

أهمية التدريب السياحي في تطوير أداء المنشآت السياحية بالجزائر

The importance of tourism training in developing the performance of tourism facilities in Algeria

د. فيروز زروخي / محبر البحوث والدراسات الاقتصادية الأورومتوسطية، جامعة الشلف، أستاذة محاضرة أ،

f.zerroukhi@univ-chlef.dz

د. صليحة فلاق/محبر الأنظمة المالية والمصرفية والسياسات الاقتصادية الكلية في ظل التحولات العالمية، جامعة الشلف، أستاذة،

s.fellag@univ-chlef.dz

د. وهيبة ختيري، محبر العولمة والسياسات الاقتصادية، دكتوراه، khetiri.wahiba@gmail.com

تاريخ النشر: 2023/06/12

تاريخ القبول: 2023/05/22

تاريخ الارسال: 2023/03/27

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز جهود الدولة الجزائرية للنهوض بالقطاع السياحي وجعله بديلا لقطاع المحروقات من خلال اعتماد مجموعة من المداخل، ونحن في هاته الدراسة ركزنا على إستراتيجية كمدخل لتفعيل أداء المنشآت السياحية في الجزائر. خلصت الدراسة إلى أن بلادنا تزخر على إمكانيات ومقومات هامة مما يجعلها قبلة للسياح الأجانب لكن الواقع عكس ذلك فالقطاع يتخبط في جملة من المشاكل هذا ما جعل الدولة تبحث عن إيجاد حلول لذلك، ويعد تدريب العنصر البشري أحد تلك الحلول التي لا يجب أن تغفل عنها.

أوصت الدراسة إلى ضرورة بذل المزيد من الجهود والتركيز على ضرورة التعاون بين المدارس العليا للسياحة والفندقة بالجزائر ومختلف المنشآت السياحية لتأهيل الموارد البشرية وتحسين آدائها.

الكلمات المفتاحية: السياحة، التدريب، الجزائر، المنشآت السياحية.

تصنيف JEL: M12، Z30

Abstract

This study aims to showing the efforts of the Algerian state to promote the tourism sector and make it an alternative to the hydrocarbon sector by adopting a group of approaches, and in this study we focused on a strategy as an entry point to activate the performance of tourism facilities in Algeria. The study concluded that our country is rich in capabilities and important components, which makes it a destination for foreign tourists, but the reality is the opposite. The sector is floundering in a number of problems, this is what made the state looking for solutions to that, and training the human element is one of those solutions that should not be overlooked.

The study recommended the necessity of exerting more efforts and focusing on the necessity of cooperation between the Higher Schools of Tourism and Hotel in Algeria and the various tourism establishments to qualify human resources and improve their performance.

Key words: tourism, training, Algeria, tourist facilities.

Jel Classification Codes : Z30, M12

المؤلف المرسل: فيروز زروخي، الإيميل * f.zerroukhi@univ-chlef.dz

- توطئة (مقدمة):

تقوم فلسفة السياحة على أنها عنصر أساسي من حرية الإنسان ونموذج جديد للعلاقات بين الشعوب والحضارات، لتحقيق المعرفة المتبادلة و التقارب الفكري والسياسي و احلال التفاهم والصدقة بين الأشخاص، كما تشكل تواصل ثقافيا من خلال الاطلاع على الحضارات والثقافات وهي ركيزة من ركائز الإنتاج الوطني، ومجال استثماري باعتباره نشاط إنتاجي تنموي، من هنا تظهر لنا أسباب الاهتمام المتزايد بالقطاع السياحي في مختلف دول العالم، إلا أنه في الجزائر لم يرقى بعد إلى المستوى الذي يكفل بلوغ الأهداف المرجوة منه، و هذا رغم الإمكانيات و المواقع السياحية الهامة التي تحوز عليها البلاد، فالجزائر تملك أجمل صحراء في العالم و هذا حسب ما جاء في أحد المواقع الكندية المتخصصة في دراسة المواقع السياحية و الجغرافية لمختلف دول العالم، كما تزخر بلادنا بتنوع طبيعي خلاب و رائع، و اعتدال في أحوال الطقس والمناخ، إضافة إلى التنوع الثقافي و الحضاري، كل هذه العوامل مجتمعة يمكن أن تجعل من الجزائر القبله المفضلة للسياح الأجانب، إلا أن الواقع لا يشير لذلك، فالقطاع السياحي في البلاد يتخبط في جملة من المشاكل والنقائص أهمها سوء التسيير في المنشآت السياحية و كذا ضعف مستوى الخدمات المقدمة لزبائن القطاع، هذا ما دفع الدولة الجزائرية إلى إعادة النظر في مختلف الاستراتيجيات المطبقة والبحث عن مختلف الحلول للنهوض به، وجعله بديلا لقطاع المحروقات.

وحتى يتحقق ذلك يجب أولا إعادة النظر في التركيبة المعرفية والمهارية والسلوكية للعنصر البشري الموظف بالقطاع، باعتباره أهم مورد في أي منشأة كانت، لذا عملت الجزائر على اعتماد مختلف استراتيجيات التطوير والتدريب له بغية تحسين أداءه و ينعكس ذلك على مستوى الخدمات التي يقدمها، وعليه تكمن إشكالية دراستنا في السؤال الرئيس التالي:

ما هي الإستراتيجية التدريبية المتبعة من طرف الدولة الجزائرية للنهوض بالقطاع السياحي في الجزائر؟

و ينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى مساهمة القطاع السياحي في الاقتصاد الوطني الجزائري؟

- ما هي النقائص و المشاكل التي تكبل القطاع السياحي في الجزائر؟

- ما المقصود بالتدريب السياحي و ما أهميته؟

- ما هي آليات و أساليب التدريب في المنشآت السياحية؟

أهداف البحث.

إن الهدف الأساسي لهذه الورقة البحثية يتمثل في معرفة إستراتيجية الدولة الجزائرية للنهوض بالقطاع السياحي وجعله مساهما في نمو الاقتصاد الوطني، وذلك باعتماد تدريب العنصر البشري كآلية لتحقيق ذلك، كما سنتطرق من خلال دراستنا هاته إلى مختلف المشاكل التي يعاني منها القطاع، وإلى الأسباب التي جعلت من مساهمته ضئيلة في الاقتصاد الوطني رغم الإمكانيات السياحية الهائلة التي تزخر بها الجزائر، وسيكون تركيزنا حول تلك المشاكل التي يكون للعنصر البشري دورا في حدوثها.

أهمية البحث.

يعتبر القطاع السياحي من القطاعات المهمة في الاقتصاد الوطني، وبات لزاما اعتباره أحد القطاعات الإستراتيجية التي تعول عليها الجزائر مستقبلا لكي يكون بديلا لقطاع المحروقات وبالتالي يساهم في زيادة مداخيل الدولة من العملة الصعبة، وحتى

تتحقق فعالية القطاع يجب تركيز الاهتمام على الموارد البشرية من خلال الاهتمام بتطويرها، تنميتها و تدريبها على كيفية أداء العمل السياحي بكفاءة وفعالية ووفقا لما يطمح له الزبون، مع ضرورة إحداث شراكات بين القطاع العام والخاص في مجال التدريب السياحي.

I- الإطار المفاهيمي للسياحة:

أصبحت السياحة تحظى باهتمام كبير من طرف الحكومات، رجال الأعمال و الباحثين، كونها تمثل تمثل قطاعا اقتصاديا يعمل على العملات الصعبة و جذب الاستثمارات الأجنبية، ويوفر فرص العمل بشكل مباشر أو غير مباشر، فالسياحة مورد اقتصادي و اجتماعي لا يستهان به، إذ لم تعد مجرد نزهة أو ترفيه، بل أصبحت صناعة تصديرية تضع على أساسها بعض الدول استراتيجياتها التنموية.

I-1- مفهوم السياحة:

تعددت التعاريف التي قدمت للسياحة باختلاف زاوية الاهتمام، فمن المختصين نجد من تناول المفهوم من الناحية الاقتصادية بينما ركز البعض على الجوانب الاجتماعية، الثقافية، السياسية والتعليمية للسياحة و البعض الآخر ركز على الناحية البيئية، مما أدى إلى تعدد التعاريف باختلاف وجهات النظر و نجد منها:

أولى محاولات تعريف السياحة جاءت من طرف الألماني Guyer Freuler عام 1905 حيث اعتبر السياحة ظاهرة من ظواهر العصر التي تنبثق من الحاجة المتزايدة للحصول على الراحة والاستجمام و الإحساس بجمال الطبيعة، و الشعور بالبهجة و المتعة من الإقامة في مناطق ذات طبيعة خاصة (صلاح الدين، 1992، صفحة 23) و قد اهتم الباحث هنا بالجوانب النفسية والمعنوية للسياحة و أهمل باقي الجوانب.

كما تعرف المنظمة العالمية للسياحة WTO السياحة على أنها نشاط من الأنشطة التي تتعلق بخروج الفرد من الوسط الذي يقيم فيه و لمدة لا تتجاوز السنة متواصلة، لغرض الترفيه والاستمتاع أو غيرها على ألا تكون مرتبطة بممارسة نشاط بهدف الحصول على دخل. (هاني، 2013، صفحة 73)

بينما نظر خليف مصطفى غرايبة في كتابه السياحة البيئية (غرايبة، 2012) لمفهوم السياحة من زوايا مختلفة على النحو التالي:

السياحة من منظور اقتصادي هي قطاع إنتاجي يلعب دورا مهما في زيادة الدخل القومي وتحسين ميزان المدفوعات و مصدرا للعملات الصعبة و فرصة لتشغيل الأيدي العاملة، و هدفا لتحقيق برامج التنمية.

أما من المنظور الاجتماعي والحضاري فهي حركة ديناميكية ترتبط بالجوانب الثقافية والحضارية للإنسان بمعنى أنها رسالة حضارية وجسر للتواصل بين الثقافات والمعارف الإنسانية للأمم والشعوب ومحصلة طبيعية لتطور المجتمعات السياحية وارتفاع مستوى معيشة الفرد.

أما على الصعيد البيئي فالسياحة تعتبر عاملا جاذبا للسياح و اشباع رغبتهم من حيث زيادة الأماكن الطبيعية المختلفة و التعرف على نباتاتها و الحياة الفطرية بالإضافة إلى زيارة المجتمعات المحلية للتعرف على عاداتها و تقاليدها.

I-2- تصنيف السياحة:

لقد حاولت العديد من الدراسات تصنيف السياحة إلى أنماط مختلفة إما جغرافيا أو وفق الخصائص الاقتصادية أو الاجتماعية أو طبقا للموسم السياحي و موقعه من فصول السنة أو بالنظر لمدة إقامة السائح التي يقضيها أو وفق الغرض من السياحة (العابد، 2012، صفحة 2) و بناء على ما تقد نجد التصنيفات التالية: (معيزي و مراكشي، 2012، صفحة 164؛ العبوي، 2008، صفحة 20؛ مريعي، 2012، صفحة 3)

I-1-1- حسب النطاق الجغرافي: نجد:

* السياحة الداخلية: هذا النوع من السياحة يكون من قبل مواطني دولة معينة داخل حدود دولتهم.
* سياحة خارجية: يكون هذا النوع من قبل مواطنين أجنبان داخل حدود دولة أخرى و في جميع الحالات يتم اجتياز حدود الدولة و صرف العملة الأجنبية. ب- وفقا لأسباب و أغراض السياحة: نجد:
سياحة ترفيهية، سياحة علمية، سياحة صحية، سياحة الأعمال، سياحة دينية و غيرها.

I-1-2- وفقا لوجهة السائح: نجد:

سياحة مائية، سياحة جبلية، سياحة قروية و سياحة صحراوية.
I-1-3- حسب الكيفية التي يقضي بها السائح وقته: و تتمثل الأصناف هنا في:
سياحة إقامة: و هي خاصة بالسائح الذين يقضون عطلة تزيد مدتها عن شهر في مكان واحد.
* سياحة موسمية: تقع في موسم معين.

* سياحة التنقل: في هذا النوع ينتقل السائح طيلة المدة التي يقضيها إلى عدة أماكن دون أن يمكث في كل منها لأكثر من خمس ليالي.

I-1-4- حسب معيار العمر: سياحة الشباب، سياحة الأطفال، سياحة المتقاعدين و غيرها.

I-1-5- حسب عدد الأشخاص المسافرين نجد:

* سياحة فردية يقوم بها فرد أو اثنان أو عائلة واحدة.
* سياحة جماعية: مثل الرحلات التي تنظمها وكالات السفر و غيرها.

I-1-6- وفقا لوسيلة النقل المستعملة: نجد سياحة الطائرات، القطارات، المركبات، الدراجات الهوائية و التي تنتشر بصفة خاصة في الدول الأوروبية، و كذا سياحة القوارب و التي تستعمل للسياحة عبر الأنهار، الشلالات و في البحار بغرض النزهة و الرياضة وحتى في مجال الاهتمام العلمي.

I-2- الأهمية الاقتصادية و الاجتماعية للسياحة.

تعود أسباب الاهتمام بقطاع السياحة إلى تعدد الآثار الإيجابية له سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية إذ نجد:

I-2-1- الآثار الاقتصادية: تتمثل في:

* خلق مناصب عمل: فالقطاع السياحي يرتبط مع العديد من القطاعات الأخرى و هذا يعني إمكانية السياحة في توليد فرص العمل بحيث تفوق حدود القطاع السياحي و تمتد لتصل حدود القطاعات الأخرى التي تجهز بمستلزمات الإنتاج.
* تدفق رؤوس الأموال الأجنبية: يساهم القطاع السياحي في تدفق رؤوس الأموال الأجنبية الناتج عن المدفوعات السياحية التي تحصل عليها الدولة مقابل:

- منح التأشيرات للدخول للبلاد.
- فروق تحويل العملة.
- الإنفاق اليومي للسائحين مقابل الخدمات السياحية، بالإضافة إلى الإنفاق على الطلب على السلع الإنتاجية والخدمات لقطاعات اقتصادية أخرى.
- *تحسين ميزان المدفوعات: يكون ذلك نتيجة تدفق رؤوس الأموال الأجنبية المستثمرة في المشروعات السياحية، الإيرادات السياحية التي تقوم الدولة بتحصيلها من جمهور السائحين وخلق استخدامات جديدة للموارد الطبيعية، و المنافع الممكن تحقيقها نتيجة خلق علاقات بين القطاع السياحي و القطاعات الأخرى.

I-2-2-الأهمية الاجتماعية:

تظهر أهمية القطاع السياحي من خلال مساهمته في الحد من ظاهرة البطالة وتحسين المستوى المعيشي للمواطنين، إضافة إلى أنها مطلب اجتماعي و نفسي هام من أجل استعادة الإنسان لنشاطه. كما تعتبر السياحة أحد أهم أسباب التطور الاجتماعي في الدول السياحية، حيث تتاح الفرص أمام أفراد المجتمع للتعرف على الأفكار و الاهتمامات و الثقافات الأجنبية المختلفة من خلال تعاملهم و مشاهدتهم و اتصافهم المباشر مع السياح و هو ما يساهم في انفتاحهم على العالم الخارجي. (كواش، 2011، صفحة 17) و بالإضافة للأثار الاقتصادية و الاجتماعية للسياحة هناك مجموعة من الأثار لا تقل عنها أهمية كالأثار الثقافية، السياسية، البيئية و غيرها.

II- واقع مساهمة القطاع السياحي في الاقتصاد الجزائري:

على الرغم من المميزات الطبيعية، الجغرافية، الثقافية والتاريخية التي تسخر بها الجزائر لإلأ أن مساهمة القطاع السياحي في تحقيق فعالية الاقتصاد الوطني لا يعكس حجم تلك الإمكانيات، إذ تشير إحصائيات وزارة السياحة إلى مايلي: (إحصائيات السياحة)

- بالنسبة للمعطيات المتعلقة بدخول السواح عبر الحدود الجزائرية كان سنة 2014 مقدرا بـ 2301373 سائح بما فيهم الأجانب و الجزائريون المقيمون في الخارج، حيث سجل انخفاض بنسبة 15.78% مقارنة بسنة 2013، على اعتبار أن مجموع الوافدين سنة 2013 كان 2732731 لينخفض سنة 2016 إلى 2039444 سائح.
- وتشير الإحصائيات كذلك أن مجموع الأجانب الوافدين كان سنة 2014 مقدرا بـ 940125 أجنبي مقارنة بـ 964153 سائح سنة 2013 أي بنسبة تراجع قدرت بـ 2.49% لكن الرقم ارتفع سنة 2016 إلى 1322712 وافد أجنبي و يرجع ذلك إلى زيادة الاهتمام بالقطاع السياحي مقارنة بسنوات مضت.
- أما بالنسبة للإيرادات السياحية فقدت سنة 2014 بـ 347 مليون دولار، مسجلة انخفاضا مقارنة بسنة 2013 أين كانت الإيرادات السياحية مقدرة بـ 367 مليون دولار، و يرجع سبب ذلك طبعا لتراجع عدد السياح.
- أما بالنسبة للمساهمة المباشرة للسياحة في إجمالي الناتج المحلي الإجمالي فكانت سنة 2014 مقدرة بـ 4% لتصل سنة 2015 إلى 5% إلا أن إحصائيات ذلك على موقع وزارة السياحة تشير إلى أن مساهمة القطاع السياحي في الناتج المحلي الإجمالي لم تتعدى 5%.

- أما بالنسبة لمشاريع الاستثمار السياحي نهاية سنة 2017 فهي ملحقه في الجدول رقم 1 الآتي:
جدول رقم (01): مشاريع الاستثمار السياحي.

عدد مناصب الشغل	عدد الأسرة	مجموع المشاريع	
44840	101772	764	مشاريع في طور الانجاز
6978	16985	147	مشاريع متوقفة
47812	129641	928	مشاريع غير منطلقة
4476	10162	107	مشاريع تم انجازها
104106	258560	1946	المجموع

المصدر: إحصائيات السياحة سنة 2017، متوفر على الموقع الإلكتروني: <http://www.mta.gov.dz/index.php/ar>

وعليه يتبين لنا من الجدول أعلاه مدى مساهمة مشاريع الاستثمار السياحي في توفير مناصب الشغل إذ قدر عدد المشاريع الإجمالية سنة 2017 بـ 1946 مشروع و التي من المفترض أن تساهم في خلق 104106 منصب عمل. وفي هذا الصدد تشير إحصائيات التشغيل لسنة 2015 أن عدد العاملين في القطاع في تطور مستمر، حيث وصل إلى 628.3 ألف موظف سنة 2015، بزيادة قدرها 3.9% عن سنة 2014 التي سجلت نحو 604.4 ألف عامل. (مولاي لخضر و بورحلي، 2016، صفحة 74) -

أما فيما يخص مجال الصناعة التقليدية فقد تطور الإنشاء السنوي للأنشطة سنة 2016 بـ 36443 نشاط لينخفض سنة 2017 إلى 24434 و يرجح أن يرجع سبب هذا التراجع إلى تراجع عدد السياح لسنة 2017 مقارنة بسنة 2016.

كما ساهم قطاع الصناعات التقليدية في استحداث 62730 منصب شغل نهاية سنة 2017 لتكون الحصيلة الاجمالية لموظفي قطاع الصناعات التقليدية هو 897748 موظف إلى غاية نهاية سنة 2017. تمثل الإحصاءات المعروضة على الموقع الإلكتروني ذاته أهم المؤشرات الإحصائية خاصة بالقطاع السياحة والصناعة التقليدية لسنة 2022، والتي تبين مدى تطور القطاع. ومن أهمها:

- الحاضرة الفندقية التي تضم 1 502 مؤسسة إيواء، بطاقة إستيعاب إجمالية قدرها 132 266 سرير.
- وكالات السياحة والاسفار بمجموع 4 267 وكالة معتمدة من بينها 3 648 وكالة سياحية أم و716 فرع توفر 11 506 منصب شغل.
- عدد المشاريع السياحية طور الإنجاز 2585
- عدد المرشدين السياحيين 200

وما يمكن قوله حول هاته المؤشرات أنه رغم المقومات السياحية التي تزخر بها الجزائر إلا أن هاته الإحصاءات لا تشير إلى فعالية مساهمة القطاع السياحي في الاقتصاد الوطني، ذلك لأن هذا القطاع لم يحظى بالأهمية اللازمة، و ذلك لأن قطاع السياحة الداخلية في الجزائر تشوبه جملة من العوائق التي تقف حاجزا أمام تطويره.

إلا أن هذه الإحصاءات لا تعكس أو لا تشير إلى فعالية مساهمة القطاع السياحي في الاقتصاد الوطني، ذلك لأن هذا القطاع لم يحظى بالأهمية اللازمة، وقصد استغلال الإمكانيات الطبيعية والتاريخية والحضارية المادية والبشرية للجزائر، توفير الظروف الملائمة لذلك، ضمن استراتيجيات جادة وهادفة لضمان تحقيق نتائج إيجابية على مستوى هذا القطاع، والذي تمتد نتائجه لتمس قطاعات أخرى اقتصادية واجتماعية، ونحن ومن خلال هاته الدراسة وكما سبقت الإشارة إليه سنركز على المورد البشري الذي يعد الأساس والمحرك لهذا القطاع لذا وجب الاستثمار فيه من خلال برامج التدريب و التطوير المختلفة.

III - إستراتيجية التدريب على العمل السياحي في الجزائر.

صحيح أن الدولة الجزائرية وفرت الموارد المادية اللازمة للنهوض بالقطاع السياحي، إلا أنها أهملت أهم مورد والذي تبقى حركية باقي الموارد رهينة حركيته ألا و هو العنصر البشري و الذي يعد كذلك المحرك الرئيسي لمختلف البرامج الاقتصادية لذا وجب ضرورة التوجه نحو الاستثمار في برامج التدريب و التكوين المختلفة بهدف تحقيق نمو و تطور في برامج القطاع السياحي.

III - 1- التدريب السياحي: المفهوم، الأهمية و الأهداف.

من أهم المجالات التي يمكن للمؤسسة السياحية أن تحقق من خلالها التميز هي مواردها البشرية، لكن هذا يستلزم إعادة النظر في تركيبة هذه الأخيرة المهارية و المعرفية و تطوير قدراتها الأدائية، و يتطلب مثل هذا التطوير تركيز المنشآت السياحية و إضافة إلى أنشطة الاختيار و التعيين، الاستقبال و التوجيه و المتابعة للموارد البشرية، على تدريبها بصفة مستمرة بقصد تطوير مهاراتها، معارفها، أو إكسابها مهارات و معارف جديدة و سلوكيات تتناسب و متطلبات الوظيفة. فالتدريب هو عبارة عن عملية مخططة و منظمة و مستمرة تهدف إلى تنمية مهارات وقدرات الفرد وزيادة معلوماته وتحسين سلوكه واتجاهاته، نحو ما يمكنه من أداء وظيفته بكفاءة و فعالية. (السكرانة، 2008، صفحة 19)

والتدريب على العمل السياحي هو تزويد الفرد بالأساليب و الخبرات و الاتجاهات العلمية والعملية اللازم استخدامها لتقديم أفضل أداء ممكن في مجال العمل السياحي.

كما يعرف أيضا بأنه مجموعة العمليات التي يتم من خلالها رفع مستوى المواهب لدى الأفراد من أجل جعلهم أكثر مروونة وسرعة في التعامل مع احتياجات المنشآت السياحية و الفندقية و التكيف مع بيئاتها (Obissi, 2011, pp. 82-83)

ويشمل التدريب السياحي الأبعاد التالية:

بعد نظري: و يهدف إلى إكساب الفرد معلومات وخبرات جديدة أو تنمية معلوماته أو تنمية خبرات موجودة وتطويرها وهذا فيما يخص العمل السياحي.

بعد عملي: ويرمي إلى تعليم الفرد مهارات جديدة أو طرق عمل حديثة أكثر فعالية وإنتاجية.

بعد سلوكي: يرمي إلى تطوير سلوك الفرد و تحريره من عادات العمل غير المرغوبة و بلورة اتجاهاته الفكرية بما يجعله متمشيا مع الاتجاهات المرغوبة في المنشآت السياحية.

والتدريب هو وسيلة وليس غاية في حد ذاته، من هنا تتجلى أهمية أهميته، فهو استثمار في رأس المال البشري، بهدف إعطاء الفرصة الكاملة للأفراد لتأدية العمل المطلوب منهم بكفاءة و فعالية و من ثم هو وسيلة لتنمية قدرات الفرد التي تفيده في الحصول على أكبر نفع لشخصه و للمؤسسة التي يعمل بها و للعملاء الذين يتعاملون معه.

وحسب دراسة قام بها عبد الأمير كاظم حول دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة وتأثيره على مستوى تقديم الخدمات، فهو يرى أن الأهمية التي تجنيها المنشآت السياحية من التدريب تتمثل في إشباع رغبات و حاجات الضيوف لديها لهؤلاء من قدرة حسية و نفسية واضحة لتمييز الجوانب الإيجابية و السلبية عند تقديم الخدمات لهم، فتولد لديهم قناعة بأن هؤلاء العاملين على قدر كاف من القدرة و الكفاءة المهنية أو العكس، و بذلك يكون للضيوف دورا مهما في نشر الإعلان و الدعاية السياحية لزملائهم عن طبيعة الخدمات في هذا المرفق أو ذاك، كما يؤدي التدريب إلى تعميق روابط العلاقات الإنسانية بين الإدارة و العاملين من خلال النمو و التفاعل الحقيقي عند إبداء الآراء والملاحظات في الحلقات التدريبية القائمة بالإدارات السياحية الحديثة تولى الاهتمام الكبير لعملية التدريب من خلال تخصيص الموارد المالية والبشرية المتخصصة.

وبالحديث عن أهداف التدريب السياحي فهو لا يختلف عن تلك الأهداف في باقي القطاعات، فتدريب الأفراد يهدف إلى تمكينهم من مواجهة المواقف الجديدة و مواجهة المشكلات المختلفة ومن خلال التدريب يمكن تحقيق نتائج تتسم بالابتكار والتجديد والإبداع في خدمة عملاء المنشآت السياحية ومن خلال برامج التدريب المختلفة يمكن معالجة المشكلات الناجمة عن الانحرافات في الأداء، ومن خلاله يمكن الاستمرار في الإنجاز والتغلب على الصعوبات التي تصادف العمل.

III - 2 - مراحل العملية التدريبية في المنشآت السياحية:

لغرض نجاح وظيفة التدريب و تحقيق النتائج المتوخاة منه، يستوجب الأمر القيام بالتحليل والدراسة الدقيقة لكافة الجوانب المتعلقة بالتدريب وكافة المراحل التي تمر بها العملية بدءا من تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميمها، تنفيذها و تقييم نتائجها، هذا يعني أن التدريب نظام متكامل لا يمكن أن يؤدي نتائجه إلا إذا تمت إدارته بدقة.

III - 2 - 1- تحديد الاحتياجات التدريبية:

تعرف الاحتياجات التدريبية على أنها حجم الفجوة ما بين الأداء الفعلي من قبل فرد معين وما بين ما يجب أن يكون عليه الأداء المطلوب أو المستهدف وفقا للمعايير و المقاييس و الأهداف والخطط المعتمدة. (الطائي، الفضل، و العبادي، 2006، صفحة 298)

و يتم تحديد الاحتياجات التدريبية من خلال: (زرروخي، 2016-2017، صفحة 59)

*تحليل احتياجات المنشأة السياحية:

وذلك من خلال تحديد الأهداف الاستراتيجية التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال الفترات القادمة، و يكون ذلك في ضوء مجموعة من المؤشرات منها:

-الأنشطة السياحية الجديدة التي يمكن تضاف إلى الأنشطة الحالية.

-الأنشطة التي يمكن الاستغناء عنها.

-الوظائف التي يمكن تطويرها في المستقبل.

*تحليل احتياجات الوظيفة:

يهدف تحليل الوظائف إلى الحصول على قدر مناسب من المعلومات عن الوظائف التي تؤدي داخل المنشأة السياحية بغرض تحديد محتويات التدريب الذي سوف يوجه للعاملين.

*تحليل احتياجات الفرد:

و يتم ذلك من خلال تقييم الطريقة التي يؤدي بها الفرد الخدمة لتحديد نواحي القصور في المهارات والمعلومات و السلوك اللازم لأداء الخدمة.

III - 2 - 2- تصميم البرنامج التدريبي و تنفيذه:

في هذه المرحلة يتم:

-تحديد الأهداف التدريبية وذلك بتحديد حجم المعلومات، مستوى المهارات، أنماط السلوك المراد بلوغه من وراء العملية.
-تحديد الأساليب التدريبية: تعبر عن تلك الوسائل، الطرق التي يتم استخدامها من أجل إيصال و توضيح المفاهيم و الأفكار و المهارات للعاملين ومن أهم الأساليب التدريبية الشائعة في المنشآت السياحية نجد: أسلوب المحاضرة، المؤتمرات والندوات، التدريب المباشر، أسلوب المناقشة، أسلوب لعب الأدوار.

-تحديد المساعدات التدريبية وهي الوسائل التي تساعد في نقل المعلومة و المهارة إلى المتدربين مثل: الوسائل السمعية، السمعية البصرية، الدوريات، الكتب و غيرها.

-اختيار المدربين و المتدربين.

-تحديد مكان و زمان التدريب.

-وضع ميزانية التدريب.

-تنفيذ البرنامج التدريبي.

III - 2 - 3-التقييم: و الهدف الأساسي من التقييم هو الوقوف على مدى تحقيق الأهداف التدريبية والمتمثلة في

تعزيز التعلم، نقل أثره إلى الوظيفة أو العمل.

III - 3- أسباب الحاجة إلى التدريب السياحي بالجزائر:

رغم الإمكانات المالية والاقتصادية الهائلة وتخصيص أغلفة مالية سنوية لبناء فنادق جديدة أو تطوير منشآت قائمة إلا أن مستوى الخدمات المقدمة تبقى دون المستوى المأمول سواء تلك التي يقدمها القطاع العمومي أو الخاص، و ذلك بسبب جملة من الممارسات والسلوكيات السلبية كعدم تلبية متطلبات الزبون من حيث نوعية الخدمات مثل نوعية الأطعمة المقدمة للزبون، عدم تواجد فنادق قريبة من المعالم السياحية، و كذا الغلاء الفاحش في المستوى السعري للإقامة والتي يمكن أن تتراوح بين 2000 إلى 5000 دج لليلة الواحدة في الفنادق المتوسطة الخدمة، فيما قد ترتفع هذه التكلفة لتصل إلى أكثر من 3 ملايين سنتيم في الفنادق الفخمة وذلك في أوقات الذروة السياحية، و كذا نوعية الغرف التي لا تراعي أبسط شروط النظافة.

ومن بين المشاكل التي يعاني منها القطاع السياحي في الجزائر كذلك تلك الممارسات لبعض العاملين اتجاه الزبائن والتي تجعلهم ينفرون من زيارة المعالم السياحية التي تزخر بها البلاد وترسيخ انطباع سيئ عن قطاع السياحة في الجزائر ككل. (نقائص ومشاكل بالجملة تكبّل القطاع الفندقي في الجزائر، 2017)

إضافة إلى ذلك نجد المؤشرات التالية:

- انخفاض عدد السياح وخاصة الأجانب و ذلك نظرا لعدم قدرة المنتج السياحي على تلبية متطلبات السياح، وضعف مستوى الخدمات السياحية. (كواش، 2011، صفحة 21)

- غياب الثقافة السياحية لدى المواطنين وحتى الموظفين في القطاع.

- افتقار الجزائر إلى سياسة تسويقية ناجحة، و غياب و قلة المهارات المدربة في القطاع السياحي.

- إضافة إلى مشاكل و شكاوي العاملين.

- غيابات و ارتفاع معدل دوران العمل.

هذه المشاكل و أخرى استوجبت ضرورة إعادة النظر في مستوى المعارف و المهارات والسلوكيات التي تميز الموظف في المنشأة السياحية، و من خلال تلك النقائص تظهر الحاجة إلى ضرورة تطوير و تدريب العنصر البشري على كيفية أداء العمل السياحي و بالمستوى الذي يأمله الزبون.

III - 4- تدريب متكامل لتطوير قطاع السياحة بالجزائر.

في 27 سبتمبر من سنة 2017 أعلن وزير السياحة و الصناعة التقليدية السيد حسن مرموري، أن الوزارة قد وافقت على 1812 طلبا لفنادق جديدة و من المتوقع أن يضيف هذا الخط من أنابيب المشاريع الجديدة 140000 سرير إلى المعروض الحالي الذي يبلغ 100000 سرير و يولد 99000 فرصة عمل.

وحسب تصريح الوزير كذلك فإنه و من بين المشاريع الموافق عليها و المقدرة قيمتها بـ 1.2 مليون دينار جزائري هناك 582 مشروع قيد الانجاز حيث سيضيف 75300 سرير و تخلق حوالي 36 ألف فرصة عمل مباشرة، و مع توقع إنشاء آلاف الوظائف نتيجة للتطورات الجديدة في البنية التحتية، تعمل الحكومة على تشجيع السياحة كقطاع يتمتع بإمكانات كبيرة لخلق فرص العمل، و بهذا أصبح التدريب مجالا من مجالات التركيز لهذه الصناعة، و حسب السيد زهر بونافع الرئيس التنفيذي لمجمع السياحة و الفنادق فإنه يرى ضرورة توسيع الشراكات التدريبية و التعليمية بين القطاعين العام و الخاص، و ذلك من أجل انتاج قوة عاملة قادرة على تطوير عمليات الفنادق و تحسين الانتاجية و الأداء.

وفي استطلاع لأراء الرؤساء التنفيذيين الجزائريين حول أهمية تدريب العنصر البشري في القطاع ظهرت النتائج أن 35% من رجال الأعمال الذين استطلعت آراءهم قالو أن القيادة هي المهارة الأكثر حاجة للتدريب في حين أن 30% آخرين يرون أن تحسين المهارات و رفعها خصوصا في الإدارة هي في أعلى القائمة. (الجزائر تُعزّز البنية التحتية و تُحسّن المهارات لتطوير قطاع السياحة، 2017)

لكن الصحيح هو أن كل الموارد البشرية بالقطاع هي بحاجة إلى تدريب و بصفة مستمرة مثل التدريب على أساليب وطرق خدمة الغرف، المطاعم، الاستقبال والإدارة مع ضرورة تحسين الطرق و الأساليب المستخدمة في التدريب السياحي.

وللإشارة كذلك فإنه وفي إطار الصالون الدولي للتجهيزات و الخدمات الفندقية والإطعام المزمع عقده ابتداء من 27 إلى غاية 30 جانفي 2018 بمشاركة 100 عارض وطني و دولي من فرنسا، البرتغال، تركيا، تونس، اسبانيا و غيرها ستكون هناك ورشات خاصة بتكوين الموارد البشرية و يشرف عليها ممثلي المدرسة العليا للفندقة و الاطعام. (أكثر من 1800 مشروع للبنية التحتية الفندقية بسعة أكثر من 240.000 سرير في الجزائر، 2017) هذه المبادرة توحى بأهمية التدريب السياحي لدى القائمين على القطاع. و للعلم كذلك فإن استراتيجية التدريب لا يعنى بها فقط الموظفون في المجال السياحي بل حتى طلبة و خريجي المدارس العليا للسياحة.

و حسب ما جاء في موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية فإنه وحتى يلعب القطاع دوره الاقتصادي كما يجب، عليه أن يتخذ مجموعة من التدابير أهمها: (وزارة السياحة والصناعات التقليدية)
-السهر على تحسين المستوى وإعادة التأهيل خاصة ما تعلق منها بالتحكم في التقنيات الحديثة للتسيير.
-تنمية الشراكة بين المدارس العليا للسياحة مؤسسات السياحة.
-اقتناء أجهزة خاصة لتعليم اللغات.
-تعليم اللغات الأجنبية الأكثر استعمالا في العالم.
-تكوين شراكة بين القطاع العام و الخاص. في مجال التكوين.
-تنفيذ برامج التدريب لمستخدمي المؤسسات السياحية (فنادق، حمامات معدنية، وكالات الساحة و الأسفار، المطاعم المصنفة) و التي اندمجت ضمن مخطط الجودة السياحية.
-تنمية عمليات التبادل والتوأمة مع المؤسسات التكوينية في مجال السياحة والفندقة في الخارج.
-تنمية المساعدة التقنية مع المنظمة العالمية للسياحة من أجل تصديق التكوين العالي المقدم من طرف المدرسة الوطنية العليا للسياحة.

IV - خاتمة :

من خلال ما تم عرضه في هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج و التوصيات يمكن حصر أهمها فيما يلي:
نتائج الدراسة:
- تحوز الجزائر على مؤهلات طبيعية، جغرافية، ثقافية وتاريخية هامة، إلا أن مساهمة القطاع السياحي على المستوى الاقتصادي و الاجتماعي لا تعكس حجم تلك المؤهلات.
- مستوى الخدمات المقدمة لزبائن المنشآت السياحية تبقى دون المستوى المأمول، سواء في مجال الإطعام أو الغرف في الفنادق و كذا الممارسات السلبية لبعض المواطنين اتجاه الزبائن.
- غياب الثقافة السياحية لدى المواطنين و حتى لدى بعض موظفي القطاع.
- أصبح تدريب العنصر البشري بالمؤسسات السياحية ضرورة حتمية للنهوض بالقطاع.
- اتخاذ الدولة اجراءات وتدابير هامة لتحسين المستوى المعرفي، المهاري والسلوكي لموظفي القطاع.
- اعتماد الدولة على مشاركة القطاع الخاص في تدريب موظفي المنشآت السياحية.

- أصبح التدريب إستراتيجية تعتمد عليها الدولة للنهوض بالقطاع السياحي حتى يكون بديلا لقطاع المحروقات.
- بناء على النتائج المتوصل إليها نقترح التوصيات التالية:
- ضرورة اعتماد خطة متكاملة للتدريب السياحي ولكل مجالات السياحة وأيضا دورات لكل القطاعات الأخرى التي تسهم في تحقيق فعالية القطاع السياحي.
- ضرورة الاستغلال الأمثل للإمكانيات السياحية التي تتوفر عليها الجزائر والاستفادة من تجارب الدول الناجحة في مجال السياحة.
- ضرورة التعاون بين المنشآت السياحية والمدارس العليا للسياحة والفندقة في تنظيم دورات تدريبية و بصفة مستمرة سواء لموظفي القطاع أو لطلبة تلك المدارس.
- ضرورة توفير المناخ الملائم للاستثمار السياحي، وذلك بتبسيط الإجراءات أمام المستثمرين لتحفيزهم على ذلك.
- مساهمة وسائل الإعلام في غرس ثقافة سياحية لدى المواطن الجزائري.
- إعطاء أهمية لتعليم اللغات العالمية لموظفي قطاع السياحة.

قائمة المراجع:

- Obissi, C. (2011). employee training and development Nigerian organisation some observations and agenda for research. Australian journal of business and management reasearch , 11 (9).

- إحصائيات السياحة . (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 2023، من وزارة السياحة والصناعات التقليدية:
<https://www.mta.gov.dz/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AD%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A7%D8%AA>
- أكثر من 1800 مشروع للبنية التحتية الفندقية بسعة أكثر من 240.000 سرير في الجزائر. (2017). تاريخ الاسترداد 24 مارس, 2023، من جزائرس:
<https://www.djazairss.com/alfadjr/370785>
- الجزائر تُعزز البنية التحتية وتُحسِّن المهارات لتطوير قطاع السياحة. (2017). تاريخ الاسترداد 24 مارس, 2023، من أسواق العرب:
<https://www.asswak-alarab.com/archives/15302>
- بلال خلف السكارنة. (2008). التدريب الإداري. عمان: دار وائل للنشر.
- خالد كواش. (2011). أهمية مساهمة القطاع السياحي في التنمية في الجزائر. مجلة الاقتصاد الجديد (6).
- خليف مصطفى غرابية. (نوفمبر, 2012). السياحة البيئية. تم الاسترداد من دار ناشري للنشر الالكتروني:
<https://www.nashiri.net/index.php/latest/books-mags-news/5281-2012-11-12-19-16-52>
- زيد سلمان العبوي. (2008). السياحة في الوطن العربي. عمان: دار الراية.
- سميرة العابد. (2012). صناعة السياحة في الجزائر الواقع وسبل النهوض. الملتقى الوطني حول فرص و مخاطر السياحة الداخلية في الجزائر. باتنة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- عبد الرزاق مولاي لخضر، و خالد بورحلي. (2016). متطلبات تنمية القطاع السياحي في الاقتصاد الجزائري. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية (4).
- عبد الوهاب صلاح الدين. (1992). نظرية السياحة الدولية. مصر: دار الهناء للطباعة والنشر.
- فيروز زروخي. (2016-2017). أسس إدارة الموارد البشرية. مطبوعة دروس مقدمة لطلبة السنة الثالثة تخصص إدارة الموارد البشرية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة الشلف.
- قويدر معيزي، و محمد لمن مراكشي. (2012). السياحة في الجزائر واقع وآفاق مع الإشارة إلى حاة البلدية. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات (2).
- نقائص ومشاكل بالجملة تكبل القطاع الفندقي في الجزائر. (2017). تاريخ الاسترداد 24 مارس, 2023، من جزايرس: <https://www.djazairss.com/akhbarelyoum/226628>
- نوال هاني. (2013). تنافسية القطاع السياحي في الدول العربية. الباحث (13).
- وزارة السياحة والصناعات التقليدية. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 23 مارس, 2023، من <http://www.mta.gov.dz/index.php/ar>
- وهيبه مريعي. (2012). واقع العرض والطلب السياحي لولاية باتنة دراسة تحليلية. الملتقى الوطني حول فرص و مخاطر السياحة الداخلية في الجزائر. باتنة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يوسف جحيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، و هاشم فوزي العبادي. (2006). إدارة الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي متكامل. عمان: دار الوراق.