مجلة سوسيولوجيون P-ISSN: 2716-9170
المجلد: **الرابع**، العدد: **01**، السنة **2023** E-ISSN: 2773-3459

التشغيل في قطاع السياحة (المؤسسات الفندقية في ولاية باتنة أنموذجا)

Employment in the tourism sector

(hotel establishments in the state of Batna as a model)

يامن بلمرداسي، جامعة باتنة1 ،lamine.artisanat5000@gmail.com *

صليحة عشي، جامعة باتنة1 ،saliha.achi@yahoo.fr

تاريخ الإرسال: 14-07-2023 تاريخ القبول: 27-07-2023

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة واقع التشغيل في المؤسسات الفندقية في ولاية باتنة، من أجل الوقوف على مدى مساهمة هذه المؤسسات ضمن صناعة السياحة في توفير فرص عمل سواء المباشرة على مستوى القطاع أو غير المباشرة خارج القطاع والمرتبطة بشكل أو بأخر، من حيث الخدمات أو المنتجات التي يتم انتاجها أو تقديمها من قطاعات أخرى.

وتوصلت الورقة إلى أن مشكل البطالة من المشاكل العقيمة التي تعانيها المجتمعات البشرية مع تزايد في ثقافتها من مجتمع إلى أخر، حسب الظروف والامكانيات المتاحة لمعالجتها أو للتصدي لها. ومنه يعتبر قطاع الفندقة ضمن صناعة السياحة من القطاعات الواعدة للمساهمة في إيجاد حلول لهذه المعضلة وانعكاساتها السلبية على المجتمعات من خلال إيجاد فرص عمل تساهم في تحسين المستوى المعيشي والاجتماعي والاقتصادي للمواطنين

الكلمات المفتاحية: الفندق، التشغيل، الإيواء، طاقات الاستيعاب، مناصب العمل.

Abstract:

This research paper aims to study the reality of employment in the hotel establishments in Batna, in order to determine the extent of these institutions within the tourism industry in providing employment opportunities, either directly at the level of the sector or

* المؤلف المرسل

indirectly outside the sector and linked in one way or another, in terms of services or products. That are produced or supplied from other sectors.

The paper concluded that the problem of unemployment is one of the sterile problems experienced by human societies with the increase in their culture from one society to another, according to the circumstances and possibilities available to address or to address them. The hotel sector within the tourism industry is one of the most promising sectors to contribute to finding solutions to this dilemma and its negative repercussions on the communities through the creation of employment opportunities that contribute to improving the standard of living, social and economic citizens.

Keywords: : Hotel, employment, accommodation, absorption capacities, work positions

مقدمة:

يشهد النشاط السياحي نموا وتطورا كبيرا ، حيث أصبحت السياحة من أهم الظواهر الاقتصادية والاجتماعية، وهي تحتل موقعا مهما في اقتصاديات العديد من الدول المتقدمة والنامية، وتعد أحد الركائز في معظم اقتصاداتها نظرا لمساهمتها الفعالة في الدخل الوطني وفي مستوى حجم الاستثمارات الوطنية والدولية في المناطق السياحية، ولها العديد من الآثار على المستويين الجزئي والكلي، ويطرح موضوع التشغيل والبطالة لنفسه شكل جدي يدرس على مستوى المناطق ، لما تتطلبه من مناصب شغل لتهيئة هذه المناقع من أجل توفير الخدمات للسياح الوافدين عليها ، ومن أهمها خدمة الإيواء التي يتم توفيرها من خلال مختلف هياكل ومؤسسات الإيواء كالفنادق، القرى السياحية ، المنتجعات، دور الشباب وغيرها.

وتعتبر صناعة الفنادق من الصناعات المولدة لمناصب الشغل أو التوظيف ، حيث أن بناء فندق سوف يوفر مناصب شغل على مستوى عدة قطاعات كالبناء، النقل، مصانع المواد الغذائية ، خدمات الصيانة، مصانع الأثاث، وغيرها من القطاعات المرتبطة ببناء الفندق وتجهيزه إلى غاية تقديمه لخدماته ، وتعتبر الجزائر من الدول التي تتوفر على مقومات سياحية هائلة (طبيعية ، تاريخية، حضارية) الأمر الذي يتطلب توفير قاعدة مادية لدعم المقومات السياحية الخرى والتي تتجسد في بناء فنادق او سلاسل فندقية وقرى سياحية ومنتجعات ، سيما في المناطق التي تتوفر على مقومات سياحية ، ما يؤدي لتقديم خدمات الإيواء لطالبي المنتوج السياحي من جهة وتوفير فرص العمل للسكان المحليين للمناطق السياحية ومن ثم ما يترتب على ذلك من خلق نشاطات مرتبطة بالمجتمع المحلي وإحيائها وتثمينها، سيما

ما يرتبط بالتراث الثقافي لهذا المجتمع، كالصناعة التقليدية، خدمات النقل، خدمات الارشاد السياحي، خدمات الإطعام، ممارسة بعض الأنشطة التجارية كبيع بعض المنتجات المحلية أو التراثية كتذكار سياحي.

إن هذا الوضع سيؤدي إلى تحسين المستوى الاجتماعي والثقافي للسكان المحليين بالمناطق السياحية وتظهر استثمارات في شكل مشاريع صغيرة أو متوسطة تمارس هذه الأنشطة، وتتوسع إلى استثمارات كبيرة تؤدي إلى تحسين واقع هذه المناطق السياحية من مختلف جوانب الحياة سواء النقل، الاتصال، الاعلام، الخدمات وغيرها.

وسنتطرق في هذه الدراسة إلى دراسة حالة الفنادق في ولاية باتنة، التي هي في حالة استغلال أو التي لم تنطلق عملية الأشغال بها وكذلك التي تعرف توقف الاشغال بها سواء ما تعلق بالعدد والتصنيف من جهة أخرى، كما نتطرق إلى دراسة مناصب العمل التي يتم توفيرها في هذه الفنادق ومقارنتها بالطريقة المتفق عليها من طرف الخبراء في السياحة.

1. تعريف المؤسسة الفندقية

يقصد بالمؤسسات الفندقية في القانون الجزائري، كل مؤسسة تمارس نشاطا فندقيا، والنشاط الفندقي كل استعمال للهياكل الأساسية الموجهة أساسا للإيواء وتقديم الخدمات المرتبطة به. وتتكون هذه الهياكل الأساسية من مؤسسات إيواء بأنواعها المختلفة، يستأجرها الزبائن، يقيمون بها لمدة تتراوح بين أسبوع واحد إلى شهر دون أن يتخذوها سكنا لهم، وهناك عدة تعاريف مختلفة حسب المنظمات والجهات التي قامت بعريفها نذكر منها:

1.1. تعريف اتحاد مالكي الفنادق:

عرف هذا الاتحاد الفندق سنة **1956** بأنه: مؤسسة ينشئها المالك بهدف تقديم الإيواء، وكذلك خدمة الطعام والشراب إذا طلبها الضيوف، ويرغب في الحصول على هذه الخدمة، وهو قادر على دفع أجرة معقولة لقاء الخدمات والتسهيلات التي يزود بها، شرط أن يكون هذا الشخص بحالة مناسبة ليتم استقباله. (الطائي، 2000)

2.1. تعريف الجمعية الأمريكية للفنادق والموتيلات:

قامت الجمعية بتعريف الفندق بأنه: نزل أعد طبقا لأحكام القانون ليجد النزيل المأوى والمأكل وخدمات أخرى لقاء أجر معلوم".

3.1. تعريف القانون البريطاني:

عرف الفندق بأنه: مكان يتلقى فيه المسافر الملتزم خدمات المأوى والطعام مقابل سعر محدد قادر على دفعه. وبموجب هذا القانون يجب على الفندق أن يقدم خدمات المأوى والطعام والشراب إلى المسافرين القادرين على دفع ثمنها، ويحق له رفض تقديم هذه الخدمات للمسافر غير القادر على دفع ثمنها. (عبد العزيز، 1997)

4.1.تعريف " webster ":

عرف الفندق بأنه " بناية أو بيت كبير يوفر الإقامة والطعام والخدمات الأخرى للمسافرين والأخرين ". (عبد العزيز، 1997)

5.1.تعريف الباحث الفرنسي جوتي:

عرف الفندقة بأنها " خدمات تهدف إلى تأمين ظروف ملائمة للإنسان، النوم والطعام". (خنفر، 2011)

6.1.كما عرفه أخرون:

على أنه عبارة عن منظمة في مكان ثابت او متحرك اعدت لغرض الاقامة وتقديم الخدمات التكميلية الاخرى كالطعام والراحة والامان وفق نظام (حاجات ورغبات) المتعددة الى الضيوف مقابل ثمن معين.

2. تصنيف الفنادق

أنواع وأشكال الفنادق تختلف من دولة إلى أخرى، حسب الإمكانيات والمقومات والموارد السياحية المختلفة التي تمتلكها الدولة، والتي تعتبر كوسائل جذب بالنسبة للقطاع السياحي، وحسب تصنيفات المتخصصين في الإدارة الفندقية نجد: وقد صنف "Sudhir Andrew" الفنادق إلى أنواع وأشكال متـعددة حسب المعاييـر التالية: الموقـع، الحجم الإقامة. في حين يصنفها آخرون حسب طبيعتها وخصائصها، والغرض من إنشائها، والخدمات التي تقدمها كما يأتي: (الطائي ، إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة، 2000)

فنادق المجموعات التقليدية، فنادق المنتجعات، فنادق الضواحي، فنادق المطارات، فنادق صغيرة، شقق فندقية، فنادق خاصة بالمسنين. ويرى البعض أن تصنيفها يكون على أساس: فنادق العبور، فنادق الإقامات الدائمة، فنادق الإقامات المؤقتة، فنادق الموسمية، الفنادق الرياضية، الفنادق العلاجية، الفنادق المتحركة والفنادق السياحية، (أبو الرمان ، 2001) وعموما يتم اعتماد تصنيف الفنادق كما يلي:

1.2. التصنيف من حيث الملكية:

يحتوي التصنيف من حيث الملكية على أربعة (04) أنواع من الفنادق كما يلي: (الكحلي، 1998)

أ- الفنادق الخاصة (المستقلة): تعتبر فنادق تعود ملكيتها إلى شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص، كما لا ترتبط بأي سلسلة من السلاسل الفندقية العالمية، تكون صغيرة وعدد غرفها قليل، وتقدم خدمات محدودة لقلة رأس المال المستثمر ولخدمة شريحة معينة من محدودي الانفاق.

ب- فنادق السلسلة: مجموعة فنادق تنتشر في مجموعة من دول العالم تعمل تحت اسم واحد ويجري تشغيلها وأدارتها وفقا لتوجيهات الإدارة المركزية للسلسلة الفندقية (الشركة الأم) وتتقاضى الإدارة المركزية من هذه الفنادق رسوما مقررة أو نسبة من الأرباح مقابل استخدام الاسم التجاري والعلامة التجارية للسلسلة الفندقية، ومن أهم السلاسل الفندقية في العالم نجد : هيلتون Hilton ، شيراتون Sheraton، هوليداي إن Holiday in ...، ولفنادق السلسلة مزايا وسلبيات كما يوضح الجدول التالي :

جدول رقم01: مزايا وسلبيات فنادق السلسلة

المزايا	السلبيات
استخدام اسم معروف ومشهور على المستوى العالمي.	دفع مبالغ مالية مقابل العمل باسم السلسلة
توفر الأمن الوظيفي للعاملين.	عدم المرونة الكافية في الاستجابة للتغيرات في السوق (بسبب ضرورة استشارة الإدارة المركزية)
ضخامة رأس المال المستثمر وبالتالي كبر حجم الفنادق وتخصص الإدارة والقدرة التسويقية المركزية.	ارتفاع أسعار مختلف الخدمات الفندقية بها فهي مقدمة لشريحة معينة من ذوي الدخول المرتفعة.
استخدام نظم الحجز الدولية	عدم تكوين صورة ذهنية عملية حول الفنادق.
تحسين عرض الخدمات الفندقية	

المصدر: يوسف أبو فارة، سمير أبو زيد، النشاط الترويجي في البيئة الفندقية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا العدد الثالث، ديسمبر 2005، ص203

ج- فنادق مختلطة: هي الفنادق التي تكون ملكيتها مشتركة بين الدولة والقطاع الخاص أو بين الدولة وشركات أجنبية.

د- **فنادق حكومية:** هي فنادق تكون ملكيتها تابعة للدولة مثل الفنادق التابعة لبعض الوزارات.

2.2 التصنيف من حيث الموقع:

يحتوي هذا التصنيف على خمسة أنواع من الفنادق وهي: (حمزة و عبد القادر، 2006)

أ- **فنادق وسط المدن**: تقع دائما داخل حدود المدينة وتتراوح درجاتها من 05 نجوم إلى الدرجة السياحية، وبعضها يقدم كافة أنواع الخدمات التي يحتاجها السياح ورجال الأعمال، وتتراوح أحجام هذه الفنادق من 30 إلى 500 غرفة وملكيتها متفاوتة بين أهلية وشركات بمختلف أنواعها.

ب- **فنادق المطارات**: يوجد هذا النوع من الفنادق بالقرب من المطارات أو في داخلها وقد نشأت أساسا لإيواء المسافرين بالطائرات ومسافرين الشركات السياحية العالمية والترانزيت (المسافر العابر)، أما درجات هذه الفنادق فتتراوح بين فنادق الخمس نجوم إلى الدرجة الأولى.

ت- **فنادق الطرق السريعة**: تسمى كذلك فنادق مستخدمي السيارات أو الموتيل، فهي على شكل شالهات متفرقة أو مبنى واحد مجاور له موقف للسيارات وموقعها يكون على الطرق السريعة للسيارات مباشرة أو في ضواحي المدن الكبرى، كما تقدم خدمات بأسعار أقل.

ث- **المنتجعات**: نشأت المنتجعات السياحية في بداية القرن العشرين وتوسعت بازدياد العمران وتوفر البنية التحتية كما ترتكز المنتجعات قرب المناظر الطبيعية، تتكون من شقق منفصلة أو شالهات بالإضافة إلى فنادق، وتوفر كافة الخدمات التي يطلبها السائح.

ج- **فنادق السواحل**: تتميز بحكم موقعها بالقرب من السواحل الخلابة والمهمة في العالم تتراوح درجاتها من الخمس إلى أربع نجوم وتمتاز دائما بكبر حجمها وتنوع الخدمات التي تقدمها للضيوف ويتعرض عملها دائما للموسمية، ومن أهم فنادق السواحل في العالم تلك الموجودة على سواحل ميامي، ولوس أنجلس، سواحل بحر الكاريبي وبعض الدول التي تقع على البحر الأبيض المتوسط كالجزائر، المغرب تونس، مصر.

3.2.التصنيف من حيث الخدمات المقدمة

يحتوي هذا النوع على ثمانية أنواع: (أبو نبعة، 2005)

أ- **الفنادق التجارية** :تسعى هذه الفنادق على أن تكون مكانا لاجتماع الناس لغايات تجارية لذلك نجد ان موقعها يكون عادة في قرب المدن التجارية والصناعية أو بالقرب من بورصة الأوراق المالية والمطارات وتركز هذه الفنادق اهتمامها على بعض أنواع رجال الأعمال المؤقتين والدائمين وعلى سياحة المؤتمرات والولائم وإقامة الحفلات والأفراح، وأغلب الفنادق التجارية تكون ذات غرف كثيرة وتملكها الشركات الكبيرة وتديرها السلاسل الفندقية الشهيرة أو تكون مملوكة للسلسلة نفسها.

ب- **فنادق الإقامة** :وقد أنشأت بغرض إيواء العاملين البعيدين عن أسرهم، ويعمل هذا الفندق كمبنى أو أكثر يضم عدة غرف، وتوفر خدمة التدبير الفندقي فقط حيث لا تقدم وجبات للضيوف، وبالطبع تكون أسعارها أرخص بكثير من الفنادق الأخرى، كما أن ملكيتها تابعة لمالك واحد أو لجمعيات تعاونية أو دينية، وقد لا يكون هدفها الرئيسي هو الربح مثل دور المسنين.

ت- **فنادق المقامرة** :تمتاز هذه الفنادق بالمغالاة في ديكوراتها وقاعاتها الداخلية الجميلة والخلابة وتكون دائما ضخمة جدا، وغالبا فنادق الخمس نجوم،كما تحتوي على طوابق تحت الأرض تتضمن حمامات السباحة، قاعات رياضية، مسارح و أسواق، تجتذب هذه الفنادق الطبقة الفنية من السياح على وجه التحديد و سياحة المؤتمرات أيضا، و غالبا نرى أن أغلب المسابقات الرياضية العالمية و مسابقات انتخاب ملكات الجمال و مسابقات توزيع الجوائز السينمائية و الثقافية معظمها يعقد في هذه الفنادق، فأشهر هذه الفنادق في لاس فيغاس، أتلانتا، نيوجيرسي، جزر الهاواي، الولايات المتحدة الأمريكية و جزر الكاريبي، مدينة كارلو في إمارة موناكو.

ث- **بيوت الشباب** :عبارة عن فندق أو بناية أو عدة أبنية غرضها إيواء الشباب الراغب في السفر والترحال والتعرف على بلدان أكثر وشعوب متعددة لقاء أجر زهيد، والهدف من إنشاء بيوت الشباب ليس الربح وإنما توثيق الروابط بين الشباب وتذويب الفوارق بينهم كما تعمل على توسيع معارفهم وتزويدهم بمختلف المعلومات العامة عن البلدان الخارجية، كما تعمل على تكوين الصداقات وتوثيقها بين شباب البلاد الأخرى وتنمية شعور المحبة والإنسانية وقد يتعلم النزيل في هذه البيوت لغات وعادات وتقاليد الدول.

ج- **المنتجعات** :وسبق الكلام عنها في تقسيم الفنادق من حيث الموقع، وهناك أنواع لفنادق المنتجعات مثل المنتجعات الصيفية والشتوية والصحية والجبلية...إلخ.

ح- **الفنادق المتحركة** :يمكن تقسيم الفنادق المتحركة إلى 03 أنواع:

- **الفنادق العائمة** :هي الفنادق العائمة التي تجوب الأنهار والبحيرات والبحار والمحيطات وتنقل المسافرين من مدينة لأخرى أو من قارة لأخرى أو الرحلات البحرية حول العالم...إذ تستغرق الرحلات من 03أيام على 10 أيام وقد تزيد، تجهز هذه السفن بكافة الخدمات التي يطلبها المسافر، ومن أشهر السفن التي تعتبر ضمن الفنادق العائمة العالمية السفينة التي تعمل بين لوس أنجلوس والمكسيك .

- **الفنادق البرية المتحركة** :تطلق هذه التسمية على غرف قطارات النوم المتواجدة في القطارات حيث أن معظم قطارات النوم التي تقطع المسافات الطويلة تكون مجهزة بغرف من الدرجة الأولى والثانية أيضا، إذ تحتوي الغرف على كافة التسهيلات التي يحتاجها المسافر، هذه القطارات قد تصل رحلتها في بعض الأحيان إلى 04 أيام يقضيها المسافر في القطار، أيضا تطلق هذه التسمية على السيارات السياحية (الكر فانات) التي تحتوي على غرف النوم مع خدماتها والتي تنتشر بكثرة في أمريكا، كندا، أوروبا الغربية.

- **الفنادق الطائرة** :يقصد بها غرف النوم الموجودة على متن الطائرة هذا النوع من الفنادق قليل في العالم، وأول شركة طيران انتهجت وطورت هذه الفكرة هي ريجنت إير الأمريكية، ((Regent air تحتوي الطائرة على قاعة اجتماعات ومطعم ومقهى وخدمات الهاتف والبرق والسكريتارية والترجمة والكمبيوتر.... إلخ، وبالطبع تكون تكلفة الرحلة مرتفعة جدا قياسا بتكاليف الرحلات على متن الطائرات الاعتيادية الأخرى، كما أن هذه الطائرات مجهزة طبيا لنقل مريض أو أكثر بناءا على طلبات خاصة.

خ - **الفنادق العلاجية**: أخذت في السنين الأخيرة تنتشر هذه الأنواع من الفنادق و التي تكون فنادق ذات درجات عالية 05 و 04 نجوم فقط و تقع هذه الفنادق قرب ينابيع المياه المعدنية و الكبريتية أو في المناطق التي تتمتع بمميزات علاجية بالطبيعة و على أغلب الأحيان تقع المستشفيات أو المراكز العلاجية بالقرب من هذه الفنادق أو في داخلها، أغلب ضيوف هذه الفنادق هم من المرضى الذين يرغبون في هذه المستشفيات أو أشخاص تعافوا من مرض معين و يحتاجون إلى فترة نقاهة و على الأغلب تكون فترة إقامة الضيوف طويلة في هذه الفنادق طبقا لحاجة العلاج.

ل- **الفنادق الرياضية**: تنتشر هذه الفنادق في المدن التي تحتوي على ملاعب كبيرة والمدن الأولمبية أو قرب الملاعب المشهورة في العالم، وتتراوح درجتها من نجمتين إلى 05 نجوم، قسم منها يخصص لإقامة اللاعبين وقسم مخصص للمشجعين...إلخ، أغلب هذه الفنادق تكون مجهزة بكافة الخدمات الضرورية التي يحتاجها الرياضي أو الهواة كقاعات للتمرين أو الرياضة العادية.

4.2.التصنيف من حيث عدد النجوم:

كلما زادت عدد النجوم كلما توسعت خدماته وأسعاره، حيث تقسم من حيث عدد النجوم كما يلي:

أ- فنادق ذات خمسة نجوم :يعتبر من أرقى أنواع الفنادق ويقدم خدمات متكاملة للضيوف وبأسعار مرتفعة تتناسب مع نوع وحجم هذه الخدمات.

ب- فنادق ذات أربعة نجوم :بطبيعة الحال تكون مستوى خداماتها وأسعارها أقل من فنادق ذات 05 نجوم بنسبة ضئيلة تتناسب مع الخفض في الأسعار.

ت- فنادق ذات ثلاثة نجوم :ويكون مستواها أقل من فنادق 04 نجوم بشكل أكثر وضوحا وفي المقابل السعر المنخفض وقد لا تتوافر بها الخدمات الإضافية المطلوبة في المستوى الأعلى.

ث- فنادق ذات نجمتين :تقترب في المستوى من الفنادق الشعبية أو فنادق النجمة الواحدة إما طبقا لانخفاض مستوى الأثاث أو لكونها لا تتمتع بالخصوصية بمعنى استخدام المناطق العامة للنزلاء.

ج- فنادق ذات نجمة واحدة :وتكون متواضعة جدا بالنسبة لخدماتها وعدد غرفها وأسعارها والمناطق التي توجد بها أيضا.

كما يوجد هناك تصنيف أخر للفنادق وفق معيار الاعتمادية فهناك فنادق معتمدة وأخرى غير معتمدة والاختلاف في ختم الاعتراف الرسمي من قبل وزارة السياحة، ومما سبق يمكن تلخيص تصنيف الفنادق حسب الجدول التالي:

جدول رقم 02: يبين معايير عالمية لتصنيف الفنادق

المعيار	الأنواع
الدرجة	الدرجة: -الممتازة -الدرجة الأولى -الدرجة الثانية -الدرجة الثالثة
الموقع	فنادق: -مراكز المدن – المطارات – الطرق السريعة – المنتجعات -السواحل
الأسعار	أسعار: -غالية جدا – غالية – متوسطة -اقتصادية -رخيصة
النجوم	عدد: -خمسة نجوم – أربعة نجوم – ثلاثة نجوم – نجمتين – نجمة واحدة – بدون تصنيف.
طبيعة التشغيل أو الخدمات المقدمة	فنادق: -التجارية – الإقامة الدائمة – المقامرة – المنتجعات – العلاج – رياضية – متحركة (عائمة – برية متحركة – الطائرة) – بيوت الشباب
الملكية	ملكية: -القطاع الخاص – الشركات والسلاسل الفندقية – القطاع الفندقي المختلط – القطاع الحكومي.

المصدر: من إعداد الباحث بناء على التعاريف السابقة.

3.أهمية الفنادق:

تبين الدراسات أن عدد الفنادق عرف ازدياد في السنوات الأخيرة في معظم دول العالم الثالث، وهذا راجع لأهميتها بالنسبة لأفراد المجتمع والاقتصاد الوطني متمثلة في المحاور التالية:

1.3. تقديم الخدمات للأفراد: حيث أصبحت الفنادق تقدم خدمات عديدة زيادة على الخدمة الرئيسية المتمثلة في الايواء، مثل الأكل والشرب، النوادي الرياضية، المسابح، محلات شراء البضائع، الخدمات المصرفية، البريدية، والفنادق أصبحت من أحد المستلزمات الضرورية إما لضرورة العمل أو الاستجمام أو أغراض أخرى .

2.3. الحصول على العملة الصعبة: الفنادق من الركائز الأساسية لقيام السياحة في أي دولة، نتيجة للأموال التي تجنيها، واعتبارها وسيلة للحصول على العملة الصعبة التي يتم استخدامها في تحقيق التنمية الاقتصادية.

3.3. توفير فرص العمل: توفر الصناعة الفندقية فرص عمل عديدة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، حيث توفر فرص الصناعات المغذية للصناعة الفندقية بداية من مرحلة الإنشاء كشركات المقاولة والبناء أو مرحلة التجهيز بالأثاث والأرضيات وأجهزة المطابخ والمصاعد التي تستلزم عمليات الصيانة الدورية، وأخيرا مرحلة التشغيل التي تقوم بدورها باستخدام منتجات وخدمات الاف من المنشآت الموردة لجميع أنواع الطعام والشراب.

حيث تبين العديد من الدراسات أن الغرفة الواحدة في الفندق توفر 20.5 فرصة عمل منها 2.5 فرصة عمل مباشرة و 18 فرصة عمل غير مباشرة في ظل مختلف العمليات كالطعام والشراب والتجهيز....إلخ.

4.3. **تطوير وتنمية الصناعات وإنشاؤها في المناطق الجغرافية:** صناعة الفنادق لها دور كبير في تنمية المناطق المتواجدة بها كإنشاء محلات للتسوق ومطاعم وشركات مختلفة قريبة، تزيد أعماها نتيجة لنسب الإنفاق العالية من طرف السواح.

4. المؤسسات الفندقية في الجزائر:

المؤسسات الفندقية في الجزائر تختلف حسب المهام المخصصة لها، وكذلك حسب المعايير التي يعتمد عليها في تصنيفها وتوجد 10 أنواع ،و يتم اعتماد عدة معايير من خلالها تقوم لجنة وطنية مشتركة بتصنيف مختلف المؤسسات الفندقية تضم قطاع: السياحة والتجارة، الحماية المدنية، الصحة،

الفيدرالية الوطنية للفندقة والإطعام، تختلف هذه المعايير حسب كل مؤسسة، حيث نجد المؤسسات الفندقية (الفندق، قرى العطل، الإقامات السياحية، النزل الريفية والموتيل) لها نفس المعايير الرئيسية، لكنها تختلف في المضمون من مؤسسة إلى أخرى والتي سوف يتم توضيحها من خلال الجدول أدناه .

جدول رقم 03: المعايير الأساسية لتصنيف المؤسسات الفندقية

المؤسسة	الخدمات الرئيسية	الخدمات الإضافية	المكان	عدد الغرف	التصنيف
الفندق	الايواء	الاطعام	/	10 أو أكثر	06 اصناف
نزل الطريق نزل المحطة الموتيل	الايواء	توفير الوجبات الرئيسية مساحة اتوقف السيارات محطة وقود أو بجانبها	خارج المناطق السكنية يصل اليه مباشرة طريق مفتوح لحركة مرور السيارات	10 على الأقل	02
قرية العطل	الايواء	توفير الوجبات الرئيسية، نشاطات رياضية وثقافية، مستوصف ميداني، محطة وقود	اجنحة سكنية مبنية خارج المناطق السكنية	شقق عائلية صغيرة	03
الاقامات السياحية	الايواء	وسائل الترفيه، الرياضة، النشاطات التجارية	خارج المناطق السكنية	شقق مجهزة بالأثاث	03
النزل الريفي	الايواء	تقديم وجبة الفطور	خارج المناطق السكنية	06 على الأقل	02
النزل العائلي	الايواء	تقديم وجبة الفطور على الاقل ويمكن تقديم وجبات الأكل أو السماع بإعدادها	/	05 إلى15 غرفة	01
الشاليه	الإيواء	يؤجر باليوم أو الاسبوع أو الشهر أو الفصل	المحطات البحرية أو الجبلية يكون مؤثث أو غير مؤثث	/	02
المنزل السياحي	الايواء	يؤجر لمدة اقصاها الشهر	منزل مفروش	لا يفوق عدد الغرف 10	01
محطة الاستراحة	الايواء		طريق الرحلات السياحية، تجهيز صحي ملائم، قاعة للطبخ أو الإطعام	غرفة مشتركة على الاقل	01

إن الاختلاف في المؤسسات الفندقية من حيث تصنيفها وخصائصها يساعد على تلبية حاجيات أكبر عدد من الزبائن، بحيث يتم توفير عرض متنوع يخص كل الفئات، من ناحية المستوى المعيشي

(الأسعار)، الرفاهية (توفير خدمات عديدة)، فئات المجتمع (الموظفون، الطلبة، عمال متوسطي الدخل، عمال دخلهم مرتفع). والجدول المبين أدناه يوضح تلخيص للتباين بين مختلف المؤسسات الفندقية.

5. كيفية استغلال المؤسسات الفندقية:

يتم استغلال المؤسسات الفندقية في الجزائر من خلال الحصول على رخصة استغلال، كما يتعين على المستفيد من هذه الرخصة العمل بقواعد محددة كما يلي :

- يسلم الوزير المكلف بالسياحة رخص استغلال المؤسسات الفندقية ذات نجمتين إلى خمسة نجوم، أما الرخص التي تخص الأصناف الأخرى من المؤسسات الفندقية من طرف " المدير الولائي " بتفويض من الوزير.

- ويتم تسليم الرخصة لكل شخص يستوفي شروط الشهادة أو الكفاءة أو الخبرة المهنية المطابقة للشروط المتعلقة بالتصنيف.

- يتعين على مستغلي المؤسسات الفندقية ضمان أمن الزبائن وممتلكاتهم.

- يلتزم مستخدمو الفنادق بمظهر نظيف وزي مهني لائق أثناء أداء مهامهم.

- عدم إفشاء أية معلومة عن هوية زبائنهم إلا إذا طلبتها مصالح الأمن.

- إظهار أسعار إيجار الغرف واستهلاك المأكولات والمشروبات في لافتات توضع عند مدخل المؤسسة الفندقية، وفي مكاتب الاستقبال وداخل الغرف.

- السهر على احترام القواعد المقررة في مجال النظافة والأمن والصحة.

- توفر سجل الشكاوى.

- تودع أمتعة الزبائن الثمينة في خزائن خاصة.

6. المؤسسات الفندقية في ولاية باتنة

1-6 .تقديم عام لولاية باتنة:تقع ولاية باتنة شرق الجزائر، بين خطي طول 4° و 7° شرقا، وبين خطي عرض 35° و 36° شمالا، تتربع على مساحة تقدر بـ 12.038.76 كم2. يحدها:

- من الشمال: ولاية ميلة، ام البواقي، ولاية سطيف.

- من الشرق: ولاية خنشلة.
- من الغرب: ولاية المسيلة.
- من الجنوب: ولاية بسكرة.

والولاية مقسمة اداريا الى 21 دائرة و61 بلدية، وهي مسجلة ضمن المجموعة الطبيعية المكونة من ملتقى الأطلسين " التلي والصحراوي " و هذا ما تمثل الخصائص الأساسية للولاية، وهي كالاتي:

جدول رقم 4: بلديات ولاية باتنة

الدوائر	البلديات
باتنة	باتنة - وادي الشعبة - فسديس
تازولت	تازولت – عيون العصافير
المعذر	المعذر - جرمة - بومية - عين ياقوت
آريس	آريس - تيغانمين
ثنية العابد	ثنية العابد - شير- وادي الطاقة
مروانة	مروانة - قصر بلزمة - حيدوسة – واد الماء
بريكة	بريكة – بيطام - أمدوكال
عين التوتة	عين التوتة – بني فضالة - معافة - أولاد عوف
نقاوس	نقاوس - سفيان - بومقر
سريانة	سريانة – لازرو- زانة البيضاء
رأس العيون	رأس العيون - قيقبة – الرحبات- أولاد سلام - تالخمت- القصبات
تكوت	تكوت - غسيرة - كيمل
بوزينة	بوزينة - لارباع
إشمول	إشمول - إينوغسن - فم الطوب
منعة	منعة - تيغرغار
الشمرة	الشمرة - بولهيلات
عين جاسر	عين جاسر - الحاسي
الجزار	الجزار- أولاد عمار - عزيل عبد القادر
أولاد سي سليمان	أولاد سي سليمان - تاكسلانت - لمسان
سقانة	سقانة- تيلاطو
تيمقاد	تيمقاد – أولاد فاضل
21 دائرة	61 بلدية

المصدر: مونوغرافيا الولاية.

2.6. الهيئة المشرفة على قطاع السياحة

تنشا على كل ولاية مديرية للسياحة تكلف بالمهام الخاصة بقطاع السياحة على مستوى الولاية، وتمثل الوزير المكلف بالسياحة أمام مختلف الهيئات، كما انها تتعرض لمختلف التغييرات التي تمس الوزارة الوصية سواء من ناحية التسمية، التنظيم الداخلي لمكاتبها وأقسامها والمهام المكلفة بها حيث تم اختيرا المهام الرئيسية المينة كما يلي: (الأمانة العامة للحكومة، 2010)

- اعداد مخطط عمل سنوي يتعلق بالنشاطات السياحية.
- السهر على التنمية المستدامة للسياحة من خلال العمل على تثمين القدرات المحلية.
- توجيه مشاريع الاستثمار السياحي ومتابعتها بالاتصال مع الهيئات المعنية.
- السهر على مطابقة النشاطات السياحية وتطبيق القواعد ومقاييس الجودة المقررة في هذا المجال.
- المساهمة في تحسين الخدمات السياحية لاسيما التي لها صلة بالنظافة وحماية الصحة والأمن المرتبطة بالنشاط السياحي.
- اعداد حصائل النشاطات الثلاثية والسنوية للنشاط السياحي.
- المساهمة في اعداد المخطط السنوي والمتعدد السنوات لتنمية السياحة في الولاية.
- المشاركة في اعداد وتنفيذ وتمويل النشاطات السياحية بصناديق الجنوب والهضاب العليا.
- تنفيذ برامج وتدابير ترقية وتطوير النشاطات السياحية والحمامات المعدنية وتقويم نتائجها.
- جمع وتحليل وتزويد الية الرصد الإحصائية للقطاع في مجال المعلوماتية والمعطيات الإحصائية حول النشاطات المرتبطة بالاقتصاد السياحي والحمامات المعدنية وضمان نشرها.
- ضمان متابعة تنفيذ عمليات الدعم بعنوان صندوق دعم الاستثمار وترقية جودة النشاطات السياحية.

3.6. المشاريع السياحية:

يوجد على مستوى ولايــة باتنـــة 14 فندق في حالة استغلال و28 مشروع تخص انجاز مؤسســات فندقية لدعم طاقة الإيواء على المستوى المحلي، يتم انجازها على أوعية عقارية مختلفة

سواء كانت ملكية خاصة أو تمت الاستفادة منها في إطار لجنة الانعاش الاقتصادي على مستوى الولاية، لجنـة المساعدة على تحـــديد الموقع وترقيـــة الاستثمارات وضبط العقار، البيع بالمزاد العلني، حيث توجد نسبة 71 %منها قيد الانجاز و18 % لم تنطلق الاشغال بها و11 % تمثل طلبات انجاز مشاريع.

ا -المؤسســات الموجودة والتي في حالة استغــلال:

يوجـد على مستوى الولايـــة 14 فندق في حالة استغلال بقدرة استيعاب 550 غرفة و1116 سرير، موزعة على 06 بلديات حسب الجدول التالي:

جدول رقم 5: الفنادق المستغلة

الرقم	البلدية	العدد	عدد الغرف	عدد الأسرة	مناصب العمل
01	باتنة	01	71	142	57
		02	29	55	06
		03	22	44	25
		04	53	108	19
		05	13	26	10
		06	37	74	30
		07	28	56	20
		08	21	42	5
		09	110	220	40
02	عين التوتة	01	40	86	05
03	فسديس	01	29	69	06
04	تيمقاد	01	22	44	03
05	راس العيون	01	30	60	06
06	بريكة	01	45	90	06
المجموع		14	550	1116	238

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية ولاية باتنة

من الجدول السابق فإن هذه الهياكل توفر 238 منصب عمل مباشر، وهي منخفضة تمثل نسبة 42% من العدد ا لمحسوب من العلاقة السابقة الذكر والمقدر ب 558 منصب عمل. (جامعة الدول العربية، 2007)

عدد مناصب العمل المستحدثة = 1116 x 0.5 =558

ب -المؤسســات قيـد الإنجـــاز:

يوجـد على مستوى الولايــة 20 فندق قيد الانجاز بقدرة استيعاب 2450 سرير وتوفر 879 منصب عمــل، موزعـــة على 12 بلدية حسب الجدول وتتـراوح نسبة الأشغـال فيها بين 2% و70 % حسب الجدول التالي:

جدول رقم 6: الفنادق قيد الانجاز

الرقم	البلدية	العدد	التصنيـف	طاقة الإيواء (عدد الأسرة)	مناصب العمل
01	باتنـــة	01	R +6	80	17
		02	R +7	168	40
		03	R +8	126	25
		04	R +4	124	30
		05	R +4	130	32
		06	R +8	112	38
		07	R +6	96	20
02	اينوغيســـن	01	R +1	20	10
03	عين التوتة	01	R +4	102	24
04	عين جاسر	01	R +4	96	40
05	تيغانمين	01	إقامة سياحية	170	130
06	فسديس	01	R +5	160	40
		02	R +3	54	11
07	امدوكال	01	R +1	40	80
08	نقاوس	01	R +4	42	17
09	عين ياقوت	01	R +5	170	60
10	وادي الشعبة	01	R +11	368	70
11	تيمقاد	01	R +4	250	83
		02	R +2	40	37
12	بريكة	02	R +4	102	75
المجمـــــوع		20	/	2450	879

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية باتنة

عدد مناصب العمل المستحدثة = 2450 x 0.5 = 1225

عدد مناصب العمل التي يتم توفيرها تساوي نسبة 71% من العدد المحسوب من العلاقة،

ج -المؤسســات التي لم تنطلق بها الأشغال:

يوجد على مستوى الولايــة 05 فنادق لم تنطلق بها الأشغال بقدرة استيعاب 918 سرير، توفر595 منصب عمل، موزعة على 02 بلديتين، لعدة أسباب منها:

- تأخر عملية التمويل من طرف البنوك؛
- انتظار الحصول على رخص البناء؛
- انتظار الحصول على وثائق تسوية البنايات؛
- اكمال عملية اختيار المقاولات التي تقوم بعملية الإنجاز

وهي موزعة حسب الجدول التالي:

جدول رقم 7: الفنادق التي لم تنطلق بها الأشغال

الرقم	البلدية	العدد	التصنيف	طاقة الإيواء (عدد الأسرة)	مناصب العمل
01	باتنــة	01	R +6	186	30
		02	R +4	80	25
		03	R +5	144	76
		04	R +4	72	23
02	نقاوس	01	قرية للعطل+ محطة حموية	436	441
المجموع		05	/	918	595

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية باتنة

عدد مناصب العمل المستحدثة = عدد 918 x 0.5 = 459

حسب القيمة المحسوبة من العلاقة السابقة تعتبر النسبة متقاربة، والزيادة في القيمة المحسوبة راجع للقربة والمحطة الحموية التي تتطلب يد عاملة إضافية.

د -طلبات الاستثمار:

يوجد 03 ثلاثة طلبات استثمار موزعة على بلدية باتنة وجرمة، بقدرة استيعاب 218 سرير وتوفر 74 منصب عمل وهي موضحة في الجدول أدناه:

عدد مناصب العمل المستحدثة = 218 x 0.5 = 109

مما سبق فإن عدد مناصب العمل التي يتم توفيرها تساوي نسبة 67% من عدد المناصب المحسوبة.

جدول رقم 8: طلبات الاستثمار

العدد	البلدية	التصنيف	طاقة الإيواء (عدد الأسرة)	مناصب العمل
01	باتنة	R +8	118	28
	باتنة	R +5	56	31
02	جرمة	نزل طريق	44	15
المجموع			218	74

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية باتنة

الخاتمة:

تخلص هذه الورقة البحثية إلى أن صناعة السياحة تساهم بشكل مباشر وغير مباشرة في عملية التشغيل وتوفير فرص العمل في القطاع وغيره من القطاعات المرتبطة به، كما تبين سابقا، ويعتبر قطاع الفنادق من أحد القطاعات الأساسية والحيوية ضمن صناعة السياحة، لما يوفره من مناصب شغل على مستوى هذا القطاع.

وبالنسبة لولاية باتنة فإن قطاع الفنادق لا يزال يراوح مكانه، من حيث عدد الهياكل المتوفرة، او من حيث الخدمات التي تقدمها هذه الهياكل، كما ان مساهمتها في التشغيل تعتبر متدنية مقارنة بالمتوسط العالمي في هذا المجال وانطلاقا من هذا الواقع كانت نتائج الدراسة كما يلي:

- الهياكل السياحية التي تتوفر عليها الولاية غير كافية لتلبية الطلب عليها ما يجعل دورها في التشغيل يبقى محدودا أو ضعيفا.

- عدم مسايرة الهياكل الفندقية للتطورات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، يجعل حظها قليل في التوافد السياحي للولاية وبالتالي قلة التوظيف.

- أغلب الهياكل الفندقية يمتلكها الخواص، ويتم التشغيل فيها لأفراد العائلة والأقارب ما يجعل تركز الخدمة الفندقية في أيدي المالك وعائلته.

واعتبارا للنتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة يمكن الخروج ببعض الاقتراحات كالتالي:

- تنشيط الترويج السياحي للمنطقة، ما يؤدي على زيادة الطلب على منتجاتها السياحية، ومن ثم ضرورة زيادة العرض السياحي ومنه توسيع قاعدة الهياكل السياحية والتي ستخلق وظائف جديدة، ثم ما يترتب على ذلك من خلق نشاطات مرتبطة بالمجتمع المحلي وإحيائها وتثمينها، سيما ما يرتبط بالتراث الثقافي لهذا المجتمع، كالصناعة التقليدية، خدمات النقل، خدمات الارشاد السياحي، خدمات الإطعام، ممارسة بعض الأنشطة التجارية كبيع بعض المنتجات المحلية أو التراثية كتذكار سياحي.

- ضرورة إعادة النظر في تعديل القوانين الخاصة بتسيير وتصنيف المؤسسات الفندقية خاصة المعايير المعتمدة في عملية التصنيف، والتي أصبح بعضها لا يتماشى مع مختلف التغيرات، تحديدا التكنولوجية الحديثة منها.

- منح تسهيلات من قبل الحكومة لإنشاء الفنادق في المناطق غير الحضرية، سيما الجبلية والريفية منها، من أجل التوجه نحو السياحة الجبلية التي يمكن ترقيتها في ولاية باتنة باعتبارها من اهم المقومات السياحية للولاية لاحتضانها لسلاسل جبلية عديدة وتتمتع بمقومات هائلة طبيعية.

إن هذا الوضع سيؤدي إلى تحسين المستوى الاجتماعي والثقافي للسكان المحليين بالمناطق السياحية وتظهر استثمارات في شكل مشاريع صغيرة أو متوسطة تمارس هذه الأنشطة، وتتوسع إلى استثمارات كبيرة تؤدي إلى تحسين واقع هذه المناطق السياحية من مختلف جوانب الحياة سواء النقل، الاتصال، الاعلام، الخدمات وغيرها.

قائمة المراجع:

1. أسعد أبو الرمان . (2001). *إدارة الضيافة*. الأردن، الأأردن: دار الحامد للنشر و التوزيع.
2. الأمانة العامة للحكومة. (20 أكتوبر, 2010). الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. *إشاء المصالح الخارجية لوزارة السياحة والصناعة التقليدية وتحديد مهامها وتنظيمها*، *63*، 23. الجزائر، الجزائر: المطبعة الرسمية.
3. جامعة الدول العربية. (2007). التعاون العربي في قطاع السياحة والترويج. (12، المحرر)
4. حميد الطائي . (2000). *إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة*. الأردن: دار زهران.
5. حميد الطائي. (2000). *إدارة الضيافة*. عمان، الأردن: دار وائل للطباعة والنشر.
6. سليم محمد خنفر. (2011). *صناعة الفنادق إدارة ومفاهيم*. الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع.
7. عبد العزيز أبو نبعة. (2005). *دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة*. الأردن: مؤسسة الوراق.
8. ماهر عبد العزيز. (1997). *صناعة السياحة*. عمان، الأردن: دار زهراء للنشر.
9. محمود أحمد حمزة، و زينب عبد الرحمن عبد القادر. (2006). *الإشراف الداخلي في صناعة الفنادق*. مصر، مصر: الدار الجامعية.
10. ياسين الكحلي. (1998). *إدارة الفنادق والقرى السياحية*. مصر، مصر: دار الوفاء للطباعة.