

The tunisian experience in the tourism industry

بوحدديد ليلي

جامعة باتنة 1

leila.bouhadid@yahoo.com

عقون شراف

المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف-ميلة

aggoun.charaf@yahoo.fr

قريشي محمد الصالح¹

جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2

mohamed.korichi@univ-constantine2.dz

تاريخ الإرسال: 2019/04/29 تاريخ القبول: 2019/05/28 تاريخ النشر: 2019/06/03

Abstract:

The study aims at defining the reality of tourism industry in Tunisia, and the factors

Of its success, by addressing the subject of tourism and hotel training, and the rehabilitation program of hotel institutions. In order to achieve the objectives of the study, the researchers have developed a methodological framework based on descriptive approach in its analytical part- and case study; and on the other hand, on the official documents as a main tool for collecting data and information.

The study has concluded that the investing in training and the rehabilitation programs of hotel institutions is the challenge of the tunisian government to develop the tourism sector.

Keywords: tourism; tourism and hotel training; rehabilitation program of hotel institutions

Classification JEL : L83

ملخص:

تهدف الدراسة إلى الوقوف على واقع صناعة السياحة في دولة تونس وعوامل نجاحها، من خلال التطرق إلى التكوين السياحي والفندقي، وإبراز أهم ما جاء به برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية. وقد اعتمدت الدراسة على إطار منهجي ارتكز من جهة على المنهج الوصفي بأسلوبيه التحليلي ودراسة الحالة، ومن جهة أخرى على الوثائق الرسمية كأداة رئيسية لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن الاستثمار في التكوين وتبني برامج تأهيل للمؤسسات الفندقية هو رهان الحكومة التونسية للارتقاء بالقطاع السياحي.

الكلمات المفتاحية: السياحة؛ التكوين السياحي والفندقي؛ برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية.

تصنيف JEL : L83

¹ المؤلف المرسل: قريشي محمد الصالح mohamed.korichi@univ-constantine2.dz

مقدمة

على الرغم من اعتبار تونس واحدة من أهم الوجهات السياحية في شمال افريقيا والعالم العربي بالنظر لاستقطابها لحوالي سبعة ملايين سائح سنويا، إلا ان طموح السلطات السياسية في هذا البلد هو دعم أكبر لقطاع السياحة، كونه القطاع الاقتصادي - على المستوى العالمي - الذي يسجل معدلات نموا ملفتة الى جانب مساهمته في توفير مناصب عمل، وتأثيره في عجلة النشاط الاقتصادي.

من هذا المنطلق، أصبحت تونس واحدة من بين الدول التي اهتمت بالارتقاء بصناعة السياحة إلى العالمية، مرتكزة في ذلك على عاملين، يتمثل الأول في توفرها على مقومات الجذب السياحي كوجود هياكل عصرية، منتج ثري قادر على المنافسة، الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي، المناخ الآمن، الى جانب ازدهار الصناعة التقليدية؛ وأما العامل الثاني فيتمثل في سعيها إلى تهيئة عوامل التطوير الضرورية كالمواصلات والنقل، خدمات الاتصالات الحديثة بالإضافة إلى انتشار المصارف والمؤسسات المالية العالمية.

- إشكالية الدراسة:

لقد كانت اولى رهانات الحكومة التونسية من أجل الدفع بصناعة السياحة الى منافسة أكبر الدول تطورا في هذا المجال، هو استثمارها فيما يتوفر عليه البلد من مقدرات مادية وغير مادية الى جانب اخذه بتجارب بعض الدول التي تتفوق على تونس في مؤشر استقطاب السياح. في ضوء ما سبق، حاول الباحثون من خلال هذه الورقة البحثية عرض لواقع التجربة التونسية في مجال السياحة إلى جانب البحث في خيارات الحكومة التونسية من أجل النهوض بصناعة السياحة. وقد عبر الباحثون عن انشغالهم البحثي من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما واقع التجربة التونسية في المجال السياحي؟ وما مرتكزات السياسة الحكومية من

أجل الارتقاء بقطاع السياحة؟

يتفرع من هذا التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية:

- ما واقع صناعة السياحة في تونس؟ وما مقومات نجاحها؟

- هل يلقي الاستثمار في التكوين المهني في مجالي السياحة والفندقة العناية الكافية من

أجل المساهمة في النهوض والارتقاء بقطاع السياحة؟

- ما مكانة برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية ضمن السياسة العامة للنهوض بقطاع

السياحة في تونس؟

- فرضيات الدراسة: تبنت دراستنا فرضيتين رئيسيتين جاءت صياغتهما كما يلي:

التجربة التونسية في صناعة السياحة

ف 10: لا يلقي التكوين المتخصص في المجال السياحي والفندقي بتونس الاهتمام الكافي.

ف 20: لا يعرف برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية بتونس الدعم اللازم.

- أهمية الدراسة: تعتبر تونس واحدة من الدول العربية الموجودة في الجزء الشمالي من القارة الإفريقية، ويتوفر فيها جميع المقومات السياحية الجذابة، حيث أنّ الحكومة توفر للسائح خدمات فندقية سياحية مع وسائل نقل مختلفة مع دليل سياحي، لتسهيل على السياح التنقل بين مواقع البلاد.

وعليه، تنبع جليا أهمية الدراسة من خلال تسليط الضوء على التجربة التونسية في صناعة السياحة، وذلك بالتطرق إلى واقع التكوين السياحي والفندقي بتونس، وإبراز أهم ما جاء به برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية.

- أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التعرف على المفاهيم النظرية حول السياحة.
- إظهار واقع صناعة السياحة في تونس وعوامل نجاحها.
- الوقوف على واقع التكوين السياحي والفندقي بتونس.
- إبراز أهم ما جاء به برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية بتونس.

1. إطار مفاهيمي للسياحة

ستتطرق في هذا الجزء من الدراسة إلى كل من تعريف السياحة، أهميتها، أنواعها.

1.1 تعريف السياحة

بدأت المحاولات الأولى لتعريف ظاهرة السياحة في الثمانينات من القرن التاسع عشر، وكان أول تعريف محدد للسياحة يعود للعالم الألماني جويير فريولر (Guyer Freuler) عام 1905 م بوصفها: "ظاهرة عصرية تنبثق من الحاجة المتزايدة للحصول على الراحة والاستجمام وتغيير الجو والإحساس بجمال الطبيعة وتذوقها والشعور بالبهجة والمتعة بالإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة، وهي ثمرة تقدم وسائل النقل"¹.

هذا، وعرفت منظمة السياحة العالمية السياحة على أنها أنشطة المسافر إلى مكان خارج بيئته المألوفة لفترة معينة من الوقت لا تزيد عن سنة، بغير انقطاع للراحة أو لأغراض أخرى.² كما عرفت الأكاديمية الدولية للسياحة بأنها عبارة عن لفظ ينصرف إلى أسفار المتعة، فهي مجموعة من الأنشطة البشرية التي تعمل على تحقيق هذا النوع من الأسفار.³

عقون شراف وبوحديد ليلي وقريشي محمد الصالح

وعلى الرغم من تباين التعاريف، إلا أن الأمر الذي تتفق فيه الكثير منها هو أن السياحة تنشأ للحصول على الراحة وليس لغرض العمل، كما أنها يجب أن لا تؤدي إلى مكوث دائم ولا تكون إقامة لأقل من يوم.

2.1 أهمية السياحة

تحتل السياحة أهمية كبرى في السياسات التنموية للدول المتقدمة والنامية على حد سواء، لما لها من انعكاسات اقتصادية، اجتماعية، سياسية، بيئية وثقافية.⁴

- **الأهمية الاقتصادية:** حيث يتوكد عنها دخول مختلف عناصر الإنتاج العاملة في مجالات السياحة، فضلا عن توفيرها لفرص عمل متنوعة سواء بصفة مباشرة من خلال العمل في الفنادق، النقل السياحي، مكاتب السفر ومدن التسلية.

- **الأهمية الاجتماعية:** تساهم السياحة في رفع مستوى الشعور بالانتماء الوطني من خلال التبادل الثقافي والحضاري، تحسين نمط حياة الأفراد فضلا عن تعريف الشعوب الأخرى بثقافة البلد.

- **الأهمية السياسية:** تساهم السياحة في تحسين العلاقات بين الدول من خلال تدعيم الصداقة بين شعوبها.

- **الأهمية البيئية:** لا وجود للسياحة دون توفر محيط بيئي ملائم وجاذب للسياح، وبهذا يتزايد الوعي بضرورة الاهتمام بالبيئة وحمايتها من التلوث.

- **الأهمية الثقافية:** تعد السياحة أداة للاتصال الفكري وتبادل الثقافة والعادات والتقاليد بين الشعوب، كما أنها توفر التمويل اللازم للحفاظ على التراث والمواقع الأثرية والتاريخية التي تعد جزءا من ذاكرة وثقافة البلدان المضيفة.

3.1 أنواع السياحة

يعد قطاع السياحة من أهم قطاعات النشاط الإنساني في الدولة الحديثة، وهناك عدة أنواع للسياحة طبقا للمعايير التي تُؤخذ في تصنيف السياح، وفيما يلي نذكر أهمها:⁵

- **على أساس الموقع والحدود:** هناك نوعان أساسيان هما: سياحة دولية (خارجية) وهناك سياحة داخلية (محلية) وهناك نوع آخر يُعرف بالسياحة الإقليمية: كإقليم أميركا اللاتينية وشرق آسيا.

- **على أساس فترة إقامة السائح وخصائص المنطقة السياحية:** هناك سياحة دائمة: وهي سياحة تتم على مدار السنة وهناك سياحة موسمية

- **على أساس مناطق الجذب السياحي:** توجد ثلاثة أنواع هي:

التجربة التونسية في صناعة السياحة

- ✓ **سياحة ثقافية:** وتشمل هذه السياحة زيارة الأماكن التاريخية والمواقع الأثرية والدينية والمتاحف
- ✓ **سياحة طبيعية:** وهي سياحة متعددة الوجوه (مناخية، نباتية، طبيعية، عامة) ومتنوعة الأغراض (ترويحية، علمية، استشفائية)
- ✓ **سياحة اجتماعية:** هي سياحة علاقات اجتماعية وسياحة ترويح وترفيه عن النفس، وربما تكون سياحة المدن ضمن هذه السياحة.
- **على أساس الهدف:** هناك سياحة ترويحية، سياحة ثقافية، سياحة علاجية، دينية، رياضية، سياحة المؤتمرات وسياحة رجال الأعمال.
- **على أساس التنظيم:** هناك ثلاثة أنواع سياحة عائلية أو فردية، وجماعية كذلك.
- **على أساس أعمار السياح:** هناك ثلاثة أنواع هي: سياحة الشباب بين (16-30) سنة، وسياحة الناضجين بين (30-60) سنة، وسياحة كبار السن (المسنين الذين تجاوزوا 60 سنة).
- **حسب وسيلة النقل:** هناك السياحة الجوية، والسياحة البرية، والسياحة البحرية، وهناك نوع جديد من السياحة يُسمى سياحة الفضاء.

2. واقع صناعة السياحة في تونس

سنترك في هذا المحور إلى كل من: أنواع السياحة في تونس، مكانة القطاع السياحي في تونس وعوامل نجاحه.

1.2 أنواع السياحة في تونس

- تنوع أشكال السياحة في تونس، حيث نجد على سبيل الذكر لا الحصر ما يلي: ⁶
- **السياحة الساحلية:** تمتد الشواطئ التونسية على قرابة 1200 كم تتمركز على طولها أقطاب سياحية لعل أهمها سوسة، المنستير الحمامات، المهدية، بنزرت، طبرقة وتونس العاصمة، تتخلله شواطئ بديعة وغابات أخاذة وسلاسل جبلية ذات مناظر ساحرة على طول الشريط الساحلي.
 - **سياحة الصحاري والواحات:** تتم في هذا النوع زيارة البدو الرحل وخيمهم، وحضور الحفلات الصحراوية التي تقام هناك.
 - **السياحة الثقافية:** تحتوي تونس على تراث جذاب، فهناك المواقع الأثرية البونية والرومانية والبيزنطية والعربية والمدينة العتيقة بأبوابها ومساجدها، الى جانب معالم تاريخية اخرى.

عقون شراف وبوحديد ليلي وقريشي محمد الصالح

- **السياحة الرياضية:** بفضل التجهيزات الرياضية المتنوعة بالفنادق، حيث يمكن للسائح تعاطي نشاطه المفضل ككرة المضرب والفروسية والجولف والرياضة البحرية.
- **السياحة التجارية:** تكون الزيارة بما يقصد تجاري يضعه السائح في اعتباره الأول، ويقوم بهذا النوع من السياحة رجال الأعمال والتجار ويزورون فيها المعارض والأسواق التجارية الدولية، للقيام بعقد الصفقات التجارية.
- **سياحة المؤتمرات:** المؤتمرات هي إحدى المنتجات الأساسية الجديدة للسياحة التونسية.
- **السياحة الدينية:** فكرة الزيارة فيها تكون بقصد ديني، وتجري في بعضها شعائر دينية معينة، وزيارة أماكن خاصة ذات طابع تاريخي وديني كزيارة جامع الزيتونة.
- **سياحة العلاج (الاستشفاء):** عرف هذا النوع بعد اكتشاف الخواص العلاجية للينابيع المعدنية، وكونت لذلك مراكز للمعالجة المعدنية بمحطات الرمل والطين ومياه البحر، كما أحدثت الفنادق البيولوجية ومراكز للبحوث الطبيعية للمعالجة.
- **السياحة البيئية:** ومنها التمكن من مشاهدة حيوانات الصحراء ونباتاتها وتنوع بيوغرافي مهم، والتمتع بمناظر الصحراء والغابات الكثيفة بأشجار البلوط الفلين الزان وأخرى.

2.2 مكانة القطاع السياحي في تونس

تحتل السياحة مكانة استراتيجية ضمن السياسة الاقتصادية والاجتماعية للحكومة التونسية، نتيجة مساهمتها في توفير عدد معتبر من اليد العاملة، الى جانب دورها في تحريك عجلة النشاط الاقتصادي بالنظر لامتداداتها وعلاقتها ببقية القطاعات الأخرى، فالكثير من الأنشطة الاقتصادية المنتجة مرتبطة بشكل مباشر بالسياحة.

وتكمن أهمية القطاع السياحي في الاقتصاد الوطني التونسي في أنه يمثل 10% من الإنتاج الداخلي الخام، يوفر أكثر من 100 ألف منصب عمل دائم و300 ألف منصب عمل موسمي، كما يساهم في تغطية عجز الميزان التجاري بنسبة تصل إلى 75%.⁷

لقد نمت عائدات القطاع السياحي بتونس بنسبة 19% في الأشهر الثمانية الأولى من عام 2017م لتبلغ 1.5 مليار دينار (613 مليون دولار) مقارنة مع الفترة ذاتها من عام 2016م، في أحدث مؤشر يدل على تعافي القطاع السياحي الحيوي بعد تأثره بشدة منذ هجومي

التجربة التونسية في صناعة السياحة

2015م* . ولكن مع تحسن الوضع الأمني امتلأت أغلب الفنادق في تونس صيف 2017م، وهو موسم الذروة السياحي، حيث بلغ عدد السياح 4. 58 مليون سائح أجنبي. وتوقعت الحكومة أن تستقبل تونس 6. 5 مليون سائح في عام 2017م بأكمله، بزيادة 30 % عن عام 2016م، مع استقرار الأوضاع الأمنية وسعي السلطات لاستقطاب سياح من وجهات جديدة مثل روسيا.⁸

3.2 عوامل نجاح السياحة في تونس

تمكن القطاع السياحي التونسي من دخول القرن الواحد والعشرين على درب الامتياز، وذلك لوجود عدة عوامل جعلته يتبوأ مكانة مرموقة ومتميزة؛ من هذه العوامل:⁹

- وجود بنية أساسية عصرية ومنتوج ثري قادر على المنافسة.
- قرب تونس من أكبر تجمع سياحي عالمي وهو الإتحاد الأوروبي.
- الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والمناخ الآمن.
- مرونة ونجاعة التكوين المهني السياحي والفندقي.
- جهود وزارة السياحة التي تسهر على الإشراف والتوجيه.
- الدور الكبير للديوان الوطني للسياحة.
- وجود خدمات فندقية وسياحية ذات جودة.
- ازدهار الصناعة التقليدية.
- امتلاك المواطنين التونسيين لثقافة سياحية واسعة في الترويج لسياحة بلدهم.
- تجمع المهنيين في نطاق اتحادات مهنية ممثلة ونشيطة.
- التشاور والتعاون والتنسيق المحكم بين إدارة الإشراف السياحي والمهنيين.

3. الطريقة والأدوات

يتضمن هذا الجزء من الدراسة الإطار المنهجي أو ما يعرف بالإجراءات المنهجية للدراسة، حيث يغطي كل من المنهج العلمي المستخدم، إلى جانب أدوات الدراسة المعتمدة في الحصول على المعلومات والبيانات.

* في جوان 2015م، فتح مسلح النار على سياح في فندق ممنتج سوسة السياحي، وقتل 38 أغلبهم من البريطانيين، وقبل ذلك بثلاثة أشهر قتل مسلحان آحران 21 سائحا أجنبيا في هجوم على متحف باردو بالعاصمة تونس. وتبنى تنظيم الدولة الإسلامية الهجومين

عقون شراف وبوحديد ليلي وقريشي محمد الصالح

- المنهج المستخدم: تم الاعتماد أساساً على المنهج الوصفي في الجانب الذي غطى الإطار المفاهيمي لموضوع السياحة، وذلك بالاعتماد على مختلف المراجع والمصادر، كما اعتمد نفس المنهج في الجانب التطبيقي لكن من خلال توظيف أسلوبه:

- الأسلوب التحليلي: تم اعتماده لتفسير ونقد لمختلف النتائج المتوصل إليها.

- أسلوب دراسة الحالة: من خلال أخذنا لتونس كحالة دراسية، أجرينا عليها بحث وتشخيص معمق وموسع فيما يتعلق بواقعه وتحديات القطاع السياحي.

- أدوات الدراسة: جاء اعتمادنا في دراستنا على عدة مصادر للمعلومة غير أن أبرزها هي الوثائق الرسمية للدولة التونسية المتمثلة في التقارير والتشريعات.

4. النتائج ومناقشتها

نأت في هذا الجزء إلى تحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها والخاصة بكل من بُعد التكوين السياحي والفندقي بتونس، وكذا بُعد برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية بذات البلد. وتجدر الإشارة إلى أن أداة الدراسة الرئيسية والتي شكلت مصدر البيانات والمعلومات تمثلت في الوثائق الرسمية للدولة التونسية.

1.4 عرض وتحليل نتائج بُعد التكوين السياحي والفندقي بتونس

تم حصر النتائج المحصل عليها في تلك الخاصة بالتكوين العالي بتونس، التكوين المهني السياحي والفندقي، المهن السياحية والفندقية بتونس.

1.1.4 التكوين العالي بتونس

يتحقق التكوين السياحي والفندقي بمعهد الدراسات السياحية العليا (أستحدث المعهد بمقتضى الأمر عدد 2325 المؤرخ في 22 أوت 2005 م) بسيدي الظريف بتونس، وهو بمثابة مؤسسة عمومية للتعليم العالي والبحث العلمي تتمتع بالشخصية المدنية والاستقلال المالي وتخضع لإشراف مزدوج بين وزارة السياحة ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي. وتتولى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إضافة إلى إسناد الشهادات العلمية، الإشراف البيداغوجي على المعهد بالشراكة مع وزارة السياحة التي تقوم بالتعاون مع الهياكل والجامعات المهنية في القطاع السياحي، بوضع مرجعية المهن والكفاءات الذي تتولى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ترجمته إلى برامج تكوينية.¹⁰

يؤمن معهد الدراسات السياحية العليا بسيدي الظريف بتونس تكويناً نظرياً وتطبيقياً لفائدة المتحصّلين على شهادة البكالوريا في الاختصاصات التالية:¹¹

التجربة التونسية في صناعة السياحة

-الإجازة التطبيقية في الفنادق: طبقا لمبادئ نظام ل. م. د، تدوم الدراسة مدّة 3 سنوات موزّعة على 6 سداسيات، على أن يتمّ تخصيص السداسي السادس لإجراء تربيّص مهني مصحوب بتقرير. ويتمّ التدريس باعتماد وحدات تعليمية إجبارية، تنفرع إلى وحدات أساسية ووحدات أفقية ووحدات اختيارية.

-الإجازة التطبيقية في تقنيات السياحة: طبقا لمبادئ نظام ل. م. د، تدوم الدراسة مدّة 3 سنوات موزّعة على 6 سداسيات على أن يتمّ تخصيص السداسي السادس لإجراء تربيّص مهني مصحوب بتقرير في ختم الدروس مع إعداد رسالة ختم الدراسات.

يمكن تفسير تبني تونس للتكوين السياحي والفندقي على مستوى التكوين العالي برؤيتها الإستراتيجية من أجل تنمية القطاع السياحي التونسي وتطويره، وذلك من خلال ضمان تكوين إطارات مختصّة في كل من الإجازة في الفنادق بفرعها الإيواء والإطعام، والإجازة في السياحة بفرعها الدليل السياحي والتصرف في المنتجعات السياحية. بالإضافة إلى سعي تونس لتوفير مختلف البحوث والدراسات وتنظيم التظاهرات العلمية الوطنية والدولية في المجال السياحي، والمساهمة في توفير مراكز عمل لفائدة الطلبة المتخرّجين من المعهد من خلال موافاة الوحدات الفندقية ووكالات الأسفار بالمتخرّجين الجدد من المعهد حسب مختلف الاختصاصات.

2.1.4 التكوين المهني السياحي والفندقي بتونس

سننطلق إلى التكوين المهني السياحي والفندقي بتونس من خلال ما يلي:

-لمحة التكوين السياحي والفندقي بتونس: انطلق الديوان الوطني التونسي للسياحة في إرساء جهاز للتكوين السياحي، مع إنشاء أول مدرسة سياحية بولاية بنزرت سنة 1960م في إطار التعاون التونسي الألماني. ويسعى التكوين السياحي والفندقي بتونس إلى بلوغ جملة من الأهداف الأساسية منها:¹²

- ✓ توجيه قطاع التكوين المهني للاستجابة لحاجيات القطاع السياحي من المهارات والكفاءات من خلال إنشاء شراكة فاعلة بين القطاعين؛
- ✓ تطوير مسلك التدريب المهني؛
- ✓ إحداث مسلك جديد لثمين المهارات ومكاسب التجربة العملية؛
- ✓ الربط بين التكوين والتكوين المستمر لتفعيل منظومة التكوين مدى الحياة؛
- ✓ تطوير كفاءة المكونين في منظومة التكوين المهني؛
- ✓ إحداث منظومة للتوجيه والإعلام حول التكوين لتطوير الطلب على التكوين؛
- ✓ التكوين في خدمة التنمية الجهوية؛

-أنماط التكوين المهني السياحي والفندقي بتونس

ينقسم التكوين المهني السياحي والفندقي بتونس إلى التكوين بالتداول والتكوين المهني، حيث تبلغ مدة التكوين في كلا النوعين سنتان لجميع الاختصاصات، وهما كما يلي: ¹³

✓ **التكوين بالتداول:** يعتبر التكوين بالتداول نمطا تكوينيا هاما يمتاز بنجاعته في إدماج المتربصين إثر انتهاء مدة التكوين، باعتبار أنه ينجز بالتداول بين المركز والمؤسسة السياحية ويحتم الاعتماد على المؤسسة كفضاء تكويني تطبيقي يضاف إلى التكوين النظري بالمراكز مما يسهم في ضمان شروط الاندماج الأمثل للشباب والتأقلم السريع، مع متطلبات مواطن العمل، هذا بالإضافة إلى وضع أسس متينة للاعتراف بالشهادات التكوينية.

✓ **التكوين المهني:** انطلق الديوان الوطني التونسي للسياحة منذ سنة 1994م في إقرار نمط التكوين عبر التكوين المهني واعتماده بمراكز التكوين السياحي. ويمكن هذا النمط الشباب المنتمى للشريحة العمرية 15-20 سنة، من تكوين عام بمركز التكوين بالمؤسسات السياحية لاكتساب المهارات في الاختصاصات موضوع التكوين المهني.

-مستويات واختصاصات التكوين المهني السياحي والفندقي بتونس

تنقسم مستويات واختصاصات التكوين المهني السياحي والفندقي بتونس إلى: ¹⁴

✓ **شهادة الكفاءة المهنية:** وتمثل في كل من شهادة: عون مطبخ ومرطبات، عون مطعم ووحانة، عون تنظيف وتعهد.

✓ **مؤهل التقني المهني:** ويتمثل في كل من مؤهل: تقني في التنشيط السياحي، تقني في بيع المنتوجات السياحية، تقني مطعم ووحانة، تقني مرطبات، تقني استقبال، تقني في الطبخ، تقني طوابق ومغسل.

✓ **مؤهل التقني السامي:** ويتمثل في كل من مؤهل: تقني سامي في فندقية اختيار الإطعام، تقني سامي في فندقية اختيار الإيواء، تقني سامي في السياحة اختيار التنمية والتصرف في مبيعات الأسفار، تقني سامي في سياحة اختيار تطوير وتنمية المنتوجات السياحية، دليل سياحي.

في ضوء الإشارة إلى الاهتمام الملفت من طرف السلطات التونسية المختصة بعملية التكوين المهني السياحي والفندقي، فإنه يمكن تفسير ذلك بتسجيل تراجع كبير في عدد ونوعية اليد العاملة المختصة والمؤهلة في المجالين المذكورين، هذا إلى جانب تزايد الطلب على الخريجين المكونين والمؤهلين مهنيا في سوق العمل السياحي، كما أن سد هذا الاحتياج في الكفاءات

التجربة التونسية في صناعة السياحة

البشرية من حيث تخصصها وكذا عددها من شأنه المساهمة في تحقيق أهداف السياسة الحكومية والمتمثلة في تطوير الخدمة السياحية.

- المهن السياحية والفندقية بتونس

تضمّن المعجم الوطني للمهن والوظائف وصف للمهن والوظائف في القطاع السياحي بتونس، كما بيّن شروط وظروف ممارستها وكذلك الفروع التكوينية التي تخولها، وهي كما يلي:¹⁵

✓ **مديرو وكالات الأسفار:** مهمتهم تنظيم أنشطة وكالة الأسفار ومراقبتها، ضبط ميزانية الوكالة والتصرف فيها وتسيير الأعوان العاملين بالوكالة.

✓ **مديرو الفنادق:** مهمتهم القيام بتسيير المؤسسة (وحدة فندقية كبرى) بالتعاون مع رؤساء الأقسام بالفندق.

✓ **المديرون التجاريون للفندق:** مهمتهم إعداد وتنفيذ برنامج لترويج منتجات الفندق، والتصرف في ميزانية الترويج في إطار تعليمات الإدارة العامة.

✓ **رؤساء الاستقبال في الفندق:** مهمتهم تحمل مسؤولية تسيير وإدارة مصالح الاستقبال بالفندق، وتمثيل مدير الفندق عند استقبال السياح وأثناء إقامتهم.

✓ **وكلاء المطاعم والحانات والمقاهي:** مهمتهم تولي مسؤولية التسيير الحسن لمنشأة (مطعم أو حانة أو مقهى)،

✓ **وكلاء الفندق (وحدات صغيرة):** مهمتهم تولي تسيير فندق صغير للحساب الخاص أو لحساب الغير، والاضطلاع بمسؤولية حسن سير العمل بوحدة فندقية.

✓ **أعوان وكالات الأسفار المكلفون ببيع التذاكر:** مهمتهم دراسة وتصور أسفار بمبلغ إجمالي لأفراد أو جماعات من السياح وتخطيط الإقامات وتنظيمها.

✓ **الملحقون التجاريون بالبنوك:** مهمتهم استقبال السياح، والإعلام واقتراح منتجات الأسفار وبيعها (نقل جوي، نقل بحري ونقل بالسكك الحديدية)، حجز الإقامة السياحية وتسيير وكالة أسفار.

✓ **مديرو الإيواء في الفنادق الكبرى:** مهمتهم الاضطلاع بمسؤولية حسن سير العمل بدوائهم لإسداء أفضل خدمة للسياح.

✓ **المنشطون في الفندق:** مهمتهم تنشيط الحصى والبرامج الترفيهية والرياضية للسياح، وإدارة جميع التجهيزات الموضوععة تحت تصرفهم.

عقون شراف وبوحديد ليلي وقريشي محمد الصالح

✓ أمناء صناديق استقبال الفندق: مهمتهم تولى مهمة تحصيل المبالغ المطلوبة من السياح مقابل الخدمات المسداة إليهم، وتأمين مسؤولية الصندوق والخزانات الفولاذية للأموال في الفندق.

✓ نادلو ألعاب المراهنة: مهمتهم الوقوف على الألعاب وعلى الخزينة.

✓ أعوان الاستقبال في الفندق: مهمتهم استقبال وتسجيل السياح والتصرف في إشغال الغرف.

✓ أعوان الحجز في الفندق: مهمتهم تأمين مسؤولية التخطيط لعمليات الحجز في الفندق، وإدارة سير الحجز الشخصي للغرف (عمليات الحجز الخاصة بالمجموعات موكولة إلى إدارة المبيعات).

✓ حجاب الفندق: مهمته الإشراف على حسن سير عمليات نقل الأمتعة وتوزيع المفاتيح والبريد والمراسلات وكل الخدمات الإضافية التي يطلبها السياح (إرشاد، حجز للحفلات والعروض، قطار، باخرة، طائرة، زهور،... الخ) ، ومراقبة الأنشطة داخل بمو الفندق، وإدارة الأعوان التابعين لهم (المكلف بالبريد، البواب، حامل الأدباش والأمتعة) والسهر على حسن مظهرهم وسلوكهم.

هذا الى جانب وظائف اخرى كأعوان الاستقبال بالسفرات ، أدلاء السياحة، المقتصدون، عمال نظافة الفندق، عمال نظافة الطوابق في الفندق، رئيسات الغسيل، رؤساء المطابخ، المساعدون في المطابخ... الخ.

في ضوء الاشارة الى المهن السياحية والفندقية بتونس، يمكن قراءة هذا التنوع والرنجم في المهن والوظائف في القطاع السياحي بتونس، إلى سعي تونس الى تغطية مختلف التخصصات السياحية والفندقية المتعارف عليها عالميا، هذا الى جانب حتمية التوجه صوب الاستثمار في العنصر البشري لأنه يمثل العمود الفقري للسياسة التنموية لقطاع السياحة، وذلك من خلال التدريب المستمر وإكسابه المعلومات اللازمة بتقديم الخدمات الفندقية وخدمات الضيافة وإتقانها بمهارة مما يؤهله إلى إنجاز مهامه بكفاءة وفاعلية.

2.4 عرض وتحليل نتائج بُعد برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية بتونس

بينت المعلومات والبيانات المحصل عليها بأن الدولة التونسية ومن أجل النهوض أكثر بقطاعها السياحي، بادرت إلى وضع برنامج موجه لتطوير المؤسسات الفندقية وذلك قصد تأهيل مكونات القطاع السياحي بدءا بالمؤسسات الفندقية، مع إرساء مخططات متكاملة للتكوين السياحي وتكثيف عمليات المراقبة وتطبيق قواعد تصنيف الفندق.

التجربة التونسية في صناعة السياحة

تم حصر النتائج المحصل عليها في تلك الخاصة بأهداف برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية بتونس، المحاور الإستراتيجية للبرنامج، لجنة قيادة البرنامج، الامتيازات الممنوحة في إطار البرنامج كما يلي: ¹⁶

1.2.4 أهداف برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية بتونس

- يسعى برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية بتونس إلى تحقيق ما يلي:
- تحسين القدرة التنافسية وتحقيق مردودية أفضل للقطاع السياحي.
- تحسين قدرة القطاع السياحي على مجابهة أزمات الظرف الاقتصادي العالمي.
- معالجة مشكل المديونية الذي تعاني منه جل الوحدات السياحية بما يضمن إعادة التوازن المالي للقطاع السياحي البنكي.
- تدعيم الوجهة التونسية كأحد أعرق الأقطاب السياحية في ضفاف المتوسط من خلال الانصهار في منظومة الجودة وتأهيل الكفاءات.

2.2.4 المحاور الإستراتيجية لبرنامج تأهيل المؤسسات الفندقية بتونس

يجب أن ينصهر برنامج التأهيل في إطار إستراتيجية تنمية القطاع السياحي، من أجل ذلك، وقع إقرار جملة من المحاور الإستراتيجية ذات الأولوية لتجسيم هذه الإستراتيجية والتي يجب أن يتضمنها كل مخطط لتأهيل المؤسسات الفندقية. وتشتمل المحاور الإستراتيجية ذات الأولوية على ما يلي: ¹⁷

- الانصهار في البرامج الوطنية للجودة وحماية المحيط.
- الاندماج في المنظومة الوطنية للتكوين.
- تعميم استعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الفنادق.
- إعادة الهيكلة المالية.
- الانخراط في البرنامج الوطني للتحكم في الطاقة والمياه.
- تركيز نظام اليقظة الاستراتيجية.
- تطوير مؤسسات الدعم وإعادة النظر في الإطار القانوني والترتيبي.

3.2.4 لجنة قيادة برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية بتونس

أستحدثت لجنة قيادة برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية بمقتضى الأمر عدد 2100 لسنة 2009م المؤرخ في 30 جوان 2009م، والمتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد المنح الخاصة ببرنامج تأهيل المؤسسات الفندقية وهيكلية تمويل الاستثمارات التي تخول الانتفاع بهذه المنح،

عقون شراف وبوحديد ليلي وقريشي محمد الصالح

وتأسيا بذلك، فهي مكلفة بالنظر في ملفات برامج التأهيل الخاصة بكل مؤسسة فندقية واقترح إسناد المنح الخاصة ببرنامج التأهيل.¹⁸

وتتكون لجنة قيادة برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية والتي يتزأسها وزير السياحة أو من ينوبه من ما يلي:¹⁹

- ممثل عن وزارة المالية.
- ممثل عن وزارة التنمية والتعاون الدولي.
- ممثل عن وزارة التربية والتكوين.
- ممثل عن وزارة البيئة والتنمية المستدامة.
- أربع ممثلين عن الجامعة التونسية للفندق.
- ممثل عن الجامعة التونسية لوكالات الأسفار والسياحة.
- البنك المركزي التونسي.
- البنك التونسي الكويتي.
- الجمعية التونسية للمستثمرين في رأس المال.
- المؤسسة التونسية للبنك.
- البنك التونسي.

4.2.4 الامتيازات في إطار برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية

تمثل الامتيازات الممنوحة في إطار برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية بتونس في القروض البنكية بشروط ميسرة والحوافز المالية، كما يلي:²⁰

- القروض البنكية بشروط ميسرة: يمكن للمؤسسات الفندقية المنخرطة في برنامج التأهيل أن تحصل على قروض بنكية بشروط ميسرة وبنسب فائدة وبآجال دفع مشجعة في إطار التعاون الثنائي مع الوكالة الفرنسية للتنمية معاضدة لمجهودات الدولة لتمويل برنامج التأهيل.
- الحوافز المالية: تحدد نسب المنح المتعلقة ببرنامج تأهيل المؤسسات الفندقية بتونس التي تسند من صندوق تنمية القدرة التنافسية للقطاع السياحي كما يلي:
 - بالنسبة لدراسة التشخيص: منحة في حدود 70 % من كلفة دراسة التشخيص على أن لا تتجاوز القيمة القصوى للمنحة 20 ألف دينار للفندق الواحد.
 - بالنسبة للاستثمارات المادية واللامادية: منحة في حدود 150 ألف دينار للفندق الواحد، حيث تسند منحة في حدود 10% من كلفة الاستثمار المادي، ومنحة في حدود 50%

التجربة التونسية في صناعة السياحة

من كلفة الاستثمار اللامادي أو كلفة الاستثمارات اللامادية ذات الأولوية لا تتجاوز قيمتها 50 ألف دينار للفندق الواحد.

بناء على ما سبق، يمكن تفسير تبني تونس برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية إلى سعيها لتحسين جودة الخدمات وزيادة مردودية الوحدة الفندقية وتحسين قدرتها التنافسية ومرونتها في مواجهة الأزمات الظرفية، وذلك بهدف تدعيم الوجهة التونسية كأبرز الأقطاب السياحية في ضفاف البحر المتوسط.

خاتمة

نعرض فيما يلي أهم ما توصلت إليه الدراسة، نتائج اختبار فرضياتها، إلى جانب تقديم عدد من التوصيات.

- من خلال دراستنا للتجربة التونسية في صناعة السياحة، تم التوصل إلى النتائج التالية:
- تنوع أشكال السياحة في تونس، حيث نجد فيها: السياحة الساحلية، سياحة الصحاري والواحات، السياحة الثقافية، سياحة الرياضة، السياحة التجارية، سياحة المؤتمرات، السياحة الدينية، سياحة العلاج، السياحة البيئية.
- نمو عائدات القطاع السياحي بتونس بنسبة 19% في الأشهر الثمانية الأولى من عام 2017م لتبلغ 5.1 مليار دينار (613 مليون دولار) مقارنة مع الفترة ذاتها من عام 2016م، في أحدث مؤشر يدل على تعافي القطاع السياحي الحيوي بعد تأثره بشدة منذ هجومي 2015.
- أولت الدولة التونسية أهمية بالغة للتكوين في المجال السياحي والفندقي من خلال استثمارها لإمكانيات كبيرة، وذلك للاستجابة لحاجيات القطاع السياحي من المهارات والكفاءات من خلال التكوين بالتداول أو التكوين المهني.
- تبنت السلطات المختصة برنامجا تأهليا للمؤسسات الفندقية بتونس، جعلت منه مرتكزا لتحسين جودة الخدمات والرفع من مردودية الوحدة الفندقية وتحسين قدرتها التنافسية. هذا البرنامج الذي جاء على فترات وعرف شراكة من مختلف الجهات من وزارات وهيئات.

-اختبار فرضيات الدراسة: اعتمادنا في اختبار فرضيات الدراسة على المعلومات والبيانات المستقاة من أهم المصادر، وكذا على نتائج تحليلها.

-الفرضية الصفريّة الأولى ف 10: لا يلقي التكوين المتخصص في المجال

السياحي والفندقي بتونس الاهتمام الكافي

عقون شراف وبوحديد ليلي وقريشي محمد الصالح

تؤكد البيانات والمعلومات بأن التكوين المهني أي المتخصص في المجالين السياحي والفندقي، يشكل بالنسبة للحكومة التونسية وللقائمين على قطاع السياحة، حجر زاوية في استراتيجية الارتقاء بالقطاع الى ذلك المستوى الذي يجعل من الوجهة التونسية والخدمة السياحية والفندقية تنافس أكثر الدول استقطابا للسياح على الأقل في منطقة البحر المتوسط. ويعكس وضع مرجعية للمهن في المجالين السياحي والفندقي، وترجمته إلى برامج تكوينية وكل ذلك تحت وصاية وارشاف وزارتي التعليم العالي والسياحة، الاهتمام الذي توليه الدولة التونسية للتكوين المهني السياحي والفندقي. وعليه؛ وفي ضوء ما جاء، نفي الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يلتقى التكوين المتخصص في المجال السياحي والفندقي بتونس الاهتمام الكافي وثبتت الفرضية البديلة.

-الفرضية الصفرية الثانية ف 20: لا يعرف برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية

بتونس الدعم اللازم

تشير نتائج الدراسة إلى أن الوصول إلى تطور أكبر في القطاع السياحي في تونس، كان الدافع للمراهنين على قطاع سياحي استراتيجي لوضع برنامج طموح لتأهيل المؤسسات الفندقية في هذا البلد. وتم استحداث لجنة لقيادة برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية تتكون من أربعة وزارات وخمس بنوك محلية وأجنبية وهيئات دعم أخرى، بالإضافة إلى الامتيازات والحوافز المالية الممنوحة في إطار ذات البرنامج، خير دليل على جدية مسعى المسؤولين في تونس إلى التأهيل الفعلي للمؤسسة الفندقية إلى مصاف المؤسسات الفندقية المتميزة. وعليه؛ وفي ضوء ما جاء، نفي الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يعرف برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية بتونس الدعم اللازم وثبتت الفرضية البديلة.

التوصيات

- بناء على النتائج المتوصل إليها، فقد تم تقديم مجموعة من التوصيات؛ جاءت كالاتي:
- ضرورة الاقتناع بوجود الشراكة بين القطاع الحكومي والمحلي في تنفيذ المحاور الاستراتيجية لبرنامج تأهيل المؤسسات الفندقية، وذلك من خلال تحديد مساهمة كل قطاع في تكاليف تنفيذ الاستراتيجية وحصول كل طرف على الإيرادات التي تحفزه للاستثمار واستمرارية العمل في تنفيذ الأهداف المطلوبة منه؛
 - ضرورة وجود تأهيل تسويقي وإداري كافيين لكافة العاملين في إدارة الشؤون السياحية والفندقية، مما يهيئ البيئة المناسبة لجذب المزيد من السياح؛
 - إعداد الدراسات المتعلقة بشأن مستقبل التعليم العالي في حقل السياحة والفنادق، ووضع الخطط وإعداد المناهج الحديثة واللازمة والإشراف على تنفيذها؛

التجربة التونسية في صناعة السياحة

- ضرورة إحداث نقلة نوعية في واقع التكوين السياحي والفندقي وطبيعة مخرجاته المهنية والخدمة التحتية، لاسيما في ظل عصر التقنية والمعلومات والاتصال؛
- تعزيز التكوين السياحي والفندقي بما يسمح بتوفير منتج سياحي ذي جودة عالية إلى جانب تأهيل المحيط العام ومراجعة هيكله القطاع السياحي؛
- ضرورة خلق فضاءات ومشاريع تنشيطية مكتملة للسياحة من طرف المهنيين مثل إقامة أحواض مائية في شكل معارض أو متاحف مائية تظهر التنوع البيئي والحيواني لتونس؛
- ضرورة أن تقوم وسائل الإعلام على اختلاف أدواتها بتقديم الأبحاث والبرامج السياحية بأسلوب مبتكر وجذاب لإبراز أهمية القطاع السياحي، فضلا عن توفير برامج متخصصة لتدريب العاملين في مجال التعليم السياحي والفندقي بما يساعد على تقديم السياحة بكافة أشكالها وأنواعها بأسلوب مميز؛
- ضرورة مراجعة العلاقة مع وكالات الأسفار العالمية فيما يخص تحديد شروط الصفقات، لإعادة تسعير السوق التونسية من أجل إعادة الاعتبار لها والارتقاء بنوعيتها.

المراجع

- ¹ بظاظو إبراهيم، (2010) السياحة البيئية وأسس استدامتها، الأردن، دار الوراق للنشر، ص23
- ² الراوي أسعد أبو رمان، (2009) السياحة في الأردن، الأردن، دار الإثراء للنشر والتوزيع، ص 11
- ³ الراوي أسعد أبو رمان، (2010) تنشيط السياحة المحلية في إطار واقع المنتج التراثي الأردني، مؤتمر السياحة التراثية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 23-25 ماي، ص 08
- ⁴ بظاظو إبراهيم، (2009) الجغرافيا والمعالم السياحية، الأردن، الوراق للنشر والتوزيع، ص222
- ⁵ Aksu, A. Akin & Koksall, C. Deniz, Perceptions and Attitudes of Tourism Students in Turkey, Vol. 17, No. 5, International Journal of Contemporary Hospitality Management, , PP. 436-447.
- ⁶ رشام كهينة، قاسمي آسيا، التجربة التونسية في مجال السياحة: واقع وأبعاد ورهانات، الملتقى الوطني الاول حول السياحة في الجزائر: الواقع والآفاق، يومي 6 و7 جانفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي آكلي محند والحاج، 2015
- ⁷ تويريس، قطاع السياحة واقع وآفاق، متوفر على الموقع الالكتروني): بتاريخ(2017/10/22) <https://www.turess.com/assabah>
- ⁸ ميدل ايست اونلاين، ارتفاع عائدات السياحة في تونس، متوفر على الموقع الالكتروني بتاريخ(2017/10/22): <http://www.middle-east-online.com/?id=2>
- ⁹ الوكالة العقارية السياحية، السياحة في تونس، متوفر على الموقع الالكتروني بتاريخ(2017/10/22):

http://www.aft.nat.tn/ar/secteur_touristique_tunisie.php

¹⁰ وزارة السياحة والصناعات التقليدية، الجمهورية التونسية، التكوين العالي، متوفر على الموقع الالكتروني بتاريخ (2017/11/20):

<http://www.tourisme.gov.tn/ar/formations-et-myotiers/enseignement-superieur.html>

¹¹ ibid

¹² وزارة السياحة والصناعات التقليدية، الجمهورية التونسية، التكوين المهني السياحي والفندقي، متوفر على الموقع الالكتروني بتاريخ (2017/11/20):

<http://www.tourisme.gov.tn/ar/formations-et-myotiers/formation-professionnelle.html>

¹³ ibid

¹⁴ ibid

¹⁵ وزارة السياحة والصناعات التقليدية، الجمهورية التونسية، المهن السياحية، متوفر على الموقع الالكتروني بتاريخ (2017/11/20):

<http://www.tourisme.gov.tn/ar/formations-et-myotiers/myotiers-du-tourisme.html>

¹⁶ وزارة السياحة والصناعات التقليدية، الجمهورية التونسية برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية، الإطار العام، متوفر على الموقع الالكتروني بتاريخ (2017/11/20):

<http://www.pmnt.tn/index.php?id=15&L=1>

¹⁷ ibid

¹⁸ وزارة السياحة والصناعات التقليدية، الجمهورية التونسية برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية، لجنة قيادة البرنامج، متوفر على الموقع الالكتروني بتاريخ (2017/11/20):

<http://www.pmnt.tn/index.php?id=15&L=1>

¹⁹ ibid

²⁰ وزارة السياحة والصناعات التقليدية، الجمهورية التونسية برنامج تأهيل المؤسسات الفندقية، الامتيازات الممنوحة في إطار برنامج التأهيل، متوفر على الموقع الالكتروني بتاريخ (2017/11/20):

<http://www.pmnt.tn/index.php?id=15&L=1>