	12926
الغرب	173	24512	7893
الجنوب	171	15534	6651
المجموع	751	95061	37289

المصدر: بطاقة التكوين لوزارة السياحة والصناعات التقليدية

نلاحظ من الجدول أن عدد مناصب الشغل المقدرة لسنة 2022 والتي تمثل احتياجات التكوين هي تقريبا نصف عدد الأسرة المقدّر إنجازها.

ب. تقسيم احتياجات التكوين حسب مهن السياحة: ماذا نكوّن؟

بتطبيق معايير المنظمة العالمية للسياحة فيما يخص مهن الفندقية، ومع الأخذ بعين الاعتبار مهن السياحة الأخرى (وكيل سفر و سياحة، دليل سياحي، والمهن المتعلقة بنشاط الحمامات). تقسيم مهن الفندقية والسياحة يكون حسب القاعدة التالية:

● تسيير وتأطير.....%05

● الإستقبال.....%10

● الطوابق والإيواء.....%25

● الإطعام.....%45

● سياحة (وكيل سفر و سياحة، دليل سياحي، والمهن المتعلقة بنشاط الحمامات)...%15

هذا الإسقاط سيكون قاعدة الحساب لتقسيم احتياجات التكوين حسب مهن السياحة، وذلك حسب الجدول

التالي:

ومن خلال الجدول رقم (07) وبإسقاط معطياته على النسب المئوية لكل مهنة من مهن السياحة نتحصّل على احتياجات القطاع المقدرة حسب كل مهنة لسنة 2022.

جدول رقم (05): التوزيع النوعي لاحتياجات التكوين حسب التخصصات (المهن) لسنة 2022

المهن	تسيير	استقبال	تسيير الطوابق - ايواء	الاطعام	سياحة	المجموع
قاعدة الحساب	5%	10%	25%	45%	15%	100%
الاحتياجات حسب المهن	1864	3729	9322	16780	5593	37289

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية.

ويجدر التنويه إلى أنّ هذه التقديرات تتغير من سنة لأخرى وذلك حسب ما تمّ انجازه من مشاريع وكذا المشاريع قيد الانجاز لكل سنة .

5. الخاتمة:

مع نهاية بحثنا رأينا مدى أهمية التكوين في تحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة للسياح، من خلال تقديم مختلف البرامج الفنية والنفسية التي ترفع من كفاءة العاملين بالقطاع. كما أنه من خلال عرض بطاقة التكوين لقطاع السياحة في الجزائر التي جاءت ضمن المخطط الوطني للتهيئة السياحية SDAT 2030 حاولنا عرض مختلف مؤسسات التكوين التي تقدّم تكوينًا متخصصًا في مختلف مهن السياحة والفندقة والإطعام فهناك من هي تحت وصاية وزارة السياحة والصناعات التقليدية، وأخرى تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وأخرى تابعة أو معتمدة من طرف وزارة التكوين والتعليم المهنيين. ومن خلال ذلك توصلنا إلى:

1.5. إختبار الفرضيات:

- يوجد علاقة طردية بين التكوين السياحي وجودة تقديم الخدمات السياحية. بالتالي صحة الفرضية الأولى.
- برنامج التكوين السياحي المقدم من خلال بطاقة التكوين السياحي لا يبين مدى تغطية العرض لاحتياجات التكوين لقطاع السياحة في الجزائر. فهو يركز فقط على الطاقة الإستيعابية لمؤسسات التكوين تحت وصاية وزارة السياحة ولا يعطي إحصائيات دقيقة عن عدد المتكويين في القطاع الخاص أو مؤسسات التكوين والتعليم المهني.
- لا يوجد توزيع عادل لمراكز التكوين عبر الأقطاب السياحية الخمسة.

2.5. نتائج الدراسة:

- تركيز بطاقة التكوين على المؤسسات التابعة لوزارة السياحة، فهي لوحدها لا تعبّر عن العرض الوطني للتكوين السياحي (تمثل 02% من العرض الوطني). كونها لم تتطرق لمساهمة باقي المؤسسات في التكوين السياحي.
- عدم التوصل لإحصائيات دقيقة عن عدد المتكويين في مختلف مهن السياحة في المؤسسات التابعة لوزارة التعليم والتكوين المهني والتابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي والمؤسسات التابعة للقطاع الخاص. بالتالي من الصعب

تقدير العرض بطريقة صحيحة ومطابقته مع الطلب . بالتالي عدم امكانية تحديد مدى تغطية العرض لاحتياجات القطاع من التكوين.

- بالنسبة لجودة التكوين تحتاج البرامج المسطرة إلى تهيئتها مع المعايير الدولية، كما يجب تطوير التقنيات والأساليب المستعملة للتكوين.
- بالنسبة لتوزيع عدد مؤسسات التكوين السياحي عبر الأقطاب السياحية نلاحظ:
 - ✓ أنّ مؤسسات التكوين لا تغطي جميع الأقطاب السياحية.
 - ✓ عدم وجود إحصائيات حول عدد المتكويين الموزعين عبر الأقطاب السياحية. فهي تعبر أفضل عن مدى تغطية احتياجات التكوين السياحي للأقطاب السياحية.
- عدم التوسع في افتتاح مراكز التكوين السياحي والمعاهد السياحية والفندقية عبر مختلف الأقطاب السياحية، خاصة التابعة منها لوزارة السياحة فهي ثابتة منذ 1994.

1.5. التوصيات:

في ضوء ما تم استعراضه من نتائج للبحث المقدم، نقدّم بعض التوصيات التي يراها الباحث مناسبة لتدارك بعض النقائص وتمثل فيما يلي :

- تهيئة بطاقة التكوين لوزارة السياحة بما يتماشى مع تطورات القطاع.
- التحديد الدقيق لعدد المتكويين في مهن السياحة في مختلف المؤسسات أي التحديد الدقيق للعرض في التكوين السياحي.
- يجب التوسع في افتتاح المراكز والمعاهد السياحية والفندقية، خاصة عبر الأقطاب السياحية التي يكون فيها الطلب أكثر على مهن السياحة والفندقة، وإعطاء فرصة أكبر للقطاع الخاص مع الاعتراف بالشهادات المقدمة من طرفهم.
- توسيع التخصصات السياحية عبر الجامعات وتشجيع وتممين البحث العلمي في هذا المجال.
- رفع جودة التكوين السياحي من خلال تحسين البرامج وتجهيزها وتوفير الوسائل والتقنيات المتطورة.
- الاهتمام بالأقسام السياحية العلمية في الجامعات والمعاهد الفندقية والسياحية، وتطويرها بما ينسجم وخطة التنمية السياحية في الجزائر.
- التنسيق الجيد مع المتابعة بين الجهات المخولة بالتكوين السياحي (وزارة السياحة والصناعات التقليدية، وزارة التكوين المهني، القطاع الخاص).

6. قائمة المراجع:

1.6. قائمة المراجع باللغة العربية:

● الكتب:

- العدوان مروان محسن السكر، 1999، "مختارات من الاقتصاد السياحي"، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن.
- الطائي حميد عبد النبي، 1992، "صناعة الضيافة"، دار الكتاب للطباعة والنشر، بغداد، العراق.
- الطائي حميد عبد النبي، 2006، "مدخل إلى إدارة الفنادق"، الطبعة 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.
- السراي علاء حسين، خنفر سليم محمد، الحججي عبد المحسن عبد الله، 2011، "التسويق والمبيعات السياحية والفندقية"، دار جرير، عمان.

- مرسي جمال الدين محمد، ومصطفى محمود أبو بكر، "دليل فن خدمة العملاء و مهارات البيع: مدخلك لتحقيق ميزة تنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة"، الدار الجامعية.

● المقالات في المجالات العلمية:

- عبد كاظم عبد الأمير، "دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة وتأثيره على مستوى تقديم الخدمات"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 25.

● مواقع الانترنت:

- الموقع الرسمي لوزارة السياحة والصناعات التقليدية (www.mta.gov.dz, 11.10.2021)
- الموقع الرسمي لوزارة التكوين والتعليم المهنيين.
- بطاقة التكوين لوزارة السياحة والصناعات التقليدية، تم الاطلاع عليها من خلال موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية، لسنة 2021، (www.mta.gov.dz-la formation)